



PLANEJAR | IMPLEMENTAR | **ADOTAR**

Parte de uma Série de documentos criados para ajudar as organizações de TI a implementar os dispositivos de áudio de UC.

Lista de Verificação do Kit de Ferramentas de UC

Adoção dos Dispositivos de Áudio de UC

Realizar a implementação da parte de áudio de Comunicações Unificadas (UC) pode ser desafiadora. Mas um acompanhamento bem organizado e detalhado pode garantir que os usuários tenham uma primeira experiência positiva com seus dispositivos de áudio e continuem a utilizá-los, enquanto a adoção geral de UC cresce em toda a organização.

Para isso, realçamos três etapas para implementações de dispositivos de áudio de UC: Planejar, Implementar e Adotar. Para cada etapa, reunimos as perguntas mais frequentes e as Listas de verificação de suporte para ajudá-lo durante todo o processo.

A Lista de **Verificação de Adoção** abaixo fornece à equipe de TI uma relação de alto nível de itens a ser considerados para maximizar a utilização dos dispositivos de áudio de UC e dos investimentos em curso. Essa lista é o resultado direto da nossa experiência na participação de várias implementações de UC que proporcionaram aos usuários em todo o mundo uma melhor forma de trabalhar.

CERTIFIQUE-SE DE QUE O SUPORTE ESTEJA DISPONÍVEL NA PRIMEIRA CHAMADA—MOMENTO DA VERDADE

- Continue a compartilhar informações sobre onde os usuários podem encontrar suporte: intranet corporativa, wikis, vídeos, Webinars e treinamento on-line para [configuração de dispositivos de áudio](#) e para [configurar o dispositivo de áudio com um softphone específico](#).

VERIFIQUE A UTILIZAÇÃO

- Entreviste os novos usuários.
- Defina as linhas de comunicação de feedback.
- Registre o nível e a qualidade de utilização atuais.
- Direcionar com a ansiedade dos usuários.

MEÇA E COMUNIQUE O SUCESSO

- Use as linhas de base para ajudá-lo a entender o progresso.
- Controle métricas gravadas pelo seu sistema de UC.
- Faça pesquisas com os usuários e registre suas reações iniciais com relação à primeira chamada.
- Publique e promova histórias de sucesso em boletins informativos internos, blogs e mídias sociais, apresentando usuários que fazem do dispositivo de áudio de UC parte de seu cotidiano.
- Trabalhe com comunicações corporativas de longo prazo com mensagens consistentes. Reforce a ideia de que a plataforma de UC é um programa de longo prazo e não será substituído pela próxima iniciativa corporativa. Peça ao patrocinador executivo do projeto para compartilhar seus sucessos pessoais.

A equipe de Gerentes de Conta da Plantronics faz uma grande diferença para mim, pois eles me mantêm sempre informado sobre as mudanças que estão vindo e sobre os novos produtos que vão chegar no mercado.

—Gerente de TI,
Empresa do segmento de Saúde

Fonte: pesquisa TechValidate com os clientes da Plantronics, 2013.

LIDE COM AS NOVAS PREOCUPAÇÕES E ATUALIZE OS SERVIÇOS

- Conduza um estudo de acompanhamento para atingir estes objetivos:
 - Meça a satisfação do usuário.
 - Decida se alterações importantes (tais como ambiente de trabalho ou estilo de trabalho) criaram desafios em que foi preciso um novo ou diferente dispositivo de áudio.
 - Responda com uma abordagem que considere proativamente os problemas dos usuários das seguintes maneiras:
 - Lide com as preocupações e forneça alternativas quando necessário.
 - Envolve usuários que se adaptam mais lentamente sendo solidário a hesitação deles e oferecendo uma demonstração simples dos recursos da nova solução.
- Atualize as informações técnicas e documente as lições aprendidas. Garanta que as mudanças na plataforma de UC, incluindo novos recursos ou configurações diferentes, sejam devidamente testadas e comunicadas.
- Estabeleça um local físico onde os funcionários podem verificar rapidamente seus dispositivos, substituir baterias, ajustar configurações, obter novas almofadas e ter suas perguntas respondidas.

SUPORTE ÀS ATUALIZAÇÕES

- Mantenha a lista de dispositivos de áudio de UC atualizada.
- Seja proativo ao testar novos dispositivos. Teste os dispositivos antes e adicione-os à lista de aprovados, de modo que os dispositivos que não foram testados não entrem em seu ambiente suportado.
- Estabeleça um processo de atualização fácil de entender.
- Substituições para suporte:
 - Desenvolva um processo de garantia e crie um processo de reivindicação fácil de entender.
 - Forneça ferramentas que permitam aos usuários selecionar um novo dispositivo de áudio UC.

PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES, ACESSE:

www.plantronics.com/uctoolkit