



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

规划 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深思熟虑的计划，可以实现顺畅的推行，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。

这些规划方面的常见问题解答了 IT 组织在对 UC 音频设备的部署（包括设备的试运行和评估）进行整体规划期间提出的问题。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. 为何需要制定 UC 音频设备部署计划？

无论是音频会议还是电话通信系统，最主要的 UC 功能都取决于音频，因此，向工作人员提供能充分支持其职能的设备（从首次通话开始），自然会最大程度提高用户采用率。但 UC 音频不会自动发挥作用；缜密的规划有助于确保用户获得令人满意的最初体验，也有助于提高通过 UC 投资获得实实在在回报的可能性。

2. 这是我们首次部署 UC 音频设备。应该从何处着手？

研究员工的工作方式。他们主要是在办公室、还是移动办公或者这两种方式并存？他们是否在家工作？谁都不喜欢完全陌生的工作习惯，因此，要考虑怎样让他们以现有工作方式从 UC 中受益。对于用户将来使用 UC 的方式，用户需要另一种音频设备，具体设备类型取决于各自的工作方式。

3. 如何选择要试用的音频设备？

合适的音频设备本质上取决于用户的工作方式。有的用户整天都与个人电脑、移动电话和桌面电话相连；有的用户需要在办公室内移动，或者更愿意通过有绳耳机或免提电话腾出双手；有的用户一天之中将大量时间花在路上。确保要试用的产品与用户工作方式相符。

4. 应该测试哪些音频设备功能？

查看并选定要测试的产品后，开始将产品功能和用户必需的功能对应起来。要重点测试基本功能，以及预计用户会最常使用的功能。除了音量和静音控制之类的一般产品功能，可能还要测试这几方面的功能：音频质量（发送和接收）、易用性、耐用性、灵活性、佩戴舒适性、一次充电的通话时间、便携性、即插即用功能，以及总体用户体验。制定符合业务通信目标的试用测试计划。

“目前，我们正在试运行 Plantronics 的各种产品。到目前为止，效率和兼容性给我们留下了深刻的印象。”

—高级 IT 架构师，
医疗保健组织

来源：TechValidate 2013 年
Plantronics 客户调查

5. 应该试用何种方案？

这取决于所属组织和人员的工作方式。许多用户在家、机场、咖啡馆和其他外界噪音很大的地方工作。一定要了解员工通常在何处及以何种方式工作，选择方案时以此为准。

6. 谁应该加入测试组？

入围候选人应该有普遍代表性，可反映出所属组织的工作方式。例如，高管和流动工作人员通常是极好的测试者。此外，还要辨别出潜在超级用户（精通技术的尝鲜者或 IT 倡导者），将他们作为附加 IT 人员。

7. 怎样将 UC 音频设备融入总体策略？

有时音频设备可对现有电话通信系统进行扩容。有时音频设备会彻底取代桌面电话。也可采用混合方案。务必了解所属公司的总体 UC 目标，然后按目标制定相应的音频设备策略。

8. 对需要无线音频设备的用户采用什么方案？

有多种无线耳机技术可供选择，无论是蓝牙® 还是 DECT™。记住，可在规定区域使用的无线设备数量因所采用的技术而异。为最佳优化耳机性能，正确理解这两者之间的平衡至关重要。还要了解用户的工作方式（是在办公室、移动办公还是使用虚拟环境），因为这将有助于选择所要努力获取的无线耳机的数量和种类。

9. 为何务必让员工全程参与？

每当改变员工工作方式时，都务必要给员工以掌控感。一开始就要说明新工作方式对员工的益处。要让员工随时了解情况。最重要的是，要让员工觉得作出的决定好像是以各自的具体需求为准。

10. 应该如何衡量是否取得成功？

要制定这样的度量标准，即可反映出音频设备对实现所属组织的目标有多大作用。例如，能否减少付费会议通话分钟数和电子邮件数量？部署前后员工的满意度如何？就关键绩效指标 (KPI) 与管理团队达成一致，然后在评估可能会采用的设备时将这此指标用作度量标准。

有关详情，请访问：

www.plantronics.com/uctoolkit