



# Simplificando a Comunicação Unificada

E-book

# Sumário

1. Introdução .....	2
2. O que é comunicação unificada? .....	4
3. Quais são os principais objetivos da comunicação unificada? .....	7
4. Quais são as principais tecnologias da comunicação unificada? ....	11
5. Quais são os benefícios da comunicação unificada? .....	18
6. Boas práticas para implantar a comunicação unificada .....	23
7. Conclusão .....	31
8. Sobre a IT Brasil .....	33
9. Solução de comunicação unificada - 3CX .....	35



# Introdução

**A comunicação é um dos ativos mais valiosos de uma empresa, e por este motivo deve ser considerada uma prioridade, sendo um dos principais meios para conquistar competitividade e estabelecer presença de mercado.**

Em um cenário mundial de alta complexidade, composto por demandas cada vez mais desafiadoras, para transmitir os valores da empresa e os diferenciais do seu produto, **o foco de atenção precisa ser a chamada comunicação unificada.**

# # Introdução

Neste e-book, você encontrará as soluções certas para potencializar o seu negócio, oferecendo para seus clientes e colaboradores o caminho para uma comunicação e colaboração inteligentes e garantindo um fluxo de informações eficazes, que leve ao aumento da produtividade e à entrega dos resultados esperados.



Nas próximas páginas, você vai entender sobre o conceito de comunicação unificada, seus objetivos, as principais tecnologias, os benefícios e as melhores formas de implantação.

Desta forma, **você ganhará uma percepção mais ampla de como adotar essa solução para a sua empresa.**

Boa leitura!

**Equipe IT Brasil**

# O QUE É COMUNICAÇÃO UNIFICADA?



# # O que é comunicação unificada?

Em resumo, a comunicação unificada é a **utilização de uma única plataforma para a gestão de ferramentas de colaboração**, com acesso de qualquer lugar e a qualquer hora.

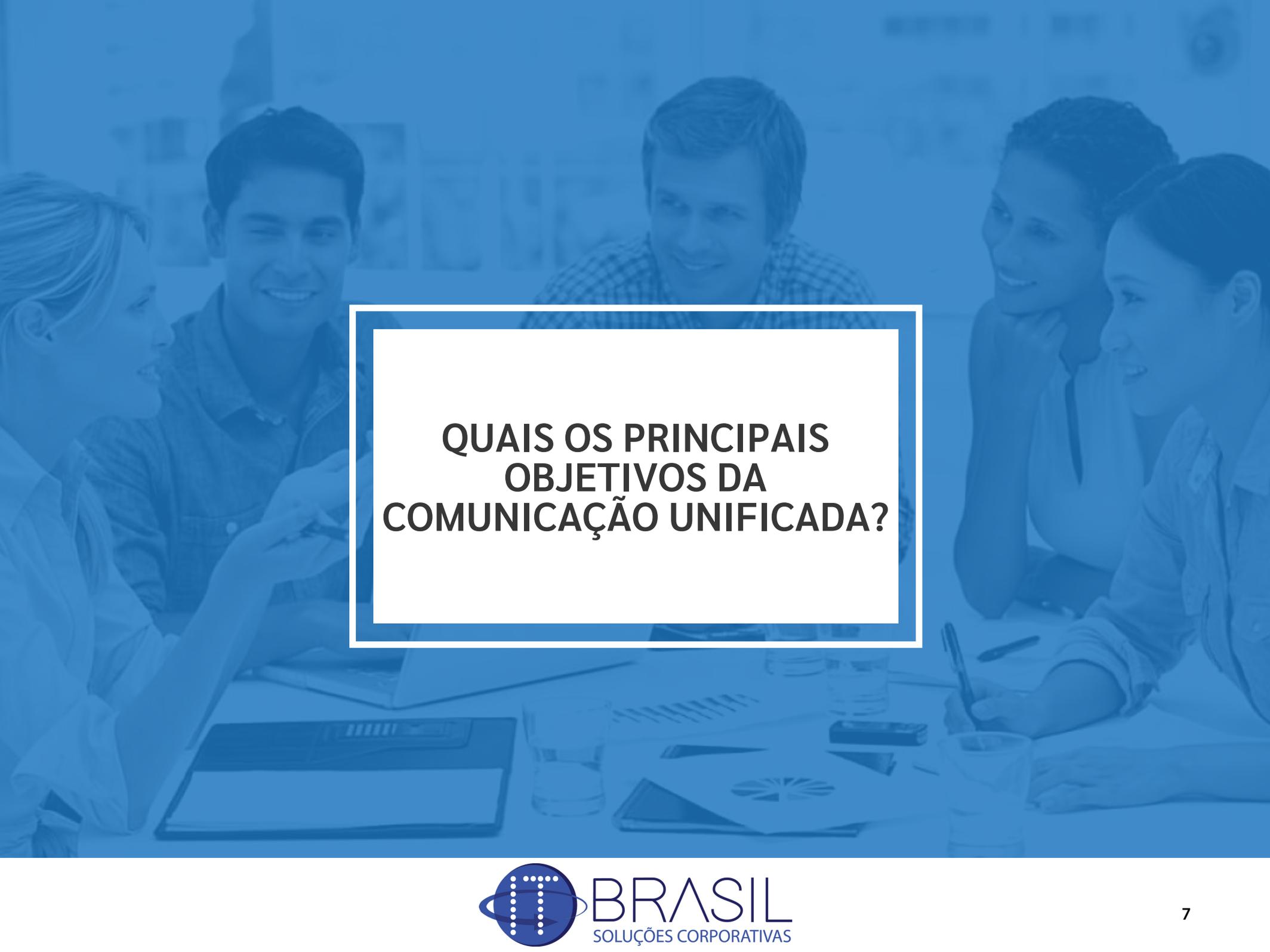
Os processos são estabelecidos em **tempo real** a partir de chamadas telefônicas, videoconferências, redes sociais corporativas, chat e outros canais de compartilhamento de informações. Qualquer meio pode ser utilizado, porque está integrado e permite que a mensagem chegue a todos os destinatários. Com isso, **a comunicação se torna mais eficaz e os processos do negócio são otimizados**.

O cenário corporativo viabiliza a comunicação unificada em função da **mobilidade corporativa**. A partir dos diferentes dispositivos, as equipes se comunicam com mais fluidez, inclusive quando atuam de forma remota. Ao mesmo tempo, torna-se mais fácil garantir que os colaboradores respondam às mensagens, já que utilizam o meio que preferem.

# # O que é comunicação unificada?

O resultado é a **otimização do gerenciamento**, que traz continuidade e fluidez aos processos organizacionais. Da mesma forma, a **transformação digital** é iniciada no âmbito corporativo, porque a tecnologia é utilizada de maneira inteligente e estratégica. Para o negócio, é a oportunidade de ter suas demandas atendidas, com gestores capazes de tomar decisões acertadas e que agreguem valor.

Informações qualificadas são geradas e subsidiam as tomadas de decisão dos gestores. Todos esses benefícios são obtidos devido ao funcionamento de um processo de UC (unified communications). A melhor forma de comprovar essas informações é entender mais sobre o assunto, suas funcionalidades e benefícios. Vamos detalhar um pouco mais a seguir.



**QUAIS OS PRINCIPAIS  
OBJETIVOS DA  
COMUNICAÇÃO UNIFICADA?**

# # Objetivos da comunicação unificada

A comunicação unificada **aprimora os processos de negócio** e leva a uma gestão mais estratégica, mas além disso existem alguns pontos importantes que justificam sua adoção:

## 1. Mais eficiência da equipe

O trabalho dos colaboradores é simplificado com a integração dos meios de comunicação. Isso acontece porque a comunicação unificada atende às exigências do dinamismo do mercado atual, onde os problemas surgidos são solucionados com mais rapidez.



# # Objetivos da comunicação unificada

## 2. Simplificar os arquivamentos e backup

A comunicação unificada é possibilitada pela tecnologia. Por isso, utiliza a **computação em nuvem** como base para hospedagem e cópias de arquivos. A escolha ocorre porque há mais segurança e disponibilidade para a informação. Afinal, os **dados** são mantidos **criptografados** e, ao mesmo tempo, podem ser acessados a qualquer momento.

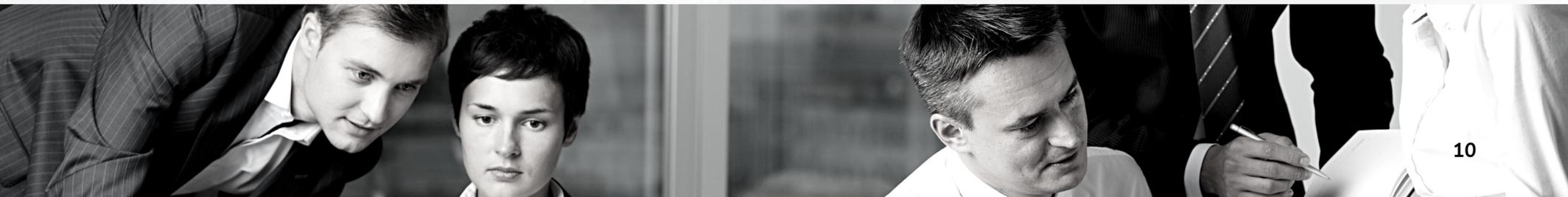
Ao contar com um **sistema integrado**, há um controle maior a respeito de mensagens e arquivos enviados entre os colaboradores ou deles para pessoas de fora. Esse quesito também fortalece a **segurança dos dados**. Ao mesmo tempo, a computação em nuvem possibilita delimitar os backups, principalmente dos dados estratégicos. Desse modo, eles estão acessíveis aos gestores sempre que eles precisarem.

# # Objetivos da comunicação unificada

## 3. Oferecer ganho de agilidade

Uma das vantagens da UC é o seu acesso pela rede. Devido à **mobilidade corporativa facilitada**, os arquivos e as mensagens podem ser compartilhados de qualquer lugar que o colaborador estiver. Com isso, as informações são geradas e acessadas para realizar reuniões remotas, ler relatórios e tomar decisões baseadas em dados. **Tudo isso leva ao máximo aproveitamento das oportunidades.**

Os negócios são gerados com agilidade, porque há **fluidez na troca de informações** — o que resulta em **eficiência**. Para os colaboradores, essa é a chance de acessar os dados necessários a partir de qualquer dispositivo conectado à internet, medida que aumenta a satisfação dos clientes e traz mais resultados positivos ao seu desempenho individual.



**QUAIS SÃO AS PRINCIPAIS  
TECNOLOGIAS DA  
COMUNICAÇÃO UNIFICADA?**

# # Tecnologias da comunicação unificada

Com base nos principais objetivos da UC podemos concluir seus **benefícios e impactos para seu negócio**. Porém, essas vantagens podem ser realmente obtidas quando utilizamos as **ferramentas certas**.

A comunicação unificada é estabelecida a partir da rede e da incorporação de diferentes dispositivos, dados e arquivos. Na prática, **sua empresa se mantém conectada** e é capaz de perpassar as informações por diversos pontos do negócio **a fim de alcançar um nível maior de eficiência**



# # Tecnologias da comunicação unificada



Os seus funcionários podem trabalhar produtivamente, de qualquer lugar que estiverem, usando aplicativos de voz em seus smartphones?

Podem realizar reuniões de negócios remotas via webconferência, sem precisar de aplicativos?

Conseguem atender solicitações de clientes por meio de um chat ao vivo?

# # Tecnologias da comunicação unificada

## 1. Sistemas de telefonia

O sistema de telefonia é imprescindível para qualquer empresa. Ter um número de telefone permite que os usuários façam e recebam chamadas de voz, e é uma exigência importante para fazer negócios. Um sistema de audioconferência é necessário quando a conexão com a internet não for possível, por exemplo.

Os usuários que têm números de telefone podem fazer chamadas de voz em qualquer dispositivo, incluindo telefones IP, computadores e dispositivos móveis. É possível fazer a discagem para um telefone, ou ingressar em uma reunião via número de telefone enviado no convite. Também é possível adicionar mais participantes em tempo real à reunião, usando seus números de telefone.

# # Tecnologias da comunicação unificada

## 2. Informação de presença

Os sistemas de presença identificam quais usuários estão disponíveis para comunicação em determinado momento. Com isso, **a perda de tempo é evitada**, já que você descobre quais profissionais com os requisitos necessários estão disponíveis.

É importante destacar que os usuários são detectados mesmo que estejam conectados a distância. Portanto, há **controle e aumento da produtividade**, sem contar que ainda há **melhoria da colaboração entre os profissionais**.

Além de sinalizar quem está disponível, também são sinalizadas as características importantes de um usuário, como a melhor forma de alcançá-lo, qual é sua identidade, se está acessível naquele momento e mais.

# # Tecnologias da comunicação unificada

## 3. Mensagens Instantâneas

As mensagens instantâneas permitem que os usuários acessem textos e áudios de qualquer lugar e dispositivo. A partir desse contato, é estabelecida uma **comunicação em tempo real**, que pode ocorrer por meio de diversos equipamentos.

Os usuários ficam melhor conectados e mais produtivos, os colegas têm as ideias e ferramentas necessárias para se comunicar e colaborar de forma mais eficaz em um hub baseado em bate-papo para o trabalho em equipe.

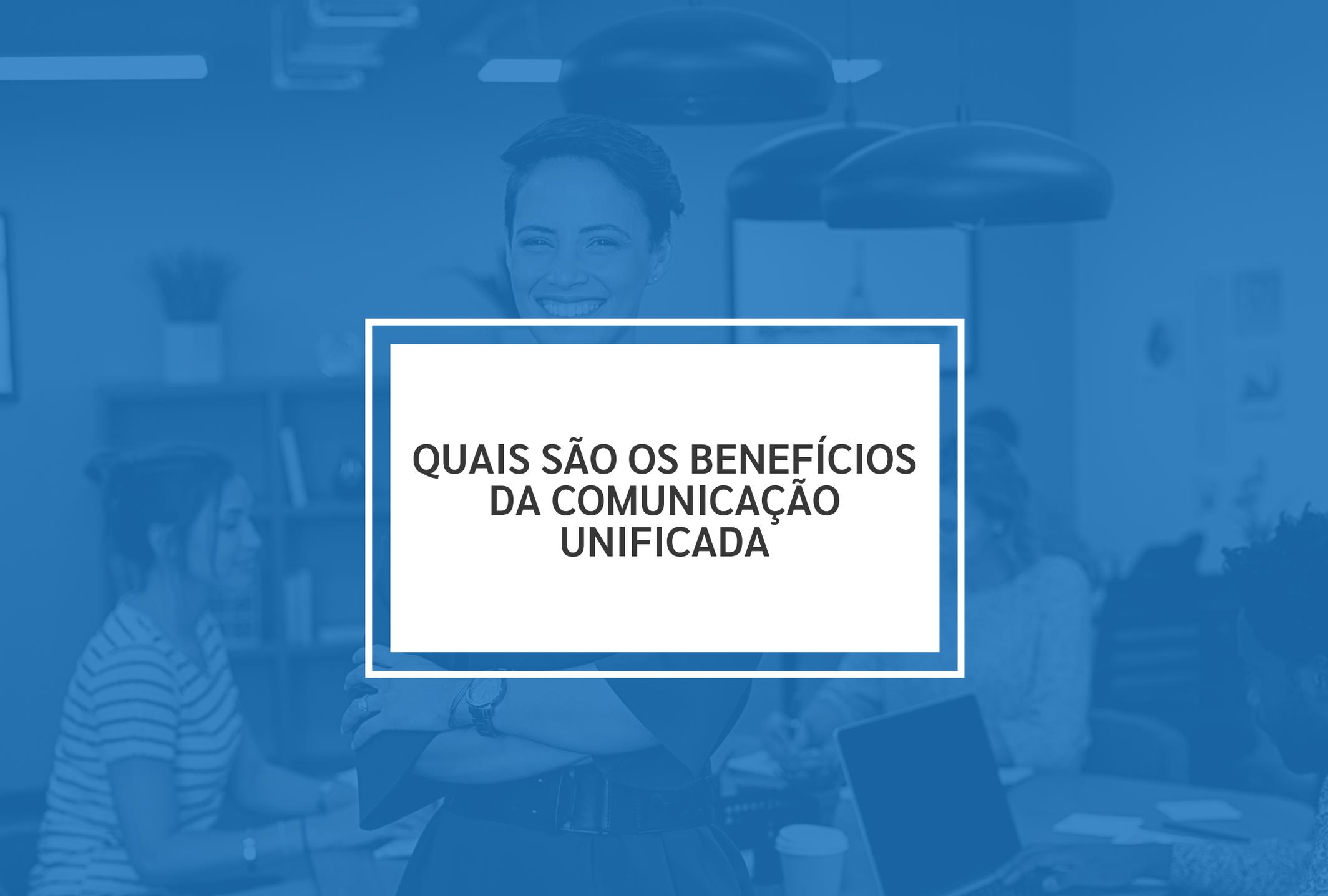
# # Tecnologias da comunicação unificada

## 4. Videoconferência

As soluções de videoconferência **umentam a presença** e a **mobilidade** dos usuários e das empresas. As reuniões são facilitadas — e outras funções são desempenhadas de forma simultânea. Algumas delas são a gravação de ligações, visualização de status e localização de contatos.

Na prática, há uma possibilidade maior de tornar a **comunicação mais efetiva**. Esse processo otimiza o atendimento ao cliente e ainda facilita a tomada de decisão dos gestores.

Tenha em mente que todas essas ferramentas ajudam a colocar em prática a **transformação digital** na sua empresa. Com a reunião delas, fica mais fácil alcançar as vantagens oferecidas pela comunicação unificada.



**QUAIS SÃO OS BENEFÍCIOS  
DA COMUNICAÇÃO  
UNIFICADA**

# # Benefícios da comunicação unificada

Além de ser um **grande diferencial competitivo** a UC oferece fatores de **melhoria do atendimento ao cliente**, o aumento da **mobilidade corporativa** e a capacidade de acessar as informações necessárias de **qualquer lugar**.

Podemos ainda contar com **outros benefícios** conforme se seguem:

## 1. Integração entre as equipes

A integração entre as equipes é feita por acesso remoto, home office, aplicações na nuvem e diferentes ferramentas de comunicação.

A consequência dessa prática é uma atuação mais estratégica.



# # Benefícios da comunicação unificada

## 2. Aumento de produtividade

É o benefício gerado pela mobilidade corporativa. Afinal, com gestores e colaboradores acessando os documentos e as ferramentas de que precisam por meio de aplicativos móveis, é possível trabalhar mais e melhor. A atuação é continuada, inclusive quando a pessoa está fora da empresa.

Da mesma forma, a **fluidez das informações** traz melhorias à comunicação e à execução dos processos. O resultado é a otimização da produtividade. A equipe consegue atuar de **maneira estratégica**, em vez de se preocupar com atividades operacionais.

# # Benefícios da comunicação unificada

## 3. Redução de custos

Investir na comunicação unificada exige equipamentos, tempo e software, mas o **retorno é positivo**. Em médio ou longo prazo, a tendência é de redução significativa dos custos e das despesas operacionais.

Isso acontece porque a comunicação é realizada pela internet, o que barateia o valor empregado para manutenção das linhas telefônicas.

Da mesma forma, são diminuídos os desperdícios derivados da obsolescência de equipamentos e impressão de documentos, tendo tudo compartilhado por uma rede única. Além da economia com viagens, já que reúne times dispersos em um único lugar.



COSTS

# # Benefícios da comunicação unificada

## 4. Melhoria da segurança da informação

Armazenar os dados por meio do **cloud computing** é uma das maneiras mais seguras de tratar a informação. Os arquivos são **criptografados** e armazenados em diferentes servidores a fim de evitar perdas. Os backups são executados de forma regular e automatizada, o que garante o controle da troca de dados que surge na empresa.



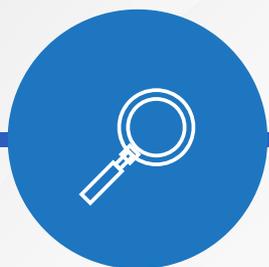
**BOAS PRÁTICAS PARA  
IMPLANTAR A  
COMUNICAÇÃO UNIFICADA**

# Boas práticas para implantar a comunicação unificada

Neste e-book mostramos, de forma geral, o que é preciso fazer para implementar a UC. No entanto, essas práticas são apenas uma parte desse processo.

**Com as ferramentas certas, computação em nuvem e um time alinhado e preparado, você tem a chance de efetivar as outras etapas necessárias.**

ETAPA 1



Conheça muito bem a solução que será implementada

ETAPA 2



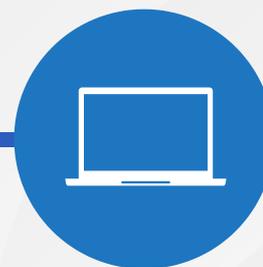
Faça uma POC

ETAPA 3



Planejamento

ETAPA 4



Implementação

ETAPA 5



Suporte

# # Boas práticas para implantar a comunicação unificada

## 1. Conheça muito bem a solução

Este é um ponto crucial para o sucesso de seu projeto de UC. **Definir a solução de melhor performance e custo/benefício.** Há muitas opções no mercado, e cada uma delas foca mais ou menos determinados serviços, como integridade de dados, segurança, rapidez, funcionalidade de call center. Daí, vai depender da sua necessidade e do modelo de negócio de sua empresa.

Na dúvida, consulte uma empresa especialista no assunto. Por acaso a IT Brasil pode te ajudar muito neste aspecto.

# # Boas práticas para implantar a comunicação unificada

## 2. Faça uma POC

O termo prova de conceito (Poc) ou Proof of Concept, em inglês, refere-se a **prova prática de um conceito teórico**. Antes de fechar a compra com a solução selecionada, solicite ao seu fornecedor que instale o acesso a plataforma de UC para que você e seus usuários possam testar suas funcionalidades no dia a dia da empresa. Isso vai te ajudar e entender se aquela solução é a ideia e possivelmente te mostrar **GAPS** que precisam ser ajustados para que a tecnologia seja bem aproveitada e seus investimentos também.

# # Boas práticas para implantar a comunicação unificada

## 3. Faça um planejamento

Nesse caso, o ideal é pensar na infraestrutura necessária, na nuvem mais adequada e no modo de atuação principal dos colaboradores, isto é, se é de forma alocada ou em home office. No caso do cloud, considere uma opção de **plataforma escalável, acessível e simples**.

Nessa etapa de planejamento, **reveja as necessidades organizacionais** e selecione os recursos mais importantes. Ouça os profissionais e entenda como eles se comunicam e o que facilitaria esse processo.

Lembre-se ainda de planejar os **objetivos** de acordo com a estratégia. Essa é a melhor forma de saber onde sua empresa está e onde ela deseja chegar. Considere:

# # Boas práticas para implantar a comunicação unificada

## 3. Faça um planejamento



**Necessidade de diferentes tecnologias**, como Wide Area Network (WAN), virtual desktop, sistemas telefônicos e redes locais;



**Integração dos sistemas legados**, a partir da percepção de quais podem ser agregados;



**Requerimentos de longo prazo**, para evitar investimentos desnecessários;



**Obtenção de suporte interno**, com o objetivo de explicar a todos os colaboradores a importância da UC e a estratégia para os demais níveis da organização.

# # Boas práticas para implantar a comunicação unificada

## 4. Implementação

Na implementação é preciso garantir a infraestrutura necessária — e ter certeza de que ela está pronta —, configurar produtos de software e plataformas, bem como realizar os treinamentos necessários.

Preocupe-se com **recursos de segurança** e **soluções criptografadas**, porque elas asseguram a proteção dos dados durante e após o processo de implementação.

Aqui também vale a pena definir os indicadores-chave de performance (**KPIs**). Essas métricas podem contemplar a avaliação de diferentes critérios, como produtividade, orçamento, impacto em clientes e usuários etc. Mais além, monitore o progresso, especialmente dos setores mais críticos. Tenha em mente que os resultados oferecem oportunidades de melhoria e ajustes no meio do caminho.

# # Boas práticas para implantar a comunicação unificada

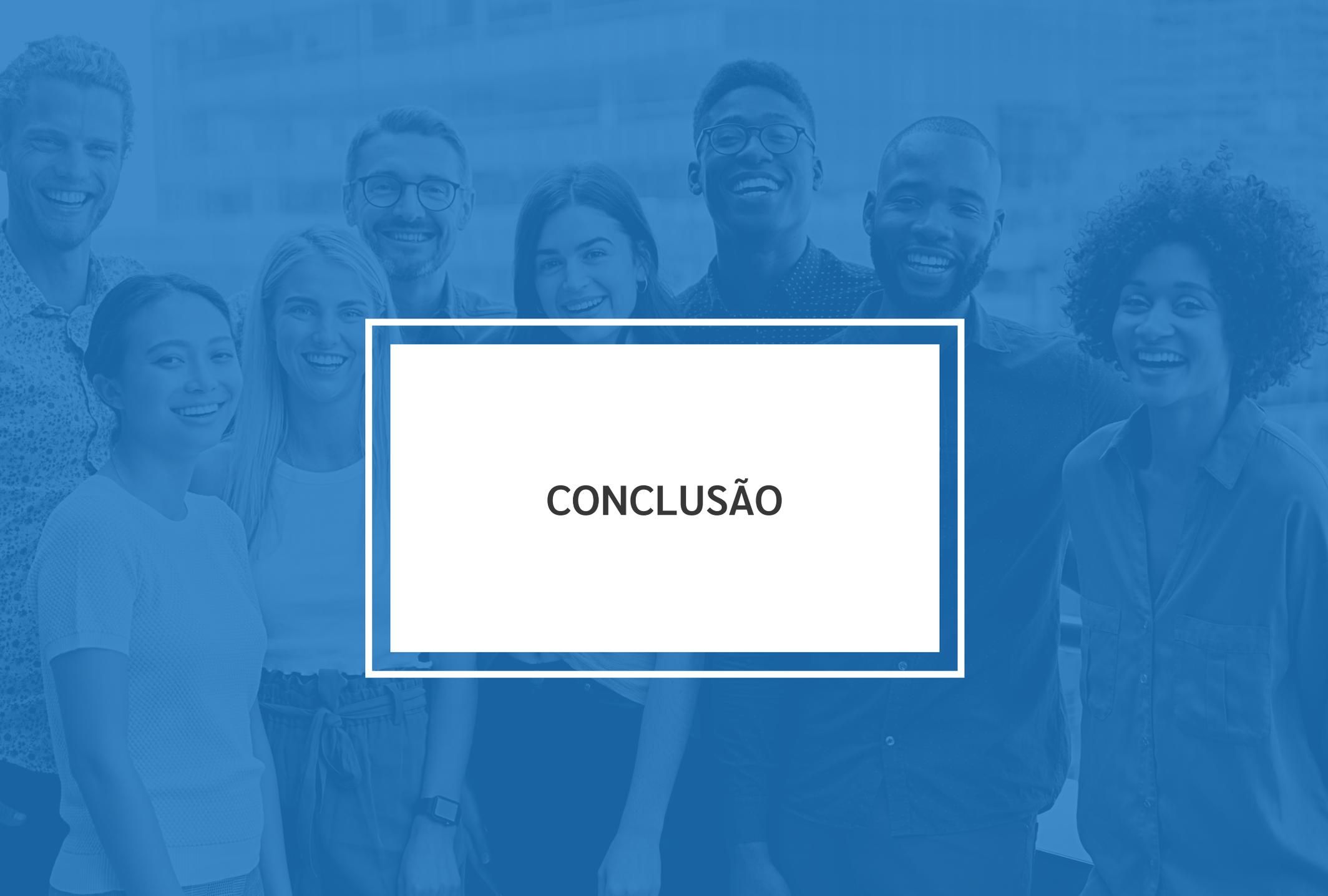
## 5. Suporte

O final da etapa de implementação requer o **auxílio de uma empresa especializada** para estruturar a comunicação unificada de maneira definitiva. A equipe de TI deve guiar esse processo a fim de cumprir as exigências dos gestores.

Aqui também é importante continuar acompanhando os indicadores, que já citamos, com o objetivo de fazer as correções necessárias.

Lembre-se ainda de continuar em constante melhoria. Portanto, esteja em dia com as tendências e crie **estratégias** que permitam aproveitar o máximo em questão de **escalabilidade** e **interoperabilidade**. O foco sempre deve ser o cumprimento das demandas internas.

Ao cumprir todos esses requisitos, sua empresa estará pronta para trabalhar a comunicação unificada.



# CONCLUSÃO

# # Conclusão

Neste book apresentamos a **comunicação unificada** como uma forma eficiente de elevar sua empresa para um **outro nível de comunicação**.

Com as tecnologias certas, você poderá iniciar o processo de **transformação digital** e implementar uma comunicação realmente fluida e eficiente.

Apresentamos diferentes informações relevantes e boas práticas, que vão desde o conceito de comunicação unificada até seus benefícios e implementação.

Estas práticas são válidas para diferentes modelos de negócio e mercados distintos. Mas vale sempre lembrar que você precisa contar com uma empresa especializada que apoie sua **implantação** e forneça o **suporte necessário**.

# # SOBRE NÓS

## **Gente apaixonada por inovação e tecnologia!**

Comprometidos com os objetivos dos clientes, trabalhamos para que o **time de tecnologia da sua empresa possa impulsionar os resultados do negócio como um todo**, apoiados em inovação, segurança, alto desempenho e claro, redução de custos.

Além das soluções de ponta que oferecemos, o **atendimento é o maior diferencial da IT Brasil**. Somos apaixonados pelo que fazemos, porque a nossa vocação é servir!

# # SOBRE NÓS

## Conheça o 3CX - IT VOX

A solução IT Vox, embarcada no 3CX, transforma o processo de **comunicação da sua empresa** e permite que você gerencie sem esforço, seja em seu celular, servidores ou em sua conta na nuvem. É uma plataforma de **comunicação unificada**, conectando clientes e colaboradores de forma ágil, aumentando a produtividade da equipe e reduzindo os seus gastos.



# # SOBRE NÓS

## Gostou desse conteúdo?

Estamos aqui para te ajudar  
nessa **jornada de transformação  
digital**. Conte conosco!

Contato  
08005678910  
contato@itbrasil.com.br

Nosso LinkedIn 