



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 exclude "sobre o" include "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, 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.

Essas **Perguntas frequentes sobre Planejamento** se referem às questões típicas que as organizações de TI têm durante o planejamento geral das implementações dos dispositivos de áudio de UC, incluindo pilotos e avaliações de 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. PORQUE EU PRECISO DE UM PLANO PARA IMPLEMENTAÇÃO DE DISPOSITIVOS DE ÁUDIO DE UC ?

Desde a audioconferência à telefonia, as principais funções da UC são dependentes de áudio, dependentes de áudio, dessa forma, fornecer aos usuários equipamentos que melhor suportam essas funções - desde a primeira chamada - naturalmente maximiza a sua aceitação. Mas os dispositivos de áudio em UC não se conectam automaticamente, assim um planejamento consistente ajuda a garantir o sucesso da experiência inicial dos usuários e aumenta a probabilidade do retorno de seu investimento em UC.

2. ESTA É NOSSA PRIMEIRA IMPLEMENTAÇÃO DE DISPOSITIVO DE ÁUDIO DE UC. POR ONDE EU COMEÇO?

Observe os estilos de trabalho de seus funcionários. Eles ficam, basicamente, no escritório, são remotos, ou uma combinação? Trabalham em casa? Ninguém quer adotar hábitos completamente desconhecidos, por isso, pense como a UC vai beneficiá-los usando maneiras pelas quais eles já trabalham. Dependendo de seu estilo de trabalho, os usuários necessitam de um outro tipo de dispositivo de áudio conforme a maneira que utilizam UC.

3. COMO SELECIONO OS DISPOSITIVOS DE ÁUDIO PARA TESTE?

A decisão pelo dispositivo correto está relacionada aos estilos de trabalho de seus usuários. Alguns se conectam a um computador, um telefone celular e um telefone de mesa durante todo o dia, outros precisam de mobilidade no escritório ou preferem ter as mãos livres usando headsets com fio ou aparelhos viva-voz, enquanto outros passam grande parte de seu dia viajando. Certifique-se de que os produtos escolhidos para testar serão mapeados para como seus usuários trabalham.

4. QUAIS RECURSOS DO DISPOSITIVO DE ÁUDIO DEVO TESTAR?

Após ter revisado e selecionado os produtos para testar, comece a mapear os requisitos mais interessantes das funcionalidades disponíveis nos produtos. Foque nos básicos, bem como nos que se espera serem mais utilizados. Além dos recursos gerais dos produtos, como controle de volume e sigilo, teste também a qualidade de áudio (envio e recebimento), facilidade de uso, durabilidade, flexibilidade, conforto de utilização, duração do tempo de conversação antes de recarregar, portabilidade e capacidade plug-and-play—bem como a experiência geral do usuário. Desenvolva um plano de teste de avaliação que atenda aos seus objetivos de comunicação corporativa.

"Atualmente, estamos testando vários produtos da Plantronics. Até agora, estamos impressionados com a eficiência e as opções de compatibilidade."

-Arquiteto de TI sênior,
Organização de cuidados de saúde

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

5. QUE TIPOS DE CENÁRIOS DEVO TESTAR?

Depende da sua organização e das pessoas que trabalham nela. Muitos usuários trabalham de casa, no aeroporto, em cafés e em outras áreas com ruídos externos significativos, enquanto outros trabalham em um escritório aberto ou escritório particular. Certifique-se de que você saiba onde e como os seus empregados trabalham normalmente, e deixe que isso guie o cenário de testes.

6. QUEM DEVE PARTICIPAR DO GRUPO DE TESTE?

Sua pequena lista de candidatos deve ser uma parte representativa que reflète o modo como a sua organização funciona. Por exemplo, administradores executivos e funcionários móveis são, geralmente, candidatos excelentes, além disso, identifique possíveis superusuários—novos adeptos experientes em assuntos de tecnologia ou defensores de TI—para agir como uma extensão de TI.

7. COMO EU INTEGRO OS DISPOSITIVOS DE ÁUDIO UC NA MINHA ESTRATÉGIA GERAL?

Às vezes, os dispositivos de áudio ampliam sua telefonia existente. Em outros casos, substituem os telefones de mesa por completo. Cenários híbridos também são possíveis. É importante entender os objetivos gerais de UC de sua empresa e, então, alinhe sua estratégia de dispositivo de áudio adequadamente.

8. E QUANTO AOS USUÁRIOS QUE DESEJAM UM DISPOSITIVO DE ÁUDIO SEM FIO?

Há diferentes tecnologias de headset sem fio disponíveis, desde a Bluetooth® à DECT™. Tenha em mente que, dependendo da tecnologia, o número de dispositivos sem fio que podem ser usados em uma área prescrita varia. Obter esse equilíbrio é crucial para um ótimo desempenho do headset. Novamente, a compreensão dos estilos de trabalho de seus usuários—seja em uso no escritório, celular ou virtual—ajudará você a escolher o número e o tipo de headsets sem fio que deve usar.

9. POR QUE É IMPORTANTE MANTER OS FUNCIONÁRIOS INFORMADOS?

Sempre que você alterar o modo como seus funcionários trabalham, é essencial dar a eles uma sensação de propriedade. Desde o início, explique como isso os beneficiará. Mantenha os funcionários permanentemente informados; mais importante, faça com que sintam como se suas necessidades específicas guiassem as decisões.

10. COMO POSSO MEDIR O SUCESSO?

Estabeleça métricas que reflitam o quanto seus dispositivos de áudio podem ajudar a cumprir as metas de sua organização. Por exemplo, você pode diminuir os minutos da teleconferência paga e o número de e-mails? Qual é o grau de satisfação dos funcionários antes e após a implementação? Alinhe os indicadores chave de desempenho (KPIs) com seu time de gestores e use isso como um orientador quando você avaliar dispositivos potenciais.

PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES, ACESSE:

www.plantronics.com/uctoolkit