

10

Schritte zur Auswahl von
Kommunikations-Tools, die Ihre
Kollegen nutzen und schätzen



WORK. PLAY. LIFE.

TOGETHER

plantronics



Sie haben sich Ihre Investitionen in neue Technologie lange und gut überlegt.

Und Sie wissen, dass die Integration von Kommunikations-Tools in die IT-Infrastruktur große Vorteile mit sich bringen kann. Vom verbesserten ROI über effizientere Zusammenarbeit bis hin zur höheren Produktivität der Mitarbeiter.

Jetzt geht es darum sicherzustellen, dass die Audiolösungen als wesentlicher Bestandteil Ihrer Unified Communications-Strategie erfolgreich eingeführt werden. Wie stellen Sie sicher, dass die Mitarbeiter die neuen Geräte auch tatsächlich gewinnbringend einsetzen?

Und wie gewährleisten Sie, dass die von Ihnen ausgewählte Audiolösung den unterschiedlichen Arbeitsstilen Ihrer Mitarbeiter gerecht wird?

Wir haben für Sie eine Checkliste zusammengestellt, die Ihnen in 10 Schritten ganz praxisnah bei der erfolgreichen Planung, Bereitstellung und Erweiterung der Audiokomponenten im Rahmen Ihrer Kommunikationsstrategie hilft. Basierend auf unseren langjährigen Erfahrungen aus vielen verschiedenen UC-Projekten stellen Sie mir der Nutzung der Checkliste sicher, dass Ihre Mitarbeiter von Anfang an in den Planungsprozess einbezogen werden und die von Ihrer Abteilung eingeführten Lösungen dann auch wirklich nutzen.

„Der Erfolg von UC-Bereitstellungen hängt ganz von der Qualität der Audiolösungen ab. Darin liegt für uns der größte Nutzen.“

– **Assistant Director of System Administration, Bildungseinrichtung**



SCHRITT:

1

VERSTÄNDNIS DER ANFORDERUNGEN DER ENDNUTZER

Sobald Sie sich für eine Kommunikationsplattform entschieden haben, müssen Sie die Zustimmung zu Ihrem Projekt einholen und die Ziele klar formulieren, z. B. Kosteneinsparungen, erhöhte Produktivität oder ein neuer Wettbewerbsvorteil.

Im Anschluss daran werden die aktuellen und zukünftigen Anforderungen der Nutzer an eine Audiolösung genau untersucht. Arbeiten Ihre Kollegen im Büro, zuhause oder unterwegs? Sind diese Arbeitsumgebungen laut? Ist während eines Anrufs Bewegungsfreiheit erforderlich? Welche Kommunikationslösungen werden aktuell verwendet? Wie wichtig ist die Audioqualität für Nutzer und Kunden?

Sind die Anforderungen ermittelt, stellen Sie ein für die Nutzergruppe repräsentatives Testteam zusammen. Das Team sollte erfahrene und nicht erfahrene Nutzer umfassen. Dieses Team wird sich beim Testen echter Nutzerszenarien als sehr nützlich erweisen und kann Feedback dazu geben, wie sich die bestmögliche Audioerfahrung erreichen lässt.

„Die Einführung von UC ist oft mit mehr Risiken behaftet, als andere Software-Bereitstellungen, da es an die eingeschliffenen Verhaltensgewohnheiten der Mitarbeiter geht.“¹ – [CIO.com](#)

¹ UC Success Depends On Changing Employee Habits 27. September 2011

SCHRITT:

2

TESTEN, ANALYSIEREN, AUSWÄHLEN

Audiolösungen kommen in der letzten Phase von UC-Einführungen in Ihrem Unternehmen ins Spiel. Im direkten Kontakt mit dem Nutzer kommt es gerade in dieser Phase darauf an, die Anforderungen der Nutzer zu verstehen und berücksichtigen.

Erfahrungen zeigen, dass es sinnvoll ist, eine Reihe schnurgebundener und schnurloser Geräte in realen Arbeitsumgebungen der Mitarbeiter zu testen und auszuwerten.

Diese Umgebungen umfassen möglicherweise: Büro, Zuhause, Auto, Café, Flughafen oder ein Flur auf dem Weg zu einem Konferenzraum. Das Testteam sollte folgende, wichtige Faktoren berücksichtigen: Verständlichkeit, Komfort und einfache Bedienung beim Anrufen, Stummschalten und Ändern der Lautstärke.

Testen Sie unbedingt die Kompatibilität der Geräte mit der geplanten Kommunikationslösung. Analysieren Sie die Ergebnisse und überprüfen Sie die Richtlinien zu Rückgaben, technischer Unterstützung und Upgrades.

TIPP

Wenn Sie die Einführung schnurloser Geräte planen, bitten Sie Ihre Kollegen, die Mobilität und Reichweite innerhalb des Büros zu testen. Finden Sie heraus, wie viel Bewegungsfreiheit die Mitarbeiter benötigen. Halten Sie dem Testteam vor Augen, dass Reichweite und Sprachqualität abhängig von der Anzahl schnurloser Audiolösungen im selben Bereich, der Konfiguration der Büroräume und der Baumaterialien für das Bürogebäude unterschiedlich ausfallen können.



SCHRITT:

3

AUFSTELLEN EINES FÜR SIE UND DIE NUTZER AKZEPTABLEN ZEITPLANS

Die Tests sind abgeschlossen und alle wichtigen Informationen erfasst. Vor dem Erwerb der Audiolösungen sollten Sie planen, wie diese Lösungen in Ihre Gesamtstrategie und die aktuelle und zukünftige Hardware eingebunden werden sollen.

Sollen die vorhandenen Festnetztelefone sofort deinstalliert und durch die neue Lösung ersetzt, zu einem späteren Zeitpunkt ausgetauscht oder ganz beibehalten werden?

Verknüpfen Sie diesen Integrationsplan mit den Informationen zu den Anforderungen der Nutzer und den Ergebnissen der Gerätetests. Schaffen Sie nach dieser sorgfältigen Prüfung die am besten für die verschiedenen aktuellen und zukünftigen Arbeitsweisen Ihrer Kollegen geeigneten Audiogeräte an.

TIPP

Bewegen Sie einen unternehmensinternen Sponsor, als Befürworter für die Integration der UC-Audiolösung zu fungieren. Auf diese Weise wird sichtbar, dass die Unternehmensleitung hinter der Implementierung steht und die geschäftlichen Argumente für den Wechsel sowie den Nutzen der neuen Audiolösung und die verfügbaren Support-Ressourcen aufzeigen kann.

SCHRITT:

4

VORBEREITUNG IHRER KOLLEGEN AUF DIE ANSTEHENDEN ÄNDERUNGEN

Manche Mitarbeiter werden durch einen Wechsel bei der Arbeitsweise verunsichert, selbst wenn sie sich der Vorteile bewusst sind. Neue Technologie ist ungewohnt und wird daher bisweilen nicht akzeptiert.

Berücksichtigen Sie, dass verschiedene Teammitglieder unterschiedliche Prioritäten haben, beispielsweise achten Vieltelefonierer eher auf den Komfort, während der Personalabteilung daran gelegen ist, den Anruf in einen privaten Bereich umstellen zu können.

Holen Sie unbedingt das Einverständnis der Führungsriege ein sowie deren Engagement, sich bei der Kommunikation zu den anstehenden Änderungen einzubringen. Ernennen Sie „Sponsoren“ innerhalb des Unternehmens, um die Änderungen gegenüber anderen zu befürworten.

Stellen Sie vor der Bereitstellung einen Kommunikationsplan auf, in dem den Nutzern alle Einzelheiten erläutert werden: was, wann, wie und besonders: warum. Eine einheitliche und durchgängige Kommunikation ist für den Erfolg der Bereitstellung unerlässlich.



SCHRITT:

5

AUFZEIGEN DER VORTEILE

Ein Wechsel ist nie einfach. Daher sollten Sie Ihre Mitarbeiter im Vorfeld der Bereitstellung entsprechend vorbereiten, damit sie die Motivation für das UC-Programm verstehen, so zum Beispiel die Konvergenz von PC- und Sprachkommunikation.

Dabei müssen Sie darlegen, wie die Unternehmensziele durch diesen Wechsel gefördert werden und in wieweit die Nutzer selbst von der neuen Lösung profitieren. Verdeutlichen Sie ihnen, welche Vorteile eine erhöhte Bewegungsfreiheit, größere Flexibilität und besserer Komfort mit sich bringen.

Wenn Sie die Festnetztelefone deinstallieren, geben Sie den Nutzern Zeit, sich an die neue Kommunikationsplattform und die Audiogeräte zu gewöhnen.

Informieren Sie die Mitarbeiter klar und deutlich darüber, wann die alten Telefone abgeschafft werden. Dies führt oft zu weniger Vorbehalten in Bezug auf die neue Technologie und somit erhöhte Akzeptanz.

Sorgen Sie für angemessene technische Unterstützung. Dies ist ein guter Zeitpunkt, um das Support-Team oder Helpdesk zu schulen und den Support-Mitarbeitern die erforderlichen Ressourcen zur Problemlösung bereitzustellen.

Kümmern Sie sich außerdem um die Logistik. Entwickeln Sie einen Plan für die effiziente Annahme, Verteilung und Bereitstellung der Geräte, einschließlich aller Vorbereitungsaufgaben wie das Aufladen von Akkus und das Anbringen von Etiketten zur Kennzeichnung.

Lediglich 19 % aller Unternehmen entwickeln vor der Bereitstellung neuer Technologie eine entsprechende Strategie.

Dies führt dazu, dass die Mitarbeiter nur unzureichend in den Prozess eingebunden und Abteilungen und das

Unternehmen als Ganzes nicht genügend aufeinander abgestimmt werden.² – **Chess Media Group**

² Jacob Morgan, Chess Media Group, InformationWeek.com, „What Collaboration Can and Can't Fix“ 27. September 2012



SCHRITT: **6** **KOMMUNIKATION, BEREITSTELLUNG UND INSTALLATION**

Kommunizieren Sie weiterhin mit den Mitarbeitern. Informieren Sie die Mitarbeiter vor der eigentlichen Installation anhand von Mitarbeiterversammlungen, Nutzer-Workshops, Online-Videos und anderen Methoden über den Bereitstellungsprozess.

Installation und Bereitstellung der Geräte wird zu echten Vorteilen für die Mitarbeiter führen. Begeistern Sie Ihre Kollegen von der neuen Technologie. Sie dürfen nicht den Eindruck erwecken, als ob die neuen Geräte ohne Sang und Klang installiert werden.

Ihre Bereitstellungsstrategie kann je nach Nutzertyp variieren. Die Installationsstrategie hängt vom Gerätetyp ab.

Schnurgebundene Audiolösungen können in den meisten Fällen von den Nutzern selbst installiert werden. Für schnurlose Installationen sind möglicherweise Unterstützung durch die IT-Abteilung oder detailliertere Handbücher zur Selbsthilfe erforderlich. Der Bereitstellungsplan muss auch eine Methode zur Einführung der Geräte für Manager und andere Personen mit speziellen Anforderungen umfassen. Informieren Sie Ihre Mitarbeiter unbedingt darüber, wo sie Informationen einholen und Unterstützung erhalten können.

SCHRITT: **7** **BEREITSTELLEN VON HILFE-RESSOURCEN**

Ihre Support-Teams und die Mitarbeiter des Helpdesk sind ausreichend geschult und einsatzbereit. Es gibt vorbestimmte Verfahren, sollte ein Gerät nicht richtig funktionieren oder den Anforderungen eines Benutzers nicht entsprechen. Außerdem haben Sie ein umfassendes Schulungs- und Support-Programm entworfen. Dies ist eine wichtige Ressource, um die Mitarbeiter zu beruhigen und dafür zu sorgen, dass sie sich auf das neue Gerät freuen. Da die Mitarbeiter Informationen auf unterschiedliche Weise aufnehmen, stellen Sie mehrere Arten von Ressourcen und Formaten zur Verfügung, beispielsweise Kurzanleitungen, Online-Schulung und Demo-Videos, interne Social Media-Sites, Blogs und IT-Chat.

TIPP Sorgen Sie dafür, dass Helpdesk-Mitarbeiter verfügbar sind und stellen Sie sicher, dass diese die Gelegenheit hatten, sich mit den neuen Geräten vertraut zu machen. Stellen Sie eine Übersicht mit Tipps, Tricks und Antworten zusammen, um das Helpdesk-Team bei der Beantwortung häufig gestellter Fragen zu unterstützen.



SCHRITT:

8

GEWÄHRLEISTEN DES ERFOLGS BEREITS AB DEM ERSTEN ANRUF

Sie haben die Einführung der Lösung genau geplant. Sorgen Sie jetzt dafür, dass die ersten Anrufe der Nutzer erfolgreich verlaufen. Der erste Eindruck zählt, und wie bei jeder neuen Technologie wirkt sich eine positive erste Erfahrung langfristig auf eine erhöhte Akzeptanz aus.

Fordern Sie die Benutzer auf, als ersten Anruf einen „Testanruf“ durchzuführen und bei Problemen Sie oder einen Kollegen anzusprechen, um sofort Abhilfe zu schaffen. Wenn genügend Ressourcen verfügbar sind, stellen Sie ein Support-Team für die Beantwortung von Testanrufen bereit, das den Nutzern auch die weiteren Funktionen der Lösung erläutern kann.

SCHRITT:

9

BEREITSTELLEN LAUFENDER SCHULUNG UND UNTERSTÜTZUNG

Während und nach der ersten Einführung müssen Sie sicherstellen, dass angemessene Schulungs-Tools und Supportmechanismen verfügbar sind.

Erinnern Sie alle Mitarbeiter im Unternehmen regelmäßig an die bereitgestellten Websites, Blogs, Helpdesk-Telefonnummern und andere Ressourcen, sodass die Nutzer genau wissen, wo sie – vor Ort oder remote – Hilfe einholen können.

Manche Nutzer werden mehr Schulung benötigen als andere. Falls möglich, sollten Sie daher an einigen Tagen auch Einzelschulungen anbieten. Ziel ist wiederum, einen guten Start für dieses langfristige Programm sicherzustellen.

„Für 42 % der befragten IT-Manager ist eine unzureichend geschulte Nutzer-Community das größte Hindernis für die volle Akzeptanz eines bereitgestellten UC-Systems.“³ – **InfoWeek³**

³ InformationWeek Report, State of Unified Communications, April 2013.



SCHRITT:

10

ÜBERPRÜFEN UND AUSWERTEN VON NUTZUNGSDATEN

Einen Monat nach der Bereitstellung sind Sie in der Lage, aussagekräftige Nutzerdaten zu erfassen. Alle kleineren Herausforderungen konnten durch Schulung bewältigt werden und weiterhin vorhandene Probleme müssen so schnell wie möglich angegangen werden.

Welche Prozentsatz Ihrer Nutzer hat den ersten Anruf erfolgreich durchgeführt? Diese Zahl können Sie ermitteln, indem Sie alle Audiogeräte bei der ersten Verwendung registrieren und die Nummern verfolgen.

Um die Qualität der Nutzererfahrung festzustellen, führen Sie eine Befragung unter einer repräsentativen Nutzergruppe durch und notieren Sie deren Feedback. Sorgen Sie dafür, dass alle zentralen Probleme angegangen werden und das erhaltene negative Feedback bei Verbesserungsmaßnahmen umgesetzt wird. Passen Sie Ihre eigene Strategie bei Bedarf auf die Belange der Endnutzer an.

Letztendlich müssen Sie den Erfolg der Lösung anhand von vordefinierten Kriterien und bestimmten Meilensteinen messen, um einen Fortschrittsbericht für die Unternehmensleitung zu erstellen.

Stellen Sie sicher, dass alle positiven Erfahrungen und Daten im gesamten Unternehmen bekannt gemacht werden.

„Das Produktangebot von schnurlosen und schnurgebundenen Headsets von Plantronics war ein wichtiger Aspekt für unsere Bereitstellung ... Dank der äußerst hohen Benutzerfreundlichkeit und Zuverlässigkeit dieser Geräte hat sich unsere Nutzer-Community durchweg positiv zu unserer Produktwahl geäußert.“

– IT-Manager in einem großen Versorgungsunternehmen

plantronics[®]



Mit Unified Communications (UC) können Teams jetzt von fast überall aus erfolgreich miteinander kommunizieren und interagieren. Eine solche Zusammenarbeit ist im heutigen Geschäftsleben entscheidender als je zuvor – aber gleichzeitig auch eine beispiellose Herausforderung.

Wir stellen hochwertige Technologie für Unternehmen bereit, die sich nahtlos in UC-Geräte und -Plattformen integrieren lässt. Sie profitieren von einer vereinfachten Bereitstellung, erhöhter Akzeptanz Ihrer Lösung sowie einem echten ROI auf Ihre Investitionen in UC.

„... durch Einführung von UC ... wurde die Rolle des Headsets völlig neu definiert. Für uns sind Headsets inzwischen unerlässliche Kommunikations-Endgeräte.“⁴ – **Frost & Sullivan**

⁴Frost & Sullivan, „Global Office and Contact Center Headset Market. Headsets Become a Critical UCC Tool.“ Dezember 2012

plantronics.com/de/collaboration/uc/

Wir sorgen für hervorragende Audioqualität bei der gesamten ein- und ausgehenden Sprachkommunikation.

Auf unserer Website finden Sie Tools, Tipps und Strategien, mit denen Sie die Implementierung der Sprachkomponente in Ihrer Unified Communications-Bereitstellung vereinfachen können.