

logitech®

DE WARE KOSTEN VAN DOWNTIME TIJDENS VERGADERINGEN

Hoe u ervoor zorgt dat uw vergaderruimtes altijd gebruikt
kunnen worden





In een dynamisch bedrijf zijn efficiënte vergaderingen van cruciaal belang om progressie te boeken. Ze zijn de katalysator voor besluitvorming, innovatie en samenwerking. Of het nu gaat om het vormgeven van een strategische richting, het aanwakken van inspiratie of het bevorderen van mentorschap: vergaderingen stellen bedrijven in staat om vooruit te gaan.

Het succes van vergaderingen hangt deels af van de vaardigheden van de organisatoren om ter zake te blijven. Maar er is nog een andere factor die een cruciale rol speelt: de samenhangende integratie van hardware, software en services van verschillende leveranciers.

Het is een complexe zaak om al deze systemen draaiende te houden. En wanneer een element in dit technologische ecosysteem uitvalt, heeft dat gevolgen voor vergaderingen, gaat er tijd verloren voor de deelnemers en hebben werknemers en andere deelnemers geen goede ervaring.

In deze whitepaper onderzoeken we hoe kostbaar downtime tijdens vergaderingen kan zijn voor het succes van bedrijven en werknemers. Bovendien bieden we suggesties voor het omgaan met en voorkomen van downtime. We kijken in het bijzonder naar:

- ✓ de impact van downtime op hybride vergaderingen
- ✓ de hoge kosten van downtime van vergaderruimtes
- ✓ manieren om downtime te minimaliseren en te voorkomen

“Vergaderruimtes zijn uiterst belangrijk, ze moeten dus werken. Daarom komen mensen terug naar kantoor.”

– LOGITECH-KLANT

De hoge kosten en impact van downtime van vergaderruimtes

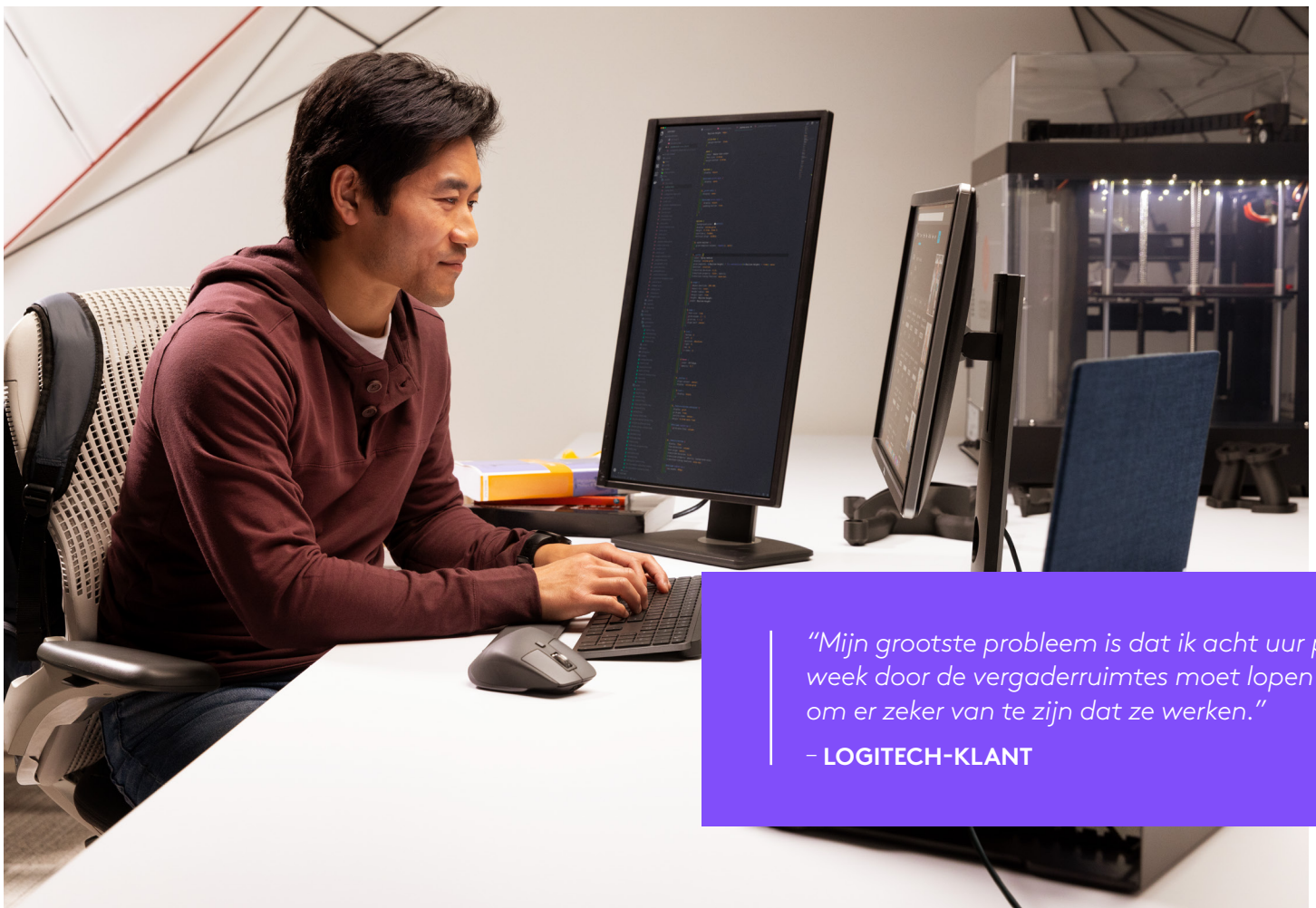
Het is, zoals hierboven vermeld, van cruciaal belang voor bedrijven om vergaderruimtes draaiende te houden. Zoals een van onze klanten ons vertelde: "Vergaderruimtes zijn uiterst belangrijk, ze moeten dus werken. Daarom komen mensen terug naar kantoor." Het is dus geen verrassing dat 76% van de respondenten zegt dat videovergaderen in de top drie van technologieprioriteit staat, zo blijkt uit een recent onderzoek van [Wainhouse](#).

Naarmate videovergaderetechnologie steeds belangrijker wordt en prioriteit krijgt bij organisaties, ligt de verantwoordelijkheid voor de implementatie en het onderhoud van deze systemen steeds vaker bij het IT-team, waardoor hun bestaande werklast toeneemt. Het is immers IT die opgeroepen wordt om advies te geven en mogelijk de implementatie van nieuwe oplossingen te overzien. IT is uiteindelijk hét team wat ingeschakeld wordt als iets niet werkt.

Downtime van vergaderruimtes veroorzaakt stress en haalt tijd weg van de andere verantwoordelijkheden van IT. Gezien de complexiteit van deze videosystemen kan het moeilijk zijn om de oorzaak van het probleem te vinden wanneer er een zich voordoet. Het oplossen van het probleem kan vaak langer duren dan verwacht.

We bekijken een aantal van de meest voorkomende problemen met betrekking tot downtime van vergaderruimtes, namelijk:

- ✔ Herstelkosten
- ✔ Gemiddelde tijd tot het oplossen van problemen
- ✔ Verlies van productiviteit en omzet
- ✔ Impact op tevredenheid van werknemers



"Mijn grootste probleem is dat ik acht uur per week door de vergaderruimtes moet lopen om er zeker van te zijn dat ze werken."

- LOGITECH-KLANT

HERSTELKOSTEN

Afhankelijk van hoe uw IT-afdeling eruitziet, of u nu interne ondersteuning heeft of deze heeft uitbesteed, kan het herstellen van systemen en services na downtime aanzienlijke kosten met zich meebrengen. U moet mogelijk geld uitgeven aan systeemreparaties of -vervangingen en tijd besteden aan technische ondersteuning, gegevensherstel en herconfiguratie. De kosten omvatten het uurtarief van servicetechnici, extra kosten voor noodhulp of overwerk en de kosten van eventuele hardware die wordt vervangen. Een nieuwe videobar kan bijvoorbeeld tussen de \$ 1.000 en \$ 4.000 kosten, en daarbovenop komt nog het uurtarief van de technicus.

Maar er zijn ook andere kosten die niet de vorm aannemen van geld. Denk dan aan de kosten van onderbrekingen, vooral wanneer IT-professionals worden weggehaald bij productievare werkzaamheden. Probleemoplossing, reparatie en vervolgsamenwerking kosten tijd, hoe klein of groot het probleem ook is.



GEMIDDELDE TIJD TOT HET OPLOSSEN VAN PROBLEMEN METEN

[Volgens Atlassian](#) is het belangrijk om de **gemiddelde tijd tot het oplossen van problemen** (MTTR) bij te houden, omdat er een sterke correlatie is tussen MTTR en klanttevredenheid. (In deze whitepaper verwijst klanttevredenheid naar hoe werknemers zich voelen over de technologie die ze gebruiken.)

MTTR houdt niet alleen de tijd bij die is besteed aan het diagnosticeren en oplossen van een direct probleem, maar ook de tijd die is besteed om ervoor te zorgen dat het probleem zich niet opnieuw zal voordoen. Deze statistiek is handig omdat deze meet hoe teams afzonderlijke problemen oplossen en hoe deze inspanningen over een langere periode verbeteren.

Om de MTTR te berekenen, telt u de volledige oplossingstijd tijdens de periode die u wilt bijhouden op en deelt u deze door het aantal incidenten.

Stel dat uw apparaten voor videovergaderen bij één incident in totaal drie uur buiten gebruik waren in een periode van 24 uur, en dat technici nog eens twee uur hebben besteed aan het oplossen van de problemen. Ook hebben zij gewerkt aan oplossingen om ervoor te zorgen

dat het systeem niet opnieuw uitvalt. Dat is in totaal dus vijf uur besteed aan het oplossen van het probleem. Dit betekent dat uw MTTR vijf uur is. Afhankelijk van wanneer deze vijf uur hebben plaatsgevonden, variëren de kosten van downtime.

Natuurlijk wilt u dat de MTTR zo laag mogelijk is. Het is echter belangrijk om op te merken dat MTTR geen rekening houdt met de omstandigheden. Dus als u wilt weten waarom en hoe een probleem is ontstaan, moet u dieper graven.



VERLIES VAN PRODUCTIVITEIT EN OMZET

Wanneer een vergaderruimte niet naar behoren functioneert, heeft dit directe gevolgen voor de deelnemers. De uitkomst van de downtime varieert afhankelijk van de aard van de vergadering.

Vaak is het 'enige' nadeel dat deelnemers een paar minuten naar een nieuwe ruimte moeten zoeken. Het lijkt misschien niet heel belangrijk. Als het echter keer op keer gebeurt, kunt u zich voorstellen hoeveel tijd er wordt verspild aan het vinden van een nieuwe ruimte en het opnieuw starten van de vergadering.

Niet alle vergaderingen zijn van cruciaal belang, maar sommige zijn dat wel. Denk aan een bestuursvergadering of een belangrijk gesprek met een klant. In het geval van downtime bij vergaderingen zoals deze, worden belangrijke beslissingen mogelijk uitgesteld en komt voortgang tot stilstand. Er kan ook omzet verloren gaan als gevolg van een slechte indruk bij de klant.

Verlies van productiviteit bestaat uit zowel materiële als immateriële factoren. Een manier om dit te meten is door naar de uurlonen te kijken. Zelfs als uw vergaderruimtes leeg zijn, krijgt uw personeel nog steeds betaald. Dus om verloren productiviteit te berekenen, moet u het uurloon van uw werknemer pakken, dit getal vermenigvuldigen met de verspilde tijd door de downtime van de vergaderruimte en dit vervolgens vermenigvuldigen met het aantal mensen dat deelneemt aan het gesprek.

BEREKENING VAN DE KOSTEN VAN VERLOREN PRODUCTIVITEIT

=

TOTAAL UURSALARIS VAN ALLE WERKNEMERS

X

HOELANG WERKNEMERS INACTIEF ZIJN

LAGE WERKNEMERSTEVREDENHEID

Over het algemeen moeten werknemers zo min mogelijk tijd en moeite besteden aan het nadenken over de technologie die ze gebruiken of het laten functioneren ervan. Technologische storingen en situaties zoals downtime van vergaderruimtes creëren een slechte ervaring voor werknemers en tasten de werktevredenheid en het moreel van werknemers aan.

Hoewel een offline vergaderruimte er waarschijnlijk niet toe leidt dat een werknemer ontslag neemt, zorgt het wel voor een negatieve indruk van de organisatie en met name het IT-team, dat (terecht of niet) meestal de schuld krijgt wanneer technologie niet werkt zoals het zou moeten.

DOWNTIME MINIMALISEREN EN VOORKOMEN

Er is geen waterdichte manier om incidenten te voorkomen. Maar in wezen ligt het verminderen van kosten voor downtime in een goede voorbereiding en het hebben van de juiste processen en tools om problemen zo snel mogelijk op te lossen. Laten we daarom eens kijken naar de voor- en nadelen van drie verschillende aanpakken voor wat u kunt doen:

Aanpak 1: vertrouw op interne expertise en de standaard zakelijke Logitech-service voor vergaderruimtes

Aanpak 2: besteed de ondersteuning van uw vergaderruimte uit aan een systeemintegrator die is gekoppeld aan de OEM (Original Equipment Manufacturer, fabrikant van originele uitrusting)

Aanpak 3: krijg persoonlijke, deskundige kennis, ondersteuning en een back-upplan met [Logitech Select](#), een service-abonnement van professionele kwaliteit voor vergaderruimtes en oplossingen



OPTIE 1: EEN INTERN TEAM SAMENSTELLEN MET EXPERTISE IN VERGADERRUIMTES

Dit lijkt misschien de meest voor de hand liggende aanpak: train bestaande IT-beheerders of huur technici in die gespecialiseerd zijn in videosystemen om ervoor te zorgen dat problemen snel worden opgelost. Interne teams kunnen de implementatie beheren en onderhouden met Logitech Sync en standaard ondersteuning voor bedrijven.

VOORDELEN

Het grootste voordeel van deze aanpak is dat de expertise intern blijft (tenzij werknemers weggaan). Dit betekent dat werknemers over het algemeen beschikbaar zijn wanneer u ze nodig heeft. Het betekent ook dat u uw eigen statistieken en controlemogelijkheden kunt ontwikkelen, op voorwaarde dat u de tijd investeert om die aangepaste functionaliteit te creëren. Als back-up kan uw team ook terecht bij de standaard ondersteuning van Logitech tijdens kantooruren.

NADELEN

Uw huidige IT-team heeft misschien niet de capaciteit om nieuwe technologieën op zich te nemen naast hun kerncompetenties. Dat kan betekenen dat er nieuw personeel moet worden aangenomen en dus ook dat er extra budget moet worden vrijgemaakt. Ook krijgt u te maken krijgen met het probleem van schaalbaarheid. Kunt u talent aannemen? Hoe snel kan het team uitbreiden en vervolgens opschalen in een snel veranderende omgeving? Vergeet niet dat, zelfs als u het juiste talent aanneemt, u nog steeds de tools moet implementeren zodat ze hun werk effectief kunnen doen.

Door te kiezen voor een premium service-abonnement met voordelen zoals geprioriteerde technische ondersteuning en extra beheerfuncties, kunt u de beheerlast voor uw IT-teams verlichten.

OPTIE 2: ONDERSTEUNING VOOR UW VERGADERRUIMTE UITBESTEDEN

Door het aantal consultants dat deze service aanbiedt, lijkt uitbesteding een aantrekkelijk idee.

VOORDELEN

Er zijn veel geweldige servicepartners die uw apparatuur voor videovergaderen kunnen ontwerpen en installeren en deze draaiende kunnen houden door middel van doorlopend beheer en toezicht, samen met hulp op afstand en op locatie. Serviceproviders kunnen uw interne team uitgebreide mogelijkheden, schaalbaarheid en SLA's bieden om te voldoen aan uw vereisten voor uptime. Logitech werkt samen met veel technische experts die ook worden gesteund door Microsoft, Zoom of Google, dus u weet dat u bij deze servicepartners in goede handen bent.

NADELEN

Als uw servicepartner niet over de relevante certificeringen en training van platformaanbieders en de OEM beschikt, hebben ze mogelijk niet de deskundige kennis die nodig is om u effectief te ondersteunen en te begeleiden. Als de consultant geen speciaal contract heeft met de OEM, loopt u mogelijk vooraanstaande toegang mis voor snelle productvervanging en escalatie-ondersteuning met prioriteit.



OPTIE 3: PERSOONLIJKE, DESKUNDIGE ONDERSTEUNING KRIJGEN MET LOGITECH SELECT

Bij het ontwerpen van [Logitech Select](#) was het ons doel om een verbeterd service-abonnement op te zetten dat de ultieme ondersteuning biedt die organisaties nodig hebben om ervoor te zorgen dat hun vergaderruimtes operationeel blijven en de samenwerking nooit wordt onderbroken.

VOORDELEN

Logitech Select biedt meerdere voordelen voor grote en kleine organisaties. Met 24/7 technisch deskundige ondersteuning en productvervanging op de volgende werkdag, helpen we u uw organisatie om zo efficiënt mogelijk te werken. Krachtig softwarebeheer en inzichten van [Logitech Sync](#) verminderen het dagelijkse onderhoud en stellen u in staat om problemen op te lossen voordat ze uw bedrijf beïnvloeden. Select is ook een goede aanvulling als u al een servicepartner heeft die verantwoordelijk is voor het opzetten van uw oplossingen voor videovergaderen.

NADELEN

Als u naast uw Logitech-hardware ook videohardware van andere fabrikanten gebruikt (bijvoorbeeld Poly, Neat en Huddly), moet u met hen blijven samenwerken om ondersteuning voor hun producten te behouden.

Is Logitech Select geschikt voor uw organisatie?

Select is ontwikkeld om videosamenwerking op hybride werkplekken te ondersteunen en biedt organisaties vier grote voordelen:

- ✔ Geoptimaliseerde prestaties voor videosamenwerkingsruimtes met weinig tot geen downtime, zodat er ononderbroken gewerkt kan worden
- ✔ Tot vijf jaar bescherming van uw Logitech-apparaten
- ✔ Krachtige en proactieve softwarefuncties waarmee IT tijd kan besparen bij dagelijks onderhoud en waarmee ze kosten in verband met downtime kunnen verlagen
- ✔ Volledige ondersteuning tijdens de levenscyclus van het product, van implementatie en doorlopende ondersteuning tot advies over toekomstige investeringen



Logitech Select biedt:

- ✔ wereldwijde, deskundige en technische service die voor u klaarstaat met een serviceniveau-doelstelling (Service Level Objective, SLO) van 1 uur
- ✔ productdekking tot vijf jaar
- ✔ een aangewezen servicemanager die optreedt als uw enige, technische aanspreekpunt
- ✔ return merchandise authorization (RMA) op de volgende werkdag
- ✔ reserveonderdelen op locatie die direct beschikbaar zijn wanneer u ze nodig heeft
- ✔ geavanceerde software voor beheer, inzichten en waarschuwingen via Sync Plus

Is een dergelijke service iets voor u? Misschien wel als ...

- ✔ uw oplossingen voor vergaderruimtes hardware-, software- en serviceproducten bevatten van meerdere leveranciers en u een centraal aanspreekpunt wilt voor diagnose en reparaties
- ✔ downtime in uw vergaderruimtes simpelweg geen optie is
- ✔ uw organisatie meer nieuwe vergaderruimtes op schaal moet bouwen, implementeren en beheren
- ✔ uw organisatie goed naar de vastgoedbehoeften kijkt en nadenkt over hoe de ruimte efficiënter kan worden gebruikt
- ✔ uw organisatie niet over voldoende interne expertise en middelen beschikt om het groeiende aantal vergaderruimtes en apparaten voor videovergaderen te beheren

Ga naar onze website voor meer informatie over Logitech Select: <https://www.logitech.com/nl-nl/products/video-conferencing/room-solutions/select-premium-service-plan.html>

logitech®

Logitech Inc.
3930 North First St
San Jose, CA 95134 USA
Gepubliceerd in september 2023

Deze whitepaper is alleen bedoeld voor informatieve doeleinden. Logitech geeft geen garanties, expliciet of impliciet of statutair voor de informatie in deze whitepaper. Deze whitepaper wordt in de 'huidige staat' aangeboden en kan van tijd tot tijd worden geüpdatet door Logitech.

© 2023 Logitech. Logitech, Logi en het Logitech-logo zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van Logitech Europe S.A. en/of haar dochterondernemingen in de VS en andere landen. Alle andere handelsmerken zijn de eigendommen van hun respectieve eigenaren. Logitech aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten in deze publicatie. De informatie hierin kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd.