



Verbessern Sie Ihren
ROI für Unified
Communications durch
stärkere Nutzerakzeptanz

White Paper

ARBEIT. FREIZEIT. LEBEN.

TOGETHER

plantronics®

Einführung

Während die Vorteile der Einführung von Unified Communications (UC) für Unternehmen offensichtlich sind, haben eine wachsende Anzahl von Industriebeobachtern das größte Hindernis für eine Maximierung des Return on Investment hervorgehoben – die Sicherstellung der Nutzerakzeptanz.

Es ist eine altbekannte Geschichte. Während sich IT-Entscheidungsträger stark auf die Integration von Echtzeittools wie Instant Messaging und Sprach- sowie Videokonferenzen mit Voicemail, E-Mail und SMS konzentrieren, vernachlässigen sie die emotionalen und informationsbezogenen Anforderungen der Nutzer.

Das Ergebnis? Ihr Unternehmen hat massiv in eine makellose UC-Plattform und modernste Geräte investiert. Und keiner setzt sie ein.

Die folgende Empfehlung auf Grundlage jahrelanger Erfahrung in der UC-Einführung hilft Ihnen dabei, das Risiko einer mangelnden Akzeptanz unter Ihren Mitarbeitern zu vermeiden.

„Der wichtigste Faktor für eine erfolgreiche UC-Einführung und die Erreichung des ROI besteht darin, Mitarbeiter zur Nutzung von UC-Anwendungen zu bringen.“

Jeremy Littlejohn, Information Week, UC: Big Promise, Modest Movement



Fördern sie die Akzeptanz von Anfang an

Ihre Nutzer werden wissen wollen, wieso Sie die Einführung eines neuen Kommunikationsverfahrens planen, und viele werden der Veränderung misstrauen. Sie können diesen Argwohn durch die Hervorhebung der Einführung mögliche Vorteile für Ihre Mitarbeiter und für die Gesundheit des Unternehmens beschwichtigen. Mögliche Nutzer-Vorteile können die Flexibilität zur Heimarbeit, die Reduktion von störenden Elementen wie unnötigen E-Mails oder Hintergrundgeräuschen (mit einem Noise Cancelling-Headset) oder die Fähigkeit zur leichteren Zusammenarbeit mit entfernt arbeitenden Kollegen durch intelligente Audiogeräte beinhalten. Geschäftliche Vorteile können eine gesteigerte Produktivität, verbesserter Ideenaustausch durch Zusammenarbeit und zufriedenerer Mitarbeiter sein.

Versetzen sie sich in die Lage ihrer Mitarbeiter

Überlegen Sie sich bei jedem Schritt der UC-Einführung, wie Sie sich fühlen würden, wenn Sie mit einem Ihrer Büro- oder Außendienstkollegen den Platz tauschten. Sind Tischtelefone beim Hantieren mit Unterlagen oder Schreiben unpraktisch? Verursacht die Menge empfangener E-Mails Verwirrung oder ein Gefühl der Überwältigung? Und schränken Kabel Ihre Bewegungsfreiheit ein? Durch eine Auflistung von Anforderungen und Hindernissen können Sie aufzeigen, was UC Lösungen bieten, zum Beispiel durch die Bereitstellung schnurloser Headsets für platzgebundene Mitarbeiter, die sich im Laufe des Tages gern etwas mehr bewegen möchten.

Gehen sie nicht planlos vor

Ein hieb- und stichfester Zeitplan für die Umsetzung Ihrer Unified Communications-Strategie beruhigt nicht nur Ihre Mitarbeiter, sondern bietet Ihnen auch die Möglichkeit, Fortschritte anhand festgelegter Ziele zu überprüfen. Wenn Sie Ihre Kollegen wissen lassen, wann sie ihr Tischtelefon abgeben oder zu neuen Messaging-Methoden wechseln sollen, helfen Sie ihnen, sich auf die bevorstehenden Änderungen vorzubereiten. Ratgeber von Plantronics wie das E-Book 10 Schritte zur Auswahl von Kommunikations-Tools, die Ihre Kollegen nutzen und schätzen liefern eine Struktur für bestimmte Aspekte Ihrer Einführungsplanung.

„Überlegen Sie sich bei jedem Schritt der UC-Einführung, wie Sie sich fühlen würden, wenn Sie mit einem Ihrer Büro- oder Außendienstkollegen den Platz tauschten.“



Betonen Sie den Erfolg der Lösungen

Peer-to-peer-Fürsprache ist eine unglaublich effektive Methode, um Unterstützung für eine neue Arbeitsmethode zu gewinnen. Durch die Zusammenstellung eines Testteams aus verschiedenen Bereichen Ihres Unternehmens erhalten Sie ein Feedback über Verbesserungsmöglichkeiten für Ihr Unified Communications-Toolkit und sichern sich eine Gruppe von Early Adoptern, die ihre Kollegen von den Vorteilen der neuen UC-Tools überzeugen können. Das E-Book *10 steps to selecting voice tools your colleagues will use and value* bietet weitere Empfehlungen zur Zusammenstellung von Testteams.

Geben Sie Komfort und Stil den Vorrang

Nutzer nehmen moderne Audiolösungen wie beispielsweise Headsets eher an, wenn diese bequem und modisch sind. Plantronics hat dem Geschmack der Nutzer stets Priorität eingeräumt. Geräte wie das Bluetooth®-fähige Headset Voyager Edge haben bereits Auszeichnungen für ihre Vielseitigkeit und ihr Design erhalten.¹ Ein weiterer wichtiger Faktor bei der Headset-Entwicklung ist die Stabilität. Das Plantronics Video „Wall Of Ears“ auf YouTube² zeigt, zu welchen Maßnahmen manche Hersteller bereit sind, um sicherzustellen, dass ihre Geräte tragbar sind und sicher sitzen.

Achten Sie auf Nutzerfreundlichkeit

Endgeräte – also jene Produkte, die Endnutzer für ihre Kommunikation verwenden, wie ein IP-Telefon, Mobilgerät, Headset, Tischtelefon oder ein anderes Gerät – werden eher verwendet, wenn sie intuitiv designt sind. Wählen Sie diese Geräte aufgrund ihrer Benutzerfreundlichkeit aus, und stellen Sie bei Bedarf verschiedene Mitarbeiter mit unterschiedlichen Geräten aus. Stellen Sie Anleitungen und FAQs für alle Geräte zur Verfügung. Sorgen Sie abschließend dafür, dass ein gut trainiertes Helpdesk-Team Nutzern mit Schwierigkeiten bei der Umstellung leicht verfügbare Hilfe leisten kann.

Erklären Sie Ihre Entscheidungen

Mitarbeiter, die Änderungen anfänglich skeptisch gegenüberstehen, hinterfragen möglicherweise den Zweck von Ausgaben für neue Geräte wie Smartphones oder Headsets. Zeigen Sie ihnen, dass Sie sich ausreichend informiert haben – sowohl hinsichtlich der Technologie als auch des Nutzerverhaltens. White Paper wie Informationen zum Einsatz schnurloser Audiolösungen im Büro³ von Plantronics helfen Ihnen, zu erklären, warum beispielsweise ein DECT-Headset statt eines schnurgebundenen Gerätes bereitgestellt wird.

Lassen Sie sich beraten

UC-Einführungen können auf IT-Manager und Betriebsleiter ebenso einschüchternd wirken wie auf Nutzer. Mehrere Standorte, Sprachbedürfnisse, Systemintegrationsanforderungen und Budgetgrenzen können die Einführung schnell zu einer Aufgabe machen, die größer und komplizierter wirkt, als sie wirklich ist. Die Partnerschaft mit einem erfahrenen Anbieter wie Plantronics sichert Ihnen die Unterstützung bei der Entwicklung und Implementierung eines phasenweisen Einsatzplans und gewährleistet gleichzeitig, dass Sie nicht auf sich allein gestellt sind, wenn Sie Ihre Audio- und anderen Kommunikationsgeräte erhalten haben.

Richten Sie Feedback-Möglichkeiten ein

Nutzer akzeptieren neue Tools eher, wenn sie das Gefühl haben, an deren Design oder Verwendungsart mitwirken zu können. Durch die Einrichtung eines erkennbaren Feedback-Systems – das Online-Umfragen, eine spezielle E-Mail-Adresse oder Fokusgruppen beinhalten kann – können Sie Ihre Lösungen feintunen, um maximale Akzeptanz unter Ihren Mitarbeitern zu gewinnen. Positives Einzel-Feedback kann der Unternehmensführung ebenso als Beweis für den Projekterfolg dienen, und die Reporting-Mechanismen können für eine vollständige Übersicht über die Akzeptanz-Raten und -Einstellungen mit dem Monitoring des Nutzerverhaltens verzahnt werden.



Vermitteln Sie den Erfolg

Sorgen Sie für positiven Austausch zwischen Ihren Mitarbeitern, während sich diese an die neue Technologie gewöhnen. Bringen Sie Mitarbeiter- oder Kundenaussagen über positive Erfahrungen in Umlauf. Erinnern Sie Ihre Kollegen an frühere Zeiten, als beispielsweise fehlende Noise Cancelling-Technologien bei Telefonkonferenzen zu ständigen Missinterpretationen oder dem Zwang zur Wiederholung führten.

Loben Sie zu guter Letzt jene Mitarbeiter für ihre fortschrittliche Einstellung und Flexibilität, die Ihre UC-Tools angenommen haben. Deren Unterstützung hat maßgeblich zum Projekterfolg beigetragen – das sollten Sie sie wissen lassen.

Plantronics bietet Entscheidungsträgern im IT-Bereich, die sich um die Implementierung einer Unified Communications-Einführung kümmern, vielfältige Unterstützung an. Besuchen Sie plantronics.com/de/collaboration/uc/

Quellenangaben:

¹ Am 23. Februar 2014 erhielt Plantronics auf dem Mobile World Congress die Auszeichnung als Innovation Design and Engineering Award Honoree für sein neues Headset Voyager Edge

² youtube.com/watch?v=rx-oMIY2xMk

³ Das White Paper kann unter <http://www.plantronics.com/de/solutions/unified-communications/toolkit/> heruntergeladen werden.

plantronics®

ARBEIT. FREIZEIT. LEBEN. **TOGETHER**