

# Mensagem unificada

*Mensagens unificadas oferecem flexibilidade para apoiar tecnologias de mensagem automática em mercados nacionais e internacionais*

A mensagem eletrônica é um componente básico para o mundo dos negócios. Automação, controle do processo, fabricação, distribuição, vendas e atendimento ao cliente. Todos os sistemas e aplicativos, essenciais para as empresas, dependem da mensagem eletrônica para a transmissão rápida e confiável de informações vitais. Em muitos casos, as mensagens devem ser enviadas à pessoas que podem estar em qualquer parte da fábrica ou instalação da empresa, outra cidade ou país.

Atualmente, negócios e comércios diários são bem-sucedidos ou fracassam em função da rapidez e confiabilidade com as quais as informações são transmitidas. E, a medida que os computadores e sistemas de comunicação eletrônica se tornam onipresentes, os canais de alimentação das informações se multiplicam. O telefone, que tem sido a ferramenta básica para a comunicação empresarial, se aliou ao desktop e aos nossos bolsos, através dos aparelhos de fax, correio eletrônico, pagers e dispositivos portáteis da Internet.

## **Automação**

Os computadores e a automação multiplicaram as opções de envio e recebimento de mensagens. Ao mesmo tempo, fomos gradualmente delegando às máquinas, um número cada vez maior de responsabilidades, tanto na análise quanto na classificação das mensagens com o objetivo de selecionar o bombardeio de informações que recebemos, todos os dias, por via eletrônica. Normalmente, mensagem unificada é um termo empregado para descrever ou identificar os sistemas que foram desenvolvidos para nos ajudar a administrar as mensagens com conteúdo publicitário e outras tecnologias.

Na opinião de muitos eruditos e visionários de vários setores, a mensagem unificada é o melhor aplicativo de todos os tempos pois impede que nos afogemos na gigantesca onda de informações eletrônicas. Sem dúvida, existe um grande apelo à possibilidade de endereçar todos os e-mail, voicemail, fax e outras comunicações recebidas, para um “agente inteligente” que possa analisá-los, jogá-los no lixo, arquivar as informações importantes para estudo posterior, responder gentilmente

às solicitações rotineiras e nos manter informados sobre os assuntos urgentes e as informações, que estejam ligadas às nossas áreas de interesse, preocupação e responsabilidade. Esse agente é a secretária mas para quem não pode contratar uma real, a versão eletrônica pode ser a segunda melhor opção.

## **Envio de mensagens**

No entanto, os aplicativos de mensagem unificada, que se concentram na “caixa de entrada universal”, ignoram o fato de que existem diversos aplicativos empresariais vitais, para os quais, o maior problema não é lidar com as mensagens recebidas mas encaminhar e enviar informações, de forma inteligente e confiável, aos seus destinatários. Para muitos dos aplicativos, incluindo a central de informações, o controle do processo, a monitoração da rede, a expedição e a distribuição, o problema não está na automação da caixa de entrada universal mas na implantação de uma “caixa de saída universal”, que seja inteligente, eficiente, confiável, escalável e passível de auditoria. Se formos apostar em nossa empresa, usando como base o sucesso do envio de mensagens, precisamos contar com um sistema de remessa que suporte qualquer volume de correspondência, repasse de forma confiável e seja capaz de rastrear e relatar o sucesso ou a falha de cada mensagem enviada.

As mesmas tecnologias e os mesmos níveis de sofisticação que temos adotado para o problema da caixa de entrada universal, podem ser aplicados para garantir que o serviço de envio automático de mensagens seja o mais eficiente e confiável possível. Mas os objetivos e as estratégias que devemos empregar no serviço de envio automático de mensagens são bastante distintos dos necessários para o de recebimento automático.

Um aplicativo de envio de mensagens, utilizado para as atividades comerciais vitais, deve ter como objetivo “encontrar e remeter”. O “mensageiro automático” deve implementar estratégias para a entrega das mensagens que possam se adaptar às mudanças de status ou localização do destinatário, do remetente e sua prioridade. Horário, dia da semana e critérios específicos das aplicações e da empresa onde é utilizado. Em muitos casos, o mensageiro também tem o objetivo de obter confirmação, resposta ou cópia

da mensagem, para a devolução ao remetente. Também deve ser capaz de redirecionar automaticamente ou aumentar o número de tentativas de entrega da mensagem, quando a transmissão inicial falha ou o destinatário recusa seu recebimento. Além disso, deve ser capaz de fazer tudo isso num ambiente informatizado, caracterizado pela mudança e diversidade de sistemas operacionais, plataformas, redes e tecnologias de comunicações.

## O desafio

Nas mensagens automáticas, o desafio é obter um aplicativo que tenha como meta proporcionar o maior número de benefícios e variedade de mídia e tecnologias, a fim de atingir objetivos específicos. O aplicativo não deve sucumbir ou se tornar dependente de qualquer tecnologia, plataforma, fornecedor ou rede, a ponto de interromper mensagens importantes no caso dos recursos acima não estarem disponíveis.

O PageMate Automated Messenger é um software criado para esse desafio. O software é executado nas plataformas Microsoft Windows, UNIX e OpenVMS, capacitado para servir mensagens de qualquer proporção, utilizando uma ampla variedade de tecnologias e mídia eletrônica.

A estrutura cliente-servidor possibilita que o software realize operações em redes heterogêneas. O PageMate implementa tanto os padrões internacionais da indústria como os protocolos locais, fornecendo suporte para mensagens eletrônicas em mercados do mundo inteiro.

Os aplicativos para computadores e o desenvolvimento da Internet estão mudando a aparência das empresas e consolidando mercados internacionais. Esses aplicativos promovem novas soluções para o desafio constante que tem sido o aumento de produtividade. Ao mesmo tempo, o surgimento da Internet tem aberto novos mercados e canais de distribuição, possibilitando às empresas de pequeno porte e as independentes, situadas em regiões remotas do planeta, competirem com as grandes indústrias, localizadas em áreas metropolitanas.

A mensagem eletrônica é um componente básico dos sistemas e aplicativos empresariais que torna tudo isso possível. Seja nos mercados domésticos ou internacionais, a mensagem unificada proporciona a flexibilidade para realizar uma variedade de mensagens automatizadas e tecnologias de comunicações, adaptando e integrando novos sistemas e tecnologias, de acordo com as necessidades, em um ambiente caracterizado pelo crescimento e pelas mudanças.