

logitech®

DIE WAHREN KOSTEN VON AUSFALLZEITEN BEI MEETINGS

Wie Sie sicherstellen, dass Ihre Konferenzräume
immer einsatzbereit sind





In der schnelllebigen Geschäftswelt sind effiziente Meetings entscheidend, um Fortschritte zu machen. Sie beschleunigen die Entscheidungsfindung, Innovation und Zusammenarbeit. Egal, ob sie die strategische Ausrichtung umgestalten, Inspiration fördern oder das Mentoring voranbringen möchten: Meetings ermöglichen es Unternehmen, sich weiterzuentwickeln.

Der Erfolg von Meetings hängt sicherlich davon ab, wie gut die Organisatoren es schaffen, Gespräche zielgerichtet zu führen. Doch ein weiterer Faktor spielt ebenfalls eine entscheidende Rolle: die einheitliche Integration der Hardware, Software und Services verschiedener Anbieter.

All diese Systeme am Laufen zu halten, ist eine Herausforderung. Wenn auch nur ein Bestandteil dieses Technologie-Ökosystems ausfällt, wirkt sich dies auf das Meeting aus, die Meetingteilnehmer verlieren Zeit und die Benutzererfahrung für Mitarbeiter und andere Teilnehmer leidet.

In diesem Whitepaper untersuchen wir, wie kostspielig Ausfallzeiten für das Geschäft und für die Mitarbeiter sein können, und geben Empfehlungen ab, wie Sie mit Ausfallzeiten umgehen und diese vermeiden. Wir sehen uns insbesondere Folgendes an:

- ✓ Auswirkungen von Ausfallzeiten auf hybride Meetings
- ✓ Hohe Kosten aufgrund der Ausfallzeiten von Konferenzräumen
- ✓ Möglichkeiten zur Verkürzung und Vermeidung von Ausfallzeiten

„Da Konferenzräume stets präsent sind, müssen sie funktionieren. Denn dafür kommen die Leute immer wieder ins Büro.“

– LOGITECH-KUNDE

Hohe Kosten infolge der Ausfallzeiten von Konferenzräumen

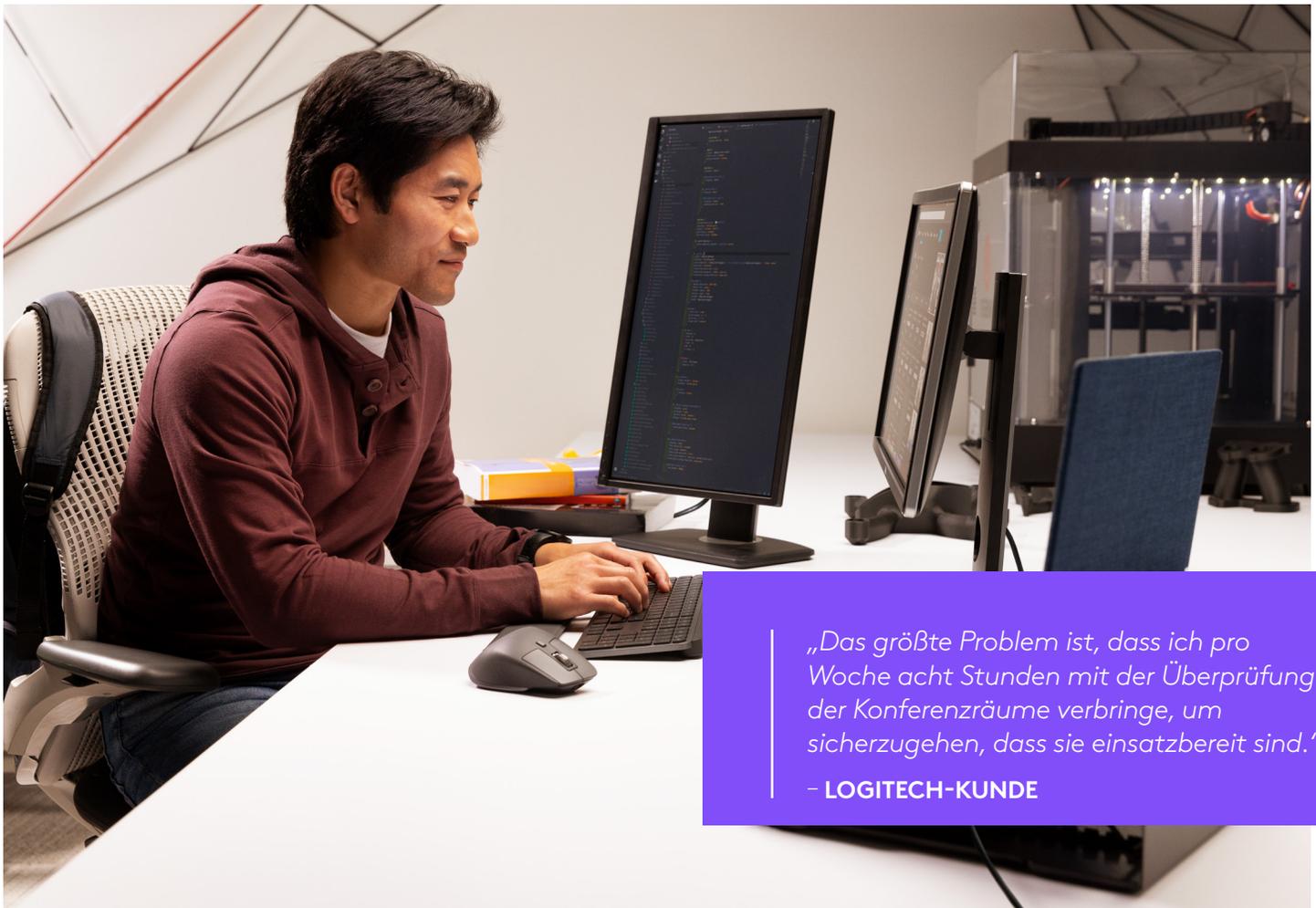
Wie erwähnt ist es für Unternehmen von entscheidender Bedeutung, dass Konferenzräume immer einsatzbereit sind. Ein Kunde drückte es folgendermaßen aus: „Da Konferenzräume stets präsent sind, müssen sie funktionieren. Denn dafür kommen die Leute immer wieder ins Büro.“ Daher überrascht es nicht, dass 76 % der Befragten in einer aktuellen Studie von [Wainhouse](#) angeben, dass Videokonferenzen eine der drei größten Prioritäten in Sachen Technologie sind.

Da Videokonferenztechnologie in Unternehmen immer wichtiger wird, liegt die Verantwortung für die Implementierung und Wartung dieser Systeme zunehmend beim IT-Team, dessen Arbeitsbelastung somit noch größer wird. Schließlich wird das IT-Team oft hinzugezogen, um sich zur Implementierung neuer Lösungen zu äußern oder vielleicht sogar die Leitung zu übernehmen. Letztendlich ist die IT die erste Anlaufstelle, wenn etwas nicht funktioniert.

Ausfallzeiten in Konferenzräumen verursachen Stress und kosten Zeit, die das IT-Team mit anderen Aufgaben verbringen müsste. Angesichts der Komplexität derartiger Videosysteme ist es mitunter schwierig, die Ursache eines Problems zu ermitteln. Die Behebung des Problems dauert häufig länger als erwartet.

Nachstehend finden Sie einige der häufigsten Probleme im Zusammenhang mit Ausfallzeiten von Konferenzräumen:

- ✔ Wiederherstellungskosten
- ✔ Durchschnittliche Dauer bis zur Behebung
- ✔ Produktivitäts- und Umsatzeinbußen
- ✔ Auswirkung auf die Mitarbeiterzufriedenheit



„Das größte Problem ist, dass ich pro Woche acht Stunden mit der Überprüfung der Konferenzräume verbringe, um sicherzugehen, dass sie einsatzbereit sind.“

– LOGITECH-KUNDE

WIEDERHERSTELLUNGSKOSTEN

Abhängig davon, ob Ihre IT-Abteilung interne Supportleistungen erbringt oder Sie den Support ausgelagert haben, ist die Wiederherstellung von Systemen und Services nach einer Ausfallzeit oft mit erheblichen Kosten verbunden. Sie können damit rechnen, dass Sie Geld für Systemreparaturen oder den Austausch Ihres Systems ausgeben müssen und der technische Support, die Datenwiederherstellung und die Neukonfiguration Zeit kosten werden. Diese Kosten umfassen den Stundensatz für Servicetechniker, zusätzliche Gebühren für Notfalldienste oder Überstunden sowie die Kosten für Hardware, die ausgetauscht werden muss. Eine neue Videobar kostet beispielsweise zwischen 1.000 und 4.000 US-Dollar plus den Zeitaufwand für die Techniker.

Oft entstehen noch andere Kosten, die sich nicht in Geld angeben lassen. Dazu gehören etwa die Kosten für Unterbrechungen, insbesondere wenn IT-Fachkräfte keine Zeit für produktivere Aufgaben haben. Die Behebung von Fehlern und Störungen sowie die nachfolgende Kommunikation kosten Zeit, unabhängig von der Größe des Problems.

WIEDERHERSTELLUNGSKOSTEN BERECHNEN

$$= \text{GERÄTE} + \text{BENÖTIGTE REPARATURZEIT DES TECHNIKERS} + \text{PRODUKTIVITÄTSEINBUSSEN}$$

DURCHSCHNITTliche DAUER BIS ZUR BEHEBUNG BERECHNEN

Die Messung der **durchschnittlichen Dauer bis zur Behebung (Mean Time to Resolve – MTTR)** ist wichtig, da [laut Atlassian](#) eine starke Wechselwirkung zwischen dieser Dauer und der Kundenzufriedenheit besteht. (Für die Zwecke dieses Whitepapers bezeichnet Kundenzufriedenheit die Art und Weise, wie Mitarbeiter die von ihnen verwendete Technologie empfinden.)

Die MTTR erfasst nicht nur den Zeitaufwand für die Diagnose und Behebung eines unmittelbaren Problems, sondern auch die Zeit, in der sichergestellt wird, dass das Problem nicht erneut auftritt. Diese Metrik ist nützlich, da sie erfasst, wie Teams einzelne Probleme lösen und wie sich diese Bemühungen über einen längeren Zeitraum verbessern.

Zur Berechnung der MTTR summieren Sie die gesamte für die Behebung erforderliche Zeit in dem Zeitraum, den Sie nachverfolgen möchten, und teilen sie durch die Anzahl der Vorfälle.

Nehmen wir an, Ihre Videokonferenzgeräte sind bei einem einzigen Vorfall in einem Zeitraum von 24 Stunden insgesamt drei Stunden lang ausgefallen und die Techniker haben weitere zwei Stunden damit verbracht, das Problem zu beheben und sicherzustellen, dass es nicht erneut zu einem Systemausfall kommt. Damit hat die

Problembefhebung insgesamt fünf Stunden in Anspruch genommen. Ihre MTTR liegt also bei fünf Stunden. Abhängig vom Zeitpunkt dieser fünf Stunden können die Kosten für die Ausfallzeit unterschiedlich ausfallen.

Die MTTR soll natürlich so niedrig wie möglich sein. Bei der MTTR werden die Umstände jedoch nicht berücksichtigt. Wenn Sie also wissen wollen, warum und wie ein Problem aufgetreten ist, müssen Sie etwas genauer hinsehen.

MTTR BERECHNEN

$$= \frac{\text{VOLLSTÄNDIGE BEHEBUNGSZEIT (DIAGNOSE + FEHLERBEHEBUNG + VORBEUGUNG)}}{\text{ANZAHL DER VORFÄLLE}}$$

PRODUKTIVITÄTS- UND UMSATZEINBUSSEN

Wenn ein Konferenzraum nicht funktioniert, wirkt sich dies unmittelbar auf die teilnehmenden Personen aus. Die Ausfallzeit variiert je nach Art des Meetings.

Oft ist der „einzige“ Nachteil, dass die Teilnehmer einige Minuten lang einen neuen Raum suchen müssen. Dies erscheint vielleicht unwichtig, aber wenn es immer wieder passiert, wird viel Zeit damit verschwendet, einen neuen Raum zu finden und noch einmal mit dem Meeting zu beginnen.

Nicht alle Meetings sind kritisch, einige jedoch schon. Das könnten etwa eine Vorstandssitzung oder ein wichtiges Kundengespräch sein. Ausfallzeiten bei derartigen Meetings sorgen dafür, dass sich wichtige Entscheidungen und Fortschritte verzögern, und ein schlechter Eindruck bei den Kunden kann sogar Umsatzeinbußen nach sich ziehen.

Der Produktivitätsverlust setzt sich sowohl aus materiellen als auch immateriellen Faktoren zusammen. Eine Möglichkeit für die Messung sind die Stundenlöhne. Auch wenn Ihre Konferenzräume nicht verfügbar sind, verdienen die Teilnehmer trotzdem noch Geld. Multiplizieren Sie zur Berechnung der entgangenen Produktivität das Stundengehalt des Mitarbeiters mit der Zeit, die durch Ausfallzeiten des Konferenzraums verschwendet wird, und multiplizieren Sie diese Zahl anschließend mit der Anzahl der Personen, die an dem Anruf teilnehmen.

**KOSTEN DURCH
PRODUKTIVITÄTSVERLUSTE
BERECHNEN**

=

STUNDENLOHN ALLER
MITARBEITER INSGESAMT

X

ARBEITSAUSFALL DER
MITARBEITER

NIEDRIGE MITARBEITERZUFRIEDENHEIT

In der Regel sollten Mitarbeiter möglichst wenig Zeit und Mühe damit verbringen, über die von ihnen verwendete Technologie nachzudenken oder zu versuchen, sie zum Laufen zu bringen. Technische Störungen und Situationen wie Ausfallzeiten in Konferenzräumen führen zu einer schlechten Erfahrung für die Mitarbeiter und mindern ihre Arbeitszufriedenheit und Motivation.

Dass ein Konferenzraum offline ist, führt zwar wahrscheinlich nicht zur Kündigung eines Mitarbeiters, aber das Unternehmen macht einen schlechten Eindruck – insbesondere das IT-Team, das (ob zu Recht oder nicht) üblicherweise dafür verantwortlich gemacht wird, dass Technik nicht wie vorgesehen funktioniert.

MÖGLICHKEITEN ZUR VERKÜRZUNG UND VERMEIDUNG VON AUSFALLZEITEN

Vorfälle lassen sich nicht immer vermeiden. Im Wesentlichen liegt der Schlüssel zur Kostensenkung im Zusammenhang mit Ausfallzeiten jedoch darin, sich gut vorzubereiten und über die richtigen Prozesse und Tools zu verfügen, um Probleme schnellstmöglich zu beheben. Vor diesem Hintergrund betrachten wir jetzt die Vor- und Nachteile dreier möglicher Ansätze:

Ansatz 1: Verlassen Sie sich auf die interne Expertise und die standardmäßigen Business-Services von Logitech für Konferenzräume.

Ansatz 2: Lagern Sie den Support für Konferenzräume an einen Systemintegrator aus, der mit dem Originalgerätehersteller in Verbindung steht.

Ansatz 3: Sichern Sie sich Fachwissen, Support und einen Plan B mit [Logitech Select](#), dem professionellen Serviceplan für Konferenzräume und Konferenzlösungen.



MÖGLICHKEIT 1: STELLEN SIE EIN INTERNES TEAMS ZUSAMMEN, DAS SICH MIT KONFERENZRÄUMEN AUSKENNT.

Dies ist wahrscheinlich der naheliegendste Ansatz: Schulen Sie für eine schnelle Problemlösung IT-Administratoren oder stellen Sie Techniker ein, die auf Videosysteme spezialisiert sind. Internen Teams ist es dann möglich, die Bereitstellung mit Logitech Sync und dem standardmäßigen Business-Support zu verwalten und warten.

VORTEILE

Der größte Vorteil dieses Ansatzes: Das Fachwissen bleibt im Unternehmen (es sei denn, die Mitarbeiter verlassen das Unternehmen). Die Mitarbeiter sind in der Regel dann verfügbar, wenn Sie sie brauchen. Außerdem können Sie eigene Metriken und Überwachungsfunktionen entwickeln und einsetzen, wenn Sie die entsprechende Zeit investieren. Alternativ erhält Ihr Team während der Geschäftszeiten auch Unterstützung beim Standardsupport von Logitech.

NACHTEILE

Ihre bestehenden IT-Mitarbeiter verfügen möglicherweise nicht über die erforderlichen Kapazitäten, um sich mit neuen Technologien vertraut zu machen, die nicht zu ihren Kernkompetenzen zählen. Das könnte bedeuten, dass Sie neue Mitarbeiter einstellen und das Budget erhöhen müssen. Dann stellt sich die Frage der Skalierbarkeit. Können Sie die neuen Mitarbeiter gewinnen? Wie schnell können Sie das Team in einer sich ständig verändernden Umgebung aufstocken und erweitern? Denken Sie daran: Auch talentierte Mitarbeiter brauchen die richtigen Tools, um ihre Arbeit effektiv erledigen zu können.

Wenn Sie sich für einen Premium-Serviceplan mit Vorteilen wie priorisiertem technischem Support und zusätzlichen Verwaltungsfunktionen entscheiden, entlasten Sie Ihre IT-Teams bei der Verwaltung.

MÖGLICHKEIT 2: LAGERN SIE DEN SUPPORT FÜR KONFERENZRÄUME AUS.

Die Anzahl der Berater, die diesen Service anbieten, macht das Outsourcing zu einer attraktiven Idee.

VORTEILE

Ihnen stehen viele großartige Servicepartner zur Verfügung, die Ihre Videokonferenzausrüstung zusammenstellen, installieren und durch kontinuierliche Verwaltung und Überwachung sowie Unterstützung aus der Ferne und vor Ort am Laufen halten. Serviceanbieter bieten Ihrem internen Team erweiterte Funktionen, Skalierbarkeit und SLAs, um die Anforderungen an die Verfügbarkeit zu erfüllen. Logitech arbeitet mit vielen technischen Experten zusammen, die außerdem von Microsoft, Zoom oder Google unterstützt werden. So wissen Sie, dass Sie bei diesen Servicepartnern gut aufgehoben sind.

NACHTEILE

Wenn Ihr Servicepartner nicht über die relevanten Zertifizierungen und Schulungen von Plattformanbietern und OEM verfügt, hat er möglicherweise nicht das erforderliche Expertenwissen, um Sie effektiv zu unterstützen und zu beraten. Hat der Berater keinen Sondervertrag mit dem OEM, entgeht Ihnen unter Umständen der direkte Zugang zu schnellem Produktaustausch und vorrangigem Eskalationssupport.



MÖGLICHKEIT 3: PROFITIEREN SIE MIT LOGITECH SELECT VON PERSÖNLICHEM, FACHKUNDIGEM SUPPORT.

Bei der Entwicklung von [Logitech Select](#) wollten wir einen erweiterten Serviceplan erstellen, der Organisationen den ultimativen Support bietet, um sicherzustellen, dass ihre Konferenzräume ununterbrochen einsatzbereit für die Zusammenarbeit sind.

VORTEILE

Logitech Select bietet sowohl großen als auch kleinen Unternehmen zahlreiche Vorteile. Dank des technischen Expertensupports rund um die Uhr und des Produktaustausch am nächsten Werktag sind Sie in der Lage, den effizienten Betrieb Ihres Unternehmens aufrechtzuerhalten. Leistungsstarke Softwareverwaltung und die Erkenntnisse aus [Logitech Sync](#) verringern den täglichen Wartungsaufwand und ermöglichen es Ihnen, Probleme zu beheben, bevor sie Ihr Unternehmen beeinträchtigen. Select ist außerdem eine gute Ergänzung, wenn Sie bereits einen Servicepartner haben, der sich um die Einrichtung Ihrer Videokonferenzlösungen kümmert.

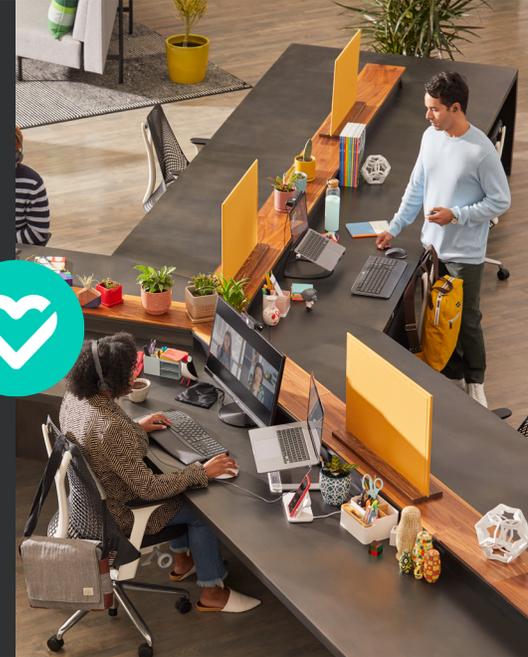
NACHTEILE

Wenn Sie neben Hardware von Logitech Videohardware anderer Hersteller nutzen (z. B. Poly, Neat und Huddly), müssen Sie für den Support der Produkte weiter mit ihnen zusammenarbeiten.

Ist Logitech Select das Richtige für Ihr Unternehmen?

Select wurde zur Unterstützung der Videokonferenzfunktionen in hybriden Umgebungen entwickelt und bietet Unternehmen vier große Vorteile:

- ✓ Optimierte Leistung für Videokonferenzräume mit geringen oder keinen Ausfallzeiten für einen reibungslosen tagtäglichen Betrieb
- ✓ Bis zu fünf Jahre Schutz für Ihre Logitech-Geräte
- ✓ Leistungsstarke und proaktive Softwarefunktionen, mit denen die IT-Abteilung bei der täglichen Wartung Zeit spart und mit Ausfallzeiten verbundene Kosten senkt
- ✓ Umfassende Unterstützung während des gesamten Produktlebenszyklus – von der Implementierung über den laufenden Support bis hin zur Beratung in Bezug auf zukünftige Investitionen



Logitech Select bietet:

- ✓ Weltweiten, rund um die Uhr verfügbaren technischen Service durch Experten, mit 1-stündigem Service Level Objective (SLO)
- ✓ Bis zu fünf Jahre Garantie
- ✓ Einen dedizierten Service-Manager, der als Ihr technischer Ansprechpartner fungiert
- ✓ Warenrücksendung (RMA) am nächsten Werktag
- ✓ Ersatzteile vor Ort, die bei Bedarf sofort verfügbar sind
- ✓ Fortschrittliche Software für Verwaltung, Einblicke und Warnmeldungen über Sync Plus

Ist dieser Service das Richtige für Sie? Möglicherweise ja, wenn ...

- ✓ Ihre Konferenzraumlösungen Hardware, Software und Serviceprodukte von mehreren Anbietern umfassen und Sie einen zentralen Ansprechpartner für Diagnosen und Fehlerbehebungen brauchen.
- ✓ Sie auf die unterbrechungsfreie Verfügbarkeit Ihrer Konferenzraumlösungen angewiesen sind.
- ✓ Ihr Unternehmen mehr neue Konferenzräume in großem Umfang ausbauen, bereitstellen und verwalten muss.
- ✓ Immobilienbedarf und Daten zur effizienten Raumnutzung in Ihrem Unternehmen wichtige Themen sind.
- ✓ Ihr Unternehmen nicht über ausreichende interne Fachkenntnisse und Ressourcen verfügt, um die wachsende Anzahl von Konferenzräumen und Videokonferenzgeräten zu verwalten.

Weitere Informationen zu Logitech Select finden Sie auf unserer Website:

logitech.com/de-de/select.

logitech®

Logitech Inc.
3930 North First St
San Jose, CA 95134 USA
Veröffentlicht im September 2023

Dieses Whitepaper wird nur zu Informationszwecken bereitgestellt. Logitech übernimmt keinerlei Gewährleistung – weder ausdrücklich noch stillschweigend oder gesetzlich – für die Informationen in diesem Whitepaper. Dieses Whitepaper wird „wie gesehen“ bereitgestellt und kann von Logitech gelegentlich überarbeitet werden.

© 2023 Logitech. Logitech, Logi und das Logitech Logo sind Marken oder eingetragene Marken von Logitech Europe S.A. und/oder deren Tochtergesellschaften in den USA und anderen Ländern. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Rechteinhaber. Logitech übernimmt keine Verantwortung für eventuelle Fehler in dieser Veröffentlichung. Die hier vorliegenden Informationen können ohne vorherige Benachrichtigung geändert werden.