



PLANIFICAR | IMPLANTAR | **ADOPTAR**

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

Encuesta 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. Además de la sección de preguntas más frecuentes y las listas de comprobación para cada fase, los estudios se han diseñado para ayudar a los departamentos de TI a conseguir un alto nivel de adopción por parte de los usuarios, proporcionando preguntas que hay que plantear para asegurarnos de que la implantación avanza por el camino correcto.

La siguiente encuesta sobre adopción contiene preguntas que TI puede utilizar para medir y optimizar la adopción. En primer lugar, las preguntas iniciales evalúan la satisfacción del usuario con respecto a los dispositivos de audio y la asistencia; a continuación, evalúan el éxito del programa continuo de UC y las necesidades futuras.

ESTADO DE LA PRIMERA LLAMADA

- ¿Qué dispositivo de audio utiliza?

-
- ¿Quién configura el dispositivo de audio (por ejemplo, TI, yo mismo)?

-
- ¿Ha realizado la primera llamada con su nuevo dispositivo de audio?
 - Sí No
 - En caso negativo, explíquelo:

-
- ¿Ha recibido alguna llamada con su nuevo dispositivo de audio?
 - Sí No
 - En caso negativo, explíquelo:

EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

-
- ¿Ha encontrado fácil de utilizar el dispositivo de audio en su primera llamada?
 - Sí No
 - En caso negativo, ¿se resolvió el problema?
 - Sí No
 - En caso negativo, explíquelo:
-

Un seguimiento detallado y bien organizado puede garantizar que los usuarios tengan una primera experiencia positiva con su dispositivo de audio y continúen usándolo.

- ¿Piensa continuar utilizando el dispositivo de audio?

Sí **No**

- ¿Por qué o por qué no?
-

- ¿Cómo es la calidad del audio cuando recibe llamadas?

Excelente **Buena** **Normal** **Mala** **Muy mala**

- Si fue mala o muy mala, explíquelo:
-

- ¿Cómo es la calidad del audio cuando realiza llamadas?

Excelente **Buena** **Normal** **Mala** **Muy mala**

- Si fue mala o muy mala, explíquelo:
-

- ¿Cómo calificaría la comodidad general del dispositivo de audio?

Excelente **Buena** **Normal** **Mala** **Muy mala**

- Si es mala o muy mala, explíquelo:
-

- ¿Tiene la sensación de que el dispositivo de audio le permitirá aumentar su productividad?

Sí **No**

- En caso negativo, explíquelo:
-

- En general, ¿se siente cómodo con las nuevas herramientas de comunicación implantadas?

Sí **No**

- En caso negativo, explíquelo:
-

ASISTENCIA TÉCNICA

- ¿Ha necesitado asistencia técnica para el dispositivo de audio?

Sí **No**

- En caso afirmativo, ¿con quién contactó?:
-

- Si se ha puesto en contacto con el servicio de asistencia técnica de TI, ¿cómo calificaría el nivel de asistencia durante las primeras 48 horas después de recibir el dispositivo de audio?

Excelente **Bueno** **Normal** **Malo** **Muy malo**

No he necesitado asistencia

- Si fue malo o muy malo, explíquelo:
-

UTILIZACIÓN DEL DISPOSITIVO DE AUDIO

- ¿En qué medida está disfrutando de su nuevo dispositivo de audio? Puntúe su experiencia:

Excelente **Buena** **Normal** **Mala** **Muy mala**

- Si fue mala o muy mala, explíquelo:
-

- ¿Qué porcentaje del tiempo utiliza el dispositivo de audio para UC en comparación con el teléfono fijo?:
-

- Después de utilizar por primera vez el dispositivo de audio para UC, ¿su uso ha aumentado o disminuido?

Aumentado **Disminuido**

- Si ha disminuido, explíquelo:
-

Estas preguntas sugeridas se han diseñado para ayudar a los departamentos de TI a conseguir un alto nivel de adopción por parte de los usuarios y asegurarse de que la implantación avanza por el camino correcto.

- ¿Qué ventajas tiene su plataforma UC y dispositivo de audio para UC y qué ventajas le ha proporcionado? (Marque todas las opciones que correspondan).
 - Menos llamadas perdidas
 - Comprobar disponibilidad
 - Llamadas de conferencia
 - Mayor flexibilidad
 - Mayor movilidad
 - Otro
 - Colaboración mejorada
 - Llamada de tres participantes
 - Ninguna

ASISTENCIA Y OTROS RECURSOS

- ¿Ha utilizado alguna de las opciones de asistencia siguientes? (Marque todas las opciones que correspondan).
 - Asistencia técnica
 - Manual
 - Preguntas más frecuentes
 - Superusuario
 - Recursos de asistencia en línea
 - Otro
- ¿Sabe localizar los recursos de ayuda en línea?
 - Sí
 - No
 - N/D
- ¿Cómo calificaría los recursos de asistencia en línea?
 - Excelentes
 - Buenos
 - Normales
 - Malos
 - Muy malos
 - Si son malos o muy malos, explíquelo:

-
- ¿Supo el personal de servicio de TI contestar a sus preguntas?
 - Sí
 - No
 - N/D
 - ¿Ha tenido algún problema reiterado con la asistencia?
 - Sí
 - No
 - En caso afirmativo, explíquelo:

ACTUALIZACIONES DEL DISPOSITIVO DE AUDIO

- ¿Ha mejorado o sustituido el dispositivo de audio para UC original?
 - Sí
 - No
- ¿Estaba actualizada la lista de dispositivos de audio para UC compatible con TI y era fácil de encontrar?
 - Sí
 - No
 - N/D
- ¿Por qué ha actualizado o sustituido su dispositivo de audio para UC original?:

-
- ¿Cómo seleccionó su actualización o sustitución?
 - Recomendación de un compañero
 - Sugerencia de TI
 - Investigación en el sitio web del distribuidor
 - Otro

¿ALGÚN COMENTARIO ADICIONAL?

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, VISITA:

www.plantronics.com/uctoolkit