



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

Implantación 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, una estrategia detallada y bien organizada puede ayudar a realizar sin problemas la implantación de dispositivos de audio para usuarios y ayudar a incrementar la adopción por parte de ellos.

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.

Una vez que haya seleccionado y adquirido los dispositivos de audio para UC, utilice estas Preguntas frecuentes sobre implantación para responder a preguntas típicas que las organizaciones de TI plantean sobre la implantación física de los dispositivos. Este es el resultado directo de nuestra participación en muchas implantaciones de UC, que permiten que usuarios de todo el mundo hagan mejor su trabajo.

1. ¿POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE AUDIO PARA UC?

Una implantación fluida le ayudará a garantizar la adopción por parte de los usuarios. Suena simple, implantar dispositivos de audio sin más, pero si tiene varios miles de empleados, ¿cuál es la mejor forma de implantar el dispositivo de audio apropiado para el empleado adecuado? ¿Cuáles son los escenarios logísticos que debe considerar y abordar una organización de TI? ¿Qué sucede con los empleados remotos, contratados o temporales? Para lograr el éxito, es necesario un enfoque claro para la implantación de dispositivos de audio en la organización.

2. ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES ELEMENTOS A TENER EN CUENTA?

Comunicación. Asegúrese de mantener la comunicación con la base de usuarios.

Una audiencia bien informada se siente más involucrada personalmente y se mostrará más receptiva y menos estresada ante los cambios.

Logística. Considere cómo planea enviar e instalar cada dispositivo de audio, en especial a los usuarios remotos.

Formación y asistencia. Involucra a los equipos de asistencia de TI y asegúrese de que cuentan con formación y están listos para distribuir los dispositivos.

3. ¿QUÉ DEBERÍA COMUNICARLE A LOS USUARIOS DURANTE LA FASE DE IMPLANTACIÓN?

La atención debe estar en las líneas de tiempo y en las expectativas. Comunique a los usuarios lo que está sucediendo, cuándo se va a producir y qué se espera de ellos. Además, no olvide informarles del proceso de formación y de asistencia. La comunicación regular es clave.

"Hemos implantado en todo el mundo más de 2.000 auriculares Plantronics tanto de cable como inalámbricos, y la cobertura asistencial a nuestro equipo global es sumamente importante para el éxito de nuestras operaciones. La asistencia técnica única es la clave de este éxito."

—profesional de TI,
Organización Global 500

Fuente: Encuesta de Tech Validate a los clientes de Plantronics (2013)

4. ¿CUÁLES SON LOS MEJORES MÉTODOS PARA INFORMAR SOBRE LA IMPLANTACIÓN?

Puede emplear varios métodos para llegar a todos los usuarios. Aborde sus estilos de aprendizaje para ofrecerles una mayor aceptación y asegurarse de que todos tienen la oportunidad de familiarizarse con los productos. Para ello puede emplear medios como reuniones, portales de la empresa y mensajes de correo electrónico. Intente que los ejecutivos de la empresa ayuden a difundir el mensaje siempre que sea posible. El hecho de que los altos cargos deban pasar por el mismo proceso de asistencia e integración, ayuda a los usuarios a reforzar sus objetivos y reduce su resistencia al cambio.

5. ¿CUÁL ES LA MEJOR FORMA DE PREPARAR A LA ORGANIZACIÓN DE TI?

Calcule con el equipo de gestión de TI la amplitud de banda ancha que debería asignarse para garantizar la compatibilidad con los dispositivos de audio para UC. Para involucrar al personal, sobre todo al servicio de asistencia y al personal de asistencia de UC, permita que el departamento de TI pruebe el mayor número posible de dispositivos de audio implantados. Además de la formación formal, la práctica aumenta los conocimientos de los miembros del equipo de asistencia. Proporciónelos consejos y sugerencias, y prepáreles para las primeras llamadas de asistencia.

6. ¿CUÁLES SON LAS MEJORES PRÁCTICAS PARA DISTRIBUIR DISPOSITIVOS DE AUDIO?

Es importante tener en cuenta la ubicación física de los usuarios, la cantidad de ayuda que requieren y si existen usuarios que requieren atención especial, por ejemplo, los ejecutivos más importantes. Para un grupo de usuarios en la misma oficina, considere una estación de recogida centralizada para que los usuarios reciban y firmen el recibo de los dispositivos de audio. Proporciónelos un ejercicio de formación en vídeo o una demostración práctica inicial. Puede que tenga que enviar por correo los dispositivos de audio a los empleados que viajan mucho o que trabajan desde casa y proporcionarles una herramienta de formación en línea o un seminario Web.

7. ¿QUÉ MÁS NECESITA EL USUARIO CUANDO RECIBE SU DISPOSITIVO DE AUDIO?

Le recomendamos que proporcione una guía de configuración rápida que sea específica para el dispositivo de audio enviado y su plataforma de UC. Las guías deben proporcionar instrucciones personalizadas sobre la configuración del nuevo dispositivo de audio y la realización y recepción de llamadas. Plantronics identifica esto como una práctica recomendada y ha creado un catálogo de guías de configuración rápida que incluyen muchas de las familias de productos para UC de Plantronics. Además, debe considerar la inclusión de una tarjeta con números de teléfono y direcciones de correo electrónico que los empleados puedan utilizar para recibir asistencia técnica.

8. ¿QUIÉN DEBE INSTALAR LOS DISPOSITIVOS DE AUDIO?

Depende de los conocimientos técnicos de los empleados, el tipo de dispositivos de audio y la plataforma de UC. Muchos auriculares con cable son plug-and-play, por lo que su instalación es sencilla. Otros requieren software, en función de la aplicación de UC empleada. Los dispositivos de audio inalámbricos requieren una mayor atención, se necesita más tiempo para instalarlos y es posible que haya que ajustar la configuración, por lo que las posibilidades de que los usuarios requieran la asistencia de TI son mayores.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, VISITA:

www.plantronics.com/uctoolkit