

logitech®

IL VERO COSTO DEI TEMPI DI INATTIVITÀ DELLE RIUNIONI

Come assicurarsi che le sale riunioni siano sempre attive e funzionanti





In un'azienda in rapida crescita, l'efficienza delle riunioni è fondamentale per garantire il progresso aziendale. Le riunioni rappresentano infatti il fulcro del processo decisionale, dell'innovazione e della collaborazione. Che l'obiettivo sia delineare la direzione strategica, favorire l'ispirazione o promuovere il mentoring, le riunioni consentono alle aziende di andare avanti.

Il successo dei meeting dipende sicuramente dalla capacità degli organizzatori di far sì che le conversazioni siano focalizzate sull'argomento giusto. Ma c'è anche un altro fattore che svolge un ruolo fondamentale: l'integrazione uniforme di hardware, software e servizi provenienti da diversi fornitori.

Mantenere in funzione tutti questi sistemi è complesso. Quindi quando un elemento di questo ecosistema tecnologico si guasta, le riunioni ne risentono, i partecipanti perdono tempo e l'esperienza complessiva non risulta ottimale.

In questo documento, analizziamo gli elevati costi dei tempi di inattività delle riunioni a carico dell'azienda e dei dipendenti e offriamo suggerimenti su come gestirli ed evitarli. Nello specifico, esamineremo:

- ✔ l'impatto dei tempi di inattività sulle riunioni ibride
- ✔ l'elevato costo dei tempi di inattività delle sale riunioni
- ✔ i modi per ridurre al minimo e prevenire i tempi di inattività

“Gli spazi di riunione sono sotto gli occhi di tutti i dipendenti, devono funzionare. È per questo che le persone tornano in ufficio”.

- CLIENTE LOGITECH

L'elevato costo e l'impatto dei tempi di inattività delle sale riunioni

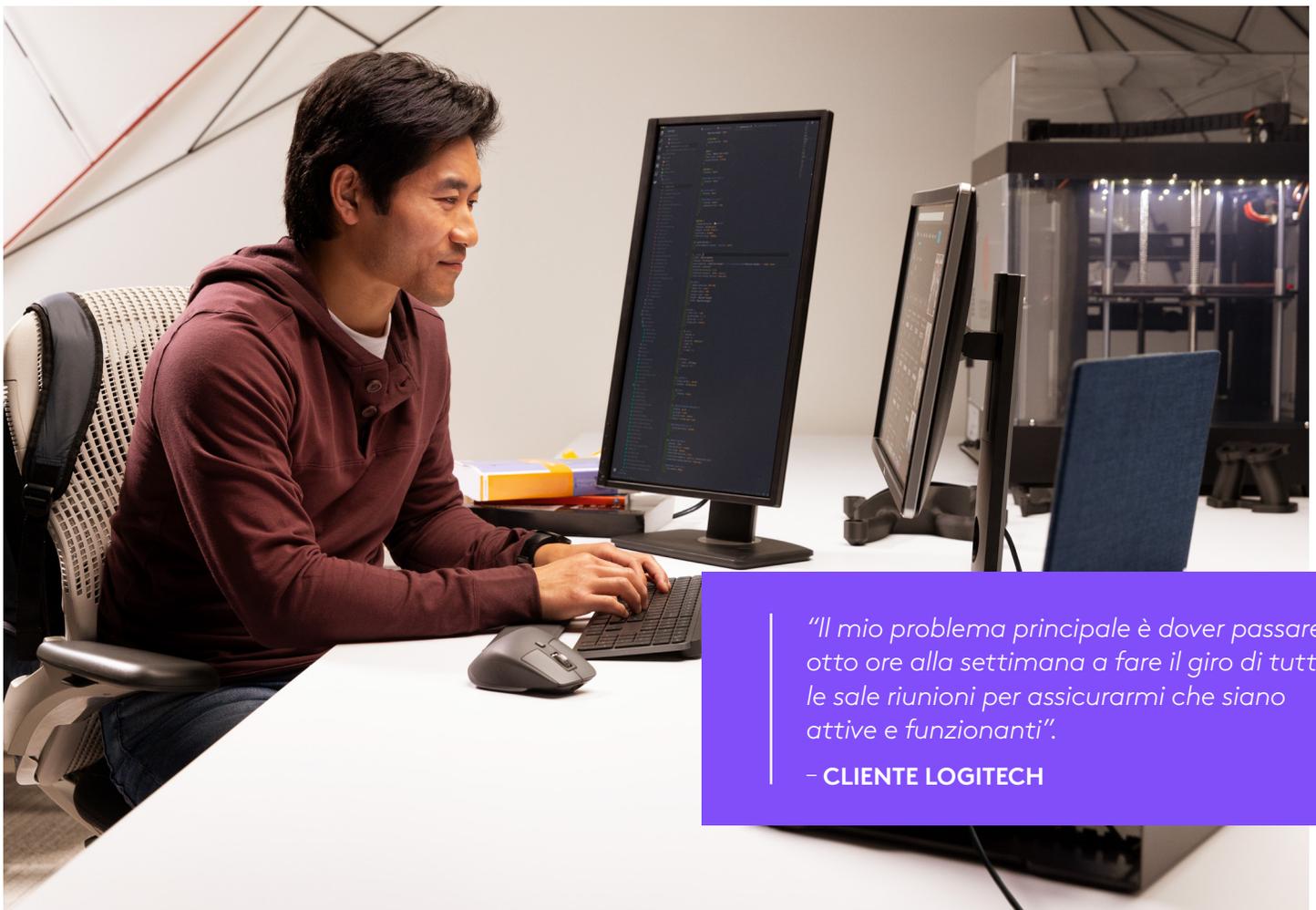
Come accennato in precedenza, mantenere le sale riunioni attive e funzionanti è di vitale importanza per le aziende. Come ha affermato uno dei nostri clienti, "Gli spazi di riunione sono sotto gli occhi di tutti i dipendenti, devono funzionare. È per questo che le persone tornano in ufficio". Non sorprende quindi che il 76% degli intervistati affermi che le videoconferenze sono una delle tre principali priorità tecnologiche, secondo un recente studio di [Wainhouse](#).

Man mano che la tecnologia per le videoconferenze assume un'importanza sempre maggiore per le aziende, la responsabilità dell'implementazione e della manutenzione di questi sistemi ricade sempre più sul team IT, che si ritrova a dover gestire anche queste attività. Dopotutto è l'IT a essere chiamato a svolgere attività di consulenza e magari a guidare l'implementazione di nuove soluzioni e, in fin dei conti, è l'IT a intervenire quando qualcosa non funziona.

I tempi di inattività nelle sale riunioni causano stress e sottraggono tempo ad altre responsabilità dell'IT. Data la complessità di questi sistemi video, quando si presenta un problema può essere difficile trovarne la causa. La risoluzione del problema spesso può richiedere più tempo del previsto.

Analizzeremo alcuni dei problemi più comuni relativi ai tempi di inattività delle sale riunioni, vale a dire:

- ✓ costi di ripristino
- ✓ tempo medio di risoluzione
- ✓ perdita di produttività e ricavi
- ✓ impatto sulla soddisfazione dei dipendenti



"Il mio problema principale è dover passare otto ore alla settimana a fare il giro di tutte le sale riunioni per assicurarmi che siano attive e funzionanti".

- CLIENTE LOGITECH

COSTI DI RIPRISTINO

Il ripristino di sistemi e servizi dopo un periodo di inattività può comportare spese significative, anche in base al fatto che l'azienda disponga di un supporto IT interno o esterno. È necessario prevedere di sostenere dei costi per riparazioni o sostituzioni del sistema e di dedicare tempo al supporto tecnico, al recupero dei dati e alla riconfigurazione. Tali costi includono la tariffa oraria dei tecnici dell'assistenza, i costi aggiuntivi per il servizio di emergenza o il lavoro straordinario e il prezzo di qualsiasi hardware che viene sostituito. Una nuova barra video, ad esempio, può costare tra i 1.000 e i 4.000 euro più le ore di lavoro dei tecnici.

Ma ci sono altri costi che spesso non sono riportati in fattura. Questi includono il costo delle interruzioni, soprattutto quando i professionisti IT non possono dedicarsi a un lavoro più produttivo per intervenire sul guasto. La risoluzione dei problemi, la riparazione e le comunicazioni di follow-up richiedono tempo, indipendentemente dalla gravità del problema.

CALCOLO DEL COSTO DEL RIPRISTINO

$$\begin{aligned}
 &= \\
 &+ \text{ATTREZZATURA} \\
 &+ \\
 &\text{TEMPO DI RISOLUZIONE DA PARTE DEI TECNICI} \\
 &+ \\
 &\text{TEMPO DI PRODUTTIVITÀ PERSO}
 \end{aligned}$$

COME MISURARE IL TEMPO MEDIO DI RISOLUZIONE

Considerare **il tempo medio di risoluzione** (MTTR) è importante perché esiste una forte correlazione tra MTTR e soddisfazione del cliente, [secondo Atlassian](#). (Ai fini di questo whitepaper, per soddisfazione del cliente si intende l'opinione dei dipendenti nei confronti della tecnologia che utilizzano).

L'MTTR tiene conto non solo del tempo dedicato alla diagnosi e alla risoluzione di un problema immediato, ma anche del tempo dedicato a garantire che il problema non si ripresenti. Questa metrica è utile in quanto misura il modo in cui i team risolvono singoli problemi e il modo in cui tali sforzi migliorano su un periodo più lungo.

Per calcolare l'MTTR, occorre sommare il tempo di risoluzione totale nel periodo di riferimento e dividerlo per il numero di incidenti.

Supponiamo che in un singolo incidente i dispositivi per videoconferenze siano rimasti inattivi per un totale di tre ore in un periodo di 24 ore e che i tecnici abbiano dedicato altre due ore a risolvere il problema e implementare soluzioni per impedire il ripetersi del guasto. In totale, sono state dedicate cinque ore alla risoluzione del problema. Ciò

significa che l'MTTR è di cinque ore. A seconda del periodo in cui sono collocate queste cinque ore, il costo dei tempi di inattività può variare.

Naturalmente, l'azienda auspica che l'MTTR sia il più basso possibile. Tuttavia, è importante notare che l'MTTR non considera le circostanze. Quindi, se vuoi sapere perché e come il problema è emerso, devi approfondire la questione.

MTTR

$$\begin{aligned}
 &= \\
 &\text{TEMPO DI RISOLUZIONE TOTALE} \\
 &\text{(DIAGNOSI + CORREZIONE +} \\
 &\text{PREVENZIONE) / NUMERO DI} \\
 &\text{INCIDENTI}
 \end{aligned}$$

PERDITA DI PRODUTTIVITÀ E RICAVI

Il malfunzionamento di una sala riunioni influisce direttamente sui partecipanti. Le conseguenze dei tempi di inattività variano a seconda della natura della riunione.

Molte volte, "l'unico" inconveniente è che i partecipanti devono dedicare qualche minuto alla ricerca di una nuova sala. Può sembrare un aspetto irrilevante, ma se accade spesso, viene sprecato molto tempo per trovare un nuovo spazio e cercare di far ripartire la riunione.

In particolare, alcune riunioni hanno maggiore rilevanza rispetto ad altre. Si pensi a una riunione del consiglio di amministrazione o a una chiamata con un cliente importante. In caso di tempi di inattività per riunioni come queste, le decisioni importanti e i progressi potrebbero subire ritardi, con conseguente perdita di ricavi a causa una pessima figura con i clienti.

La perdita di produttività è costituita da fattori sia materiali sia immateriali. Un modo per misurarla è dare un'occhiata alle retribuzioni orarie. Anche se le sale riunioni non funzionano, i dipendenti vengono comunque retribuiti. Quindi, per calcolare la perdita di produttività, pensa alla retribuzione oraria di un dipendente, moltiplicala per il tempo perso a causa dei tempi di inattività della sala riunioni e poi per il numero di partecipanti alla chiamata.

COSTO DELLA PERDITA DI PRODUTTIVITÀ

=

STIPENDIO ORARIO TOTALE DI
TUTTI I DIPENDENTI

X

PERIODO DI INATTIVITÀ DEI
DIPENDENTI

BASSA SODDISFAZIONE DEI DIPENDENTI

In generale, i dipendenti dovrebbero dedicare poche energie e poco tempo a pensare alla tecnologia che utilizzano o a cercare di farla funzionare. I malfunzionamenti tecnologici e le situazioni come i tempi di inattività delle sale riunioni determinano un'esperienza non ottimale per i dipendenti e minano la soddisfazione sul lavoro e il morale dei lavoratori.

L'essere offline in una sala riunioni probabilmente non indurrà il dipendente a lasciare il lavoro, ma crea un'impressione negativa dell'azienda e in particolare del team IT, che, giustamente o ingiustamente, è solitamente considerato il responsabile del problema.

COME RIDURRE AL MINIMO E PREVENIRE I TEMPI DI INATTIVITÀ

Non esiste un modo infallibile per evitare gli incidenti. Ma in sostanza, per ridurre i costi legati ai tempi di inattività è fondamentale avere una buona preparazione e disporre dei processi e degli strumenti giusti per risolvere i problemi il più rapidamente possibile. Tenendo ciò a mente, consideriamo i pro e i contro di tre diversi approcci possibili:

Approccio 1: affidati alle competenze interne e all'assistenza standard per le aziende di Logitech per le sale riunioni

Approccio 2: esternalizza l'assistenza per le sale riunioni a un integratore di sistemi legato all'OEM ("Original Equipment Manufacturer", produttore di apparecchiature originali)

Approccio 3: ottieni informazioni dettagliate, supporto e un piano di riserva con [Logitech Select](#), un piano di assistenza di livello aziendale per soluzioni e sale riunioni



OPZIONE 1: CREA UN TEAM INTERNO CON ESPERIENZA A LIVELLO DI SALE RIUNIONI

Questo potrebbe sembrare l'approccio più ovvio: forma gli amministratori IT interni o assumi tecnici specializzati in sistemi video per assicurarti che la risoluzione dei problemi avvenga rapidamente. I team interni possono occuparsi della gestione e della manutenzione dei sistemi utilizzando Logitech Sync e il supporto standard per le aziende.

PRO

Il maggior vantaggio di questo approccio è che l'esperienza rimane in azienda (a meno che i dipendenti non se ne vadano). Questo significa che generalmente le persone sono disponibili quando se ne ha bisogno. Significa anche che è possibile sviluppare e accedere alle proprie metriche e funzionalità di monitoraggio, a condizione che si dedichi tempo alla creazione di tali funzionalità personalizzate. Il tuo team può comunque rivolgersi al supporto standard di Logitech per ottenere assistenza durante l'orario di lavoro.

CONTRO

Il tuo team IT esistente potrebbe non avere necessariamente la larghezza di banda per affrontare una nuova gamma di tecnologie al di fuori delle competenze chiave di cui dispone. Questo potrebbe significare l'ampliamento dell'organico e quindi budget aggiuntivo. C'è anche il problema della scalabilità. Puoi assumere persone di talento? A che velocità il team può crescere e adattarsi in un ambiente in rapida evoluzione? Ricorda che anche se assumi i talenti giusti, devi comunque implementare gli strumenti per consentire loro di svolgere il proprio lavoro in modo efficace.

Scegliendo un piano di assistenza premium con vantaggi come supporto tecnico prioritario e funzionalità di gestione extra, puoi alleggerire il carico di gestione per i team IT.

OPZIONE 2: ESTERNALIZZA L'ASSISTENZA PER LE SALE RIUNIONI

Il numero di consulenti che offrono questo servizio rende l'esternalizzazione un'idea interessante.

PRO

Ci sono molti ottimi partner di assistenza che possono progettare e installare l'attrezzatura per videoconferenze e mantenerla attiva e funzionante attraverso la gestione e il monitoraggio continui, oltre all'assistenza remota e in loco. I fornitori di servizi possono offrire al tuo team interno funzionalità estese, scalabilità e SLA per garantire l'operatività delle tue soluzioni. Logitech collabora con molti tecnici esperti che sono anche supportati da Microsoft, Zoom o Google, che rappresentano una vera e propria garanzia in questo settore.

CONTRO

Se il tuo partner di assistenza non dispone delle certificazioni e della formazione dai fornitori di piattaforme e dall'OEM, potrebbe non disporre delle conoscenze specialistiche necessarie per supportarti e guidarti in modo efficace. Se il consulente non ha un contratto speciale con l'OEM, potresti perdere l'accesso in prima linea a sostituzioni rapide dei prodotti e il supporto prioritario.



OPZIONE 3: OTTIENI ASSISTENZA PERSONALIZZATA DA PARTE DI ESPERTI CON LOGITECH SELECT

Durante la progettazione di [Logitech Select](#), il nostro obiettivo era creare un piano di assistenza avanzato che fornisce il livello massimo di supporto di cui le aziende hanno bisogno per garantire che le sale riunioni siano attive e funzionanti e che la collaborazione sia continua.

PRO

Logitech Select offre una serie di vantaggi per aziende di piccole e grandi dimensioni. Grazie al supporto tecnico di esperti 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e alla sostituzione dei prodotti in un giorno lavorativo, ti aiutiamo a mantenere la tua azienda alla massima efficienza. La gestione dei software ottimale e le informazioni dettagliate di [Logitech Sync](#) riducono la manutenzione quotidiana e ti consentono di risolvere i problemi prima che influiscano sulla tua attività. Select è un buon complemento anche se già disponi di un partner di assistenza responsabile della configurazione delle soluzioni per videoconferenze.

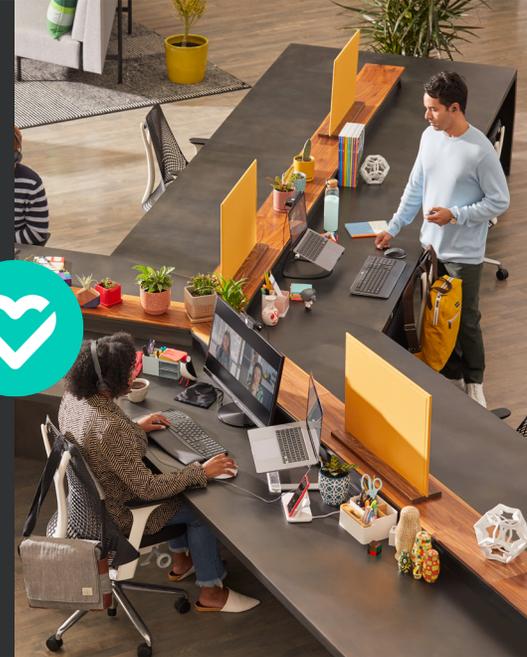
CONTRO

Se distribuisce hardware video di altri produttori (ad esempio Poly, Neat e Huddly) oltre al tuo hardware Logitech, dovrai continuare a lavorare con questi produttori per avere il supporto per i prodotti in uso.

Logitech Select è la scelta giusta per la tua azienda?

Creato per supportare la collaborazione video negli ambienti di lavoro ibridi, Select offre quattro grandi vantaggi alle aziende:

- ✓ prestazioni ottimizzate per spazi di collaborazione video con tempi di inattività minimi o nulli, per attività quotidiane senza interruzioni
- ✓ protezione dei tuoi dispositivi Logitech fino a cinque anni
- ✓ funzionalità software potenti e proattive che aiutano l'IT a risparmiare tempo nella manutenzione quotidiana e a ridurre i costi legati ai tempi di inattività
- ✓ assistenza per l'intero ciclo di vita del prodotto, dall'implementazione e supporto continuo alla consulenza sugli investimenti futuri



Nello specifico, Logitech Select offre:

- ✓ assistenza tecnica globale da parte di esperti 24 ore su 24, 7 giorni su 7, con obiettivo del livello di servizio (SLO) di 1 ora
- ✓ prodotto con copertura fino a cinque anni
- ✓ un service manager dedicato che fungerà da unico punto di contatto tecnico
- ✓ autorizzazione alla restituzione della merce (RMA) il giorno lavorativo successivo
- ✓ ricambi in loco immediatamente disponibili se e quando occorrono
- ✓ software avanzato per la gestione, informazioni dettagliate e avvisi tramite Sync Plus

Un servizio come questo fa per te? Potrebbe fare al caso tuo se...

- ✓ le tue soluzioni per sale riunioni includono hardware, software e prodotti di assistenza di diversi fornitori e desideri un punto di contatto centrale per il supporto relativo a diagnosi e risoluzione dei problemi
- ✓ i tempi di inattività nelle tue sale riunioni non sono un'opzione possibile
- ✓ la tua azienda deve allestire, implementare e gestire nuovi spazi di riunione su larga scala
- ✓ la tua azienda sta esaminando attentamente le proprie esigenze immobiliari e necessita di dati su come utilizzare lo spazio in modo più efficiente
- ✓ la tua azienda non dispone di competenze e risorse interne sufficienti per gestire il numero crescente di sale riunioni e dispositivi per videoconferenze

Per ulteriori informazioni su Logitech Select, visita il nostro sito Web: logitech.com/select

logitech®

Logitech Inc.
3930 North First St
San Jose, CA 95134 USA
Data di pubblicazione: settembre 2023

Questo whitepaper è fornito a mero titolo informativo. Logitech non fornisce alcuna garanzia, esplicita, implicita o di natura normativa, in merito alle informazioni contenute nel presente documento. Questo whitepaper è fornito "così com'è" e può essere soggetto ad aggiornamento periodico da parte di Logitech.

© 2023 Logitech. Logitech, Logi e il logo Logitech sono marchi o marchi registrati di Logitech Europe S.A. e/o delle sue affiliate negli Stati Uniti e in altri paesi. Tutti gli altri marchi appartengono ai rispettivi proprietari. Logitech non si assume alcuna responsabilità per errori eventualmente contenuti nel presente documento. Le informazioni ivi contenute sono soggette a modifica senza preavviso.