

# Unificar el envío de mensajes

*Tanto en los mercados locales como en los internacionales, la unificación en el envío de los mensajes puede aportar la flexibilidad para apoyar una variedad de despachadores automatizados de mensajes y tecnologías de comunicación*

**E**n la actualidad, el envío del mensaje electrónico es un componente básico para los negocios alrededor del mundo. En la automatización de la planta, los procesos de control, la fabricación, la distribución, las ventas y el servicio al cliente, los sistemas y las aplicaciones de las cuales dependen los negocios, cuentan a su vez con un despachador electrónico de mensajes para un envío rápido y confiable de la información importante. En muchos casos, los mensajes deben ser enviados al personal que puede, literalmente, estar en distintos sitios. En cualquier parte de la planta de una compañía o en las oficinas, en la ciudad o, incluso, en un país extranjero.

En la actualidad, los negocios y el comercio de un día cualquiera tienen éxito o fracasan, dependiendo de la rapidez y confiabilidad con la cual comuniquemos la información. Y, en la medida en que las computadoras y los sistemas de comunicación electrónicos estén en todas partes, los conductos para el envío de la información se han multiplicado. El teléfono, el cual fue durante muchos años la herramienta fundamental en la comunicación de los negocios, se ha complementado sobre el escritorio y en nuestros propios bolsillos con el fax, el correo electrónico, el bípér y las unidades portátiles de Internet.

## **La automatización**

Las computadoras y la automatización han multiplicado las distintas maneras en que los mensajes pueden ser enviados y recibidos. Al mismo tiempo, hemos ido relegando a las máquinas, de manera gradual, cada vez más y más la responsabilidad de revisar, clasificar y tratar de darle un sentido a la avalancha de información que recibimos, electrónicamente, cada día. La unificación en el envío de mensajes es un término utilizado con frecuencia para describir o identificar los sistemas que han sido diseñados para apoyarnos en el manejo de los mensajes tanto enviados como recibidos, a través de diversos medios electrónicos y tecnologías.

En la mente de un gran número de expertos y visionarios industriales, la unificación en el envío de los mensajes será, supuestamente, la aplicación contundente que nos

salvará de ahogarnos en un maremoto de información electrónica. No hay duda alguna que hay cierta atracción con respecto a la idea de que podríamos tener la opción de ordenar a un agente inteligente, el cual puede revisar y analizar de manera eficiente nuestros correos electrónicos, correos de voz, fax y otras comunicaciones que lleguen, además de descartar la basura, archivar información de referencia para un estudio posterior, responder con amabilidad las solicitudes rutinarias de información y notificarnos adecuadamente sobre asuntos urgentes e información que esté relacionada directamente con nuestras áreas predeterminadas y registradas, nuestras inquietudes y responsabilidades. Denominamos a este agente una secretaria. Y, en caso de que usted no pueda tener o conseguir una de verdad, viva, humana, entonces una versión electrónica sería la siguiente mejor opción.

### **Los mensajes que salen**

Pero las aplicaciones para unificar el envío de mensajes que se enfocan en la entrada universal han pasado por alto, durante mucho tiempo, el hecho de que en la actualidad hay muchas aplicaciones importantes para negocios, para las cuales el problema no es tanto cómo manejar de manera eficiente la información que llega, sino cómo enviar y distribuir en forma inteligente y confiable la información que sale. Para varias aplicaciones importantes para negocios, incluyendo la ayuda de escritorio, el control del proceso, el monitoreo de la red, el despacho y la distribución, el problema no es cómo automatizarlo en una entrada universal. El problema es más cómo implementar una salida universal que sea a la vez inteligente, eficiente, fiable, actualizable y auditable. Si vamos a apostar nuestro negocio con base en el éxito del envío de mensajes, necesitamos tener la posibilidad de poder confiar en el sistema de envío de mensajes, el cual debe estar en capacidad de manejar cualquier volumen de mensajes, despachar mensajes correctamente y tener la facilidad de rastrear o reportar los logros y las fallas de todos los mensajes enviados.

Las mismas tecnologías y niveles de sofisticación que hemos aplicado al problema de la entrada universal, pueden servir de ayuda para asegurar que la salida del despachador automatizado de mensajes sea tan eficiente y fiable como sea posible. Pero los objetivos y las estrategias que debemos emplear para la salida del despachador automatizado de mensajes son muy diferentes de aquellos que requerimos para el servicio de recepción de mensajes.

Un mensajero que entrega los mensajes que salen para aplicaciones importantes para negocios tiene como objetivo ‘encontrar y enviar’. El mensajero automatizado debe implementar estrategias para el envío de mensajes que puedan adaptarse a los cambios en las categorías de los receptores o la localización, a la fuente del mensaje y la prioridad, a la hora del día, al día de la semana y el criterio tanto de aplicación como de lugar específico. En muchos casos, el mensajero también puede tener como objetivo obtener una confirmación, respuesta o contestación relacionada con el mensaje para retornar al autor del mensaje. También debe estar en capacidad de

reenviar o escalar el envío de un mensaje cuando el despacho inicial o el receptor inicial rechazan el mensaje. Además, debe poder hacer todo esto en un ambiente de computadoras, que se caracteriza por los cambios y la diversidad en los sistemas de operación, las plataformas, las redes y las tecnologías de comunicación.

## **El reto**

El reto en el envío automático de mensajes es suministrar una aplicación que sea utilizada para el mayor beneficio de una amplia variedad de medios y tecnologías, con el fin de lograr algunos objetivos específicos y que no se vuelva dependiente de cualquier tecnología, plataforma, vendedor o una red en la cual el envío de mensajes importantes sea interrumpido cuando, de repente, ese recurso no esté disponible.

El mensajero automatizado PageMate es un producto de software que enfrenta este reto. El software corre en Microsoft Windows, UNIX y OpenVMS, y suministra las capacidades para enviar mensajes, sin importar el volumen, utilizando una amplia variedad de medios electrónicos y de tecnologías.

La arquitectura del Cliente-servidor permite al software apoyar la operación en redes heterogéneas. El PageMate implementa tanto el protocolo estándar de la industria internacional como el protocolo local, dando así apoyo a los mensajes electrónicos en los mercados de todo el mundo.

Las aplicaciones de la computadora y el desarrollo del Internet están cambiando la cara del negocio y consolidando los mercados a nivel mundial. Las aplicaciones para la computadora ofrecen nuevas soluciones al antiguo reto de mejorar la productividad. Al mismo tiempo, la introducción del Internet ha abierto nuevos mercados y canales de distribución, haciendo posible que los negocios pequeños e independientes, en partes remotas del mundo, compitan con las industrias establecidas en importantes áreas metropolitanas.

El envío electrónico de mensajes es un componente básico de los sistemas y las aplicaciones para negocios, que hacen posible todo esto. Tanto en los mercados locales como en los internacionales, la unificación en el envío de los mensajes aporta la flexibilidad para apoyar a una variedad de despachadores automatizados de mensajes y tecnologías de comunicación, adaptando e integrando nuevos sistemas y tecnologías en la medida en que se requieran, en un medio que se caracteriza por el crecimiento y los cambios.