



规划 | 部署 | **采用**

帮助 IT 组织推行 UC 音频设备的系列之一

UC 工具包常见问题

## 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。

这些采用方面的常见问题解答了 IT 组织为达到以下目标而提出的问题：实现 UC 音频设备较高的初始用户采用率，提高较低的采用率，以及增强未来的 UC 音频。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。

### 1. “用户采用”的含义是什么，为何要在乎用户的采用？

“用户采用”的含义是，用户弃用旧语音通信方式，改用更好的新语音通信方式。采用的关键是使用户对初始体验非常满意。这样可使用户树立信心，还会鼓励用户持续使用新音频设备。采用能够使公司投资发挥作用，提高业绩。

### 2. 为何首次通话是如此重要的“关键时刻”，我该怎么做才能提高成功率？

关键时刻是指用户首次通话的时刻。首次通话成功会带来后续成功，逐渐积累冲劲。相反，如果首次通话出问题，可能会使用户不想使用新设备。请鼓励用户试着与帮助中心或支持人员通话。如果这次通话很顺利，则用户更有可能继续使用新设备。如果这次通话效果很差，则 IT 部门立即就能帮助用户排除故障。

### 3. 如果用户使用新设备时需要帮助，我应该准备好什么工具？

为了持续提供帮助，建议让用户选择自助、按需帮助以及在线资源（如简单的故障排除指南和产品培训）。Plantronics 认识到这是一种最佳做法，并开发出了音频设备设置在线培训课程，以及通过指定软电话设置音频设备的指南。

“Plantronics 在电话和统一通信方面的技术与时俱进，一直以来不断创新并随时准备应对挑战，从而为组织增加了价值。”

—IT 系统分析师，  
全球 500 强公司

#### 4. 如何验证用户是否在使用新音频设备？

提供反馈机制，以便征求用户意见并了解问题。当然，这种方法需要用户采取行动。另一种最佳做法是，干脆常去办公室走走，听取使用音频设备的员工的意见，直接与其中几个员工进行沟通，征求反馈信息和意见。最后，与超级用户和高管保持联系。他们通常最先知道正在办公室中发生的事情。

#### 5. 什么可以提高采用率？

彰显并促成用户的成功。用户成功使用新音频设备时，同事都会被带动，会自己去尝试。制作有趣的内部协作视频，说明音频设备如何简化协作并提高工作效率。由于不愿采用的根本原因往往是对未知事物的恐惧，因此要邀请采用速度快慢不等的用户参加讨论组，让他们讨论新音频设备的使用体验。最后要求执行主办者通过公司通信系统介绍他们的事迹。

#### 6. 如何衡量应用是否成功？

部署后不久就调查用户群体，有助于衡量满意度和成功度。可以进行定量或定性调查。例如以下问题：

- 您是否对所用的音频设备感到满意？
- 所用的音频设备是否能正常使用？
- 是否已进行首次通话，效果是否令人满意？
- 是否得到了所需支持？

#### 7. 如何向管理层证明已取得成功？

提前介绍“规划”阶段议定并制定的度量标准，然后介绍成功事迹。付费会议通话分钟数是否已减少？电子邮件数量是否已减少？所用的 KPI 是什么？UC 平台具有用于衡量用户活动的机制，可用这些机制编制报告。对于 UC 平台及其音频设备，将会按其业务价值进行评价。促使员工采用并随时了解使用情况和用户对新 UC 平台的态度，是获取积极业务成果的第一步。

#### 8. 用户的 UC 音频设备使用效果似乎很好。是否仍须密切注意他们？

如果主动持续了解最新发展和不断变化的用户需求，则可在新趋势完全显现之前预见新趋势。通过这种方法，能够一面引发双方谈话，从中发现用户本身已受益于 UC，一面继续培训用户并鼓励他们从事正确行为。

#### 9. 建议如何管理更换和升级？

技术发展迅速，因此不等提出要求就提前制定好升级政策和规程至关重要。制定完毕后，要提供简单易懂的工具，最好是基于 Web 的工具，立即就能查看 IT 部门批准的 UC 音频设备的列表。可以选择自我管理解决方案，也可与 UC 音频设备制造商合作。通过这种工具，员工可以查看可用选项，进行分析比较，从而做出明智的决策。

有关详情，请访问：

[www.plantronics.com/uctoolkit](http://www.plantronics.com/uctoolkit)