

WHITE PAPER

Comunicações Unificadas: Uma Plataforma Multi-funções

Patrocinado por: Microsoft

OPINIÃO IDC

O conceito, conhecido por Comunicações Unificadas, UC - *Unified Communications*, assume já hoje um papel importante que em breve passará a determinante.

A IDC acredita que, para além de confirmar a importância do conceito de Comunicações Unificadas na estratégia de SI das organizações, a entrada da Microsoft neste mercado, e devido a ubiquidade do Windows e do Microsoft Office, faz emergir o “Software” e o Desktop como dois catalisadores das soluções de UC.

Ao contrário do IP PBX, a proposta de valor das Comunicações Unificadas deixa de estar associada a redução de custos obtidos com a convergência da infra-estrutura de voz e dados, ou da utilização dos serviços de voz sobre IP, e passa gradativamente a residir no campo das aplicações.

O objectivo final é o de expandir a funcionalidade do sistema de voz da empresa (tradicionalmente apenas disponível através do telefone de secretária) aos PC *desktop*, aos PDAs/Smartphone e aos telefones móveis, por forma a que a força de trabalho esteja acessível onde quer que seja, em qualquer altura e por qualquer dos modos referidos.

Neste sentido, os futuros casos de sucesso estarão na razão directa da facilidade com que as organizações possam integrar as outras aplicações e processos existentes nas plataformas de Comunicações Unificadas.

É nosso entendimento que, à medida que as Comunicações Unificadas evoluam e a participação no mercado aumenta, a sua esfera de influência expandir-se-á e passará a incluir novas tecnologias e soluções, ultrapassando em muito as que referimos neste documento. Uma futura abordagem deste tema incluirá provavelmente referências a questões tão diversas como sejam a criação e implementação de políticas de empresa, produtos de segurança (encriptação, autenticação, filtragem de conteúdos e conformidade com normas estabelecidas), soluções de armazenamento e de arquivo, etc.

O ECOSISTEMA DAS COMUNICAÇÕES UNIFICADAS

A IDC define Comunicações Unificadas (UC – *Unified Communications*) como sendo a infra-estrutura de *software* que combina as funções de directoria, encaminhamento (*routing*) e gestão de comunicações através de um crescente conjunto de aplicações, como sejam a gestão e a efectivação de chamadas telefónicas sobre protocolo *Internet*, a realização de conferências áudio e vídeo na *Web* ou o envio e recepção de mensagens instantâneas (*instant messaging*), todas elas acessíveis por PC *desktops* e por dispositivos móveis (PC portáteis, Smartphones, etc.), bem como disponíveis para a execução de funções de desenvolvimento aplicacional. As soluções de Comunicações Unificadas são desenhadas para proporcionar formas de distribuição, gestão e suporte dos diversos tipos de comunicação em protocolo *Internet* requeridos pelas organizações ou pelos utilizadores individuais para a execução dos seus processos e aplicações, sejam eles de natureza horizontal ou vertical.

É importante notar que o termo «Mensagens Unificadas» (UM – *Unified Messaging*) não pode ser usado em alternativa a «Comunicações Unificadas», visto ele se referir a soluções que unificam apenas o correio electrónico, o fax e as mensagens de voz numa só caixa de correio acessível por meio de PCs, *browsers Web* e telefones.

Porque o mercado de Comunicações Unificadas vive uma fase altamente dinâmica, redefinindo-se constantemente, as definições que apresentamos agora irão sendo ajustadas à medida que novos produtos façam a sua aparição, que alguns tipos de produtos convirjam e que as abordagens mais antigas se tornem progressivamente obsoletas.

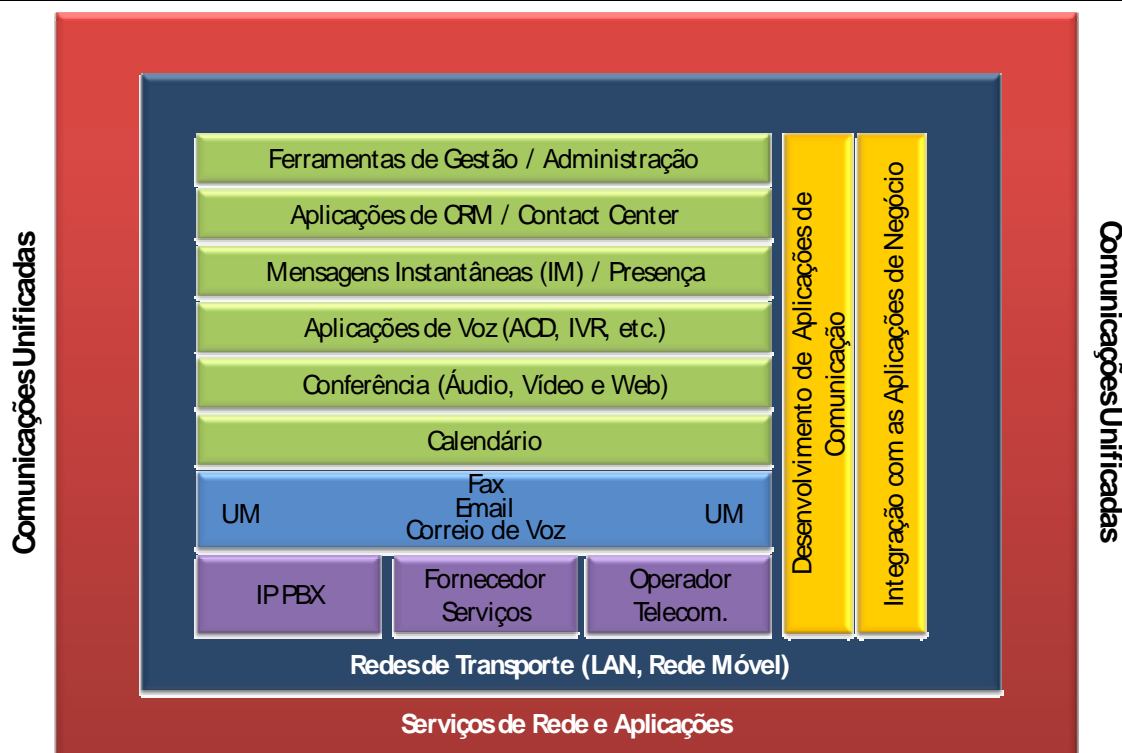
Na figura incluída na página seguinte ilustramos os principais componentes das Comunicações Unificadas, tal como a IDC as define:

Comunicações Unificadas (UC – *Unified Communications*)

Infra-estrutura de *software* ou plataforma que combina as funções de directoria, encaminhamento (*routing*) e gestão de comunicações, no sentido de distribuir o seguinte conjunto de aplicações para uma variedade de dispositivos-cliente, de entre os quais se destacam os *PC desktop* e os *smartphones/telemóveis*.

- ☒ Gestão e a efectivação de chamadas telefónicas sobre protocolo *Internet*
- ☒ Realização de conferências áudio e vídeo na *Web*
- ☒ Envio e recepção de mensagens instantâneas (*instant messaging*)
- ☒ Funções de calendário
- ☒ Correio electrónico, o fax e correio de voz
- ☒ Integração com aplicações já existentes (horizontais ou verticais)
- ☒ Aplicações customizadas de comunicações

FIGURA 1 – ECOSSISTEMA DAS COMUNICAÇÕES UNIFICADAS



Fonte: IDC, 2007

IMPACTO DAS COMUNICAÇÕES UNIFICADAS NOS SISTEMAS APLICACIONAIS

No domínio das Comunicações Unificadas, o IP PBX, na sua qualidade de posto de controlo das comunicações para a componente de voz, assume o importante papel de placa giratória onde assenta toda a infra-estrutura de rede.

Contudo, a proposta de valor das Comunicações Unificadas deixa de estar associada a redução de custos obtidos com a convergência da infra-estrutura de voz e dados, ou da utilização dos serviços de voz sobre IP, e passa gradativamente a residir no campo das aplicações.

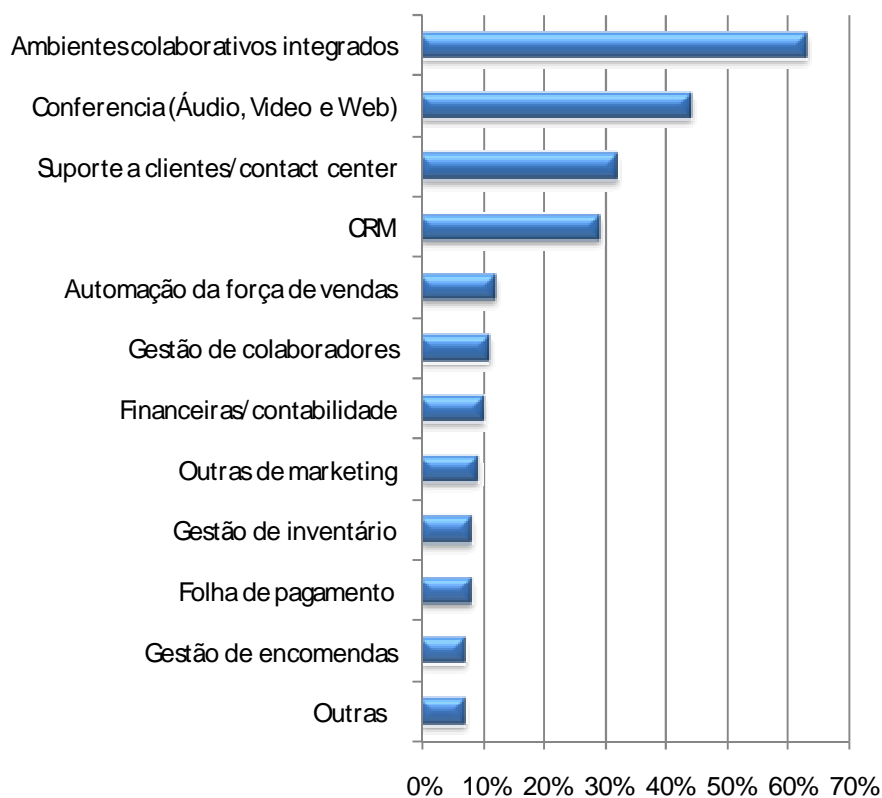
O objectivo final é o de expandir a funcionalidade do sistema de voz da empresa (tradicionalmente apenas disponível através do telefone de secretária) aos PC *desktop*, aos PDAs/Smartphone e aos telefones móveis, por forma a que a força de trabalho esteja acessível onde quer que seja, em qualquer altura e por qualquer dos modos referidos.

Como um resultado deste esforço de integração das aplicações empresariais no IP PBX, os fabricantes têm vindo crescentemente a adoptar arquitecturas orientadas a serviços, por forma a tornar mais simples a implementação das suas plataformas de Comunicações Unificadas, e a adoptarem o SIP (*Session Initiation Protocol* - standard criado pela IETF como protocolo de aplicação, similar ao HTTP, para iniciar sessões de comunicação entre utilizadores) com o objectivo de alargarem as suas esferas de influência no campo dos utilizadores de *software*.

Neste sentido, os futuros casos de sucesso estarão na razão directa da facilidade com que as organizações possam integrar nas plataformas de Comunicações Unificadas os outros activos de TI, bem como da eficiência com que as firmas de desenvolvimento de software consigam construir aplicações SIP mais robustas e automatizar as aplicações e processos existentes.

Num recente inquérito levado a cabo pela IDC, as aplicações com maior interesse para integração com as Comunicações Unificadas foram as soluções colaborativas (sistemas de email, calendário, etc.) e de conferência áudio, vídeo e Web, seguindo-se as soluções de suporte ao cliente e CRM.

FIGURA 2 — APLICAÇÕES PARA INTEGRAR EM UMA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÕES UNIFICADAS



Base: Empresas que possuem, ou irão implementar, uma infra-estrutura de telefonia IP (n = 383)

Nota: Pergunta de resposta múltipla

Fonte: IDC e InfoWorld's Enterprise VoIP Survey, 2007

Vejamos agora o impacto que as Comunicações Unificadas previsivelmente provocarão nos grupos chave de aplicações das organizações.

APLICAÇÕES COLABORATIVAS

Desde meados da década de 90 que a IDC vem cobrindo o mercado de aplicações colaborativas, em particular as de UM. No passado, alguns fornecedores referiam as soluções UM (Mensagens Unificadas) como «baseadas» em UC (Comunicações Unificadas), com a inclusão de comandos de voz e capacidades de controlo por voz no acesso a caixas de correio unificadas.

No entanto, as implementações de Mensagens Unificadas têm-se limitado a Centros de Contacto, principalmente porque no entendimento de muitos executivos ganhou forma a percepção de se tratar de um luxo para a maioria dos funcionários, devido às despesas de aquisição e implementação no cimo dos já substanciais custos associados às soluções de correio electrónico, voz e fax.

Hoje, as Comunicações Unificadas são estruturadas para suportarem a adopção generalizada de Mensagens Unificadas, de mensagens instantâneas e sistemas aplicativos de gestão de conferências como suas partes integrantes, incluindo versões anteriores de correios de voz, fax ou sistemas telefónicos. Com a vantagem, sobre cada um destes itens, de oferecer benefícios que lhes estavam vedados, designadamente no que respeita à implementação de aplicações colaborativas, como parte de um conjunto de serviços de comunicações em protocolo *Internet*.

APLICAÇÕES CRM

Neste conjunto consideramos os 4 segmentos funcionais: automatização do *marketing*, automatização de vendas, serviço ao cliente e centro de contacto. Trata-se de uma área já completamente consolidada e amadurecida, com uma geração mundial de receitas que ultrapassa os 10 mil milhões de dólares, divididos em duas fatias praticamente iguais: 47% para a soma dos dois últimos itens, 53% para os dois primeiros.

A par de implementações em organizações que dão agora entrada no mundo CRM, assiste-se hoje a uma profunda fase de mudança das antigas aplicações, actualizando-as conforme as inovações tecnológicas entretanto ocorridas, em particular com soluções baseadas na *Web*.

Historicamente, o centro de contacto e a sua gestão têm funcionado como complemento do conjunto global de aplicações da organização, tanto em termos de soluções como de infra-estrutura, havendo a percepção de constituir um custo fixo acrescido. Porém, o papel do centro de contacto evoluiu, fundamentalmente devido às capacidades trazidas pelo uso da *Internet*, tornando-se um canal múltiplo gerador de receita e passou a ser visto como uma iniciativa estratégica. A integração de comunicações multicanal com o resto da organização tem, pois, crescido em importância

e vem ganhando foros de actividade crítica para o funcionamento da organização. A chave para a porta do sucesso do centro de contacto moderno são as Comunicações Unificadas.

A integração do centro de contacto com as organizações de *marketing* e de vendas é hoje uma actividade prioritária em implementações CRM, com vista a, com a optimização das interacções com os clientes e a organização de campanhas, obstar à redução acentuada da força de vendas e do pessoal de *marketing*. A integração das comunicações por telefone, Web e correio electrónico é a barreira a vencer e para lá da qual se encontram os almejados processos empresariais integrados.

MOBILIDADE

No contexto da mobilidade na empresa, as Comunicações Unificadas representam uma plataforma avançada de gestão das comunicações dos trabalhadores móveis, que, segundo as estimativas mais recentes representam já cerca de 25% do total da força de trabalho nacional.

Reencaminhamento de chamadas, mensagens unificadas, controlo e bloqueio de chamadas, gestão de presenças, cumprimento de normas da organização, são algumas das funcionalidades desenvolvidas com o objectivo de aumentar a eficiência e a produtividade dos utilizadores, ao ser adoptada uma plataforma unificada.

Para mais, as capacidades de voz são particularmente poderosas quando implementadas conjuntamente com as aplicações empresariais (correio electrónico, CRM, ERP, aplicações verticais) e acessíveis por dispositivos móveis capazes de efetivarem a convergência de voz e dados. Muitos são já os fornecedores de *software* que estão a juntar estas aplicações UC às suas ofertas, que incluem a mobilidade em *middleware*, bases de dados, correio electrónico, ferramentas de desenvolvimento e gestão de dispositivos. Adicionar componentes de voz a este conjunto de ofertas acrescenta uma importante fatia, em termos de valor, às crescentes necessidades de desenvolvimento da mobilidade no seio das organizações.

PERSPECTIVAS E DIRECÇÕES FUNDAMENTAIS

É nosso entendimento que, à medida que as Comunicações Unificadas evoluam e a participação no mercado aumenta, a sua esfera de influência expandir-se-á e passará a incluir novas tecnologias e soluções, ultrapassando em muito as que referimos neste documento. Uma futura abordagem deste tema incluirá provavelmente referências a questões tão diversas como sejam a criação e implementação de políticas de empresa, produtos de segurança (criptação, autenticação, filtragem de conteúdos e conformidade com normas estabelecidas), soluções de armazenamento e de arquivo, etc. Nestes termos, os utilizadores, particularmente as organizações, recorrerão de forma crescente a serviços de integração de sistemas, a revendedores de valor acrescentado (VARs) e a consultores, para serem ajudados nos processos de escolha, na implementação e na manutenção das suas opções de Comunicações Unificadas.

A procura de formas de fluxo suave e sem sobressaltos dos processos de negócio e de novas funcionalidades nas aplicações colaborativas irá por certo estar na base dos futuros investimentos das comunicações empresariais. A questão que se coloca é a de quão depressa irão esses investimentos ocorrer e se, sim ou não, as capacidades das Comunicações Unificadas representam por si só um incentivo para até elas chegar, a partir das funcionalidades das comunicações actuais, a um ritmo mais rápido que o normal, designadamente no que respeita à instalação de novas versões das infra-estruturas existentes, ou mesmo à consolidação das actuais funcionalidades num mais reduzido número de plataformas.

A integração de tecnologias e as possibilidades de unificar as comunicações são questões aliantes. Efectivamente, qualquer comprador ou utilizador que assista a demonstrações que evidenciem o grau de disponibilidade das aplicações ou a forma como é possível reduzir para metade o tempo necessário para cumprir uma dada tarefa, compreende como a solução de unificação das comunicações pode mudar radicalmente a vida da sua organização. Contudo, traduzir tudo isso num caso de necessidade devidamente quantificado é o grande desafio que se lhes coloca.

MICROSOFT UNIFIED COMMUNICATIONS

A Plataforma de Comunicações Unificadas da Microsoft

Na perspectiva da Microsoft o universo das comunicações está dividido em duas partes: entre aquilo que é possível fazer pelo telefone e o que é possível fazer no computador.

Esta divisão existe porque a maioria das comunicações (síncronas) em tempo real, tal como as chamadas telefónicas e as mensagens de correio de voz, dependem da Rede Telefónica Pública Comutada (PSTN), ao passo que as comunicações baseadas em mensagens (assíncronas), tal como as mensagens de correio electrónico, dependem de redes baseadas em pacotes, tal como a Ethernet (IP).

Esta divisão é de facto fonte de inúmeros problemas. Os telefones não são tão intuitivos como deveriam: a título de exemplo, tente iniciar uma chamada telefónica com três intervenientes sem que nenhum deles perca a ligação. Por outro lado, os computadores podem verificar a existência de correio electrónico, mas o mesmo não se passa com o correio de voz. A par de tudo isto, há ainda a questão dos elevados custos inerentes à aquisição, manutenção e actualização de duas infra-estruturas complexas.

Para ligar os telefones e os computadores numa única frente, seria necessário desmantelar todo o sistema telefónico, colocar de parte a central telefónica, substituir todos os telefones de secretária e trocar todas as tomadas de parede. Em suma, seria necessário começar do zero.

UMA SOLUÇÃO BASEADA EM SOFTWARE

A Microsoft sugere que as suas tecnologias de comunicações unificadas anulam esta cisão entre computadores e telefones com a ajuda de dois servidores integrados: o Microsoft Exchange Server 2007 e o Microsoft Office Communications Server 2007. Estas duas ferramentas integram-se no sistema telefónico existente da empresa e disponibilizam serviços de comunicação completos através da rede de dados existente.

A Microsoft advoga que com a sua solução não é necessário recorrer a uma estratégia de acréscimo: as suas tecnologias de comunicações unificadas maximizam a infra-estrutura existente através da integração das centrais telefónicas mais antigas por meio de gateway VoIP.

Mais concretamente, os computadores da rede herdaram a funcionalidade dos telefones com VoIP avançados. Os utilizadores podem clicar para ligar para qualquer um dos contactos do livro de endereços. Uma simples chamada telefónica pode transformar-se numa chamada de conferência ou videoconferência de forma instantânea.

As tecnologias de comunicações unificadas da Microsoft unem as seguintes ferramentas e sistemas de comunicação existentes:

- Sistemas telefónicos de secretária
- Centrais telefónicas e IP
- Correio de voz
- Faxes

Às ferramentas de produtividade que os colaboradores utilizam no dia-a-dia

- Dispositivos suportados pelo Windows Mobile
- Correio electrónico
- Microsoft Office System de 2007
- Mensagens instantâneas

Para fornecer as seguintes ferramentas de comunicação:

- Voz sobre IP (VoIP)
- Correio electrónico
- Áudio e videoconferência
- Correio de voz
- Informação de presença e de contacto
- Mensagens instantâneas
- Calendário

FIGURA 3 – FERRAMENTAS DISPONÍVEIS NA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÕES UNIFICADAS DA MICROSOFT



Fonte: Microsoft

Estras ferramentas são disponibilizadas nas seguintes aplicações e dispositivos:

- Telefones e computadores de secretária
- Internet de domínio público
- Dispositivo suportados pelo Windows Mobile
- Telefones comuns

Através de servidores integrados e aplicações cliente:

- Microsoft Office Communications Server 2007
- Microsoft Office Communicator 2007
- Microsoft Exchange Server 2007
- Microsoft Office Outlook 2007

Analisemos então os quatro pilares da solução da Microsoft:

Office Communications Server 2007

O Office Communications Server 2007 tem como objectivo gerir todas as comunicações (síncronas) em tempo real incluindo: mensagens instantâneas, VoIP, áudio ou vídeoconferência. Funciona com os sistemas de telecomunicações existentes, para que as empresas possam implementar um sistema VoIP e de realização de conferências avançado sem que seja necessário desmantelarem as respectivas redes telefónicas existentes.

O Microsoft Office Communications Server 2007 também suporta a detecção de presença, um benefício considerado chave pela Microsoft na sua solução de comunicações unificadas, que possibilita unir todas as informações de contacto armazenadas no Active Directory aos meios de comunicação usados pelos utilizadores.

A tecnologia de presença permite identificar imediatamente se existe algum utilizador disponível e contactar esse utilizador com um clique através de uma mensagem instantânea, de uma chamada telefónica ou de uma vídeoconferência.

Office Communicator 2007

O Office Communicator 2007 é a aplicação cliente para comunicações (síncronas) em tempo real. Consiste na principal ferramenta do utilizador em matéria de informações de presença e de directório, mensagens instantâneas, chamadas telefónicas, vídeoconferências e conferências de áudio.

A Microsoft defende que o design intuitivo que o caracteriza facilita a comunicação dos utilizadores graças a funcionalidades como "clique para ligar" e a capacidade de alterar rapidamente o formato das conversações de mensagens instantâneas para chamadas telefónicas ou vídeoconferências.

Além disso, esta solução tem como finalidade ajudar os utilizadores a controlar as comunicações recebidas com a ajuda de alertas, do reencaminhamento automático de chamadas e da capacidade de definir manualmente a indicação do respectivo estado.

Neste contexto, os utilizadores podem definir o seu estado como "ocupado" quando necessitarem de se concentrar numa tarefa, desta forma o Office Communicator 2007 encaminhará todas as chamadas recebidas para o correio de voz.

O Office Communicator 2007 também integra a experiência de comunicações no Microsoft Office System. As informações de presença são apresentadas onde quer que o nome de um contacto apareça: numa área de trabalho de documentos, num site Microsoft Office SharePoint Server ou numa cadeia de caracteres de correio electrónico. Com o Office Communicator Mobile 2007, os utilizadores podem também dispor de ferramentas como a detecção de presença e "clique para ligar" nos respectivos dispositivos com Windows Mobile.

Exchange Server 2007

O Microsoft Exchange Server 2007 tem como finalidade gerir todas as comunicações assíncronas e fornece um sistema de Comunicações Unificadas (correio electrónico, correio de voz, faxes, e calendário) às caixas "A Receber" do Microsoft Office Outlook 2007 dos utilizadores.

A versão 2007 inclui um novo atendedor de voz que permite aos utilizadores estabelecerem uma ligação de acesso telefónico para acederem a todos os itens das respectivas caixas "A Receber". Os utilizadores podem ouvir e alterar os calendários, ouvir mensagens de correio electrónico e de correio de voz, gerir os contactos pessoais ou telefonar para qualquer contacto listado no directório da empresa.

O Exchange Server 2007 também inclui o Microsoft Office Outlook Web Access, um cliente de correio Web que ajuda os utilizadores a manterem-se em contacto enquanto viajam. Os utilizadores também têm acesso à mesma experiência do Outlook nos respectivos dispositivos com Windows Mobile.

Office 2007

O Microsoft Office 2007 foi concebido para tirar partido das tecnologias de comunicações unificadas da Microsoft. A tecnologia de presença está presente em todo o Office System, desde as Áreas Trabalho de Documentos no Word 2007, Excel 2007 e PowerPoint 2007 aos sites de equipa e Os Meus Sites no SharePoint Server 2007.

Uma vez que todos aqueles que colaboram num dado ficheiro ficam associados ao mesmo, a tecnologia de presença pode disponibilizar vários canais de comunicação. Por exemplo, se estiver a trabalhar num orçamento partilhado no Excel 2007, poderá dar início a uma conversa por

mensagens instantâneas com um ou todos os proprietários do orçamento com apenas alguns cliques. Os utilizadores podem escalar a conversação para uma chamada telefónica, áudio ou vídeoconferência em qualquer altura.

A Microsoft advoga que quando as empresas resolvem implementar as suas tecnologias de comunicações unificadas, não se limitam a adicionar uma solução autónoma, transformam por completo a experiência com o Microsoft Office.

PRINCIPAIS BENEFÍCIOS DA SOLUÇÃO

A Microsoft sustenta que a sua solução de comunicações unificadas apresenta os seguintes benefícios:

Para a empresa:

Maximizar a infra-estrutura existente

Ao implementar as tecnologias de comunicações unificadas da Microsoft, está a tirar o máximo partido dos investimentos efectuados em comunicações existentes, uma vez que a solução da Microsoft se integra de forma absoluta na infra-estrutura de TI e sistemas telefónicos existentes, incluindo as centrais telefónicas mais antigas.

Além disso, as tecnologias de comunicações unificadas da Microsoft acrescentam novas ferramentas, tal como a funcionalidade "clique para ligar" e as capacidades de vídeoconferência e conferência de áudio, às aplicações do Microsoft Office System que a sua força de trabalho utiliza no dia-a-dia.

Criar uma nova base preparada para o futuro

Tendo em conta que as tecnologias de comunicações unificadas da Microsoft recorrem a uma abordagem baseada no software, em vez de uma abordagem baseada na remoção e substituição do hardware, a sua empresa não sentirá qualquer dificuldade em manter uma postura flexível e abraçar as inovações mais recentes à medida que estas forem surgindo. Quando as tecnologias emergentes e os requisitos variáveis do seu negócio ditarem a necessidade de adaptar a sua infra-estrutura de comunicações, apenas terá de actualizar o software, não o hardware.

Uniformizar as comunicações do utilizador final

A implementação de tecnologias de comunicações unificadas da Microsoft proporciona novas formas de comunicação à sua força de trabalho, permitindo-lhe aumentar a colaboração e fomentar a produtividade. A disponibilidade imediata e a funcionalidade "clique para ligar" encontram-se integradas na experiência de utilização, para que os colaboradores possam estabelecer ligação sempre que o exercício das suas funções assim o exigir. O formato de comunicação pode mudar de uma mensagem instantânea

para uma chamada telefónica ou vídeoconferência de forma instantânea, com a facilidade de uma operação de arrastar e largar.

Aumentar a eficiência e reduzir os custos

Graças às tecnologias de comunicações unificadas da Microsoft, os administradores de TI podem gerir a telefonia através do Microsoft Office Communications Server 2007, caracterizado pela mesma interface familiar, arquitectura modular avançada e estrutura de gestão baseada em objectos que o Microsoft Exchange Server 2007.

Além disso, ambos os servidores baseiam-se no Active Directory, pelo que os administradores não necessitam de manter dois directórios separados.

Para as Tecnologias de Informação:

VoIP à sua medida

As tecnologias de comunicações unificadas da Microsoft disponibilizam a funcionalidade VoIP sem forçar a remoção e substituição da infra-estrutura de telecomunicações e centrais telefónicas existentes. O Microsoft Office Communications Server 2007 funciona com centrais telefónicas mais antigas e liga-se à rede telefónica pública através de um gateway IP/PBX.

Sistema com identidade única

As tecnologias de comunicações unificadas da Microsoft proporcionam uma experiência de comunicação totalmente integrada aos utilizadores finais com um acesso de início de sessão único. No caso dos profissionais de TI, isso significa que existe apenas um único directório, ferramentas de monitorização comuns e notificações universais, tudo isto gerido através da estrutura de gestão orientada por objectos familiar e intuitiva da Microsoft.

Proteger todas as comunicações

Uma vez que todas as comunicações são transmitidas através de servidores e redes controlados pelas TI, a segurança universal das comunicações é, finalmente, possível. Além disso, as tecnologias de comunicações unificadas da Microsoft possibilitam o arquivo automático, para fins de conformidade, e um registo no diário abrangente com uma arquitectura distribuída, para fins de recuperação de desastres.

Para o utilizador:

Um sistema, uma palavra-passe para todas as comunicações

As tecnologias de comunicações unificadas da Microsoft permitem a gestão de todas as suas comunicações, desde o Smartphone e o portátil às mensagens de correio electrónico, correio de voz e mensagens instantâneas. As suas comunicações estarão integralmente disponíveis em todos os dispositivos e em todas as aplicações do Microsoft Office.

Poderá consultar o correio de voz com a facilidade de uma operação de arrastar e largar no Microsoft Office Outlook ou iniciar uma conversa

por chat em formato de vídeo a partir do Microsoft Office Word. Quando viajar, as suas mensagens de correio electrónico, eventos do calendário e livro de endereços acompanhá-lo-ão onde quer que vá, automaticamente.

Uma vez que o sistema é configurado em torno das suas necessidades, necessita apenas de um único nome de início de sessão e de uma palavra-passe para o Smartphone, PC, correio de voz, chamadas de voz, etc.

Comunicar de acordo com as suas necessidades

Quando estiver a trabalhar no Microsoft Office Excel 2007, terá a possibilidade de colaborar através de mensagens instantâneas, mensagens de correio electrónico e vídeoconferência ou conferência de áudio, tudo isto sem sair do Office Excel.

Graças à funcionalidade de detecção de presença, que fornece informações sobre disponibilidade, saberá sempre quem se encontra disponível, sendo as comunicações automaticamente encaminhadas para o dispositivo correcto. No caso de uma chamada, esta será encaminhada para um telemóvel quando o contacto pretendido se encontra em viagem ou para o respectivo PC quando este está no escritório. A detecção de presença também permite controlar quem está autorizado a contactá-lo e em que altura.

Graças às tecnologias de comunicações unificadas da Microsoft, transitará sem dificuldades do telefone para o correio electrónico e deste para uma vídeoconferência, para assim poder concentrar-se nos conteúdos da comunicação propriamente dita e não no meio de comunicação que irá utilizar para comunicar.

CITAÇÃO DE INFORMAÇÕES E DADOS DA IDC

Documentos Internos e Apresentações - A citação de algumas frases ou parágrafos em comunicações internas da sua empresa não necessitam de autorização da IDC. A utilização de grandes extractos de texto ou de um documento da IDC na sua totalidade pressupõe uma autorização prévia por escrito e pode envolver custos.

Publicações externas - Qualquer informação IDC que se destine a ser utilizada em publicidade, “*press-releases*” e materiais de tipo promocional requerem uma aprovação escrita do Director Geral da IDC Portugal. O pedido de autorização deve ser acompanhado do texto que se pretende divulgar.

Este relatório é confidencial e apenas deverá ser utilizado pelo destinatário, salvo autorização da IDC.

Todos os direitos reservados. A informação contida neste relatório não pode ser reproduzida, no todo ou em parte, qualquer que seja o método utilizado, salvo autorização expressa da IDC