



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

Planejamento 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, realizamos 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.

Esta **Lista de Verificação de Planejamento** fornece à equipe de TI uma lista de itens de alto nível a ser considerados ao avaliar dispositivos de áudio e planejar o projeto geral. É o resultado direto de nossa participação em muitas distribuições de UC, capacitando os usuários em todo o mundo para que façam o seu melhor trabalho.

DETERMINE AS NECESSIDADES DA EMPRESA E DOS FUNCIONÁRIOS

- Identifique os requisitos organizacionais para os dispositivos de áudio de UC e determine que tipo de dispositivos se adequam a estes parâmetros (alta demanda, custo efetivo ou alta qualidade, valor agregado).
- Identifique os requisitos dos funcionários com base em seus estilos de trabalho, para determinar o dispositivo de áudio de UC apropriado (com fio, conectividade com vários dispositivos, e etc.).
- Especifique seus requisitos de integração de UC. Certifique-se de que os padrões do dispositivo de áudio de UC correspondam aos padrões da plataforma de UC.

ESTABELEÇA CENÁRIOS DE UTILIZAÇÃO E RECRUTE UMA EQUIPE DE TESTE

- Descreva os parâmetros de um teste bem-sucedido. Defina cenários de teste do mundo real que reflitam os estilos de trabalho reais dos usuários.
- Crie um plano de teste, incluindo a duração do teste e os métodos de avaliação.
- Recrute uma equipe de teste representativa.

SELECIONE FABRICANTES E DISPOSITIVOS DE ÁUDIO UC

- Avalie o suporte do fabricante. Determine a quantidade de conhecimento técnico que você precisa de seu fabricante.
- Investigue a durabilidade do dispositivo de áudio de UC a partir opiniões de terceiros.
- Avalie as ofertas do dispositivo. Compare quantidade e valor em relação aos recursos de valor agregado. Identifique a gama de produtos que reflete o estilo de trabalho dos usuários.
- Adquira os dispositivos de áudio que você irá testar.

“Devido a sua diversificada linha de produtos, à qualidade de som superior e o elevado nível de conforto que têm, os produtos da Plantronics são agora o padrão em headsets para nossa organização, de nossa central de atendimento até nossos executivos.”

—Executivo sênior,
Organização sem fins lucrativos

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

EXECUTE TESTES E ANALISE RESULTADOS

- Teste a plataforma UC nos dispositivos adquiridos.
- Selecione os testes adequados, incluindo os seguintes:
 - Instalação
 - Inteligibilidade
 - Fazer e receber chamadas
 - Mobilidade no escritório e alcance de deslocamento
 - Controle de chamadas—volume e sigilo
 - Teleconferências
 - Conforto e ergonomia
 - Conexões multiponto

ESTABELEÇA UMA ESTRATÉGIA PARA A INTRODUÇÃO DOS DISPOSITIVOS DE ÁUDIO

- Identifique quem instalará os dispositivos de áudio e como eles serão instalados e suportados.
- Defina uma estratégia que equilibre complexidade e custo.
- Compreenda o nível de controle necessário dentro dos paradigmas de seu negócio - TI Gerenciada, TI como parceira de negócios ou negócios conduzidos por padrões de TI.

INTEGRAÇÃO COM A ESTRATÉGIA DE UC

- Considere o nível de integração e o papel futuro das tecnologias existentes, se existir.
- Determine os efeitos em cascata de sua abordagem nas linhas do tempo, os tipos de dispositivos de áudio necessários e as estratégias de suporte. Por exemplo, efeitos diferentes resultarão das seguintes abordagens:
 - Retirar e repor
 - Estratégia híbrida com plano de remoção
 - Híbrido

PREPARE-SE PARA A MUDANÇA

- Identifique os departamentos ou indivíduos departamentos ou indivíduos que possam ter alguma objeção.
- Prepare os funcionários recrutando um patrocinador executivo para auxiliar você a comunicar seu programa aos funcionários.
- Desenvolva um plano de comunicações completo que se concentre no que acontecerá e nos benefícios das mudanças.
- Recrute e treine os superusuários para facilitar o conhecimento e fornecer suporte.

DEFINA O SUCESSO

- Para a fase de adoção futura, identifique as métricas, incluindo as taxas de utilização e os "momentos da verdade" bem-sucedidos (primeira chamada feita ou outras medidas).

PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES, ACESSE:

www.plantronics.com/uctoolkit