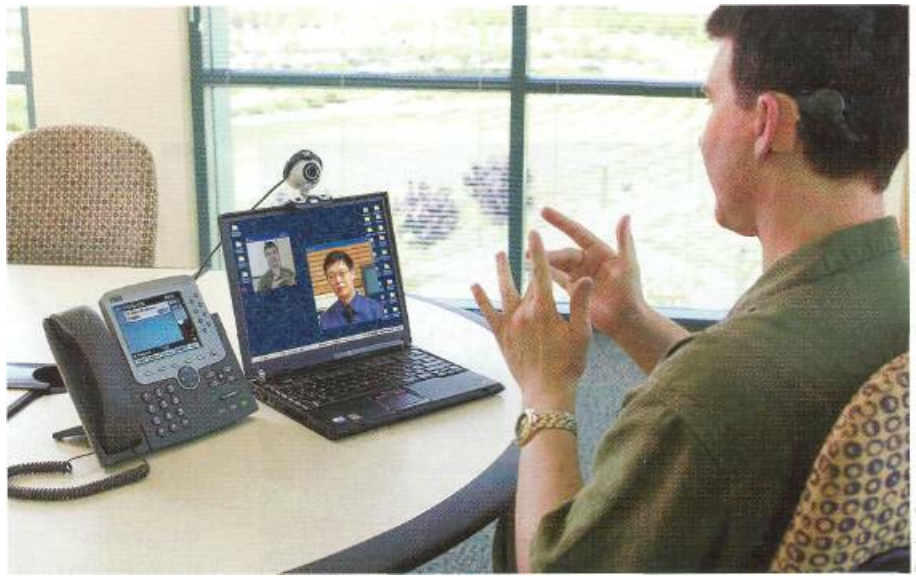
54 Telefonia IP
Tecnologia se populariza nas empresas nacionais



Telefone no computador: primeiro foi a redução de custos. Agora, empresas exploram os recursos

Telefonia IP

Com a voz solta

Murilo Ohl A tecnologia de telefonia IP se populariza rapidamente entre as empresas brasileiras

EM POUCO menos de um ano, a tecnologia de telefonia IP se popularizou nas empresas brasileiras. Do escritório da presidência ao chão das fábricas, uma grande quantidade de projetos foi implementada. O instituto de pesquisas Gartner projeta uma expansão de 30% a 40% da tecnologia entre as empresas brasileiras. "Hoje, 40% das companhias para quem enviamos propostas já possuem infra-estrutura de comunicação IP", diz Fernando Lucato, gerente de produto da Avaya. "Há um ano, esse número não chegava a 20%." Basicamente, a tecnologia consiste em transformar chamadas de voz em pacotes de dados que usam o protocolo da internet, o IP. Isso permite que voz e dados possam trafegar por uma única rede. O sistema também atende pelo nome de voz sobre IP (VoIP) — um apelido que desagrada aos fabricantes por desprezar os recursos para transmissão de dados que a tecnologia permite.

O que explica a alta da telefonia IP nas empresas é o fato de a tecnologia ter entrado em uma fase de maturidade. Ao contrário do que ocorria até há pouco tempo, o som da voz não parece metálico, os dados não se perdem e há boa variedade de opções entre fornecedores. Além disso, como acontece com qualquer tecnologia nova, o preço vem caindo conforme as vendas sobem. "Essa tendência deve continuar", prevê Juan Fernandez, analista do Gartner.

Há um motivo maior que leva as empresas a investir em telefonia IP: a redução de custos com ligações de longa distância. A Philip Morris, uma das primeiras companhias a adotar sistemas IP no Brasil, tira vantagem da tecnologia há três anos. Além da sede em Curitiba, estão ligadas por uma rede IP as unidades de São Paulo e Porto Alegre e, desde julho deste ano, a fábrica em Santa Cruz do Sul (RS). Ao todo, são 700 estações de trabalho conectadas. "Serão 900 até o fim deste ano", estima Flávio Alqueires de Souza, diretor de tecnologia da fabricante de cigarros. A empresa não paga mais ligações interurbanas para a comunicação de seus funcionários. Mais do que isso, quando um empregado de Curitiba, por exemplo, quiser ligar para um número em São Paulo, mesmo de fora da empresa, o custo da ligação também é local. Há ainda redução de custos com a unificação das redes de dados e voz em cada uma das unidades.

O ritmo de adoção da tecnologia também está aumentando porque as infra-estruturas de telecomunicação estão

ficando obsoletas. Conforme as empresas vão modernizando suas redes, a compra de soluções de telefonia IP aumenta. O caso da Philip Morris também ilustra isso. Por causa de uma mudança de prédio, a empresa decidiu investir em telefonia IP. "Como tínhamos de montar uma infra-estrutura de comunicação totalmente nova, partimos direto para a telefonia IP", lembra Souza. "Não recomendo jogar uma estrutura convencional fora só por causa da novidade tecnológica", afirma Fernandez, do Gartner.

Novos recursos

Redução de custos à parte, começam a surgir os primeiros casos de empresas que buscam a telefonia IP pelos recursos e facilidades tecnológicas que ela oferece. "Estamos entrando em uma nova geração da telefonia IP na qual os ganhos de produtividade definem a utilização", diz Vítor Odilon, gerente de produtos de telecomunicações da Siemens. "É urna fase em que o importante é o software", diz ele. Com mais tecnologia disponível, as empresas ganham flexibilidade na comunicação de voz e de dados. Ligações telefônicas, e-mails, mensagens de texto e de voz podem ser recebidas no aparelho que a pessoa escolher: telefone, notebook ou computador de mão. "O próprio usuário define como vai ser encontrado", diz Carlos Borges, engenheiro de sistemas da Cisco. Foi em busca de praticidade que a Alcoa decidiu utilizar uma solução de telefonia IP em sua fábrica de alumínio em São Luís do Maranhão, em consórcio com Alcan, BHPBillinton e Abalco. A empresa montou uma rede IP sem fio (WLAN) no chão de fábrica e equipou 16 operários com computadores de mão. Os aparelhos substituem os PCs, rádios e telefones que os funcionários usavam. Além disso, poupou-os de intermináveis idas e voltas entre a linha de produção e a sala de controle. Tudo por cerca de R$ 20 mil. "É impossível calcular o ganho de produtividade", diz Marcos Caldas, CIO da Alcoa.

Com reduções nos custos de chamadas, a telefonia IP é uma ameaça à receita das operadoras? "Não necessariamente", acredita Borges, da Cisco. "Novas receitas com serviços surgem como oportunidades para elas", completa. Para as companhias telefônicas, o futuro parece estar em serviços de gerenciamento das novas redes IR "É provável que as empresas terceirizem a manutenção de suas redes", afirma Borges. A operação de uma rede IP é simples, mas, quando a conversa envolve administrar a largura da banda e a qualidade da transmissão, é melhor ter um especialista por perto - e aí está a oportunidade para as operadoras.