

Mobilidade impulsiona adoção de comunicações unificadas

Mary K. Pratt

Com consumerização ganhando espaço no ambiente corporativo, companhias entendem que tecnologia pode unir os dois mundos de forma eficiente.

Nos últimos anos, Art Johnston, CIO da Argo Turboserve Corporation deixou de pensar em comunicações unificadas (do inglês UC) como tecnologia opcional para vê-la como "estratégia necessária para ampliar a competitividade no setor de atuação", diz.

O executivo da companhia, que realiza gerenciamento personalizado da cadeia de fornecimento e serviços de engenharia nuclear, passou a compreender a importância de assegurar que os funcionários da empresa sejam capazes de acessar todas as ferramentas de comunicação a qualquer hora e a partir de qualquer lugar.

"Nosso valor agregado aos clientes é possibilitar que eles tenham respostas imediatas aos seus problemas", explica ele. É aí que entra a importância de comunicações unificadas, completa.

UC reúne todos os diferentes componentes de hardware e software que os profissionais usam para se manterem conectado, seja a partir do telefone à moda antiga ou para realiza chat em vídeo, e faz com que os canais estejam disponíveis a qualquer hora, em qualquer lugar e a partir de qualquer dispositivo.

"A ideia é que todo esse canal de comunicação exista em uma única interface", explica Melanie Turek, analista da tecnologia da empresa de pesquisa Frost & Sullivan.

Em um ambiente ideal de UC, um funcionário poderia receber uma chamada no telefone celular de alguém que, na verdade, ligou para o número do escritório; participar de uma conferência web por meio do laptop; ter acesso a caixa de recados de voz a partir de um desktop em escritório satélite e usar aplicação de presença on-line para ver se um colega está disponível para responder a uma questão urgente. Tudo isso usando sistema único de ferramentas acessível em qualquer dispositivo.

Esse é o objetivo que Johnston vai perseguir depois de escolher a plataforma de UC. O plano deve ser colocado em prática no segundo trimestre de 2012 para a maioria do time de força de vendas da Argo Turboserve e ainda para a equipe de engenharia. "Comunicações unificadas é tecnologia vital para a nossa empresa trabalhar com clientes e parceiros", avalia o executivo.

UC em alta

A adoção de comunicações unificadas tem crescido nos últimos anos, mas o interesse entre os líderes de TI era, na maioria das vezes, mais teórico do que prático. Infraestrutura e custo eram obstáculos para viabilizar a implementação em larga escala.

Isso está mudando, diz Melanie. A explosão da tecnologia móvel, a consumerização e um ambiente de negócios cada vez mais competitivo estão fazendo com que muitos executivos de TI mudem o status de UC de "opcional" para "urgente".

O instituto de pesquisas Gartner aponta em relatórios recentes que os gastos corporativos em todo o mundo com UC passou de cerca de 17,8 bilhões de dólares em 2008 para 16,5 bilhões de dólares em 2010 e deve chegar a 18,7 bilhões de dólares em 2013.

Pesquisa divulgada em junho pela Computing Technology Industry Association (CompTIA) constatou que para 49% líderes de TI e de negócios entrevistados os gastos com tecnologias UC vão crescer mais rápido do que seus orçamentos gerais de TI nos próximos 12 meses.

Grandes empresas, com 500 ou mais empregados, foram as que mais indicaram que vão aumentar o investimento em comunicação unificada, de acordo com levantamento realizado com 600 executivos, que foram entrevistados em março deste ano.

Tim Herbert, vice-presidente de Pesquisa da Computing Technology Industry Association (CompTIA), diz que empresas tendem a achar que avançar rumo às comunicações unificadas é uma tarefa complexa e dispendiosa.

De acordo com a CompTIA, as organizações indicaram que poderiam pagar mil dólares ou mais por usuário por mês por um sistema high-end que hospeda e mantém a tecnologia rodando. No outro extremo, as empresas que optaram por não possuir qualquer equipamento e contrato com um fornecedor de Voz sobre IP poderiam pagar 25 dólares ou menos por usuário por mês.

Muitas organizações, estimuladas pelos funcionários que levam para o ambiente corporativo dispositivos pessoais, logo descobrem que a infraestrutura de comunicação, que é composta por hardware e software antigos, não comporta UC. Como resultado, percebem que precisam de atualizações no ambiente tecnológico.

Complica ainda o fato de que muitas têm construído seus sistemas de comunicações usando um mix de fornecedores de hardware e componentes de software, e nem todos trabalham de forma integrada, aponta Turek.

O desafio aumenta já que a conexão não se limita ao desktop, mas também a diferentes tipos de dispositivos móveis, como notebooks, netbooks, tablets e smartphones. "Em suma, UC não é plug-and-play. É complexa e tem muitas partes móveis", resume Turek.

Hoje, os principais fornecedores de UC que vendem suítes completas incluem Avaya, Cisco Systems, Microsoft e Siemens, enquanto os que comercializam componentes por camada incluem Citrix, Polycom, LifeSize Communications, Cisco, WebEx e Tandberg.

Em linha com mobilidade

Diante da complexidade, muitas organizações preferem avançar lentamente. Mas, como mais funcionários usam dispositivos móveis para realizar o trabalho, companhias estão em busca de recursos de UC como encaminhamento de chamada, voice-to-IM e conectividade.

"Mais e mais pessoas trabalham nos fins de semana e à noite", diz Turek. Além do mais, "elas estão trazendo seus próprios dispositivos e usando ferramentas de mídia social, como Skype ou serviços gratuitos de conferência de áudio ou tecnologia de presença se a empresa não fornece esses recursos."

Isso força a companhia a investir em UC ou a viver com as consequências de profissionais montando suas próprias soluções de comunicação. Com isso, vem à tona questão de segurança.

Algumas situações, no entanto, empurram a companhia para a adoção de UC. O Reinvestment Fund, grupo de investimento com sede em Filadélfia, passou por essa situação.

Porozni Barry, CIO do Reinvestment Fund, diz que a empresa mudou de prédio em maio e está em processo de atualização de um sistema de telefone antigo e decidiu migrar para a tecnologia da Cisco, que combina processamento de chamadas que combina voz, vídeo e dados.

Todos os 80 funcionários têm telefones fixos com número corporativo e quase metade deles usa smartphones fornecidos pela companhia, outros optaram por seus próprios dispositivos.

Porozni diz que diferentes grupos de profissionais exigem características diferentes de UC. Por exemplo, alguns querem usar smartphones (pessoal ou corporativo), acessar e-mails corporativos e contas de correio de voz, enquanto outros querem realizar encaminhamento de chamadas entre smartphones e telefones do escritório.

O sistema adotado da Cisco, diz, permite a ativação de recursos diversos, o que satisfaz as necessidades dos diferentes grupos, completa.

Comunicações unificadas no ar

Na Argo Turboserve, os líderes da empresa perceberam há mais de um ano que teriam de mover-se em direção à UC. Como estavam prestes a mudar de prédio, identificaram que precisariam adquirir novas linhas de fibra 50 MB usando Multiprotocol Label Switching (MPLS).

"Queríamos aproveitar a nova infraestrutura para disponibilizar a tecnologia aos funcionários que são realmente móveis, o que representa metade da força de trabalho. Assim, eles vão poder usar smartphones, tablets, e-mail, telefone e, eventualmente, videoconferência", explica o CIO, acrescentando que está avaliando soluções da Microsoft e da ShoreTel para iniciar o processo.

Segundo ele, o departamento de engenharia será o primeiro a utilizar comunicações unificadas, permitindo acesso dos recursos do desktop por meio de smartphones e tablets, integrados a redes sociais que eles já usam hoje como LinkedIn e Dropbox.

"Planejamos ampliar a colaboração utilizando plataformas de mensagens instantâneas, e-mail, voz e vídeo para integrar com o nosso CRM, ERP, BI e ferramentas de DCM", adianta Johnston. Ele acrescenta. "Queremos ter o pacote completo, então onde quer que os funcionários estejam, comunicações unificadas vai ajudá-los a estabelecer contato com toda a cadeia de negócios", finaliza

Fonte: Computerworld online [Portal].

Disponível em: <[http:// computerworld.uol.com.br/](http://computerworld.uol.com.br/)> Acesso em 9 dez. 2011.