



规划 | 部署 | **采用**

帮助 IT 组织推行 UC 音频设备的系列之一

UC 工具包调查

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，我们除了搜集常见问题和检查清单外，还进行了调查，通过提供建议的提问问题协助 IT 组织获取较高的用户采用率，从而确保部署步入正轨。

以下采用调查包含 IT 组织可用于测量并优化采用率的问题。首先，问题评估了用户对音频设备和支持的初始满意度；其次，它们评估了正在进行的 UC 项目能否取得成功以及未来的需求。

首次通话的状态

- 您正在使用什么音频设备？

-
- 您的音频设备是由谁设置的（例如，IT 人员、我自己？）

-
- 是否使用新音频设备打过第一个拨出电话？

是 否

- 如果否，请解释原因：

-
- 是否使用新音频设备接过来电？

是 否

- 如果否，请解释原因：

用户体验和满意度

-
- 首次通话时音频设备是否易于使用？

是 否

- 如果否，问题是否得到了解决？

是 否

- 如果否，请解释原因：
-

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。

- 您是否计划继续使用该音频设备？

是 否

- 为什么使用或为什么不使用？
-

- 接听电话时的音频质量如何？

非常好 好 一般 较差 很差

- 如果您认为较差或很差，请解释原因：
-

- 拨出电话时的音频质量如何？

非常好 好 一般 较差 很差

- 如果您认为较差或很差，请解释原因：
-

- 您如何评价音频设备的整体舒适度？

非常好 好 一般 较差 很差

- 如果您认为较差或很差，请解释原因：
-

- 您认为该音频设备是否能提高您的工作效率？

是 否

- 如果否，请解释原因：
-

- 整体而言，您对实施的新通信工具是否满意？

是 否

- 如果否，请解释原因：
-

技术支持

- 您是否需要音频设备方面的技术支持？

是 否

- 如果需要，您联系了谁：
-

- 如果您联系了 IT 服务台，您如何评价接到音频设备 48 小时后为您提供的支持水平？

非常好 好 一般 较差 很差 不需要支持

- 如果您认为较差或很差，请解释原因：
-

音频设备的使用率

- 您是否喜欢使用新的 UC 音频设备？请评价您的体验：

非常好 好 一般 较差 很差

- 如果您认为较差或很差，请解释原因：
-

- 您使用 UC 音频设备与桌面电话的时间比例是多少？
-

- 首次使用 UC 音频设备后，使用次数是增加了还是减少了？

增加 减少

- 如果减少，请解释原因：
-

这些建议的问题旨在协助
IT 组织获取较高的用户采
用率，并确保部署步入
正轨。

- UC 平台和 UC 音频设备为您带来了哪些优势？（勾选所有适用选项。）
 - 减少了未接来电
 - 提高了灵活性
 - 改善了协作
 - 清楚人员的可联络性
 - 移动性增加
 - 三方电话
 - 电话会议
 - 其他
 - 无

支持和其他资源

- 您是否使用过以下任意支持选项？（勾选所有适用选项。）
 - 服务台
 - 常见问题
 - 在线支持资源
 - 手册
 - 超级用户
 - 其他
- 您是否知道在线支持资源的位置？
 - 是 否 不适用
- 您如何评价在线支持资源？
 - 非常好 好 一般 较差 很差
 - 如果您认为较差或很差，请解释原因：

-
- IT 服务人员是否能回答您的问题？
 - 是 否 不适用
 - 您是否遇到过重复出现的支持问题？
 - 是 否
 - 如果是，请解释原因：

音频设备升级

- 您是否升级或更换过原始 UC 音频设备？
 - 是 否
- IT 部门支持的可用 UC 音频设备列表是否实时更新且易于找到？
 - 是 否 不适用
- 您为什么升级或更换原始 UC 音频设备？

• 您是如何选择升级或更换 UC 音频设备的？

- 同事推荐
- IT 部门建议
- 研究供应商网站
- 其他

是否有任何其他评论？

有关详情，请访问：

www.plantronics.com/uctoolkit