

# Telecaribe, mais próximo de seu público com as soluções Avaya



O quanto escutamos nosso público? Ou melhor, quais ferramentas tecnológicas nós lhe fornecemos para que tenham uma comunicação eficaz conosco? Pois bem, a Telecaribe conta o caso de sucesso de um canal de televisão que há seis anos empreendeu um processo de transformação o qual levou a este meio regional a descobrir, junto com a Avaya, as vantagens das comunicações digitais.

Com 33 anos de existência, públicos em sete estados e impactando 11 milhões de pessoas, o reconhecido canal para a região do Caribe colombiano não é um novato em matéria de convergência; além disso, foi o primeiro canal público a levar seu sinal em alta definição de maneira 100% digital.

No entanto, até 2013, a Telecaribe sofria as limitações, restrições e demais desvantagens de algumas comunicações totalmente analógicas, em um contexto no qual muitos outros canais de televisão já tinham uma infraestrutura sustentada no digital, também conhecida como IP. Sendo assim, este ano começou a ser gerenciada toda uma transformação tecnológica ao interior do canal.

Jorge Lema, chefe de tecnologia da Telecaribe há mais de 16 anos, assegura que "a partir de 2013, decidimos aproveitar ao máximo os benefícios no mercado. A Avaya nos acompanhou desde o início junto a um de seus integradores, que foi o responsável por fazer todo o processo de revolução e implementação tecnológica, que nos permitiu crescer de maneira considerável em muitos aspectos".



**Telearibe adquiriu a solução de IP Office da Avaya com 90 ramais completamente funcionais que permitem criar salas de teleconferências.**

### **Chamadas e teleconferências simultâneas**

A proximidade da Telearibe com seu público através de canais como as chamadas telefônicas requeria uma infraestrutura tecnológica de alta capacidade que permitisse a interação em condições estáveis, sem quedas e de boa qualidade de áudio.

Contudo, os sistemas analógicos que o meio regional tinha no momento faziam com que passassem por dificuldades quanto a administração dessas chamadas que a Telearibe recebia por parte de seus telespectadores e que precisavam ser colocadas no ar na realização e produção de seus conteúdos. Uma interação, até então, muito limitada.

Sendo assim, a Telearibe adquiriu a solução de IP Office da Avaya com 90 ramais completamente funcionais que permitem criar salas de teleconferências, direcioná-las através de um console de som e gerar interação dos apresentadores com os telespectadores.

"A solução de IP Office também nos permitiu começar a criar momentos ao vivo do canal de maneira diferente, porque ao ter a possibilidade de atender duas ou três chamadas simultâneas em alguns casos (que era o que requeríamos nesse momento), facilitou o fluxo de trabalho para as transmissões que tínhamos ao vivo", destaca do chefe de tecnologia da Telearibe.

Logo no início, a mudança foi percebida de forma positiva pelos telespectadores, visto que já podiam encontrar uma linha com disponibilidade permanente para se comunicar com o canal e que foi otimizada pela eficiência de um entroncamento (SIP) e um PBX completamente digital, o que garante a simultaneidade das chamadas.

**“O percentual de chamadas perdidas frente ao que tínhamos anteriormente passou a uma efetividade de 90%. Além disso, a implementação das tecnologias de IP Office da Avaya reduziu em 50 por cento os custos da gestão de chamadas.”**

— **Jorge Lema**, chefe de tecnologia da Telecaribe.

## **Economias e eficiências**

A implementação das soluções da Avaya teve um impacto muito positivo na Telecaribe. Entre os resultados mais evidentes, destaca-se uma comunicação mais eficaz com seus telespectadores, que antes da transformação tecnológica do canal não podiam se comunicar ou interagir de forma eficiente com os programas devido ao congestionamento das linhas.

“O percentual de chamadas perdidas frente ao que tínhamos anteriormente passou a uma efetividade de 90%, aproximadamente”, destaca Jorge Lema.

De igual modo, a quantificação os benefícios advindas desta transformação tecnológica mostra que a implementação das tecnologias de IP Office da Avaya reduziu em 50% os custos da gestão de chamadas, o que para uma empresa do porte da Telecaribe era um número bastante alto.

Vale salientar que a solução de IP Office se interliga com outra “das” tecnologias Avaya: VoiceMail Pro, um software para a administração de caixas postais que conta com a secretária eletrônica e gravação de chamadas.

“Neste momento, levamos essa otimização a quase 60 ou 70%. O que tem sido pago em telefonia agora é mínimo em comparação aos custos de seis anos, esta é uma das economias mais importantes”, declara o chefe de tecnologia da Telecaribe.

## **A chegada de um aliado estratégico**

Num primeiro momento, as soluções da Avaya na Telecaribe careceram de uma colocação pontual e uma personalização que permitisse otimizar as comunicações digitais da solução de IP Office para tirar o máximo de proveito. Tudo fazia parte de um processo de adaptação.

Nas palavras de Jorge Lema, “o início do processo não foi fácil, estávamos num ponto onde nem sequer tirávamos mais de 30 ou 40% de proveito do potencial da plataforma”.

A Bercont, empresa que desempenhou o papel de gestora das soluções Avaya na Telecaribe, iniciou um serviço pós-venda com valor agregado no qual otimizou a plataforma, melhorou algumas das instalações realizadas e puderam instalar outros equipamentos que permitiram unificar e monitorar o usuário da melhor maneira.

“Esta empresa entrou posteriormente na implementação e começou a trabalhar muito de perto conosco no processo de aproveitamento de ferramentas e, a partir daí, gerou-se toda uma sinergia em torno das soluções da Avaya que nos fez crescer durante o processo”, afirma Jorge Lema.

Por sua parte, Harold Crespo, diretor comercial da Bercont, conta que “fizemos um bom time com a Avaya e a Telecaribe, no qual nos sintonizamos de acordo com os objetivos que temos em comum. É importante aproveitar esse tipo de tecnologia que auxilia da melhor maneira o processo televisivo e facilita a gestão com o cliente externo.”

## O portfólio da Avaya

A solução de comunicações integradas da Avaya para a Telecaribe inclui, principalmente:

- IPO 500 V2. Hardware que configura a solução de telefonia IP AVAYA IP OFFICE e que contém os cartões de conexão de entroncamentos analógicos/digitais.
- Licenciamento para a integração de equipamentos de terceiros.
- VoiceMail Pro. Software para administração de caixas postais, secretária eletrônica e gravação de chamadas.
- OneX-Portal. Plataforma de Comunicações Unificadas que permite a implementação dos "SoftPhones", com os quais, os usuários atribuídos desfrutam do uso de seu ramal, tanto no telefone em seu local de trabalho quanto em seu dispositivo móvel.

## Soluções integradas

As boas experiências de trabalho junto a Avaya produziram uma relação de confiança na qual a Telecaribe se transformou em uma fiel cliente de suas soluções, por isso o canal sempre estará aberto a implementar outras tecnologias do portfólio da Avaya.

A Telecaribe também conta com o OneX Portal, uma plataforma de comunicações unificadas que permite a implementação dos "softphones", com os quais os usuários podem usar o ramal de sua linha corporativa tanto no telefone em seu local de trabalho quanto em seu celular.

"Além disso, a Bercont complementou as soluções da Avaya com implementações de equipes que prestam comunicação através de troncos GSM (celular), software de tarifação de chamadas para controle de uso interno e configurações de segurança informática para garantir a conexão dos usuários de "softphones" a partir de qualquer parte do mundo, sem gerar vulnerabilidade à rede da Telecaribe", assegura Harold Crespo.

No futuro, a relação Telecaribe e Avaya se vê promissora, já que o canal continua em seu processo de se transformar em um canal inteiramente digital. Esta evolução, na qual se espera que a Avaya continue sendo a principal parceira, inclui a substituição de muitos dos cabos coaxiais que hoje abundam nos consoles de áudio e vídeo, na rede de comunicação com os cameramen ou no diretor de produção.

Portanto, o desafio está na substituição de todos esses cabos e interruptores por sistemas de gestão que permitem otimizar os processos a partir dos consoles de áudio e de vídeo. "Onde todos os sistemas analógicos para direcionar manualmente os sinais saem de operação, e se passa a uma rede convergente e segura baseada em software para maior facilidade de gestão", ressalta o chefe de tecnologia da Telecaribe.

Por fim, o caso Telecaribe ensina que a transformação tecnológica é um investimento de grandes lucros no curto e longo prazo que deve ser pensado, desde o início, pelos benefícios que trará aos usuários, os que na maioria dos casos, serão os mais sensíveis à mudança, mas que logo valorizarão as melhorias, ainda mais quando se trata da interação com empresas queridas pelo público.

Em determinadas ocasiões, a efetividade não é quantificável em dinheiro, caso tenham outras formas de benefício como abrir as portas à opinião das pessoas e poder ter a disponibilidade de prestar-lhes atendimento.

## Sobre a Telecaribe

O canal regional de Televisão do Caribe, Telecaribe, foi fundado em 1986 em Valledupar. Hoje, tem sua sede em Puerto Colombia, nas proximidades de Barranquilla, e impacta a mais de 11 milhões de habitantes em sete estados da Região do Caribe colombiano. A Telecaribe guia suas ações em prol da exaltação e do desenvolvimento dos valores culturais, sociais, políticos e econômicos da região do Caribe; propicia sua integração e estimula a educação, formação, recreação e entretenimento de seus habitantes por meio da televisão.



---

**As boas experiências de trabalho junto a Avaya produziram uma relação de confiança na qual a Telecaribe se transformou em uma fiel cliente de suas soluções.**

---

### Sobre a Avaya

As empresas se baseiam nas experiências que oferecem, e a cada dia, milhões dessas experiências são criadas pela Avaya. Durante mais de cem anos, temos capacitado as organizações de todo o mundo a vencer, criando experiências de comunicações inteligentes para clientes e funcionários. A Avaya cria soluções abertas, convergentes e inovadoras para melhorar e simplificar as comunicações e a colaboração, na nuvem, nas instalações e em um modelo híbrido. Para que seu negócio cresça, temos o compromisso com a inovação, a associação e um enfoque implacável com o futuro. Somos a empresa de tecnologia em que você confia para ajudar a oferecer as experiências que importam. Visite-nos em [www.avaya.com/br](http://www.avaya.com/br).