



PLANEJAR | IMPLEMENTAR | **ADOTAR**

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

Perguntas frequentes sobre o 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-lo, enquanto a adoção geral de UC cresce em toda a organização.

Para isso, realizamos três etapas para implementação 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.

Essas **Perguntas Frequentes sobre Adoção** se referem às questões típicas que as organizações de TI têm a respeito de como se alcançar uma alta adoção dos dispositivos de áudio de UC por parte do usuário final, melhorar a baixa adoção e aprimorar seu áudio de UC para o futuro. Esse 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.

1. O QUE SIGNIFICA A ADOÇÃO DO USUÁRIO—E POR QUE DEVO ME PREOCUPAR COM ISSO?

Adoção do usuário significa que os usuários estão fazendo a transição de seus modos de comunicação por voz antigos para um modo novo e aprimorado. A chave para a adoção é fazer com que a primeira experiência do usuário seja bem-sucedida. Este momento estabelece confiança e incentiva o uso contínuo dos novos dispositivos de áudio. A adoção é importante para validar os investimentos da empresa e melhorar os resultados dos negócios.

2. POR QUE ESTA PRIMEIRA CHAMADA É UM "MOMENTO DA VERDADE" CRUCIAL, E O QUE EU POSSO FAZER PARA MELHORAR A TAXA DE SUCESSO?

O momento da verdade é quando um usuário faz a sua primeira chamada. Uma primeira chamada bem-sucedida leva à outra, gerando continuidade. Por outro lado, uma primeira chamada problemática pode desencorajar o usuário a utilizar seu novo dispositivo. Incentive os usuários a fazerem uma chamada de teste para a equipe do help desk ou suporte. Se essa experiência ocorrer de modo tranquilo, é mais provável que o usuário continue usando o dispositivo, se ocorrer com má qualidade, a equipe de TI deverá estar disponível imediatamente para oferecer assistência na solução de problemas.

3. QUAIS FERRAMENTAS DEVO DISPONIBILIZAR SE OS USUÁRIOS PRECISAREM DE ASSISTÊNCIA COM SEUS NOVOS DISPOSITIVOS?

Como uma ajuda, recomendamos o fornecimento de um menu de autoajuda, sob demanda, e recursos on-line, como guias simples de solução de problemas e treinamento de produtos. A Plantronics reconhece isso como uma prática recomendada e desenvolveu um treinamento on-line para configurações do dispositivo de áudio, bem como um guia para configurar o dispositivo de áudio com um softphone específico.

"A Plantronics acrescentou valor à nossa organização, mantendo-se atualizada continuamente com as tecnologias que envolvem telefonia e Comunicações unificadas, sendo sempre inovadora e estando pronta para nossos desafios."

—Analistas de Sistemas de TI,
Organização Global 500

4. COMO POSSO VERIFICAR SE OS DISPOSITIVOS DE ÁUDIO ESTÃO SENDO UTILIZADOS?

Forneça um mecanismo de feedback para obter comentários do usuário e saber sobre quaisquer problemas; é claro que esse método requer a ação do usuário. Uma prática recomendada alternativa é simplesmente caminhar pelo escritório regularmente, ouvir seus funcionários usando seus dispositivos de áudio e pedir feedback e comentários de alguns deles. Por fim, mantenha-se em contato com os superusuários e administradores executivos. Geralmente, eles são os primeiros a saber o que está acontecendo no escritório.

5. O QUE PODE AUMENTAR A ADOÇÃO?

Destaque e promova o sucesso do usuário. Quando um usuário emprega um novo dispositivo de áudio com êxito, há um incentivo para que os colegas tentem. Crie um vídeo corporativo interno divertido, mostrando como os dispositivos de áudio simplificam a colaboração e melhoram a produtividade. Pelo fato de a relutância em adotar basear-se, frequentemente, no medo do desconhecido, convide adeptos rápidos e relutantes para um grupo de discussão e peça que contem suas experiências com os dispositivos de áudio. Por fim, peça aos patrocinadores executivos para trabalharem com comunicações corporativas para compartilharem suas histórias.

6. COMO EU AVALIO O SUCESSO DA ADOÇÃO?

Inspecionar a comunidade do usuário logo após a implantação pode ajudá-lo a avaliar o nível de satisfação e sucesso. A pesquisa pode ser quantitativa ou qualitativa. Abaixo estão alguns exemplos de perguntas:

- Você está satisfeito com seu dispositivo de áudio?
- Ele funciona corretamente?
- Você já efetuou uma primeira chamada? Se sim, ela foi bem-sucedida?
- Você está obtendo o suporte necessário?

7. O QUE POSSO FAZER PARA MOSTRAR O SUCESSO À EQUIPE DE GESTÃO?

Consulte as métricas acordadas, que foram estabelecidas na etapa Plano, e compartilhe seu sucesso mais cedo. Os minutos da teleconferência paga diminuíram? O número de e-mails diminuiu? Quais são os KPIs? As plataformas de UC têm mecanismos para medir as atividades do usuário, que podem ser utilizados para a criação de relatórios. Uma plataforma de UC—e seus dispositivos de áudio—serão avaliados por seus méritos na empresa. Promover o uso e acompanhá-lo juntamente com ações voltadas para a nova plataforma de UC são os primeiros passos para resultados de negócios positivos.

8. OS USUÁRIOS PARECEM ESTAR SE DANDO BEM COM SEUS DISPOSITIVOS DE ÁUDIO DE UC, AINDA PRECISO MONITORÁ-LOS?

Quando você é proativo e estabelece um apreço constante por novos desenvolvimentos e mudanças nos requisitos do usuário, você pode ver novas tendências antes que estejam totalmente expostas. Essa abordagem permite que você amplie a educação dos usuários e incentive o comportamento correto, enquanto cria um diálogo que revela que os próprios usuários estão se beneficiando com a UC.

9. COMO VOCÊS RECOMENDAM A ADMINISTRAÇÃO DE SUBSTITUIÇÕES E ATUALIZAÇÕES?

A tecnologia muda rapidamente, então, é vital já ter pronto uma política de atualização e procedimentos definidos dessa atualização antes dela ser requisitada. Depois de ser estabelecida, ofereça uma ferramenta fácil e autoexplicativa, idealmente com base na Web, que permita o acesso instantâneo à lista de dispositivos de áudio de UC aprovados pelo TI. Você pode optar por uma solução autogerenciada ou trabalhar com o fabricante do dispositivo de áudio. Com essa ferramenta, os colaboradores podem ver as opções disponíveis para eles e analisar comparações para que possam tomar decisões com base em melhores informações.

PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES, ACESSE:

www.plantronics.com/uctoolkit