



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

Implementação dos Dispositivos de Áudio de UC

A implementação da parte de áudio das Comunicações Unificadas (UC) pode ser desafiadora. Mas uma estratégia bem organizada e detalhada pode ajudar não só com que a implementação dos dispositivos seja tranquila como também pode aumentar a sua adoção por parte dos usuários.

Para isso, realçamos três etapas de implementações 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.

Após você ter selecionado e adquirido o dispositivo de áudio de UC, use estas **Perguntas frequentes sobre Implementação**, que se referem às questões típicas que as organizações de TI têm sobre a implementação física dos dispositivos. Esse é o resultado direto de nossa participação em muitas distribuições de UC, capacitando usuários em todo o mundo a fazer o seu melhor trabalho.

1. POR QUE A IMPLEMENTAÇÃO DOS DISPOSITIVOS DE ÁUDIO UC É TÃO IMPORTANTE?

Uma implementação suave ajudará a garantir a adoção por parte do usuário. Realmente soa muito simples, basta implementar dispositivos de áudio. Mas, se você tiver milhares de funcionários, qual seria a melhor maneira de implementar o dispositivo de áudio certo para o funcionário certo? Quais são os cenários logísticos que uma organização de TI precisa considerar e atender? E o que fazer em relação aos funcionários remotos, terceirizados ou temporários? É necessária uma abordagem clara para implementar dispositivos de áudio em toda a organização para alcançar o sucesso.

2. QUAIS SÃO OS ITENS MAIS IMPORTANTES A SER CONSIDERADOS?

Comunicação. Não se esqueça de manter a comunicação com sua base de usuários. Um público bem informado exclui o sentimento de que há mais investimento pessoal, e será mais aberto e menos estressado em relação às mudanças.

Logística. Considere como será o planejamento do envio e da instalação de cada dispositivo de áudio, especialmente para usuários remotos.

Treinamento e suporte. Envolve as equipes de suporte de TI e garanta que estejam treinadas e prontas para distribuir e oferecer suporte aos dispositivos.

3. O QUE DEVO COMUNICAR AOS USUÁRIOS DURANTE A ETAPA DE IMPLEMENTAÇÃO?

O foco deve ser direcionado aos cronogramas e às expectativas. Informe aos usuários o que está acontecendo, quando acontecerá e o que é esperado deles. Além disso, não se esqueça de informá-los sobre o processo de treinamento e suporte. A comunicação contínua é fundamental.

"Nós implementamos mais de 2.000 headsets com e sem fio da Plantronics em todo o mundo, e o suporte a nossa equipe global é extremamente importante para os êxitos de nossas operações. O suporte único é a chave para esse sucesso."

—Profissional de TI,
Organização Global 500

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

4. QUAIS SÃO OS MELHORES MÉTODOS DE COMUNICAÇÃO PARA INFORMAR SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO?

Uma variedade de métodos de comunicação faz com que seus usuários aprendam melhor. Atenda aos seus estilos de aprendizagem para dar-lhes um sentido mais profundo de propriedade e ajudar você a garantir que todos tenham a oportunidade de se familiarizar. Veículos possíveis incluem reuniões gerais, portais de empresa e e-mails. Conte com os executivos da empresa para ajudarem a entregar a mensagem sempre que possível. Quando os usuários sentem que os executivos seniores têm de passar pelo mesmo processo e suporte, isso ajuda a reforçar objetivos e diminuir a resistência à mudança.

5. QUAL A MELHOR FORMA DE PREPARAR A EMPRESA DE TI?

Estimar, com o gerenciamento de TI, qual a quantidade de recurso que deve ser alocada para o suporte de dispositivos de áudio de UC. Para envolver a equipe, habilite o departamento de TI—especialmente o help desk e o pessoal de suporte de UC—para testar o máximo possível de dispositivos de áudio implementados. Além do treinamento formal, o treinamento prático acelera o conhecimento dos membros da equipe de suporte. Forneça a eles dicas e truques e prepare-os para as primeiras chamadas de suporte.

6. QUAIS SÃO AS PRÁTICAS RECOMENDADAS PARA A DISTRIBUIÇÃO DE DISPOSITIVOS DE ÁUDIO?

É importante considerar a localização física dos usuários, a quantidade de ajuda que os indivíduos precisam e se há ou não usuários que devem receber atenção especial—por exemplo, os executivos seniores. Para uma concentração de usuários com base no mesmo escritório, considere uma estação centralizada para que eles retirem e assinem pelos dispositivos de áudio. Direcione-os a treinamentos iniciais ou exercícios de treinamento prático. É claro, você pode precisar enviar dispositivos de áudio para funcionários fixos ou virtuais e fornecer uma ferramenta de treinamento on-line ou um Webinar.

7. DO QUE MAIS O USUÁRIO PRECISA QUANDO RECEBE O DISPOSITIVO DE ÁUDIO?

Recomendamos que você forneça um Guia de Configuração Rápida específico para o dispositivo de áudio recebido e sua plataforma de UC. Os guias devem fornecer instruções personalizadas sobre como configurar o novo dispositivo de áudio e como fazer e receber chamadas. A Plantronics reconhece isso como uma prática recomendada e criou um portfólio de Guias de Configuração Rápida com várias das linhas de produtos de UC da Plantronics. Além disso, considere a inclusão de um cartão com números de telefone e endereços de e-mail que os funcionários podem utilizar para obter assistência técnica.

8. QUEM DEVE INSTALAR OS DISPOSITIVOS DE ÁUDIO?

Isso depende do conforto técnico de seus funcionários, dos tipos de dispositivos de áudio e da plataforma de UC. Muitos headsets com fios são plug and play, portanto, a instalação é simples. Outros exigem software, dependendo do aplicativo de UC utilizado. Os dispositivos de áudio sem fio são um pouco mais complicados, levam mais tempo para ser instalados e podem requerer ajustes de configurações, fazendo com que seja mais provável que os usuários precisem de suporte de TI.

PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES, ACESSE:

www.plantronics.com/uctoolkit