



PLANIFICAR | IMPLANTAR | **ADOPTAR**

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

Preguntas frecuentes sobre las 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.

Estas preguntas más frecuentes sobre adopción responden a preguntas típicas que las organizaciones de TI plantean sobre cómo lograr un alto grado de adopción inicial de los usuarios de los dispositivos de audio para UC para el futuro. Este es el resultado directo de nuestra participación en muchas implantaciones de UC, que permiten que los usuarios de todo el mundo hagan mejor su trabajo.

1. ¿QUÉ SIGNIFICA LA ADOPCIÓN DEL USUARIO Y POR QUÉ ES IMPORTANTE?

La adopción del usuario hace referencia a la transición de las formas de comunicación antiguas a una nueva y mejorada. La clave para la adopción es lograr que la primera experiencia del usuario sea positiva. Este momento establece la confianza y anima a seguir utilizando los nuevos dispositivos de audio. La adopción es importante a la hora de validar la inversión de la empresa y mejorar los resultados empresariales.

2. ¿POR QUÉ ES ESA PRIMERA LLAMADA UN "MOMENTO DE LA VERDAD" TAN ESENCIAL Y QUÉ PUEDO HACER PARA AUMENTAR LA TASA DE ÉXITO?

El momento de la verdad llega cuando un usuario hace su primera llamada. Una primera llamada con éxito lleva a otra y aumenta el uso. Por otra parte, una primera llamada problemática puede disuadir al usuario de seguir utilizando el nuevo dispositivo. Invite a los usuarios a realizar una llamada de prueba al servicio o al personal de asistencia. Si la experiencia es positiva, el usuario se sentirá más inclinado a seguir utilizando el dispositivo. Si es negativa, el servicio de TI podrá proporcionar asistencia inmediata para la resolución de problemas.

3. ¿CON QUÉ HERRAMIENTAS DEBO CONTAR SI LOS USUARIOS NECESITAN ASISTENCIA CON SUS NUEVOS DISPOSITIVOS?

Le recomendamos proporcionar un menú de recursos de autoasistencia, a petición y en línea, como guías de resolución de problemas sencillas y formación sobre productos. Plantronics lo reconoce como una práctica recomendada y ha desarrollado formaciones en línea para la configuración de dispositivos de audio, así como una guía para configurar el dispositivo de audio con un softphone específico.

“Plantronics ha agregado valor a nuestra organización, continuando al día con las tecnologías de telefonía y Comunicaciones Unificadas, siempre innovadores y preparados para ayudarnos en nuestros retos”.

—Analista de sistemas TI,
Organización Global 500

4. ¿CÓMO PUEDO COMPROBAR SI LOS DISPOSITIVOS DE AUDIO SE ESTÁN UTILIZANDO?

Proporcione un vía de opinión para recibir los comentarios de los usuarios y descubrir cualquier problema. Por supuesto, este método requiere que el usuario pase a la acción. Una mejor práctica alternativa es pasear por la oficina de forma regular, escuchar a los empleados mientras usan sus dispositivos de audio y hablar con algunos de ellos para escuchar opiniones y comentarios. Por último, manténgase en contacto con los superusuarios y administradores ejecutivos. Por lo general, son los primeros en enterarse de lo que sucede en la oficina.

5. ¿QUÉ PUEDE AUMENTAR LA ADOPCIÓN?

Destaque y promueva los éxitos de los usuarios. Cuando un usuario utilice con éxito un nuevo dispositivo de audio, los compañeros se sentirán más predispuestos a utilizarlo por sí mismos. Cree un vídeo corporativo divertido para su uso interno en el que se muestre cómo los dispositivos de audio facilitan la colaboración y aumentan la productividad. Como el rechazo a la adopción se basa en el miedo a lo desconocido, invite a usuarios que hayan asimilado rápidamente el cambio y a otros que les haya llevado más tiempo para que debatan sus experiencias con los dispositivos de audio. Por último, pida a los directivos que actúan como portavoces que colaboren con la sección de comunicación corporativa para compartir su historia.

6. ¿CÓMO MIDO EL ÉXITO DE LA ADOPCIÓN?

Las encuestas a los usuarios tras la implantación pueden ayudarle a evaluar el nivel de satisfacción y de éxito. La encuesta puede ser cualitativa o cuantitativa. Ejemplo de algunas preguntas:

- ¿Está satisfecho con su dispositivo de audio?
- ¿Funciona adecuadamente?
- ¿Ha realizado la primera llamada? ¿Funcionó todo correctamente?
- ¿Recibe la asistencia que necesita?

7. ¿QUÉ PUEDO HACER PARA DEMOSTRAR EL ÉXITO A LA DIRECCIÓN?

Consulte los parámetros de evaluación que se establecieron en la etapa de planificación y comunique los éxitos rápidamente. ¿Disminuyó el número de mensajes de correo electrónico? ¿Aumentó el número de mensajes de correo electrónico? ¿Cuáles son los requisitos clave? Las plataformas de UC cuentan con mecanismos para medir la actividad de los usuarios, que puede utilizarse para realizar informes. Dichas plataformas de UC y sus dispositivos de audio se valorarán por sus méritos empresariales. Fomentar el uso y realizar un seguimiento del mismo junto con la actitud hacia la nueva plataforma de UC son los primeros pasos para obtener resultados empresariales positivos.

8. LOS USUARIOS NO PARECEN TENER PROBLEMAS CON SUS DISPOSITIVOS DE AUDIO PARA UC. ¿DEBERÍA SEGUIR SUPERVISÁNDOLOS?

Cuando adopta un enfoque proactivo y establece una apreciación continua de los avances y los cambios en las exigencias de los usuarios, puede ver nuevas tendencias antes de que emerjan por completo. Este enfoque le permite ampliar la formación de los usuarios y favorece el comportamiento, al tiempo que genera un diálogo que revela que los usuarios se benefician de las UC.

9. ¿CÓMO SE RECOMIENDA GESTIONAR LAS SUSTITUCIONES Y LAS ACTUALIZACIONES?

La tecnología cambia rápidamente, por lo que es vital poner en marcha un procedimiento y una política de actualizaciones antes de que se soliciten. Una vez establecidos, proporcione una herramienta fácil de utilizar, a ser posible basada en la Web, que proporcione acceso instantáneo a la lista de dispositivos de audio para UC aprobados por TI. Puede optar por una solución autogestionada o colaborar con el fabricante del dispositivo de audio para UC. Con esta herramienta, los empleados pueden ver las opciones disponibles y analizar las comparaciones para tomar una decisión fundamentada.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, VISITA:

www.plantronics.com/uctoolkit