



规划 | 部署 | 采用

帮助 IT 组织推行 UC 音频设备的系列之一

UC 工具包检查清单

采用 UC 音频设备

推行统一通信 (UC) 的音频是一项艰巨的任务。但如果精心组织并不折不扣地坚持到底，就能确保用户在首次使用其音频设备时获得积极的体验并继续使用该设备，同时提高 UC 在整个组织中的采用率。

为此，我们列出了 UC 音频部署的三个阶段：规划、部署和采用。对于每个阶段，我们搜集了常见问题和支持检查清单，以帮助您完成整个流程。

以下采用检查清单向 IT 组织提供了为最大程度提高 UC 音频设备使用率和持续投资而需要考虑的事项的高级列表。我们参与 UC 推行后所带来的直接结果是，让世界各地的用户能够将工作做到最好。

确保为首次通话（即关键时刻）提供支持

- 继续提供用户支持来源（公司内联网、维基、视频、网络研讨会、[音频设备设置](#)在线培训，以及[通过指定软电话设置音频设备](#)的在线培训）相关信息。

验证使用情况

- 采访新用户。
- 建立反馈通信热线。
- 记录使用程度和质量。
- 排除用户忧虑。

成功的衡量和说明

- 通过设置底线进一步了解所取得的进步。
- 随时了解 UC 系统记录的度量结果。
- 调查用户并记录其最初对首次通话作出的反应。
- 通过内部简报、博客和社交媒体公布并宣传成功事迹；列出每天都使用 UC 新音频设备的用户。
- 通过公司通信系统坚持不懈地发布消息。增强这样的信念，即实施 UC 平台是长期计划，不会被后续公司计划取代。要求执行主办者介绍个人成功事迹。

“Plantronics 的客户管理人员随时向我告知即将进行的更改以及进入市场的新产品，对我的帮助很大。”

—IT 经理，
医疗保健组织

来源：TechValidate 2013 年
Plantronics 客户调查

处理新的顾虑并更新服务

- 开展后续研究工作，以实现这些目标：
 - 衡量用户满意度。
 - 判断出根本变化（如工作环境或工作方式的根本变化）是否带来了必须使用另一种音频设备才能解决的难题。
 - 通过以下列方式主动考虑用户问题的方法作出反应：
 - 处理顾虑并按需提供备用解决方法。
 - 通过对落后采用者的犹豫不决表示深有同感，并且提议向其演示简单的功能，与其建立密切关系。
- 更新技术信息；将经验教训记录在案。确保正确测试和传达对 UC 平台的更改，包括新功能或不同设置。
- 安排一个物理场所，员工可从中快速检查设备，更换电池，调整设置，获得新耳垫并得到问题答案。

支持升级

- 随时保持 UC 音频设备列表的最新状态。
- 测试新设备时积极参与。提前测试设备，并将其添加到获批设备列表中，以使未经测试的设备不会用在所支持的环境中。
- 制定易于理解的升级流程。
- 支持更换：
 - 逐步制定质保流程，并使申请流程易于理解。
 - 提供能供用户选择新 UC 音频设备的工具。

有关详情，请访问：

www.plantronics.com/uctoolkit