



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

Planificación 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 plan detallado y bien organizado que incluya entradas del usuario permitirá una implantación general sin problemas y ayudará a incrementar la adopción por parte de los usuarios.

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.

Esta lista de comprobación de planificación proporciona a TI una lista de elementos de alto nivel que debe considerar a la hora de evaluar los dispositivos de audio y planificar el proyecto general. Es el resultado directo de nuestra participación en muchas implantaciones de UC, en las que se otorga a los usuarios de todo el mundo las capacidades para que hagan mejor su trabajo.

DETERMINAR LOS REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN Y DE LOS EMPLEADOS

- Identificar los requisitos organizativos de los dispositivos de audio para UC y determinar el tipo de dispositivos que se adaptan a estos parámetros (de alto volumen, rentables o de gran calidad, con valor añadido).
- Identificar necesidades de los empleados en función de sus estilos de trabajo, para determinar el dispositivo de audio para UC apropiado (es decir, con conectividad con cable, inalámbrica, en varios dispositivos, etc.).
- Especificar los requisitos de integración de UC. Asegurarse de que los estándares del dispositivo de audio para UC coinciden con los estándares de plataforma UC.

ESTABLECER ESCENARIOS DE USO Y CONTRATAR A UN EQUIPO DE PRUEBAS

- Describir los parámetros de un programa piloto satisfactorio. Definir situaciones de prueba en situaciones reales que reflejen estilos de trabajo de usuarios reales.
- Crear un plan de pruebas, que incluya la duración de la prueba y los métodos de evaluación.
- Designar un equipo de prueba representativo.

SELECCIONAR FABRICANTES Y DISPOSITIVOS DE AUDIO UC

- Evaluar los procesos de asistencia del fabricante. Determinar la cantidad de conocimientos técnicos que se necesitan del fabricante.
- Investigar la durabilidad del dispositivo de audio para UC con recursos de terceros.
- Evaluar la oferta de dispositivos. Comparar el volumen y el valor frente a las funciones con valor añadido. Identificar una gama de productos que refleje los estilos de trabajo de los usuarios.
- Adquirir los dispositivos de audio que va a probar.

“Debido a la amplia línea de productos y la excelente calidad de sonido y la comodidad, los productos Plantronics son ahora estándar de nuestra organización para los auriculares, desde ejecutivos al centro de contacto”.

—Director ejecutivo,
organización sin ánimo de lucro

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

REALIZAR LAS PRUEBAS Y ANALIZAR LOS RESULTADOS

- Probar la plataforma de UC en los dispositivos adquiridos.
- Seleccionar las pruebas apropiadas, incluidas las siguientes:
 - Instalación
 - Inteligibilidad
 - Realización y recepción de llamadas
 - Movilidad en la oficina y rango en itinerancia
 - Control de llamada: volumen y función de silencio
 - Llamadas de conferencia
 - Comodidad y ergonomía
 - Conexiones MultiPoint

ESTABLEZCA UNA ESTRATEGIA PARA LA INTRODUCCIÓN DE DISPOSITIVOS DE AUDIO

- Identifique quién instalará los dispositivos de audio, cómo se instalarán y la asistencia que ofrecen.
- Definir una estrategia que equilibre la complejidad y los costes.
- Comprender el nivel de control que se necesita en el paradigma de requisitos empresariales: gestión de TI, asociación empresarial de TI o impulsado por estándares de TI.

INTEGRARSE CON LA ESTRATEGIA DE UC

- Considerar el nivel de integración y las futuras funciones de las tecnologías existentes, si las hay.
- Determinar los efectos en cascada de su enfoque en el programa, los tipos de dispositivos de audio requeridos y las estrategias de compatibilidad. Por ejemplo, se obtendrán diferentes efectos de los siguientes enfoques:
 - Quitar y reemplazar
 - Estrategia híbrida con un plan de retirada
 - Híbrida

PREPARARSE PARA EL CAMBIO

- Identificar y fomentar la aceptación en departamentos o individuos que puedan tener objeciones.
- Preparar a los empleados mediante la contratación de un promotor para ayudarle a comunicar el programa a los empleados.
- Desarrollar un plan de comunicaciones completo que se centre en lo que sucederá y en las ventajas del cambio.
- Contratar y formar superusuarios para facilitar el conocimiento y ofrecer asistencia.

DEFINIR EL ÉXITO

- Para la siguiente fase de adopción, identificar parámetros de evaluación, como las tasas de utilización y los "momentos de la verdad" resueltos con éxito (primera llamada realizada u otras medidas).

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, VISITA:

www.plantronics.com/uctoolkit