



PLANIFICAR | IMPLANTAR | **ADOPTAR**

Un elemento en una serie que ayuda a organizaciones de TI a implantar dispositivos de audio para UC

Lista de comprobación de herramientas UC

Adopción de dispositivos de audio para UC

Abordar el tema del audio de una implantación de Comunicaciones unificadas (UC) puede resultar una tarea complicada. Sin embargo, un seguimiento detallado y bien organizado puede garantizar que los usuarios tengan una primera experiencia positiva con su dispositivo de audio y continúen usándolo, al tiempo que se incrementa la adopción general de UC en toda la organización.

Por ello, hemos trazado tres fases en las implantaciones de audio para UC: planificar, implantar y adoptar. Para cada una de las fases, hemos recopilado preguntas frecuentes y listas de comprobación de apoyo para ayudarle en todo el proceso.

La siguiente lista de comprobación de adopción proporciona a TI una lista de elementos de alto nivel que debe considerar para maximizar la utilización de dispositivos de audio para UC y la inversión continua. Es el resultado directo de nuestra participación en muchas implantaciones de UC, en las que se dota a usuarios de todo el mundo con las capacidades para que hagan mejor su trabajo.

ASEGURARSE DE QUE CUENTAN CON ASISTENCIA EN LA PRIMERA LLAMADA: MOMENTO DE LA VERDAD

- Continuar compartiendo información sobre los lugares donde los usuarios pueden obtener asistencia: intranet corporativa, wikis, vídeos, seminarios Web y formación en línea para la [configuración de dispositivos de audio](#) y [su asignación a un softphone específico](#).

COMPROBAR EL USO

- Entrevistar a los nuevos usuarios.
- Configurar canales de comunicación para opiniones.
- Registrar el nivel y la calidad del uso que se está llevando a cabo.
- Tratar la ansiedad del usuario.

MEDIR Y COMUNICAR EL ÉXITO

- Usar requisitos básicos para comprender el progreso.
- Realizar un seguimiento de los parámetros registrados en el sistema de UC.
- Encuestar a los usuarios y registrar sus reacciones iniciales a la primera llamada.
- Publicar y promover las historias de éxito mediante boletines internos, blogs y redes sociales, con usuarios que hayan introducido el dispositivo de audio para UC en su rutina diaria.
- Colaborar con comunicaciones corporativas acerca de mensajes consistentes y a largo plazo. Fortalecer la idea de que la plataforma de UC es un programa a largo plazo que no se sustituirá con la próxima iniciativa corporativa. Pedir al representante ejecutivo que comparta historias de éxito personales.

“El personal de gestión de cuentas de Plantronics, en mi opinión, marca una gran diferencia, ya que me mantiene al corriente de los cambios y de los nuevos productos que van apareciendo en el mercado”.

—Gerente de TI,
Organización de atención sanitaria

Fuente: Encuesta de Tech Validate a los clientes de Plantronics, 2013.

ABORDAR LAS NUEVAS PREOCUPACIONES Y ACTUALIZAR LOS SERVICIOS

- Llevar a cabo un estudio de seguimiento para cumplir estos objetivos:
 - Medir la satisfacción del usuario.
 - Decidir si los cambios fundamentales (como el entorno de trabajo o el estilo de trabajo) han creado desafíos que requieren un nuevo dispositivo de audio.
 - Responder con un enfoque que considere de forma proactiva los problemas de los usuarios de las siguientes formas:
 - Abordar las preocupaciones y proporcionar alternativas cuando sea necesario.
 - Hablar con aquellos que adoptan el cambio lentamente para empatizar con sus dudas y ofrecerles una demostración de las funciones más sencillas.
- Actualizar la información técnica y los documentos con las lecciones aprendidas. Asegurarse de que los cambios en la plataforma de UC, incluidas las nuevas funciones y las configuraciones distintas, se han probado y comunicado adecuadamente.
- Establecer una ubicación física donde los empleados puedan hacer una comprobación rápida de su dispositivo, sustituir las baterías, ajustar la configuración, obtener nuevas almohadillas y obtener una respuesta a sus preguntas.

FACILITAR LAS ACTUALIZACIONES

- Mantener la lista de dispositivos de audio para UC actualizada en todo momento.
- Ser proactivo al probar los nuevos dispositivos. Probar los dispositivos con antelación y añadirlos a la lista aprobada para que no se introduzcan en el entorno compatible dispositivos no probados.
- Establecer un proceso de actualización fácil de comprender.
- Facilitar las sustituciones:
 - Desarrolle un proceso de garantía y un proceso de solicitud fácil de comprender.
 - Proporcione herramientas que permitan a los usuarios seleccionar un nuevo dispositivo de audio para UC.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, VISITA:

www.plantronics.com/uctoolkit