

Disponível em: <https://www.senior.com.br/blog/comunicacao-tradicional-x-unificada-conheca-a-diferenca/>

Entenda quais as principais diferenças entre a comunicação tradicional e a unificada.

Empresas, instituições públicas, hotéis, hospitais e todo o tipo de organização precisa de uma boa comunicação, seja entre seus funcionários ou com os fornecedores e clientes. A telefonia continua sendo uma parte fundamental dessa comunicação, mas outros meios, como mensagens de texto e de voz, têm se tornado cada vez mais práticos e populares.

Na comunicação tradicional, baseada em telefonia PABX, muitas funcionalidades necessárias para integrar a equipe dentro das empresas, assim como seus stakeholders, fora dela, não podem ser ativadas.

Já o PABX IP, que é a base da comunicação unificada, traz inúmeras possibilidades, de acordo com a demanda de cada empresa e de cada área dentro dela.

Abaixo, destacamos alguns dos principais motivos para escolher a comunicação unificada.

1. Custos

Os custos iniciais para implantar a comunicação tradicional são relativamente baixos, mas seus recursos e funcionalidades já são pré-definidos e limitados. Caso haja a necessidade de um upgrade, o custo se torna alto, visto a necessidade de trocar o equipamento físico.

No caso da comunicação unificada, o custo inicial é maior, pois demanda planejamento e a aquisição de novos equipamentos para sua implantação. A longo prazo, o investimento compensa, já que as funcionalidades e a gestão dos recursos diminuem os gastos com o serviços de telefonia.

2. Funcionalidades

Na comunicação tradicional, as funcionalidades estão focadas em transferência de ligação, siga-me, distribuição de chamadas e recursos básicos de PABX.

As funcionalidades da comunicação unificada permitem um ambiente de colaboração para a equipe, trazendo aumento da produtividade. Alguns exemplos dos recursos são o webPhone, áudio e vídeo conferência, URA, integrações com softwares, envio de SMS, call center e discador.

3. Escalabilidade

Na comunicação tradicional, a escalabilidade depende da compra de hardware e licenças toda vez que o acréscimo de ramais for necessário. Isso gera um custo elevado para acrescentar as funcionalidades que permitem aumentar a quantidade de atendentes.

Na comunicação unificada a plataforma é escalável, ou seja, é possível aumentar a capacidade de ramais e funcionalidades sem precisar investir em hardware. Numa única interface, é feita a configuração do sistema, controle e gestão das ferramentas aplicadas. Por isso, se torna bem mais simples e barato aumentar ou diminuir a quantidade de ramais.

4. Futuro

A comunicação unificada é a alternativa ideal para empresas em expansão que procuram agilizar e inovar os processos de gerenciamento de dados, visto a possibilidade de integração com as ferramentas mais utilizadas nas organizações, como CRM e ERP. Também vale destacar o retorno de investimento devido à diminuição dos custos com ligações.