



onicommunications
business solutions

Comunicações Unificadas

O valor para o negócio

IDC - Unified Communications & IP Telephony
Lisboa, 02.Abril.2007

José Casinha

GETTING THERE TOGETHER



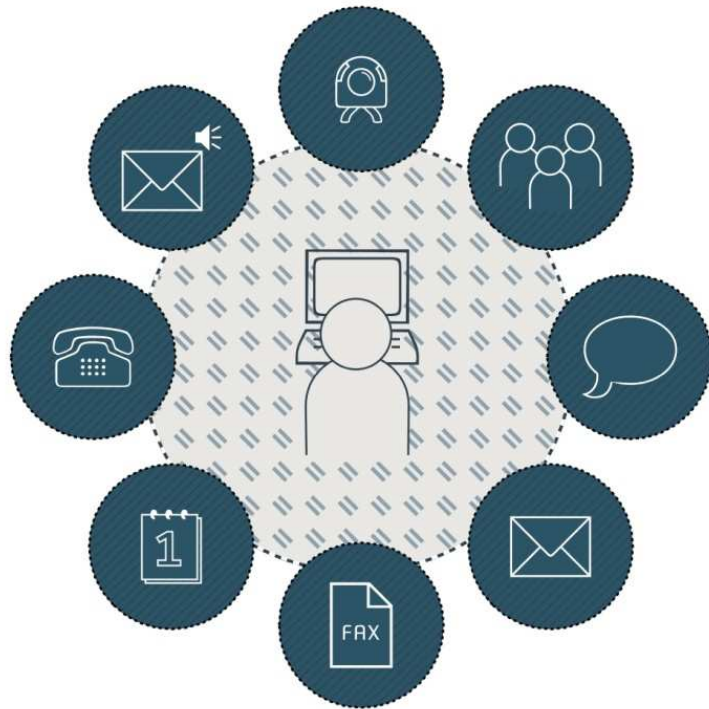
TÓPICOS

- Meio para atingir os fins
- Metodologia de adopção das UC
- Alinhamento estratégico
- Objectivos mensuráveis

As questões Chave

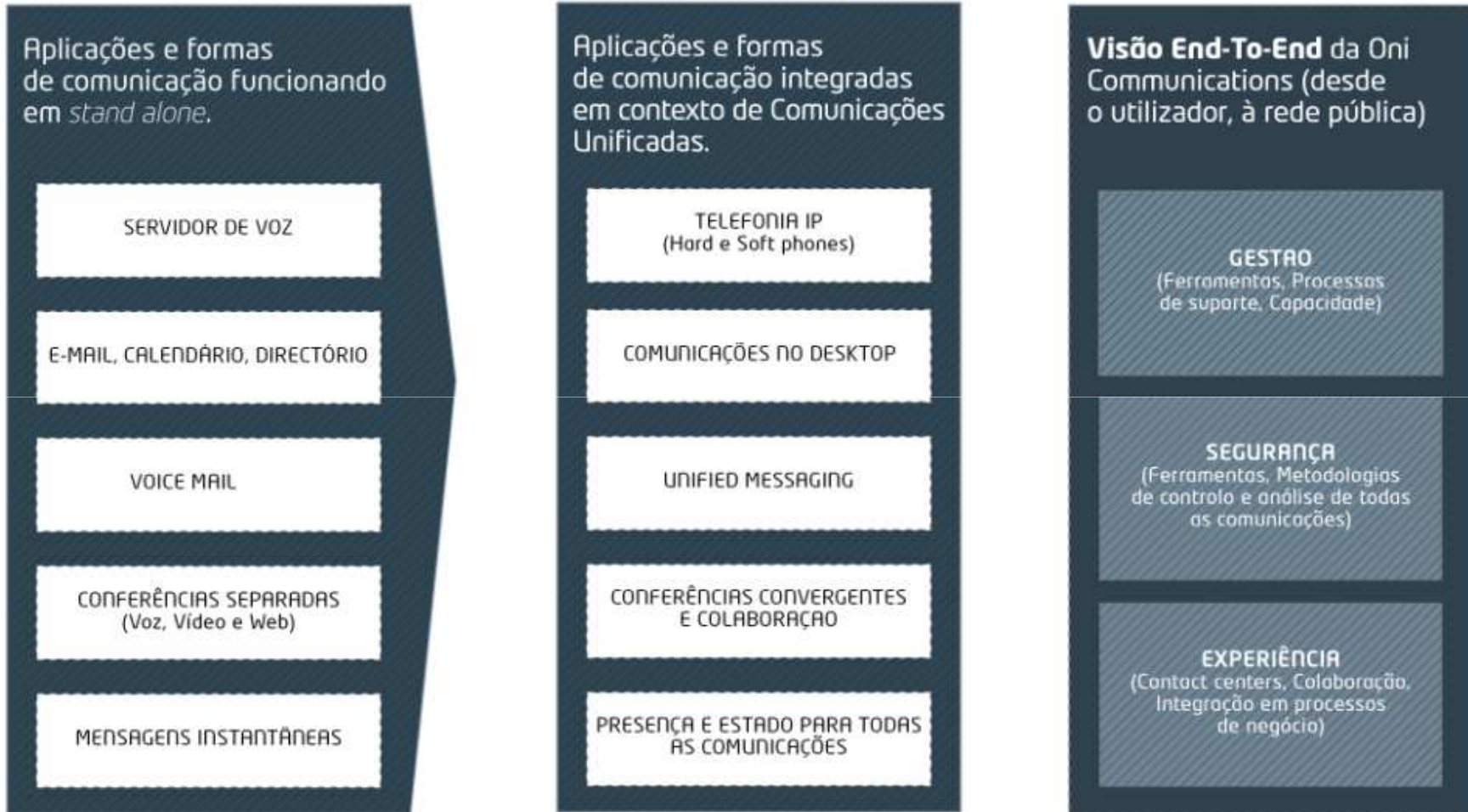
- Que tecnologias ou aplicações compõem as Comunicações Unificadas?
- Como é que as empresas justificam e usam as Comunicações Unificadas?
- Como é que as Comunicações Unificadas podem ser utilizadas para criação de valor?

O Contexto das Comunicações Unificadas



- Sistemas, redes e aplicações
- Suporte ao negócio
- Desempenho dos colaboradores

Aproximação às UC



Abordagem Oni



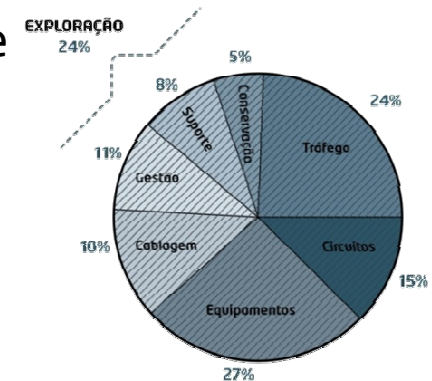
Metodologia



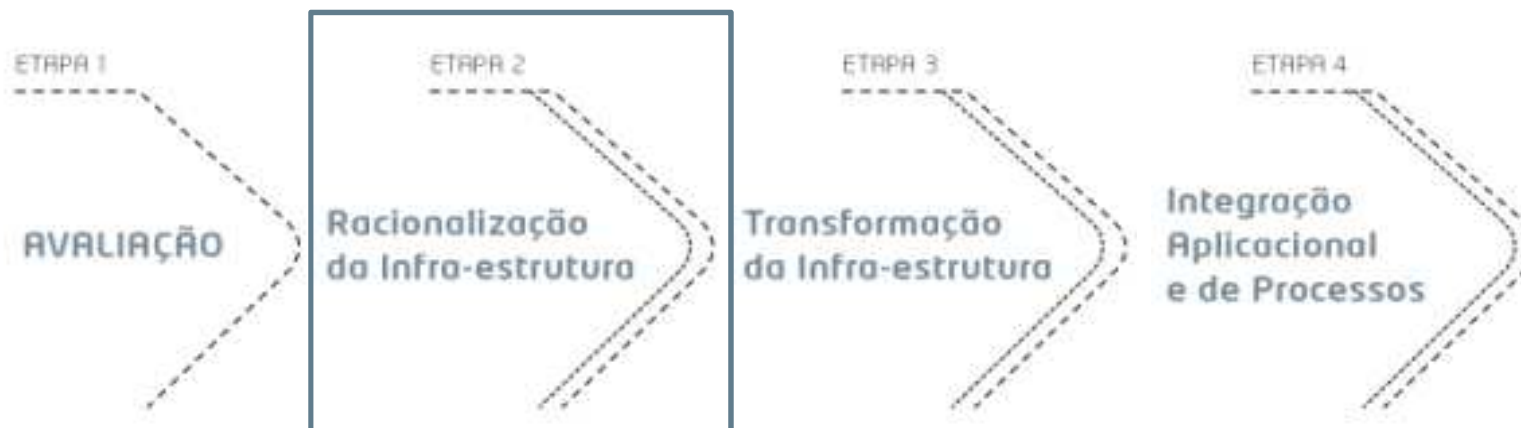
Avaliação



- Auditoria às infra-estruturas (aplicações, redes e sistemas) de comunicação
- Conhecimento do modelo e objectivos de negócio do cliente
- Modelos de Exploração
- Definição do estado actual (As-Is)
- Definição do estado futuro (To-Be)

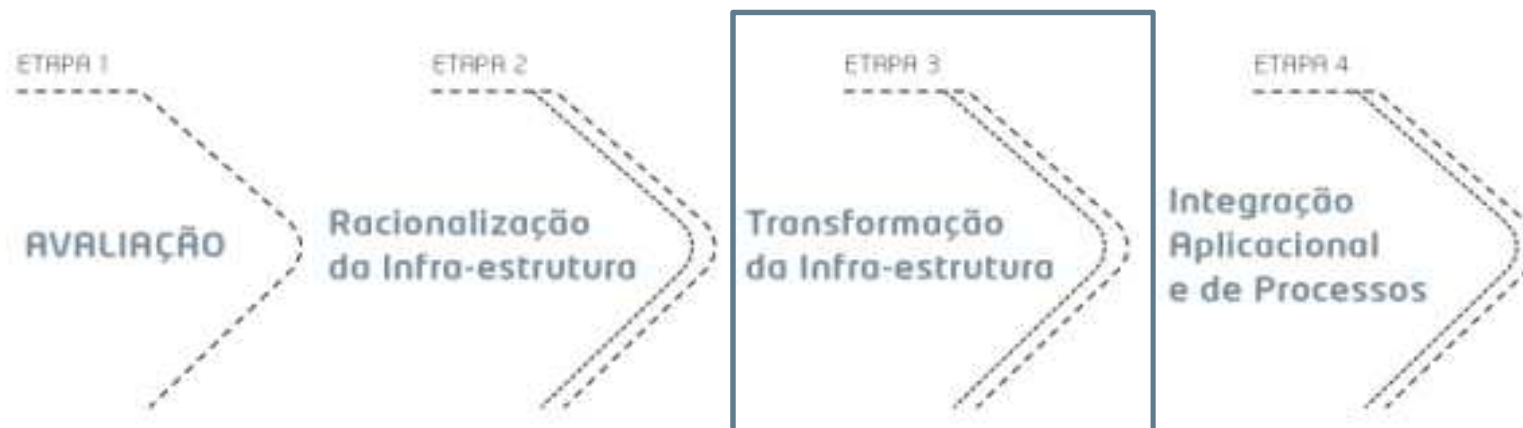


Racionalização



- Racionalização das comunicações
- Uniformização dos ambientes de desktop
- Implementação/consolidação do Directório
- Ferramentas de *messaging*

Transformação



- **Redes *Wired* e *Wireless LAN***
- **Rede *WAN MPLS (Multiprotocol Label Switching)***
- **Telefonia IP**
- **Aplicações *desktop* de *softphones***
- **Vídeo e Telepresença.**
- **Sistemas de *messaging***
- **Aplicações colaborativas**
- ***Instant messaging/presence***

Integração



- Integração aplicacional SOA (*Service Oriented Architecture*)
- Automatização de processos de negócio
- Integração de aplicações de negócio

Visão Tecnológica integrada



- Divisão do projecto em sub-projectos
- Implementação faseada
- Mecanismos de Controlo

Alinhamento com o Negócio

Indicadores de valor para o negócio

Relevantes

- As métricas relevantes para o que está a ser medido.
- Métricas

Práticos

- Muitas métricas para medir uma tarefa ou actividade são dissuasoras de proactividade na resolução ou

Operacionais

- Comportamento esperado
- Condições de realização

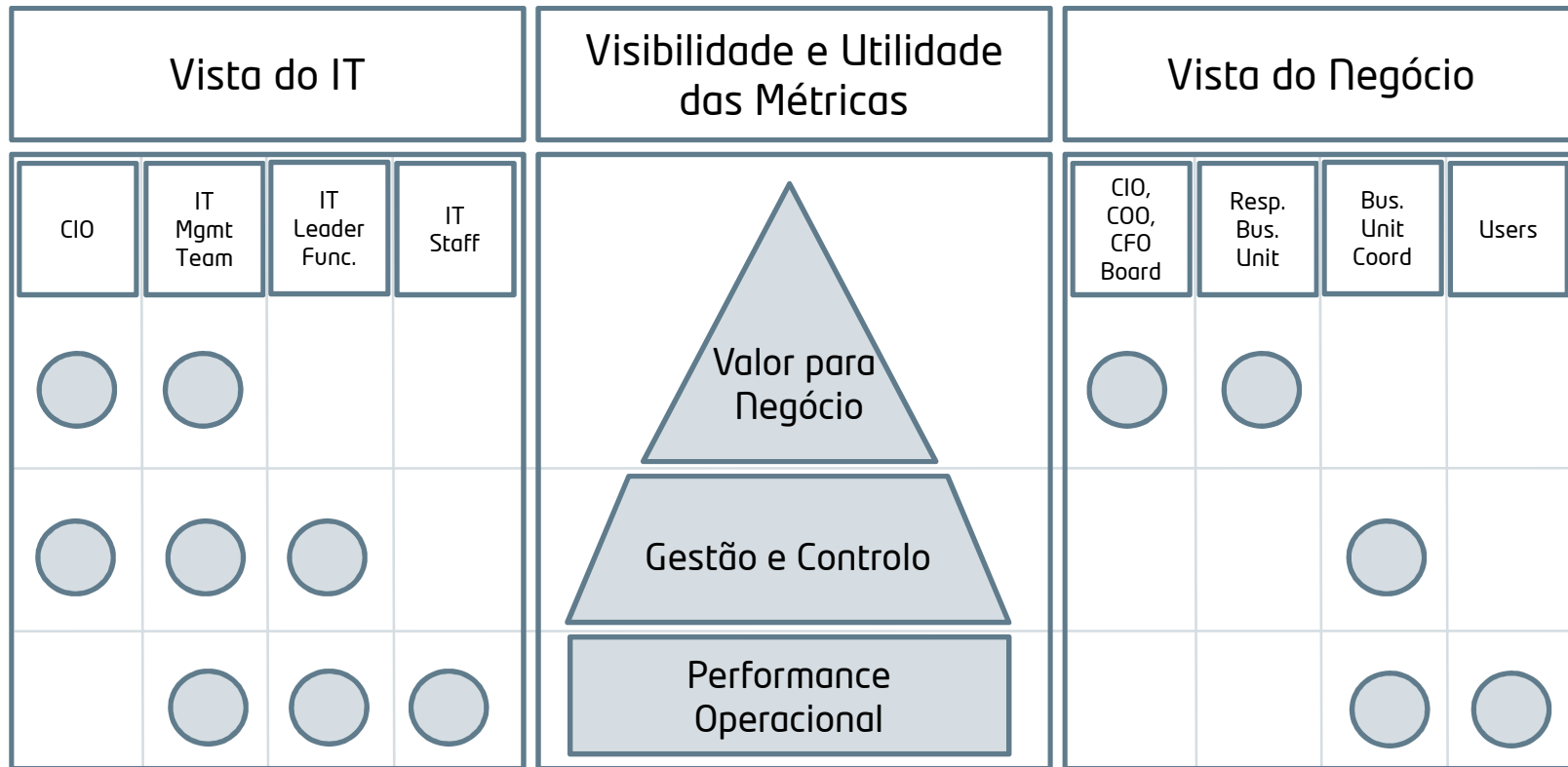
Reportados ou comunicados

- Reportar as métricas à organização torna-as reais
- Deverão ser

Terem um dono

- Pessoas individualmente ou equipas
- Responsabilização

Diferentes métricas para diferentes audiências



Ex. Práticas e Benchmarks

Feature	Aplicação	Vantagem	Dados de Research
Presença e Mensagens instantâneas.	Presença indica o estado do utilizador e as Mensagens são mais uma possibilidade de comunicação.	<p>Reduz o número de mensagens de tentativa de contacto do outro.</p> <p>Possibilita o contacto à primeira com a pessoa ao <i>device</i> correcto.</p>	<p>Um colaborador poupa em média 15 minutos por dia.</p> <p>Comunicações efectivas à primeira tentativa poupam 30 minutos por dia.</p> <p>Passar de Chat para chamada de Voz ou vídeo poupa 1 hora por semana.</p>
Conferências	Conferências Audio, Video e Web integradas no calendário.	<p>Aumenta a colaboração e o trabalho em equipa</p> <p>Estabelecimento de conferências Ad-Hoc</p> <p>Possibilita a partilha de documentos durante as multi-conferências</p>	<p>75% dos inquiridos poupam 1 a 5 horas em colaboração em tempo real</p> <p>60% de 2000 inquiridos poupam cada um, 1 hora por semana</p>
Mobilidade	Extensão das facilidades de Comunicações Unificadas aos dispositivos móveis	Acesso mais rápido a tomada de decisões proporciona mais produtividade aos colaboradores móveis	77% dos inquiridos cumprem 15 em 20 projectos por trimestre no tempo previsto

Fonte: Forrester, Sage, Network World

Conclusão

- Abordar a adoção de UC requer:
 - Alinhamento estratégico
 - Método e critérios
 - Definição clara à partida da forma de medir a utilização.

GETTING THERE TOGETHER

