



PLANEJAR | IMPLEMENTAR | **ADOTAR**

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

Pesquisa 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-lo, enquanto a adoção geral de UC cresce em toda a organização.

Para isso, realçamos três etapas para implementação de dispositivos de áudio de UC: Planejar, Implementar e Adotar. Além das Perguntas Frequentes e Listas de Verificação para cada etapa, as Pesquisas foram projetadas para auxiliar a equipe de TI na obtenção de uma adoção alta por parte dos usuários, fornecendo sugestões de perguntas a serem feitas para garantir que a implementação está no caminho certo.

As seguintes **Pesquisas sobre Adoção** contêm perguntas que a equipe de TI pode usar para avaliar e otimizar a adoção. Primeiro, as perguntas avaliam a satisfação inicial do usuário referente aos dispositivos de áudio e suporte; em seguida, avaliam o sucesso do programa de UC em andamento e as necessidades futuras.

STATUS DO FIRST-CALL

- Qual dispositivo de áudio você está utilizando?

- Quem configura o seu dispositivo de áudio (por exemplo, a equipe de TI, eu mesmo)?

- Fez a primeira chamada usando seu novo dispositivo de áudio?
 - Sim Não
 - Se não, explique:

- Você recebeu uma chamada usando seu novo dispositivo de áudio?
 - Sim Não
 - Se não, explique:

EXPERIÊNCIA E SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

- Você achou o dispositivo de áudio fácil de usar em sua primeira chamada?
 - Sim Não
 - Se não, o problema foi solucionado?
 - Sim Não
 - Se não, explique:

Um acompanhamento bem organizado e detalhado pode garantir que os usuários tenham uma primeira experiência positiva com seu dispositivo de áudio e continuem a usá-lo.

- Você planeja continuar usando o dispositivo de áudio?

Sim **Não**

- Por que ou por que não?
-

- Como é a qualidade de áudio quando você recebe chamadas?

Excelente **Boa** **OK** **Ruim** **Muito ruim**

- Se ruim ou muito ruim, explique:
-

- Como é a qualidade do áudio quando você faz chamadas?

Excelente **Boa** **OK** **Ruim** **Muito ruim**

- Se ruim ou muito ruim, explique:
-

- Como você classificaria o conforto geral do dispositivo de áudio?

Excelente **Bom** **OK** **Ruim** **Muito ruim**

- Se ruim ou muito ruim, explique:
-

- Você acha que o dispositivo de áudio permitirá que você seja mais produtivo?

Sim **Não**

- Se não, explique:
-

- Em geral, você se sente à vontade com as novas ferramentas de comunicação que estão sendo implementadas?

Sim **Não**

- Se não, explique:
-

SUPORTE TÉCNICO

- Você solicitou suporte técnico para o dispositivo de áudio?

Sim **Não**

- Se sim, você entrou em contato com quem:
-

- Caso tenha entrado em contato com o help desk de TI, como você classificaria o nível de suporte para as primeiras 48 horas após o recebimento do dispositivo de áudio?

Excelente **Bom** **OK** **Ruim** **Muito ruim**

O suporte não foi necessário

- Se ruim ou muito ruim, explique:
-

UTILIZAÇÃO DO DISPOSITIVO DE ÁUDIO

- Você está gostando do seu novo dispositivo de áudio de UC? Classifique sua experiência:

Excelente **Bom** **OK** **Ruim** **Muito ruim**

- Se ruim ou muito ruim, explique:
-

- Que porcentagem de tempo você dedica ao uso do seu dispositivo de áudio de UC em relação ao telefone de mesa?:
-

- Após a primeira utilização do dispositivo de áudio de UC, seu uso aumentou ou diminuiu?

Aumentou **Diminuiu**

- Se diminuiu, explique:
-

Essas perguntas sugeridas são feitas para auxiliar a equipe de TI na obtenção de uma adoção alta por parte do usuário e garantir que a implementação esteja no caminho certo.

- Quais vantagens a sua plataforma de UC e o seu dispositivo de áudio de UC trouxeram? (Marque todas as que se aplicam.)

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Menos chamadas perdidas | <input type="checkbox"/> Verificando disponibilidade | <input type="checkbox"/> Teleconferência |
| <input type="checkbox"/> Maior flexibilidade | <input type="checkbox"/> Maior mobilidade | <input type="checkbox"/> Outro |
| <input type="checkbox"/> Mais colaboração | <input type="checkbox"/> Chamadas tridirecionais | <input type="checkbox"/> Nenhum |

SUPORTE E OUTROS RECURSOS

- Você usou alguma das seguintes opções de suporte? (Marque todas as que se aplicam.)

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Help Desk | <input type="checkbox"/> Manual |
| <input type="checkbox"/> Perguntas frequentes | <input type="checkbox"/> Superusuário |
| <input type="checkbox"/> Recursos de suporte on-line | <input type="checkbox"/> Outro |

- Você sabe onde estão localizados os recursos de suporte on-line?

- Sim Não N/D

- Como você classificaria os recursos de suporte on-line?

- Excelente Bom OK Ruim Muito ruim

- Se ruim ou muito ruim, explique:

-
- A equipe de serviço de TI conseguiu responder às suas perguntas?

- Sim Não N/D

- Você teve um problema de suporte recorrente?

- Sim Não

- Se sim, explique:

ATUALIZAÇÕES DO DISPOSITIVO DE ÁUDIO

- Você atualizou ou substituiu seu dispositivo de áudio de UC original?

- Sim Não

- A lista de dispositivos de áudio de UC suportados pela TI disponíveis estava atualizada e era de fácil localização?

- Sim Não N/D

- Por que você atualizou ou substituiu seu dispositivo de áudio de UC?:

-
- Como você selecionou sua atualização ou substituição?

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> Recomendação de colegas |
| <input type="checkbox"/> Sugestão da equipe de TI |
| <input type="checkbox"/> Site do fornecedor pesquisado |
| <input type="checkbox"/> Outro |

ALGUM COMENTÁRIO ADICIONAL?

PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES, ACESSE:

www.plantronics.com/uctoolkit