



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

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.

Estas preguntas más frecuentes sobre planificación responden a preguntas típicas que las organizaciones de TI plantean durante la planificación general de las implantaciones de dispositivos de audio para UC, incluidas pruebas piloto y evaluaciones de dispositivos. 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. ¿POR QUÉ NECESITO UN PLAN DE IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE AUDIO PARA UC?

Desde teleconferencias a telefonía, las principales funciones de las UC dependen del sonido, por lo que proporcionar a sus trabajadores los dispositivos que sean más adecuados para esas funciones, desde la primera llamada, promoverá la adopción por parte de los usuarios. Lamentablemente, el audio de UC no se conecta solo; una planificación completa ayuda a garantizar una experiencia inicial satisfactoria para los usuarios y aumenta las posibilidades de un rendimiento positivo sobre la inversión en UC.

2. ESTA ES NUESTRA PRIMERA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE AUDIO PARA UC. ¿POR DÓNDE EMPIEZO?

Examine los estilos de trabajo de sus empleados. ¿Trabajan principalmente en la oficina, se desplazan o trabajan de ambas maneras? ¿Trabajan desde casa? A nadie le gusta adoptar hábitos totalmente inusuales, por lo que debe considerar cómo las UC les van a beneficiar haciendo uso de las formas de trabajar que ya emplean. En función de su estilo de trabajo, los usuarios necesitan un tipo de dispositivo de audio distinto que se adapte a la forma en que van a emplear las UC.

3. ¿CÓMO SELECCIONO LOS DISPOSITIVOS DE AUDIO PARA LA PRUEBA?

El estilo de trabajo de sus usuarios será determinante a la hora de escoger el dispositivo de audio adecuado. Algunos usuarios necesitan utilizar un ordenador, un teléfono móvil y un teléfono fijo a lo largo del día. Otros usuarios requieren movilidad dentro de la oficina o prefieren tener las manos libres usando un auricular o altavoz manos libres con cable, mientras que otros pasan la mayor parte del día en la carretera. Asegúrese de que los productos escogidos se adapten a la forma en que trabajan los usuarios.

“Actualmente estamos experimentando con diferentes productos de Plantronics. Hasta ahora, hemos quedado impresionados con la eficacia y las opciones de compatibilidad”.

—Arquitecto de TI sénior,
Organización de atención sanitaria

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

4. ¿QUÉ FUNCIONES DEL DISPOSITIVO DE AUDIO DEBERÍA PROBAR?

Una vez haya revisado y seleccionado los productos que desea probar, comience a asignar las características a nivel de funciones que deberá ofrecer el producto. Además de las características generales del producto, como el control de volumen y la función de silencio, los aspectos que desee probar pueden incluir la calidad del sonido (entrante y saliente), la facilidad de uso, la durabilidad, la flexibilidad, la comodidad de uso, el tiempo de conversación antes de tener que volver a cargar, la portabilidad y la opción plug-and-play, así como la experiencia de usuario general. Desarrolle un plan de pruebas que se ajuste a sus objetivos de comunicación empresariales.

5. ¿QUÉ TIPO DE SITUACIONES DEBO PROBAR?

Muchos usuarios trabajan desde casa, en aeropuertos, cafeterías y otros lugares con gran cantidad de ruido ambiental, mientras que otros trabajan en una oficina abierta o una privada. Asegúrese de conocer dónde y cómo trabajan habitualmente sus empleados, y realice las pruebas en función de esas situaciones.

6. ¿QUIÉN DEBERÍA PARTICIPAR EN EL GRUPO DE PRUEBA?

La lista de candidatos debería ser una sección transversal representativa que refleje la forma en que trabaja su organización. Por ejemplo, los administradores ejecutivos y los trabajadores móviles suelen ser los candidatos idóneos. Además, debe identificar a los posibles superusuarios: personas con conocimientos informáticos o defensores de la TI, que actuarían como una extensión de TI.

7. ¿CÓMO INTEGRO LOS DISPOSITIVOS DE AUDIO PARA UC EN MI ESTRATEGIA GENERAL?

A veces, los dispositivos de audio aumentan la infraestructura de telefonía existente. En otros casos, sustituyen por completo a los teléfonos fijos. También son posibles escenarios híbridos. Es importante comprender los objetivos de las UC generales de la empresa y ajustar la estrategia de dispositivos de audio a ellos.

8. ¿QUÉ SUCEDE CON LOS USUARIOS QUE DESEAN DISPOSITIVOS DE AUDIO INALÁMBRICOS?

Existen varias tecnologías para auriculares inalámbricos disponibles, desde Bluetooth® a DECT™. Recuerde que, en función de la tecnología, el número de dispositivos inalámbricos que pueden funcionar en una zona prescrita varían. Lograr el equilibrio adecuado es esencial para un rendimiento óptimo de los auriculares. Una vez más, conocer el estilo de trabajo de los usuarios, ya sea en la oficina, mientras se desplazan o trabajan de forma virtual, le ayudará a escoger el número y el tipo de auriculares inalámbricos que necesita.

9. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE MANTENER INFORMADOS A LOS EMPLEADOS?

Siempre que cambie la forma de trabajar de sus empleados, es fundamental ofrecerles una sensación de propiedad. Explíqueles desde un principio las formas en que se beneficiarán. Manténgales constantemente informados. Y, lo que es más importante, hágales sentir que sus necesidades específicas son las que motivan las decisiones.

10. ¿CÓMO DEBERÍA MEDIR EL ÉXITO?

Establezca formas de evaluación que reflejen lo mucho que los dispositivos de audio pueden ayudarle a cumplir los objetivos de su organización. Por ejemplo, ¿es posible reducir los minutos de llamadas de conferencia de pago y el número de mensajes de correo electrónico? ¿Cuál es el grado de satisfacción de los empleados antes y después de la implantación? Acuerde los indicadores clave de rendimiento con el equipo directivo y utilícelos a modo de barómetro para evaluar dispositivos potenciales.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, VISITE:

www.plantronics.com/uctoolkit