



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

部署 UC 音频设备

推行统一通信 (UC) 的音频是一项艰巨的任务。但如果精心组织并制定详细的策略，可以帮助用户无缝部署音频设备，提高用户的采用率。

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。

选择并购买 UC 音频设备后，使用这些部署方面的常见问题解答 IT 组织在设备的实际部署过程中提出的问题。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. 为何 UC 音频设备的部署如此重要？

部署顺利有助于确保用户的采用。只是部署音频设备，这听起来很简单。但如果有几千名员工，对相应员工部署适用音频设备的最佳方式是什么？IT 组织必须考虑并处理的物流方案是什么？对于远程、签约或临时员工采用什么方案？必须具有在整个组织中部署音频设备的明确方法，才能获得成功。

2. 要考虑的最重要的事项包括什么？

沟通。一定要随时与用户进行沟通。清楚地了解情况的受众，会觉得为其个人投入的时间和精力更多，并且会对所要做的改变采取更开放、更轻松的态度。

物流。要考虑如何制定每一台音频设备的货运和安装方案，尤其是对于远程用户。

培训和支持。与 IT 支持团队建立密切关系，确保他们经过培训，已准备好对这些设备进行分发和支持。

3. 应该在部署阶段向用户传达什么？

要重点传达时间表和期望。告诉用户将会发生什么情况，何时发生以及对用户有什么期望。此外，还要记得将培训和支持流程告知用户。

4. 就部署进行沟通的最佳方法有哪些？

有多种沟通方法可满足用户最佳了解效果的需求。要迎合用户的了解方式，给用户以更强烈的掌控感，从而进一步确保人人都有机会熟悉起来。备选沟通手段包括举行全体会议，建立公司门户网站，发送电子邮件。尽可能让公司高管协助传达信息。用户觉得高管都必须逐步完成这样的加入和支持过程，这样会有助于使得目标更加明确，并使变更阻力得到弱化。

“我们在全球范围内部署了 2,000 多种不同的 Plantronics 有线和无线耳机，而对于成功运营业务而言，向全球团队提供更大的支持至关重要。一站式支持是取得成功的关键所在。”

—IT 专业人士，
全球 500 强公司

来源：TechValidate 2013 年
Plantronics 客户调查

5. 如何让 IT 组织做好充分准备？

与 IT 管理人员共同估算要对 UC 音频设备支持部门分配多少带宽。与支持人员建立密切关系，需要 IT 部门（尤其是帮助中心和 UC 支持人员）能够尽可能多地试用已部署的音频设备。除了正式培训外，还可以通过实际操作培训加快支持团队成员的知识掌握速度。向他们传授窍门和技巧，使他们准备好处理首次支持通话。

6. 最佳音频设备分发方法是什么？

务必考虑以下事项：用户物理位置、每个用户需要多少帮助，以及是否有需要特别关注的用户（如高管）。对于集中在同一办公室的用户，要考虑设立集中分发点，以便其领取和签收音频设备。引导用户逐步完成最初实际操作或视频培训练习。当然，可能需要将音频设备寄给流动或虚拟员工，并提供在线培训工具或举办网络研讨会。

7. 接收音频设备时，用户还有哪些需求？

我们建议提供特定于所发音频设备和 UC 平台的《快速设置指南》。这些指南中应该提供关于如何配置新音频设备及如何接打电话的定制说明。Plantronics 将上述做法视为最佳做法，并撰写了《快速设置指南》文集，涵盖许多 Plantronics UC 产品系列。此外，还要考虑附上有电话号码和电子邮件地址的卡片，可供用户用于获取技术协助。

8. 应该由谁安装音频设备？

这取决于员工技术舒适度、音频设备类型和 UC 平台。许多有绳耳机都是即插即用，因此安装会很简单。其他耳机则必须通过软件安装，具体情况取决于所用的 UC 应用程序。无线音频设备所需的员工参与稍多，安装耗时较长，可能必须调整设置，用户更有可能需要 IT 支持。

有关详情，请访问：

www.plantronics.com/uctoolkit