



Razões para Migrar seu Sistema de Telefonia para um PBX IP

Sergio Sampaio Spinola

IP10 TECNOLOGIA

sergios@ip10.com.br

Resumo. Como sabemos, o Brasil é um ilha, uma enorme ilha. Ainda assim, não deixamos de ser afetados pelo que ocorre no mundo. Este artigo trata de uma questão que volta e meia aflige os profissionais de TI no Brasil. É o temido “Upgrade” tecnológico, envolvendo a temida migração de um Sistema até então “estável”. Especificamente no caso de um Sistema normalmente visto como uma caixa-preta, mexer no Sistema de telefonia muitas vezes é visto como um risco a ser evitado. Este artigo apresenta o contexto mais comum com que nos deparamos no Brasil, e tem por objetivo elencar as razões pelas quais se deve encarar esta questão com o objetividade, desmistificando temores e buscando auxiliar na tomada de decisão por parte dos profissionais envolvidos.

Contexto:

Seu PABX tradicional e clássico vem funcionando perfeitamente há “décadas”, com funcionamento quase ininterrupto, dado que raramente apresenta um defeito. Eventualmente, existe a necessidade de uma intervenção ou outra, mas pode-se quase dizer que este PABX praticamente nunca representou de fato uma preocupação.

Na verdade, ele funciona como uma caixa preta, ou seja, ninguém sabe como ele funciona exatamente, visto que um profissional ou empresa terceirizada é responsável pelo suporte, que normalmente envolve a inserção e remoção de usuários e uma ou outra alteração de regra de discagem. A telefonia, portanto, sempre funcionou praticamente sozinha, quase à parte de qualquer consideração tecnológica.

Talvez você tenha até ouvido de algum de seus amigos que a transição para esta tecnologia não foi tão fácil como foi vendida e que o Sistema demorou um pouco para estabilizar. Na prática, o novo Sistema hoje até dá mais problemas do que o antigo, bom e velho Sistema.

Sabemos que é uma característica tradicional das empresas brasileiras a adoção tardia de novas tecnologias, revelando um certo conservadorismo e uma intensa aversão ao risco, resvalando mesmo para uma tendência a acomodação.



Por este motivo, existe uma inércia predominante de não se mexer naquilo que está funcionando, ainda que se abra mão de novos usos e possibilidades. É a tal “zona de conforto”.

Se você se sente nesta situação, na iminência de uma troca indesejada, dado que representará quase que certamente algum nível de “dor de cabeça”, convém refletir sobre o que representam de fato os avanços tecnológicos que vêm sendo apresentados nesta área. Por esta razão, elencamos alguns motivos para embasar a sua escolha e ajudá-lo em uma tomada de decisão.

Motivos:

- 1) O advento da Telefonia IP provocou mudanças tão intensas que levaram alguns fabricantes tradicionais à lona. O resultado disto é que a fabricação de PABX’s analógicos tradicionais praticamente já não existe mais por parte dos antigos líderes do setor. Na prática, todos os PABX’s existentes, projetados classicamente, experimentam(ram) o EOL (End Of Life), ou final de vida de fabricação, suprimentos, e suporte.
- 2) Devido ao abalo de Mercado e reconfiguração dos fabricantes é bastante provável que seu “terceirizado de suporte” tenha resolvido mudar de segmento. Em pouco tempo, e talvez abruptamente, você se verá diante de um equipamento com poucas, e às vezes nenhuma, possibilidade de suporte.
- 3) Trabalhadores Remotos: é cada vez mais comum a existência de trabalhadores remotos, e a sua Central precisa estar preparada para isto. Trabalhadores remotos devem ser capazes de se sentir como extensões integradas da empresa de forma transparente.
- 4) Se você está diante de uma mudança física de localidade, a melhor opção é empregar o cabeamento estruturado único de voz e dados, o que é melhor suportado por uma central IP. O custo de um cabeamento estruturado é financeiramente fácil de justificar face a um cabeamento novo e separado para telefonia.
- 5) Você precisará adotar novos dispositivos dentro da telefonia da sua empresa, como ramais e extensões integradas: celulares, estrelas de conferência, smartphones, tablets, BYOD (Bring Your Own Device). Queira você ou não, esta será uma exigência que partirá da cúpula da empresa com cobrança crescente e a direção da empresa não quer mais gastar com serviços externos de audioconferência, por exemplo. PBX’s IP suportam melhor este tipo de serviço.



- 6) Agora, a direção da empresa quer integração entre todas as áreas remotas, ou seja, telefonia, ramais remotos, centrais de filiais, e todos aqueles dispositivos citados acima, com custo zero de interligação. A economia com a conta de telefonia é uma exigência que não mais pode ser postergada.
- 7) A direção da empresa não quer mais uma área separada de telefonia e dados, com equipes distintas. A equipe precisa ser enxuta e deve “cuidar de tudo”. Este é um motivador bem forte para adotar a telefonia IP, o PBX IP, ou seja, um tipo de tecnologia que é propícia em termos de gerência do tipo appliance de rede e interface GUI.
- 8) Alguns diretores querem a integração da agenda deles com a telefonia, além de outras integrações com sistemas externos, talvez um Salesforce na Nuvem.
- 9) Partiu da direção da empresa a necessidade e unificar o sistema de mensageria da empresa, começando pelo correio de voz, que tem que ficar integrado com o Correio da Empresa.
- 10) A conta de celular está muito alta e surgiu uma nova exigência de integrar a telefonia de celular com o Sistema de telefonia da empresa com alto nível de qualidade de ligações. Algo que somente pode ser obtido empregando-se gateways que possuam interface digital ISDN ou através da rede local, via SIP. O PABX atual não suporta novas adições...

Conclusões:

Citamos 10 razões e ainda poderíamos vasculhar mais e encontrar vários outros motivos para realizar a migração para um Sistema baseado em PBX IP. Mas existe uma razão fundamental para pensar nesta troca o quanto antes. A tecnologia de telefonia que foi desenvolvida nos últimos 100 anos deixará de ser completamente suportada e fornecida com o passar do tempo e cada vez mais brevemente. Insistir na manutenção de um Sistema obsoleto por razões de conveniência pode ser revelar arriscado e até mesmo deasastroso.



Mas, se a barreira de entrada for o custo de aquisição, este impacto representado pelos custos iniciais de aquisição pode ser melhor absorvido se considerarmos diversas outras opções de aquisição. Existem no Mercado brasileiro atualmente empresas especializadas em viabilizar a locação ou leasing operacional com taxas competitivas aplicadas especificamente a este segmento. O custo mensal per-capita poderá se revelar apenas uma fração diminuta do custo de pessoal.

Mantendo-se ainda na seara de custos, apenas a internalização do suporte de telefonia junto ao departamento de TI e a automação dos atendimentos, liberando recepcionistas que podem ser aproveitadas em outras áreas, poderá isoladamente justificar a migração/uprgrade.

Procuramos circunscrever esta brevíssima análise, que é apenas um passo inicial, em algumas poucas páginas e vários outros aspectos poderiam ainda ser ressaltados. Em termos estratégicos e de competitividade da sua empresa deve ser considerado ainda que a estrutura de comunicações da Empresa Moderna exige que estejam plenamente conectadas, derrubando a compartimentação das comunicações.

O que se espera é que as comunicações de e-mail, mensagens, celulares, ramais fixos locais e ramais remotos ocorram todos dentro da mesma estrutura, ou seja, de forma unificada. A telefonia é uma das estruturas componentes das Comunicações Corporativas e na Empresa Moderna deve estar sob a mesma infraestrutura de redes, segurança e gestão das redes locais. Não mais pode existir uma “caixa-preta” na estrutura de comunicação das empresas.