

TELEFONIA IP:

Possibilidades para aumentar os resultados de sua empresa



SUMÁRIO

CLIQUE E ACESSE



CANALTELECOM.COM.BR

Introdução	3
Um novo mundo de opções	4
Comunicação integrada.....	5
Funcionalidades e benefícios.....	6
Customização de soluções.....	7
Como a telefonia IP ajuda na integração e redução de custos.....	8
Principais características da telefonia IP.....	9
Conclusão	11



INTRODUÇÃO

Em um mundo onde a informação é propagada instantaneamente, por meio de diferentes dispositivos e em vários canais de mídia, o ambiente corporativo busca equilibrar o custo e o uso dos recursos de comunicação com os usuários, criando políticas e campanhas de conscientização.

Nos dias de hoje, a telefonia nas organizações vai muito além de receber e realizar chamadas, transferir e retornar sinal de ocupado. Desde o final dos anos 90 busca-se qualidade no atendimento, diferenciação entre concorrentes e redução de custo na realização de chamadas e processos internos. Tais vantagens e benefícios podem ser encontrados na telefonia IP.

Este e-book tem o objetivo de apresentar as vantagens que a telefonia IP pode trazer para sua empresa, aumentando seus resultados. Esperamos que o conteúdo seja útil e de fácil leitura!



UM NOVO MUNDO DE OPÇÕES

Inicialmente, a telefonia utilizou a tecnologia analógica para transmitir voz de um ponto ao outro. A única função no início era permitir a comunicação entre duas pessoas. A tecnologia analógica foi utilizada entre os anos de 1876 e 1960. Após este período, com o avanço dos estudos sobre telecomunicações, surgiu a tecnologia digital, que é utilizada até os dias de hoje.

Atualmente, a telefonia tradicional e a telefonia IP se diferenciam na questão de funcionalidades, flexibilidade de customização e facilidade de adaptação ao ambiente onde serão implantadas. O ambiente e necessidades definem qual solução utilizar, porém, conforme mostraremos adiante, são muitas as características que tornam a telefonia IP mais atrativa para o ambiente empresarial.

Com a telefonia IP é possível ter um novo mundo de opções, no qual custos, qualidade, gerenciamento e segurança são pontos prioritários para sua utilização. A integração da rede de dados (internet) com a telefonia possibilita que soluções customizadas sejam elaboradas, retornando como benefício: redução de custos, relatórios gerenciais, controle de ligações, gerenciamento de filas de atendimento, URA (Unidade de Resposta Audível), mobilidade, integração entre sistemas (CRM, ERP, etc), gravação de ramais e escalabilidade.

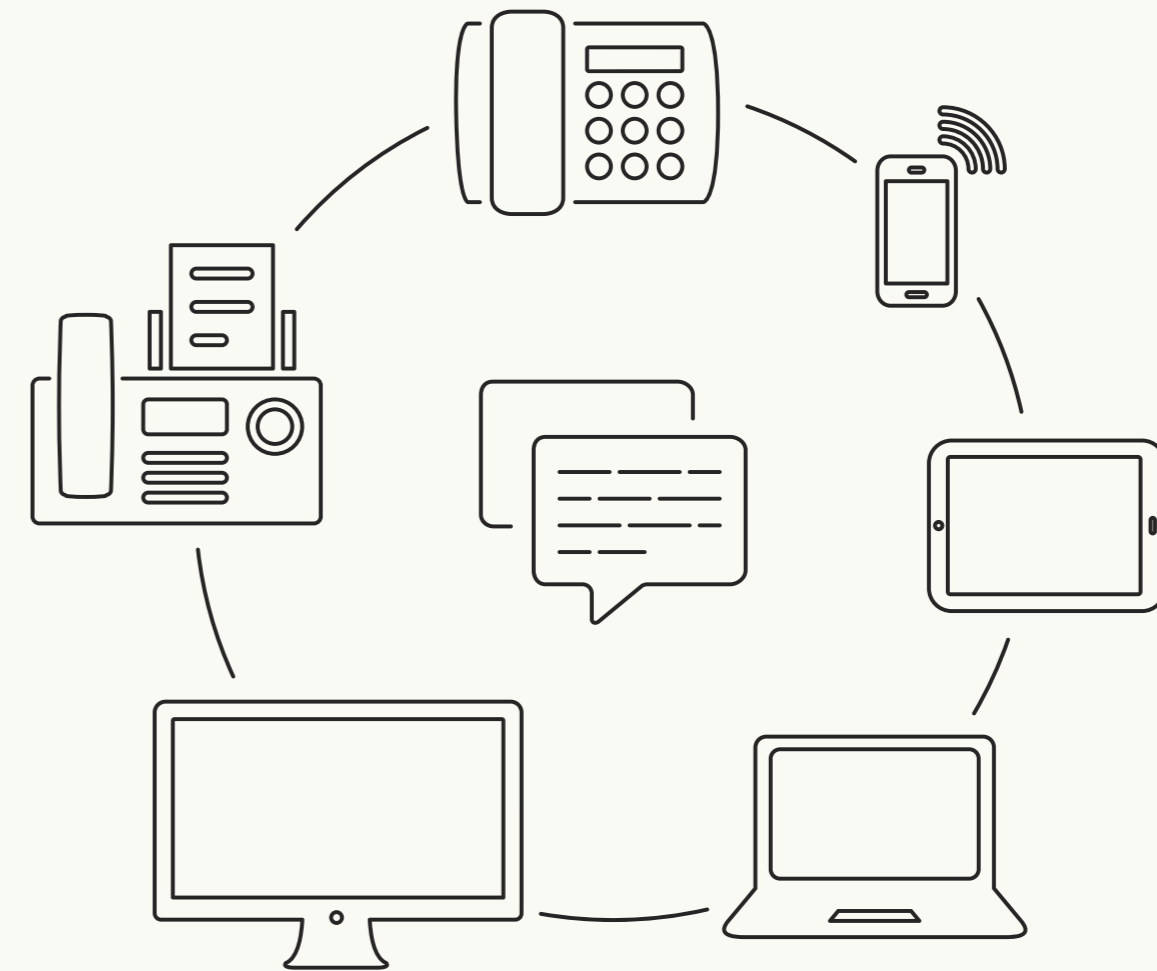
COMUNICAÇÃO INTEGRADA

Atualmente, as organizações contam com recursos que buscam atender a demanda interna e externa de comunicação dos colaboradores e clientes. A gestão desta rede de comunicação quase sempre funciona de forma reativa e tenta controlar o custo agindo sobre os usuários da estrutura, quando o correto seria organizar de uma melhor forma sua gestão, centralizando e controlando permissões, custos, pessoas e processos.

Prioritariamente o processo de comunicação nas empresas é o ponto que se deve ter maior atenção e é também o que deve funcionar da melhor maneira possível. O uso de soluções integradas que definam políticas de usabilidade dos recursos de telecomunicações ajuda a unificar ferramentas e canais de comunicação, facilitando o trabalho do gestor e demais usuários.

O conceito de comunicação integrada, quando utilizado corretamente, busca integrar as ferramentas de comunicação (sistemas e dispositivos) aos processos de negócio, fornecendo

ao usuário a possibilidade de utilizá-las com diferentes dispositivos conectados a um mesmo meio, tornando possível a participação nos processos e tomadas de decisões estando ou não dentro do ambiente corporativo, aumentando desta forma a eficiência e eficácia da comunicação.



FUNCCIONALIDADES E BENEFÍCIOS

A adesão à telefonia IP agrega funcionalidades e benefícios que facilitam a utilização de uma comunicação integrada, na qual a correta gestão da solução garante redução de custos, controle sobre os usuários, segurança, mobilidade e escalabilidade para a empresa. Tudo isso ajuda a empresa a aumentar seus resultados.

A comunicação integrada surgiu em meados da década de 2000, agregando novas funcionalidades à tecnologia de comunicação IP. Para o ambiente corporativo, as vantagens adquiridas com a integração da comunicação junto à tecnologia IP são:

- **Comunicação ágil:** independente do dispositivo utilizado, telefone, computador ou celular;
- **Presença em qualquer lugar:** sua utilização independe da posição geográfica;
- **Redução de custos com deslocamentos e infraestrutura:** facilidade de reuniões por meio de áudio-conferências, menor deslocamento de pessoas e custo com a telefonia;
- **Informações centralizadas:** Todas as informações podem ser agrupadas em uma mesma base de dados;
- **Equipes integradas:** pessoas de diferentes regiões poderão desenvolver projetos em equipe interagindo por meio da plataforma de comunicação unificada disponível para o ambiente corporativo;
- **Redução no custo na manutenção de estrutura e sistemas de TI:** Por ter um sistema centralizado, sua manutenção se torna mais ágil e gera um menor custo se comparado o gasto com várias plataformas independentes.

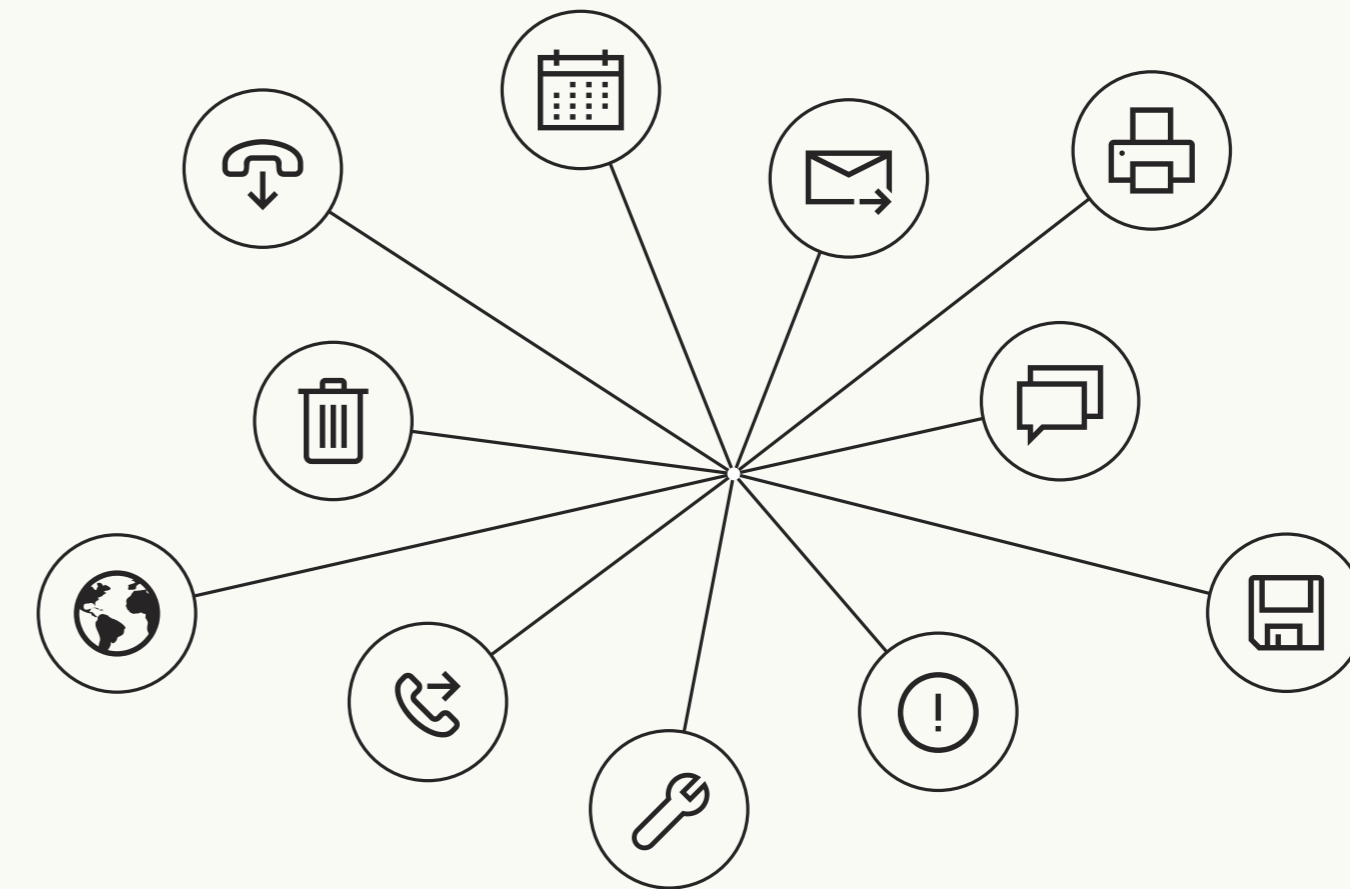
Em meio a tantas soluções disponíveis com a telefonia IP, sua utilização no ambiente corporativo deve ser pensada com cuidado. Cada organização tem uma demanda, e, sendo assim, não existe uma solução universal para tantos ambientes distintos. A aderência ao conceito e a utilização da telefonia IP deve partir do pré-requisito que a solução utilizada disponha da possibilidade de customização e absorvição da tecnologia tanto da parte física da empresa como da cultura organizacional.

CUSTOMIZAÇÃO DE SOLUÇÕES

Redução de custos, escalabilidade, customização e mobilidade são palavras-chave quando o assunto é telefonia IP, afinal estamos buscando melhores resultados. A utilização desta tecnologia torna possível a customização da solução ao ambiente onde será utilizada e junto com todas as possibilidades estão os equipamentos e softwares que tornam a comunicação no dia a dia possível. Alguns destes equipamentos são: Telefone IP, ATA (Adaptador de Telefone Analógico) e softphone.

Muitas são as opções de customização e benefícios obtidos ao utilizar a telefonia IP, porém algumas destas características e benefícios são tidas como básicas para qualquer solução e podemos citar algumas como: mobilidade, URA, siga-me, voicemail, conferência, rota de menor custo, callback, filas, ramais virtuais, portabilidade, gravação, entre outras.

A seleção do tipo de equipamento/tecnologia para utilização da telefonia IP, pode ser determinada de acordo com o ambiente onde o usuário está. A princípio, independentemente da posição geográfica qualquer uma das opções de utilização da telefonia IP é válida, basta ter acesso a um ponto de conexão à internet.



COMO A TELEFONIA IP AJUDA NA INTEGRAÇÃO E REDUÇÃO DE CUSTOS

- **Matriz e filiais:** a integração entre as unidades permite comunicação a custo zero. As redes de telefonia e dados passam a ser uma só, o mesmo ambiente de comunicação passa a trafegar voz e dados.
- **Ambiente interno:** funcionalidades como sala de conferência, gravação de ramais, relatórios gerenciais e mobilidade dos ramais são alguns exemplos de novos recursos que estarão a disposição para uso.
- **Realização de ligações:** ao serem realizadas ligações de saída (para clientes e fornecedores), a solução de telefonia IP poderá utilizar rotas de menor custo para completar as ligações, para números fixos e móveis. Os usuários terão permissões pré-definidas determinando quais tipos de ligações poderão realizar e o gestor poderá acompanhar o custo de uso dos recursos da telefonia de forma proativa, por meio de relatórios diários, semanais ou mensais. Para empresas que possuem muitos fornecedores e necessitam estarem se comunicando continuamente, a telefonia IP possibilita que este processo também seja realizado a custo zero.
- **Recepção de ligações:** o fluxo de ligações recebidas poderá passar por uma URA que auxiliará quem ligou a ser direcionado para o setor ou pessoa com que se deseja falar. A funcionalidade de URA poderá contar com uma integração inteligente com outros sistemas de informação (CTI), respondendo clientes e fornecedores sobre assuntos pré-definidos. Setores com grande fluxo de ligações poderão contar com uma fila de atendimento para gerenciar as ligações recebidas, call center ou SAC por exemplo. Pessoas que precisam estar disponíveis para atender ligações tem a ajuda de funcionalidades como o siga-me que pode encaminhar ligações para um celular por exemplo e o transbordo de ligações que encaminha as ligações recebidas em um determinado ramal para outros ramais.
- **Gestão de recursos:** A gestão do ambiente de telefonia (recursos, funcionalidades, relatórios e usuários) poderá ser realizada por meio da interface de gerenciamento da solução.

PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DA TELEFONIA IP

- Solução híbrida, permite a recepção das tecnologias analógica, digital e IP;
- Possibilita a convergência de tecnologias, utilizando uma mesma rede para trafegar, dados, voz e vídeos;
- Possibilita a utilização dos recursos da telefonia independentemente da posição geográfica do usuário;
- Torna possível a utilização da telefonia por meio de diferentes dispositivos (smartphone, notebook ou tablet);
- Tem capacidade de customização e flexibilidade de soluções para melhor adaptação ao ambiente onde será utilizada;



PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DA TELEFONIA IP

- Permite ação proativa sobre a telefonia por meio de relatórios gerenciais de consumo diário, semanal ou mensal;
- Permite a utilização de políticas de segurança para melhor controle de uso dos recursos e funcionalidades disponíveis;
- Permite a integração da telefonia com outros sistemas de informação;
- Torna possível a integração de unidades remotas (filiais ou escritórios), possibilitando a comunicação a custo zero.



CONCLUSÃO

Em uma realidade cada vez mais dinâmica, onde informações trafegam quase que instantaneamente de um ponto a outro, empresas buscam se adequar e acompanhar este ritmo, o que para muitas pode significar sua permanência ou não no mercado. O uso da tecnologia IP é uma ferramenta indispensável para otimizar a comunicação e reduzir custos, medidas fundamentais para o aumento de resultados de qualquer empresa.

Esperamos que essa leitura tenha sido um guia básico sobre os fundamentos da telefonia IP.

Para mais conteúdo relacionado a esse tema, acesse nosso blog: canaltelecom.com.br/blog

Obrigado pela leitura!



CANALTELECOM.COM.BR

