

logitech®

EL VERDADERO COSTE DEL TIEMPO DE LA INACTIVIDAD EN LAS REUNIONES

Cómo garantizar que sus salas de reunión estén siempre en funcionamiento





En una empresa dinámica, las reuniones eficientes son esenciales para el progreso. Son los catalizadores para la toma de decisiones, la innovación y la colaboración. Tanto si el objetivo es dar forma a la dirección estratégica, impulsar la inspiración o fomentar la orientación, las reuniones permiten que las empresas progresen.

El éxito de las reuniones, sin duda, depende de la habilidad de los organizadores para mantener las conversaciones a punto. Pero hay otro factor que también juega un papel fundamental: la integración unificada de hardware, software y servicios proporcionados por diferentes proveedores.

Mantener todos estos sistemas en funcionamiento es complejo. Cuando un elemento de este ecosistema tecnológico falla, los participantes pierden tiempo y las reuniones y la experiencia del personal y de los demás asistentes se ven afectadas.

En este documento, exploramos lo costoso que puede resultar el tiempo de inactividad de las reuniones para el éxito empresarial y del personal y ofrecemos sugerencias sobre cómo gestionar y evitar el tiempo de inactividad. Específicamente, nos fijamos en lo siguiente:

- ✓ El impacto del tiempo de inactividad en las reuniones híbridas
- ✓ El alto coste del tiempo de inactividad de las salas de reunión
- ✓ Formas de minimizar y evitar el tiempo de inactividad

«Los espacios de reunión son muy visibles, tienen que funcionar. Esa es la razón por la que la gente está regresando a la oficina».

– **CLIENTE DE LOGITECH**

El alto coste e impacto del tiempo de la inactividad en las salas de reunión

Como ya hemos mencionado anteriormente, mantener las salas de reunión en funcionamiento es de vital importancia para las empresas. Tal y como dijo uno de nuestros clientes: «Los espacios de reunión son muy visibles, tienen que funcionar. Esa es la razón por la que la gente está regresando a la oficina». Así que no sorprende que el 76 % de los encuestados diga que la videoconferencia es una de las tres principales prioridades tecnológicas, según un estudio reciente realizado por [Wainhouse](#).

A medida que crece la importancia y la prioridad de la tecnología de videoconferencia para las organizaciones, la responsabilidad de implementar y dar mantenimiento a estos sistemas recae cada vez más en el equipo de TI, lo que se suma a sus cargas de trabajo actuales. Después de todo, se llamará al equipo de TI para consultar y tal vez liderar la implementación de nuevas soluciones. A fin de cuentas, al equipo de TI es a quien se acude cuando algo no funciona.

El tiempo de inactividad en las salas de reunión causa estrés y resta tiempo a otras responsabilidades de este equipo. Dada la complejidad de estos sistemas de vídeo, puede ser difícil encontrar la causa del problema cuando este se presenta. A menudo, la resolución del problema puede tardar más de lo esperado.

Vamos a repasar algunos de los problemas más comunes relacionados con el tiempo de inactividad en las salas de reunión:

- ✔ Costes de recuperación
- ✔ Tiempo medio de resolución
- ✔ Pérdida de productividad e ingresos
- ✔ Impacto en la satisfacción del personal



«Mi principal problema es tener que pasar ocho horas a la semana recorriendo las salas de reunión para asegurarme de que estén funcionando correctamente.»

– CLIENTE DE LOGITECH

COSTES DE RECUPERACIÓN

Dependiendo de cómo sea su departamento de TI (tanto si dispone de asistencia interna o la subcontrata), la restauración de sistemas y servicios después de un tiempo de inactividad puede implicar gastos significativos. Cabe esperar la inversión económica en reparaciones o sustituciones de sistemas y la dedicación de tiempo a la asistencia técnica, recuperación de datos y reconfiguración. Los costes incluyen la tarifa por hora de los técnicos de servicio, las tarifas adicionales por el servicio de emergencia o las horas extra de trabajo y el coste de cualquier hardware que se sustituya. Por ejemplo, una nueva barra de vídeo puede costar entre 1000 y 4000 dólares más el tiempo del técnico.

Pero existen otros costes que a menudo no se expresan en dólares. Estos incluyen el coste de las interrupciones, especialmente cuando los profesionales de TI se ven privados de un trabajo más productivo. La resolución de problemas, la reparación y las comunicaciones de seguimiento llevan tiempo, independientemente de la magnitud del problema.

MEDICIÓN DEL TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN

El seguimiento del **tiempo medio de resolución** (MTTR) es importante porque existe una fuerte correlación entre el MTTR y la satisfacción del cliente, [según Atlassian](#). (En este informe, la satisfacción del cliente se refiere a cómo se siente el personal con respecto a la tecnología que utiliza).

El MTTR hace un seguimiento no solo del tiempo dedicado a diagnosticar y solucionar un problema inmediato, sino también del tiempo dedicado a garantizar que el problema no vuelva a ocurrir. Este indicador es útil, ya que mide cómo los equipos resuelven problemas individuales y cómo esos esfuerzos mejoran a lo largo de un período más prolongado.

Para calcular el MTTR, sume el tiempo de resolución total durante el período del que desea hacer un seguimiento y divídalo entre el número de incidentes.

Supongamos que en un solo incidente sus dispositivos de videoconferencia estuvieron inactivos durante un total de tres horas en un período de 24 horas y que los técnicos dedicaron otras dos horas más a resolver los problemas e implementar soluciones para garantizar que la interrupción del sistema no volviese a ocurrir. En total, son cinco horas dedicadas a la resolución del problema. Esto significa

CALCULAR EL COSTE DE RECUPERACIÓN

$$= \text{EQUIPO} + \text{TIEMPO DE REPARACIÓN DEL TÉCNICO} + \text{PÉRDIDA DE TIEMPO DE PRODUCTIVIDAD}$$

que su MTTR es de cinco horas. Dependiendo de cuándo se produjesen esas cinco horas, el coste del tiempo de inactividad variará.

Naturalmente, desea que el MTTR sea lo más bajo posible. Sin embargo, es importante tener en cuenta que el MTTR no tiene en cuenta las circunstancias. Así que si quiere saber por qué y cómo surgió un problema, tiene que investigar un poco más a fondo.

CALCULAR EL MTTR

$$= \frac{\text{TIEMPO DE RESOLUCIÓN TOTAL (DIAGNÓSTICO + CORRECCIÓN + PREVENCIÓN)}}{\text{NÚMERO DE INCIDENTES}}$$

PÉRDIDA DE PRODUCTIVIDAD E INGRESOS

Cuando una sala de reunión no funciona, eso afecta directamente a las personas que participan. Dependiendo de la naturaleza de la reunión, el resultado del tiempo de inactividad varía.

Muchas veces, el «único» inconveniente es que los asistentes tienen que dedicar unos minutos a buscar otra sala. Puede que no parezca importante, pero si ocurre una y otra vez, imagínese cuánto tiempo se pierde en encontrar un nuevo espacio e intentar reiniciar la reunión.

No todas las reuniones son urgentes, pero algunas sí lo son. Piense en una reunión del consejo o en una llamada importante con un cliente. En el caso de que haya tiempo de inactividad en reuniones como estas, es posible que se retrasen decisiones importantes y que se detenga el progreso; también es posible que se pierdan ingresos debido a una mala impresión con los clientes.

La pérdida de productividad se compone de factores tanto tangibles como intangibles. Una forma de medirla es echando un vistazo a los salarios por hora. Incluso si sus salas de reunión están inactivas, a las personas se les sigue pagando. Para calcular la productividad perdida, piense en el salario por hora de su empleado, multiplíquelo por el tiempo perdido debido al tiempo de inactividad de la sala de reunión y luego multiplique por el número de personas participantes en la llamada.

CALCULAR EL COSTE DE LA PÉRDIDA DE PRODUCTIVIDAD

=

SALARIO TOTAL POR HORA DE TODO EL PERSONAL

X

CANTIDAD DE TIEMPO QUE LOS EMPLEADOS ESTÁN INACTIVOS

BAJA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

En general, el personal debería dedicar una cantidad mínima de tiempo y esfuerzo a pensar en la tecnología que utilizan o en intentar hacer que funcione. Los fallos tecnológicos y las situaciones como el tiempo de inactividad de la sala de reunión crean una mala experiencia para el personal y menoscaban su satisfacción laboral y su moral.

Si bien no es probable que una sala de reunión sin conexión haga que un empleado renuncie a su trabajo, sí crea una impresión negativa de la organización y, en particular, del equipo de TI, al que (con razón o no) se suele culpar cuando la tecnología no funciona como debería.

CÓMO MINIMIZAR Y PREVENIR EL TIEMPO DE INACTIVIDAD

No existe una fórmula infalible para evitar incidentes. Pero, en esencia, la reducción de los costes relacionados con el tiempo de inactividad depende de una buena preparación y de contar con los procesos y las herramientas adecuados para resolver los problemas lo antes posible. Con eso en mente, veamos las ventajas y desventajas de tres enfoques diferentes para lo que puede hacer:

Enfoque 1: Confiar en la experiencia interna y el servicio empresarial estándar de Logitech para salas de reunión

Enfoque 2: Subcontratar la asistencia para su sala de reunión a un integrador de sistemas vinculado al OEM (fabricante de equipos originales)

Enfoque 3: Obtener asistencia personal, conocimientos expertos y un plan de copia de seguridad con [Logitech Select](#), un plan de servicio de calidad empresarial para salas de reunión y soluciones



OPCIÓN 1: CREAR UN EQUIPO INTERNO CON EXPERIENCIA EN SALAS DE REUNIÓN

Este podría parecer el enfoque más obvio: capacitar a los administradores de TI actuales o contratar técnicos que se especialicen en sistemas de vídeo para asegurarse de que la resolución de problemas sea rápida. Los equipos internos pueden administrar y encargarse del mantenimiento de la implementación mediante Logitech Sync y la asistencia empresarial estándar.

VENTAJAS

La mayor ventaja de este enfoque es que la experiencia se conserva de manera interna (a menos que los empleados se vayan). Esto significa que, por lo general, las personas están disponibles cuando se las necesita. También significa que puede desarrollar y acceder a sus propias estadísticas y capacidades de supervisión, siempre y cuando invierta el tiempo necesario para crear esa funcionalidad personalizada. Como respaldo, su equipo también puede recurrir a la asistencia estándar de Logitech para obtener orientación durante las horas hábiles.

DESVENTAJAS

Es posible que su equipo de TI existente no tenga necesariamente el ancho de banda para asumir una nueva gama de tecnologías fuera de sus competencias principales. Eso podría significar incluir nuevos empleados y un presupuesto adicional. También está el problema de la escalabilidad. ¿Puede contratar al personal con talento? ¿A qué velocidad puede el equipo prepararse y luego escalar en un entorno en rápida evolución? Recuerde que incluso si contrata al talento adecuado, debe implementar herramientas para que haga su trabajo de manera eficaz.

Al elegir un plan de servicio prémium con beneficios como asistencia técnica prioritaria y características de administración adicionales, puede aliviar la carga de administración de sus equipos de TI.

OPCIÓN 2: SUBCONTRATAR LA ASISTENCIA PARA SU SALA DE REUNIÓN

El número de consultores que ofrecen este servicio hace que la subcontratación sea una idea atractiva.

VENTAJAS

Hay muchos partners de servicios excelentes que pueden diseñar e instalar un equipo de videoconferencia y mantenerlo en funcionamiento a través de la administración y la supervisión continuas, junto con la asistencia remota e in situ. Los proveedores de servicios pueden ofrecer a su equipo interno capacidades ampliadas, escalabilidad y SLA para garantizar sus requisitos de tiempo de actividad. Logitech colabora con muchos expertos técnicos que también cuentan con el respaldo de Microsoft, Zoom o Google, por lo que tendrá la seguridad de estar en buenas manos con estos partners de servicio.

DESVENTAJAS

Si su partner de servicio carece de las certificaciones y la formación pertinentes de los proveedores de las plataformas y el OEM, es posible que no tenga los conocimientos expertos necesarios para respaldarlo y guiarlo de manera efectiva. Si el consultor no tiene un contrato especial con el OEM, es posible que se esté perdiendo el acceso de primera línea a sustituciones rápidas de productos y asistencia de escalamiento prioritaria.



OPCIÓN 3: OBTENER ASISTENCIA PERSONAL Y DE EXPERTOS CON LOGITECH SELECT

Al diseñar [Logitech Select](#), nuestro objetivo era crear un plan de servicio mejorado que proporcionara el máximo nivel de asistencia que las organizaciones necesitan para garantizar que sus salas de reunión sigan funcionando y que la colaboración nunca se interrumpa.

VENTAJAS

Logitech Select ofrece una serie de beneficios a las organizaciones de todos los tamaños. Con asistencia técnica experta 24 horas al día, 7 días a la semana, y sustituciones de productos al siguiente día hábil, le ayudamos a mantener su organización en funcionamiento con la máxima eficiencia. La eficaz administración de software y los datos de análisis de [Logitech Sync](#) reducen el mantenimiento diario y permiten resolver los problemas antes de que afecten a la empresa. Select también es un buen complemento si ya tiene un partner de servicio responsable de configurar sus soluciones de videoconferencia.

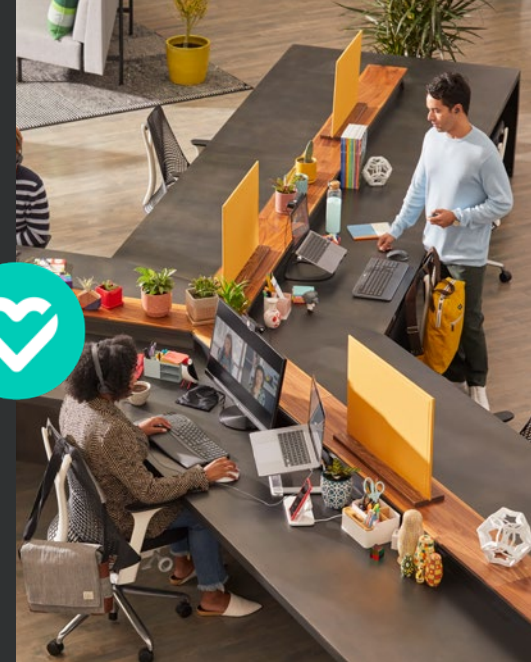
DESVENTAJAS

Si implementa hardware de vídeo de otros fabricantes (por ejemplo, Poly, Neat y Huddly) además de su hardware de Logitech, tendrá que seguir trabajando con ellos para dar soporte a sus productos.

¿Logitech Select es adecuado para su organización?

Creado para respaldar la videocolaboración en lugares de trabajo híbridos, Select ofrece cuatro grandes ventajas a las organizaciones:

- ✓ Rendimiento optimizado para espacios de videocolaboración con poco o nada de tiempo de inactividad y para operaciones diarias fluidas
- ✓ Protección de sus dispositivos Logitech hasta cinco años
- ✓ Características de software potentes y proactivas que ayudan al equipo de TI a ahorrar tiempo en el mantenimiento diario y a reducir los costes relacionados con el tiempo de inactividad
- ✓ Asistencia durante todo el ciclo de vida del producto, desde la implementación y la asistencia continua hasta el asesoramiento sobre futuras inversiones



En concreto, Logitech Select ofrece:

- ✓ Servicio técnico experto global 24 horas al día, 7 días a la semana, con objetivo de nivel de servicio (SLO) de una hora
- ✓ Cobertura de productos de hasta cinco años
- ✓ Un administrador de servicio designado que actuará como su único punto de contacto técnico
- ✓ Autorización de devolución de mercancía (RMA) al siguiente día hábil
- ✓ Repuestos in situ disponibles al instante cuando los necesite
- ✓ Software avanzado de administración, información y alertas a través de Sync Plus

¿Un servicio como este es adecuado para usted? Puede serlo si...

- ✓ Sus soluciones para salas de reunión incluyen hardware, software y productos de servicio de varios proveedores y desea un punto de contacto central que ayude con el diagnóstico y las correcciones
- ✓ El tiempo de inactividad en sus espacios de reunión simplemente no es una opción
- ✓ Su organización necesita crear, implementar y administrar más espacios de reunión nuevos a escala
- ✓ Su organización está analizando detenidamente sus necesidades inmobiliarias y pensando en cómo utilizar el espacio de manera más eficiente
- ✓ Su organización no tiene la experiencia y los recursos internos suficientes para administrar el creciente número de salas de reunión y dispositivos de videoconferencia

Para obtener más información sobre Logitech Select, visite nuestro sitio web:

<https://www.logitech.com/es-es/products/video-conferencing/room-solutions/select-premium-service-plan.html>.

logitech®

Logitech Inc.
3930 North First St
San Jose, CA 95134 EE. UU.
Publicado en septiembre de 2023

Este informe tiene una finalidad meramente informativa. Logitech no ofrece ninguna garantía, expresa, implícita o legal con respecto a la información incluida en este informe. Este informe se proporciona «tal cual» y Logitech puede actualizarlo en cualquier momento.

© 2023 Logitech. Logitech, Logi y el logotipo de Logitech son marcas comerciales o registradas de Logitech Europe S.A. y/o sus filiales en Estados Unidos y otros países. Las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios. Logitech no asume ninguna responsabilidad por la presencia de posibles errores en esta publicación. La información aquí contenida está sujeta a posibles cambios sin previo aviso.