

Como é habitual, por favor, sinta-se à vontade para enviar esta carta circular aos seus colegas. Para ser colocado na nossa lista de distribuição de e-mails automática **GRÁTIS**, simplesmente visite: www.wainhouse.com/bulletin.

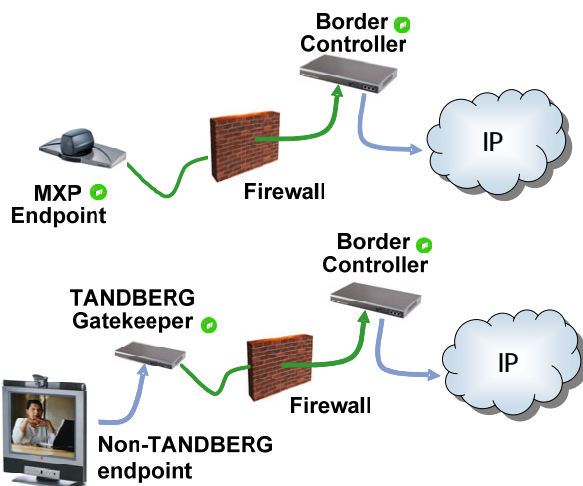
Andrew W. Davis, andrewwd@wainhouse.com

Diga Oi para o H.460

A ITU (International Telecommunications Union - União Internacional de Telecomunicações, uma Agência das Nações Unidas) ratificou um novo conjunto de recomendações (normas para a maioria das pessoas) que promete tornar o NAT-firewall traversal entre os equipamentos de sistemas de vídeo-conferência dos vendedores e das diferentes organizações de usuários finais muito mais fácil no futuro. As novas recomendações são a H.460.18 (editada pela TANDBERG) que possibilita aos endpoints de vídeo H.323 trocar informações de *sinalização*, e a H.460.19 (editada pela RADVISION) que define o mecanismo de NAT-firewall para *mídias*. As duas normas obviamente operam intimamente juntas, mas se forem mantidas separadas, a arquitetura permitirá upgrades e melhoramentos mais claros no futuro, talvez similar ao modelo de pilha da camada 7 das normas ISO para protocolos de rede. (Não pergunte o que pode ter acontecido com as normas H.460.1 a H.460.17, que de maneira similar a MPEG 3, 5, e 6, deverão permanecer um eterno mistério.)

A norma H.460 introduz o NAT-firewall traversal na área do provedor de serviços ou nuvens de redes assim como na empresa. Até agora, qualquer organização poderia implementar seu próprio método ou sua própria solução para o NAT-firewall traversal, mas quando chegou a hora para os sistemas de vídeo-conferência / voz baseados em H.323 inter-empresarial, não havia uma norma para lidar com a situação. Atualmente, esta barreira já desapareceu, proporcionando uma MAIOR capacidade para comunicações de IP entre as organizações. É verdade, as coisas estão melhorando. Mais fácil ainda é quando as pessoas entendem como registrar para os controladores de borda da sessão, e quando os controladores de borda da sessão sabem como avizinhar.

No limite disso, em termos de implementação real, a Norma H.460 exigirá duas condições. A



primeira é que o client software execute atrás do firewall – tipicamente, dentro dos próprios endpoints dos sistemas de vídeo-conferência, ou um gatekeeper substituto para endpoints não conformantes (veja abaixo). O segundo elemento de implementação é um dispositivo (controlador de borda de sessão) na nuvem de rede, tipicamente fornecido pelo provedor de serviços da rede.

Se isto lhe parece familiar, talvez seja por causa que lembramos do anúncio da TANDBERG sobre sua linha de produtos Expressway ([WRB Vol 6 #05, Fev 7](#)), um produto baseado na tecnologia que a empresa absorveu com sua aquisição da Ridgeway. De fato, a Norma H.460 está baseada no Expressway, mas tem algumas pequenas modificações no protocolo de tratamento de pacotes de registro (talvez, não tão pequenas se o usuário for um engenheiro de software de protocolos

de pacotes de registro).

Deste modo, esta é a maneira como a TANDBERG e a Polycom parecem se moldar direto na frente da Norma H.460: A TANDBERG tornou seu Expressway conforme com a Norma H.460, o que, aparentemente, exigiu somente alterações mínimas do código; a empresa lançou imediatamente; as unidades embarcadas estão agora em conformidade com a Norma H.460, e os upgrades do software estão disponíveis para as unidades no campo. Os endpoints MXP da TANDBERG (todos os modelos na linha atual são endpoints MXP) podem suportar o client software H.460 executando internamente. Para os clientes com endpoints não-MXP (incluindo os endpoints não-TANDBERG), a solução será implementar o gatekeeper da TANDBERG atrás do firewall. Veja a figura.

A Polycom está prometendo versões beta de sua solução H.460 no T4-05 e disponibilidade geral no T1-06. Especificamente, as linhas de produtos VSX e PVX serão atualizadas para suportar o client software H.460. A linha de produtos VTIU da Polycom (que, atualmente, é composta de um ALG projetado para implementação empresarial, e não provedores de serviços) será expandida para incluir um controlador de borda, em conformidade com a Norma H.460, para o ambiente de provedores de serviços. A Polycom também realizará melhorias no PathNavigator. Para os endpoints antigos que não podem suportar um H.460 client incorporado, a solução da Polycom será de ter os endpoints mais antigos registrados com o PathNavigator, que direcionará o tráfego através do VTIU ALG e a VTIU se comunicará com o SBC na nuvem. Deste modo, enquanto os ALG's não forem especificamente caros, a solução da Polycom para os endpoints mais antigos terá um estágio extra e interno em comparação com a solução da TANDBERG.

Minha Opinião:

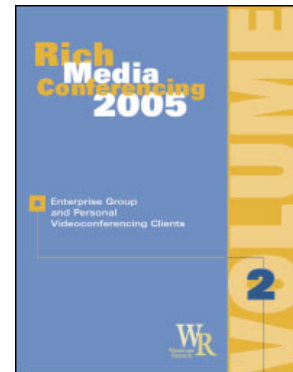
Está certo. A norma H.460 promete facilitar a operação porque poderia eliminar a necessidade de usar a rede ISDN quando estiver se comunicando entre endpoints IP em redes diferentes. No final, poderia diminuir a necessidade de serviços de gateway. A principal pergunta em que todos nós necessitamos refletir é quando os provedores de serviços ativarão gradativamente e implementarão os equipamentos necessários. A norma H.460 pode ser uma oportunidade e uma ameaça.

Uma outra questão: atualmente, um endpoint pode registrar com somente um SBC ou gatekeeper. Não sei se este será sempre o caso. E a alteração dos endereços IP do gatekeeper num endpoint, às vezes requer a navegação através de 6 níveis de menus – que é frustrante se o usuário prever que irá alterar os endereços com qualquer frequência. Para facilitar ainda mais, necessitamos efetuar um peering entre os controladores de borda da sessão. Opinião final, este é um grande passo à frente, mas ainda irá demorar um pouco antes que as chamadas de vídeo H.323 inter-empresarias sejam facilmente acessíveis.

⇒ [WR Forum: Say Hello to H.460](#)

Rich Media Conferencing 2005

Volume 2: Enterprise Group and Personal Videoconferencing Endpoints



(Volume 2: Endpoints de Sistemas de Vídeo-Conferência de Grupos Empresariais e Pessoais)

Este estudo de mercado é parte de nossa série anual FLAGSHIP de relatórios precursores sobre produtos e serviços de sistemas de conferência e de colaboração. O Volume 2 é um estudo profundo do mercado, tecnologias, e principais vendedores de endpoints de sistemas de vídeo-conferência. O relatório de 201 páginas inclui uma revisão dos principais 11 vendedores de endpoints em todo o mundo que acreditamos serem líderes em seus respectivos mercados ou candidatos a se tornarem players da indústria por causa de suas tecnologias exclusivas ou estratégias comerciais inovadoras. Inclui o dimensionamento do mercado e nossa previsão de 5 anos para a Europa, América do Norte, e Ásia Pacífico.

Visite www.wainhouse.com/reports para obter detalhes completos e um resumo executivo GRÁTIS.

Cisco Lança Investida nas Pequenas e Médias Empresas

Macromedia, TANDBERG forma parceria para aumentar Soluções de Colaboração da Cisco

A Cisco Systems está anunciando novos produtos e serviços e planos de financiamento direcionados exclusivamente ao segmento das pequenas e médias (SMB) empresas. A empresa afirma que suas novas aplicações, seus novos endpoints, sistemas de controle de chamadas, e produtos de infra-estrutura não são apenas versões melhoradas daquelas direcionadas para empresas de grande porte, mas são projetadas desde o início para serem soluções inteligentes, simples, e seguras a que estes clientes anseiam. O anúncio é muito amplo em seu escopo, e inclui o processamento de chamadas CallManger Express (CME) v.3.3, Cisco Unity Express v2.2 voice mail e atendente automático, Cisco IP Phones 7941G e 7961G, o Cisco Catalyst Express 500 switch, o Cisco Network Assistant para gerenciamento, e a

ferramenta de configuração rápida IP Communications Express, assim como alguns outros pedaços e peças. Uma das outras peças é o videofone Cisco 7985G (que contesta a distinção de ser o segredo menos guardado da indústria) com preço de tabela de \$3595, um sistema executivo TANDBERG 150 de conformidade SCCP e marca Cisco. Este videofone complementa a MCU de vídeo e o gateway marcas da Cisco fornecidos a base de OEM pela RADVISION.

Embora eu tenha certeza de que todos os elementos da iniciativa SMB sejam interessantes, uma das peças mais intrigantes para mim é o MeetingPlace Express (MPE), que poderá ser entregue em alguma data no final do T4. O MPE está baseado na tecnologia Flash e representa uma estreita parceria entre a Cisco e a Macromedia para fornecer uma versão customizada do Macromedia Breeze. (O Breeze completo, por exemplo, suporta vídeo, mas a versão da Cisco não suporta.) O Breeze, em essência, se torna o engine de web conferencing em MPE e trabalha junto das capacidades de voz

fornecidas pela infra-estrutura baseada no Latitude da Cisco. O MPE terá um preço abaixo da versão atualmente embarcada do MeetingPoint, mas o MPE será escalado para o grande número de usuários que pode ser endereçado com o MeetingPoint (que pode executar em servidores distribuídos), nem poderá o MPE se integrar diretamente ao Outlook, como o seu primo, que usa tecnologia DCL para fornecer sistemas de web conferencing.

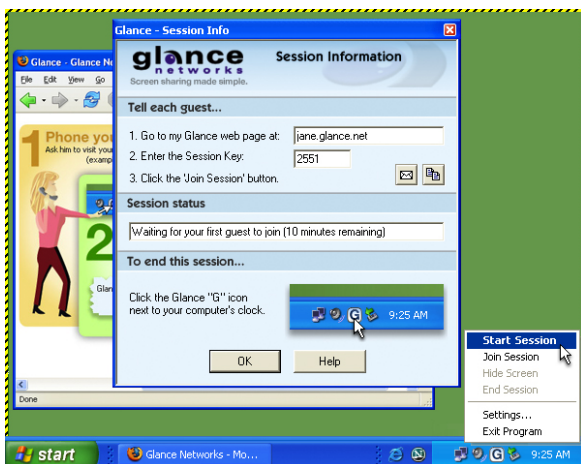
Minha Opinião. A mudança para a tecnologia baseada em tecnologia Flash é um passo inteligente da Cisco. A tecnologia Flash executa aproximadamente em 115% dos computadores pessoais atuais e também está passando para o mundo da telefonia móvel. A mudança de SMB coloca a Cisco nivelada na posição de ser capaz de fornecer soluções totalmente integradas (incluindo um vídeo-fone) para as pequenas empresas, clientes que são muito menos prováveis de desejar soluções do tipo unir peças e partes.

O Wainhouse Research Bulletin gostaria de convidá-lo para se unir a nós no agradecimento aos nossos patrocinadores de 2005 que ajudam a manter a distribuição do WRB gratuita:

AGT	Konftel AB
Aethra	LifeSize
Avaya	MVC
Compunetix	Polycom
Convedia	RADVISION
DSTMedia	ReView Video
DyLogic	Sony
Espre Solutions	TANDBERG
GlowPoint	The Whitlock Group
inSORS	Wire One

Publicação transparente: [O patrocínio](#) do WR Bulletin de maneira alguma implica que nossos patrocinadores endossem nossas opiniões expressas no WRB. Nem implica que o Bulletin endosse seus produtos ou serviços. Continuamos sendo críticos de oportunidades iguais.

Glance 2.0 Passa de Versão Beta para Disponibilidade Geral



A Glance Networks (glance.net) anunciou a versão Glance v2.0, prometendo aumento de desempenho para o serviço de colaboração que acreditamos ainda seja o de uso mais simples da indústria e o mais rápido para se lançado, especialmente de uma maneira ad-hoc. Os engenheiros da Glance reescreveram completamente o código de base que direciona o serviço, com isso acelerando as atualizações de telas, suportando cores de 24 bits, e empregando uma arquitetura que permite aos clientes integrar o Glance em seus próprios web sites. O Glance ainda está baseado na tecnologia de Java. A empresa informou-nos que tem tido muito sucesso vendendo para pequenas empresas e que o próprio serviço é usado mais comumente como uma ferramenta de

demonstração e venda de software. Isto faz sentido, ou, no mínimo, existe um bom entrosamento entre a funcionalidade simples e limitada do Glance e a necessidade de não obstruir, confundir, ou distrair clientes potenciais com a ferramenta de vendas (ou downloads de software), enquanto estiverem lançando uma sessão demo.

Polycom Intensifica Compatibilidade com Microsoft

Os sistemas de vídeo de mesa e de sala de conferência e bridges da Polycom oferecem atualmente um suporte de software incorporado para o Microsoft Office Communicator 2005 e o Microsoft Office Live Communications Server 2005. Os usuários podem simplesmente adicionar endpoints de vídeo PVX e VSX como "buddies" numa lista de buddies de mensagem instantânea, no Communicator, e podem iniciar chamadas de vídeo multi-partes e ponto-ponto de alta qualidade e compartilhar o conteúdo uns com os outros.

LifeSize Embarca Telefone

A LifeSize anunciou a disponibilidade do LifeSize Phone, um telefone de áudio conferência de formato circular de alta definição que tem função dupla como telefone viva-voz para sala de conferências e como sistema de microfone para os sistemas de vídeo-conferência de alta definição que ainda não estão sendo embarcados pela empresa.



Setembro SpotLights Web Seminar



Casting vs. Conferencing: Getting Your Message Across Without Breaking the Bank
(*Casting versus Sistemas de Conferência: Passando Sua Mensagem Sem Quebrar o Banco*)

Palestrante: Sr. Ira M. Weinstein, Analista Senior e Consultor, Wainhouse Research

Data: 29 Set **Horário:** Américas – 11:00 am Eastern (New York) [Inscrição - Américas](#)

Europa – 10:00 am GMT (London) [Inscrição - Europa](#)

Não existe a falta de ferramentas disponíveis para suportar as comunicações empresariais. Com as opções variando de sistemas de áudio-conferência, web conferencing, sistemas de vídeo-conferência, streaming / webcasting, e até mesmo soluções de escritório virtual, é fácil para os usuários finais ficarem confusos com relação a qual ferramenta fornecerá a melhor experiência e valorizará seu investimento. Em vez de se concentrar nos recursos e capacidades dos produtos, esta apresentação fornece uma orientação e uma visão interna para a seleção das ferramentas certas para a reunião, apresentação, e formação de parcerias baseado nos requisitos e nas prioridades organizacionais do usuário final. O Sr. **Ira M. Weinstein** é um veterano com 13 anos de experiência nas indústrias de sistemas de conferência e audio-visual.



Patrocinado por



Quatro Eventos para o seu Calendário de Outubro

1

A preparação final está em curso para a [Keystone Conference](#), a ser realizada em Indianápolis, Indiana, e on-line em outubro 3-5, 2005. Os patrocinadores incluem a Polycom, VBrick, Ectus, Marratech, RADVISION, TANDBERG, Safari Video Networks, LifeSize Communications, Renovo Software, Expedite, Haivision, Cisco Systems, e a ConferencePlus. A Cisco, Ectus, Marratech, RADVISION, e a VBrick Systems estarão apresentando um showcase baseado na web especial via Cisco MeetingPlace 4-6 PM CDT, na Terça-Feira, 4 de outubro – detalhes disponíveis em breve em [Keystone web site](#). Estes e outros patrocinadores também aparecerão nas mesas redondas moderadas pela Wainhouse Research. Finalmente, em conjunto com a Keystone Conference e como parte de um relatório de segmento próximo sobre a *The Distance Education and e-Learning Landscape* (*Educação a Distância e e-Learning Landscape*), a Wainhouse Research está conduzindo uma pesquisa dos educadores e treinadores K-20. Se você ensina ou treina usando tecnologias de colaboração, [clique aqui para receber a pesquisa](#) e tenha a chance de ganhar um Apple iPod Nano ou uma cópia do *Videoconferencing for K-12 Classrooms* (*Sistemas de Vídeo-Conferência para Salas de Aula K-12*).

2

A Conferência [CSP Summit](#) está a apenas duas semanas da abertura! Reunimos uma agenda obrigatória (outubro 6-7) que esperamos desafiará os CSPs e seus parceiros a explorar novas áreas de crescimento. Também estamos proporcionando numerosas oportunidades para a conexão de redes durante os intervalos, almoço e um cocktail de recepção. [Inscreva-se agora now](#); existem vagas limitadas em hotel e espaço para conferência, e a conferência tem sido vendida totalmente todos os anos. Detalhes da agenda, patrocinadores, e acomodações de hotel estão em wainhouse.com/cspsummit. A WR negociou uma tarifa noturna especial de \$150 no excepcional W Hotel Lakeshore, no centro de Chicago. Para reservar seu quarto, contate nosso coordenador de eventos Sr. Kris Kristie pelo telefone +1 609.714.2222, kkristie@espkits.com e identifique-se como um participante do CSP Summit.



3 O Wainhouse Research European Forum 2006 será realizado em Berlin, Alemanha, em abril 19-20-21 de 2006. Detalhes serão antecipados em aproximadamente três semanas. Estamos planejando uma agenda empolgante este ano que englobará instruções em sistemas de conferência e colaboração e através de nosso novo patrocinador diamante, o Projeto Augmented Multiparty Interaction (AMI) (Interação Multipartes Aumentada), com recursos da comissão européia, se estenderá para incluir tecnologias de reunião da próxima geração. Estaremos procurando palestrantes e patrocinadores, assim como participantes em nosso showcase de tecnologia. Se desejar que seu nome seja incluído na lista de correspondência para receber informações adicionais, envie um e-mail para Miss Sara Fargo, sfargo@wainhouse.com.



4 A Conferência Wainhouse Research Summit 2006 está em seu estágio de planejamento inicial. Mas este primeiro evento de sistemas de conferência e colaboração já está programado para acontecer novamente no Colonnade Hotel, Back Bay, Boston, em julho 19-20-21. Coloque esta data em seu calendário como um evento “imperdível”. O foco deste ano será sobre as questões críticas na integração com as soluções baseadas em telefonia e Presença, assim como as considerações dos usuários finais, quando são avaliados os serviços hospedados e gerenciados versus as implementações de CPE (equipamentos na propriedade do cliente).



Novo em www.platinum.com

Se o Sr. ainda não se cadastrou em nosso [Platinum web site](#), cadastre-se agora. Verifique como o Sr. pode providenciar o envio de dados personalizados. Exemplos de recentes Notas de Pesquisa postadas no Platinum incluem:

- A aquisição Emblaze-VCON
- Ectus: Um Cavalo de Um Truque ou Vamos dar uma Volta?
- Diferenciação, Taxas de Anexação, e Multiplicadores nos Sistemas de Comunicações Unificados Baseados em Telefonia.
- O Minuto de Multimídia Emparelha
- Questões de NAT / Firewall com Voz e Vídeo sobre IP

Cara a Cara com o Sr. Ron Gaboury, COO, da York Telecom



A York Telecom tem fornecido serviços gerenciados para contas do governo há muitos anos. Mais recentemente, a empresa começou a se concentrar nos mercados empresariais e comerciais. A WR teve a chance de se sentar com o COO da York Telecom, o Sr. Ron Gaboury, e conversar sobre os serviços gerenciados, e saber porque este segmento do mercado poderia ser de interesse crescente para a maioria dos usuários finais.

WRB: Qual é a sua (da York Telecom) definição dos serviços gerenciados?

RG: Baseado nos resultados das discussões ocorridas este ano na Conferência do Wainhouse Research Summit, parece que todos possuem suas próprias definições de serviços gerenciados. Pessoalmente, acredito que uma oferta de serviço gerenciado deveria incluir vários produtos, conjuntos de ferramentas, e serviços que melhorassem o desempenho, a confiabilidade, e a economia do ambiente do sistema de conferência do cliente. Idealmente, o pacote destes produtos e serviços deveria ser flexível o suficiente para permitir ao cliente utilizar um até todos os componentes da oferta. Basicamente, os serviços gerenciados deverão suportar, aumentar, e intensificar o ambiente de comunicações visuais do cliente. Seguimos estes princípios gerais dos serviços gerenciados ao projetar nossa oferta de serviços gerenciados.

WRB: Qual é exatamente a importância dos serviços gerenciados dos sistemas de conferência para o futuro da York Telecom?

RG: Os Serviços Gerenciados não são apenas o futuro de nossa empresa – também são o nosso passado. O fato é que a York Telecom tem estado fornecendo o que, atualmente, está se tornando conhecido como “serviços gerenciados de sistemas de conferência” por mais de dez anos de nossa história de vinte anos. Temos grandes clientes federais que têm desfrutado por muitos anos de 98.9% (ou mais) do endpoint uptime (tempo ativo). Considerando a exigente natureza de missão crítica do Departamento de Defesa e dos ambientes governamentais civis, alcançar este nível de desempenho não tem sido uma tarefa fácil. Na York Telecom, temos efetuado a entrega de serviços gerenciados de sistemas de conferência e colaboração, em regime turnkey, como uma parte integrante de nossa cultura corporativa.

WRB: Então o que torna suas ofertas diferentes das ofertas dos serviços gerenciados da concorrência?

RG: Acreditamos que nossa abordagem, filosofia e gama de serviços diferenciam nossas ofertas dos serviços da concorrência.

1) Nossa abordagem envolve a compreensão das necessidades, prioridades, e modelo de negócio de cada cliente. Em seguida, e somente nesta hora, poderemos fornecer um pacote de ofertas que ajudarão ao cliente atingir seu objetivo. Nossas ofertas de serviços gerenciados não são um produto off-the-shelf; são um conjunto de serviços customizados e projetado para proporcionar a cada cliente o suporte que ele poderá utilizar o mais apropriadamente possível, ao preço mais econômico possível.

2) Nossa filosofia é que nossa oferta de serviços gerenciados não deva somente aderir aos padrões de desempenho mais altos possíveis, mas deve ajudar o cliente economizar tempo e dinheiro. Um fator crítico para o sucesso de qualquer programa de serviços gerenciados é a medição em tempo real. Além disso, continuamos a aprender diariamente com nossos clientes. O feedback que recebemos do monitoramento dos serviços e de nossos clientes é uma parte crítica para ajudar-nos a melhorar nossa oferta hoje e tornar ainda melhor os serviços de amanhã.

3) Finalmente, a modularidade e a gama de nossos serviços permitem-nos atender e exceder as expectativas de até mesmo os mais exigentes clientes. Temos projetado nossas soluções para integrar com a infra-estrutura e o fluxo de trabalho existentes do cliente. Isto significa que, em vez de destruímos o ambiente do cliente, nós o melhoramos.

WRB: O Sr. mencionou que a York Telecom ajuda os clientes a melhorar o ROI de seus investimentos de sistemas de conferência. Como isto ocorre?

RG: Em primeiro lugar, nós não apenas aparecemos e sugerimos maneiras de cortar os custos. Embora o corte de custos possa diminuir as despesas, também poderia afetar adversamente outros aspectos do ambiente do cliente. Por exemplo, poderíamos generalizar uma recomendação de que todas as reuniões de vídeo não-críticas deveriam utilizar conexões com velocidades mais baixas. Em uma rede híbrida, ou num ambiente puro ISDN, isto diminuiria de maneira significativa os custos de transporte. Mas, a experiência de reunião resultante também estaria comprometida. Neste caso, existiria um resultado de economia imediato, mas não

Distribuição Exclusiva no Brasil do
Wainhouse Research Bulletin
é trazida para você por



**Soluções para
Áudio e
Videoconferência**

- **Desenho de Redes de Videoconferência**
- **Equipamentos de Audioconferência**
- **Integração e execução de projetos**

www.sealtelecom.com.br

sealtelecom@sealtelecom.com.br

Tel: 55-11-3877-4000

necessariamente um aumento no ROI geral de prazo mais longo.

A verdadeira melhoria do ROI se restringe aos maiores desempenho e confiabilidade, balanceados com a economia. Por exemplo, a natureza turnkey de nosso serviço permite ao cliente colocar seu foco num negócio central, diminuir o risco da obsolescência tecnológica, e controlar e administrar o orçamento do custo das conferências, globalmente.

O resultado é uma maior satisfação geral com os sistemas de vídeo-conferência, maior adoção do usuário final, e maior ROI em todos os investimentos de sistemas de conferência. É realmente muito direto. Melhores serviços de sistemas de conferência resultam na utilização adicional e maior retorno de investimento. Isto é o que fazemos ... melhoramos os serviços de dos sistemas de conferência.

WRB: Como o Sr. enxerga o futuro dos serviços gerenciados?

RG: As ofertas atuais dos Serviços Gerenciados brindam principalmente os serviços de sistemas de vídeo-conferência. Acredito que seja a responsabilidade e a missão da York Telecom liderar o caminho arquitetando soluções empresariais que englobam todas as modalidades de comunicações visuais que variam desde streaming até o armazenamento de conteúdo, de webcasting até web conferencing, e de gerenciamento de eventos até suporte na empresa. O futuro dos serviços gerenciados certamente envolve maiores desempenho e flexibilidade, em pontos de custo mais baixos, mas acredito que uma gama de serviços maior seja o destino real dos serviços gerenciados. Colocado de uma maneira simplificada, os Serviços Gerenciados se tornarão parte integrante do ambiente de comunicação central de uma empresa.

WRB: Alguns poderiam afirmar que os sistemas de conferência e de colaboração estão crescendo para englobar os sistemas de áudio-vídeo-web conferências e IM. Isto fornecerá à colaboração uma visibilidade muito maior na maioria das organizações de usuários finais, e direcionará a colaboração claramente para dentro do espaço de IT. Como a York Telecom reagirá se estes desenvolvimentos ocorrerem? Isto não irá alterar seu ambiente competitivo de maneira muito drástica?

RG: Nosso ambiente competitivo atual inclui a integração altamente especializada dos sistemas de vídeo, e nossos programas de suporte dos serviços gerenciados. Muitas vezes, a integração dos sistemas requer pessoal treinado para oferecer suporte às aplicações (atendentes das salas, técnicos de operações de vídeo, interfaces tecnológicas). Entretanto, à medida que os sistemas de conferência e de colaboração evoluem, os programas de Serviços Gerenciados também devem evoluir. Portanto, nossas equipes de suporte técnico já estão se transformando em uma organização direcionada ao fornecimento de suporte ao nível de usuário final não-técnico. Esta re-engenharia (atendendo ao usuário final real) se alinha muito bem com a fusão dos suportes de sistemas de áudio-vídeo-web conferências e IM, que concordo efetuarão uma fusão com o VTC e a colaboração com o passar do tempo.

De um nível mais profundo, isto requer que nossos especialistas possuam total conhecimento do trabalho, em todos os aspectos do suporte IP empresarial, e adotem as mentalidades dos centros de operação de data centers / redes.

Eu não concordo que nosso ambiente competitivo esteja sofrendo mudanças drásticas porque mantemos nossa especialidade em engenharia de comunicações visuais. O impacto mais significativo que observo serão as alterações necessárias em nossas parcerias e em nossos fornecedores. Nossa empresa se especializou em parcerias operacionais sem intermediários desde seu início, e vejo que isto nos transportará através deste próximo nível de evolução técnica.

Cartas

Prezado Editor: Na minha opinião, o elemento crucial do Skype, a que o Sr. não fez referência, é sua versão Beta do Skype com Vision. Este é o modelo comercial que é provável que tenha um imenso impacto sobre os negócios e as comunicações pessoais. Quando alguém está comprando algum produto de uma pessoa desconhecida ou tentando fechar algum acordo comercial, a maioria das pessoas se veria capaz de achar a aparência e a expressão facial, ou a conduta, da outra pessoa muito atraentes: "A cor dos olhos". Embora eu concorde que existam algumas pessoas mentirosas muito

hábeis, em toda a parte, que podem disfarçar sua linguagem corporal, para a grande maioria, a maneira como a pessoa gesticula bruscamente pode trair sua face oculta, e tais pistas sutis são a base da maior parte da interação pessoal diária.

Assim, está é minha profecia audaciosa. Dentro de alguns anos, o Skype Video estará em uso por um número muito grande de usuários da Internet, especialmente aqueles com menos de 20 anos de idade. As transações comerciais estarão de maneira crescente acima do desktop e uma conexão áudio-visual estará muito mais em evidência. Isto é, simplesmente, uma extensão óbvia dos sistemas de vídeo-conferência, mas dentro de um pacote que será universalmente acessível e, mais importante, extremamente barato..... Peter R Jensen, Hyparcons, NSW 2088, Austrália

© 2005 Wainhouse Research 112 Sumner Road, Brookline, MA 02445 USA Tel +1 617.975.0297
Email para: editor@wainhouse.com PR para: news@wainhouse.com Assinaturas gratuitas: www.wainhouse.com