

logitech®

EL VERDADERO COSTO DEL TIEMPO DE INACTIVIDAD EN LAS REUNIONES

Cómo asegurarte de que tus salas de reunión siempre estén en funcionamiento





En una empresa dinámica, las reuniones eficientes son fundamentales para el progreso. Son las que impulsan la toma de decisiones, la innovación y la colaboración. Ya sea que el objetivo sea determinar la dirección estratégica, alimentar la inspiración o fomentar la tutoría, las reuniones permiten que las empresas avancen.

Sin duda, el éxito de las reuniones depende de la habilidad de quienes las organizan para mantener las conversaciones centradas en el tema. Pero hay otro factor que también juega un papel fundamental: la integración unificada del hardware, el software y los servicios que proporcionan los distintos proveedores.

Mantener todos estos sistemas en funcionamiento es complejo. Y cuando un elemento de este ecosistema tecnológico deja de funcionar, las reuniones se ven afectadas, los participantes pierden tiempo y la experiencia de los empleados y otros asistentes puede resultar incómoda.

En este documento, exploramos lo costoso que puede ser el tiempo de inactividad en las reuniones para el éxito de las empresas y los empleados, y ofrecemos sugerencias sobre cómo manejar y evitar este problema. Específicamente, observamos lo siguiente:

- ✓ El impacto del tiempo de inactividad en las reuniones híbridas
- ✓ El alto costo del tiempo de inactividad en las salas de reunión
- ✓ Las formas de minimizar y prevenir el tiempo de inactividad

"Los espacios de reunión son muy visibles, tienen que funcionar. Para eso la gente vuelve a la oficina".

- **CLIENTE DE LOGITECH**

El alto costo y el impacto del tiempo de inactividad de las salas de reunión

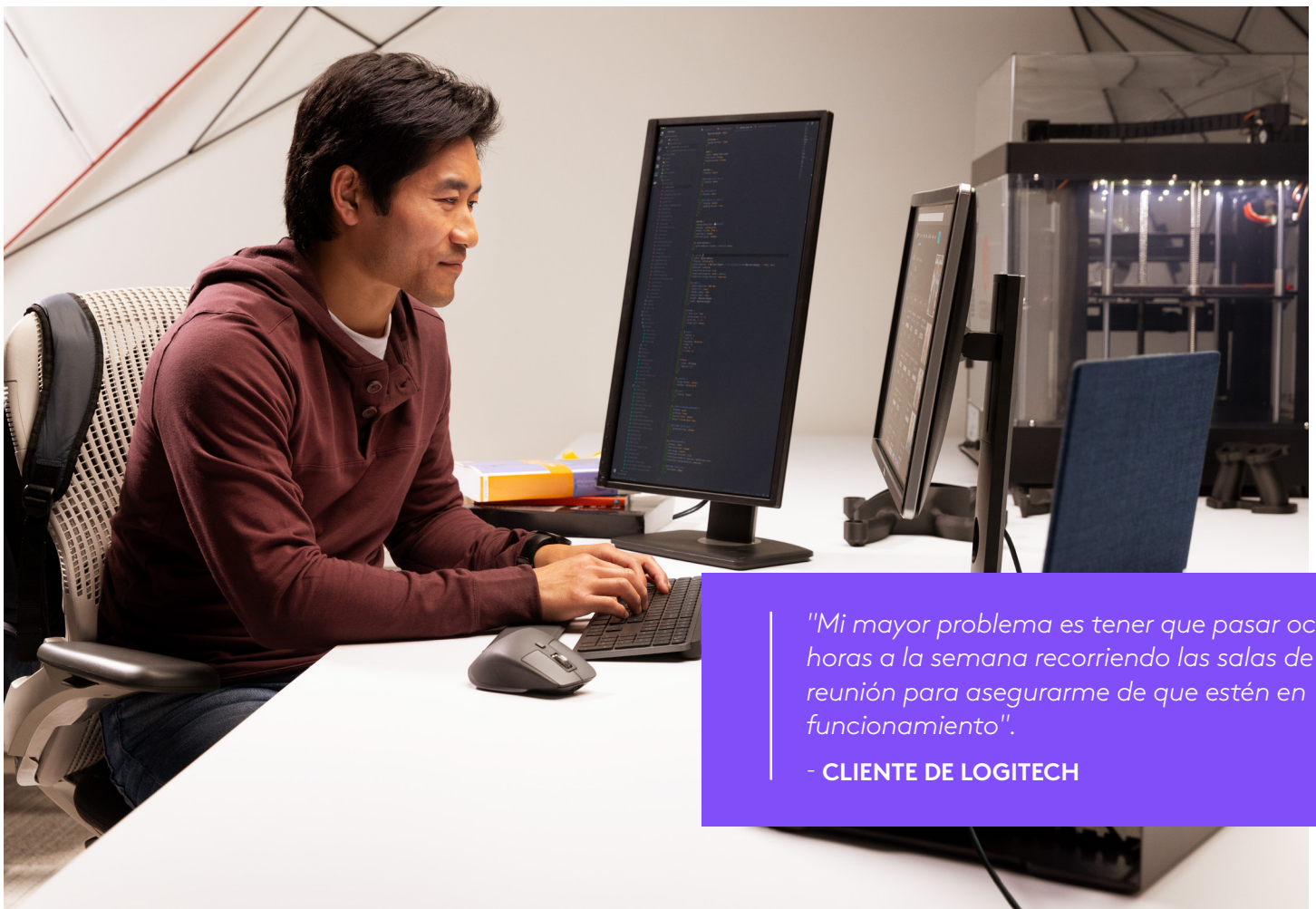
Como mencionamos anteriormente, mantener las salas de reunión en funcionamiento es de vital importancia para las empresas. Como expresó uno de nuestros clientes, "los espacios de reunión son muy visibles, tienen que funcionar. Para eso la gente vuelve a la oficina". Por eso, no es de extrañar que el 76 % de las personas encuestadas diga que la videoconferencia es una de las tres principales prioridades tecnológicas, según un estudio reciente de [Wainhouse](#).

A medida que la tecnología de videoconferencia adquiere mayor importancia y prioridad para las organizaciones, la responsabilidad de implementar y mantener estos sistemas recae cada vez más en el equipo de TI, lo que aumenta las cargas de trabajo existentes. Después de todo, se recurrirá al departamento de TI para consultar y tal vez liderar la implementación de nuevas soluciones cuando algo no funcione.

El tiempo de inactividad de las salas de reunión causa estrés y le quita tiempo a las demás responsabilidades del equipo de TI. Debido a la complejidad de estos sistemas de video, puede ser difícil encontrar la raíz del problema cuando surge un inconveniente. A menudo, solucionar el problema puede llevar más tiempo de lo esperado.

A continuación, veremos algunos de los problemas más comunes relacionados con el tiempo de inactividad en las salas de reunión:

- ✔ Costos de recuperación
- ✔ Tiempo promedio para resolver un problema
- ✔ Pérdida de productividad e ingresos
- ✔ Impacto en la satisfacción de los empleados



"Mi mayor problema es tener que pasar ocho horas a la semana recorriendo las salas de reunión para asegurarme de que estén en funcionamiento".

- CLIENTE DE LOGITECH

COSTOS DE RECUPERACIÓN

Según cómo sea tu departamento de TI, ya sea que tengas un servicio de asistencia interno o subcontratado, la restauración de sistemas y servicios después de un tiempo de inactividad puede implicar gastos importantes. Debes tener en cuenta el gasto en reparaciones o reemplazos del sistema y dedicar tiempo a la asistencia técnica, la recuperación de datos y la reconfiguración. Los costos incluyen la tarifa por hora de los técnicos de servicio, las tarifas adicionales por el servicio de emergencia o las horas extraordinarias, y el costo de cualquier hardware que se reemplace. Por ejemplo, una nueva barra de video puede costar entre \$ 1000 y \$ 4000 más el tiempo del técnico.

Pero hay otros costos que no se miden en dinero. Estos incluyen el costo de las interrupciones, en especial cuando los profesionales de TI no pueden hacer un trabajo más productivo. La resolución de problemas, la reparación y las comunicaciones de seguimiento llevan tiempo, sin importar la gravedad del problema.

CÓMO MEDIR EL TIEMPO PROMEDIO PARA RESOLVER UN PROBLEMA

Hacer un seguimiento del **tiempo promedio para resolver un problema** (MTTR, por sus siglas en inglés) es importante porque existe una fuerte correlación entre el MTTR y la satisfacción del cliente, [según Atlassian](#). (Para los fines de este informe, la satisfacción del cliente se refiere a cómo se sienten los empleados con respecto a la tecnología que utilizan).

El MTTR no solo realiza un seguimiento del tiempo invertido en diagnosticar y solucionar un problema inmediato, sino también del tiempo dedicado a garantizar que el problema no vuelva a suceder. Esta métrica es útil, ya que mide cómo los equipos resuelven problemas individuales y cómo mejoran esos esfuerzos durante un período más largo.

Para calcular el MTTR, suma el tiempo de resolución total durante el período que deseas hacer un seguimiento y divídelo por la cantidad de incidentes.

Digamos que en un solo incidente, tus dispositivos de videoconferencia estuvieron inactivos durante tres horas en un período de 24 horas, y los técnicos pasaron dos horas adicionales resolviendo los problemas y haciendo arreglos para garantizar que no se vuelva a producir una interrupción del sistema. En total, son cinco horas para

$$\begin{aligned}
 & \text{CALCULA EL COSTO} \\
 & \text{DE RECUPERACIÓN} \\
 & = \\
 & \text{EQUIPO} \\
 & + \\
 & \text{TIEMPO DEL TÉCNICO PARA} \\
 & \text{ARREGLAR EL PROBLEMA} \\
 & + \\
 & \text{TIEMPO DE PRODUCTIVIDAD} \\
 & \text{PERDIDO}
 \end{aligned}$$

resolver el problema. Esto significa que tu MTTR es de cinco horas. Dependiendo de cuándo ocurrieron estas cinco horas, el costo del tiempo de inactividad variará.

Por supuesto, quieres que el MTTR sea lo más bajo posible. Sin embargo, es necesario considerar que el MTTR no tiene en cuenta las circunstancias. Por lo tanto, si deseas saber por qué y cómo surgió un problema, debes investigar un poco más.

$$\begin{aligned}
 & \text{CALCULA EL MTTR} \\
 & = \\
 & \text{TIEMPO DE RESOLUCIÓN TOTAL} \\
 & \text{(DIAGNOSTICAR + CORREGIR} \\
 & \text{+ PREVENIR) / CANTIDAD DE} \\
 & \text{INCIDENCIAS}
 \end{aligned}$$

PÉRDIDA DE PRODUCTIVIDAD E INGRESOS

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

Muchas veces, el "único" inconveniente es que los asistentes tienen que pasar unos minutos buscando una sala nueva. Puede que esto no parezca importante, pero si ocurre una y otra vez, imagina cuánto tiempo se pierde buscando un nuevo espacio e intentando reiniciar la reunión.

No todas las reuniones son importantes, pero algunas claramente lo son. Considera que puede ser una reunión de la junta directiva o la llamada importante de un cliente. En el caso de tiempo de inactividad para reuniones como estas, las decisiones importantes se pueden retrasar y el progreso estancarse, y se pueden perder ingresos debido a una mala impresión en los clientes.

La pérdida de productividad consta de factores tangibles e intangibles. Una forma de medirlo es echar un vistazo a los salarios por hora. Incluso si tus salas de reunión están inactivas, a las personas se les sigue pagando. Por lo tanto, para calcular la productividad perdida, considera el salario por hora de tu empleado, multiplícalo por el tiempo perdido del tiempo de inactividad de la sala de reunión y luego multiplica la cantidad de personas en la llamada.

CALCULA EL COSTO DE LA PRODUCTIVIDAD PERDIDA

=

SALARIO TOTAL POR HORA DE
TODOS LOS EMPLEADOS

X

CANTIDAD DE TIEMPO QUE LOS
EMPLEADOS ESTÁN INACTIVOS

BAJA SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS

En general, los empleados deberían dedicar una cantidad mínima de tiempo y esfuerzo en la tecnología que usan o para intentar que funcione. Los fallos en el funcionamiento de la tecnología y situaciones como el tiempo de inactividad de las salas de reunión crean una mala experiencia para los empleados y deterioran su satisfacción y su moral en el trabajo.

Si bien no es probable que este tipo de problemas lleve a un empleado a renunciar a su trabajo, crea una impresión negativa de la organización y, en particular, del equipo de TI, al que (con justa razón o no) se le suele culpar cuando la tecnología no funciona como debería.

CÓMO MINIMIZAR Y PREVENIR EL TIEMPO DE INACTIVIDAD

No hay una forma infalible de evitar incidentes. Pero, en esencia, la reducción de los costos relacionados con el tiempo de inactividad radica en una buena preparación y en tener los procesos y herramientas adecuados para resolver los problemas lo más rápido posible. Con eso en mente, consideremos las ventajas y las desventajas de tres estrategias diferentes que puedes usar:

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

Estrategia 2: Subcontratar el servicio de asistencia para tus salas de reunión de un integrador de sistemas vinculado al fabricante de equipo original (OEM, por sus siglas en inglés)

Estrategia 3: Obtener conocimientos, asistencia técnica y un plan de respaldo personal y de expertos con [Logitech Select](#), un plan de servicio de nivel empresarial para salas de reunión y soluciones



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

Esta podría parecer la estrategia más obvia: capacitar a los administradores de TI existentes o contratar técnicos que se especialicen en sistemas de video para asegurarte de que la resolución de problemas sea rápida. Los equipos internos pueden administrar y mantener la implementación mediante Logitech Sync y la asistencia empresarial estándar.

VENTAJAS:

La mayor ventaja de esta estrategia es que la experiencia se queda en tu empresa (a menos que las personas dejen de trabajar en tu empresa). Esta estrategia permite que las personas, por lo general, estén disponibles cuando las necesites. También significa que puedes desarrollar y acceder a tus propias métricas y capacidades de monitoreo, siempre que inviertas el tiempo para crear esa funcionalidad personalizada. Como respaldo, tu equipo también puede recurrir al servicio de asistencia estándar de Logitech para obtener orientación durante el horario de oficina.

DESVENTAJAS:

Es posible que tu equipo de TI existente no cuente necesariamente con los recursos para asumir una nueva gama de tecnologías fuera de sus competencias principales. Eso podría significar incorporar nuevo personal y un presupuesto adicional. La escalabilidad también es un tema. ¿Puedes contratar a un equipo experto? ¿Con qué velocidad el equipo puede mejorar y, luego, escalar en un entorno en rápida evolución? Recuerda que incluso si contratas a un equipo de expertos adecuado, debes implementar herramientas para que hagan su trabajo de manera efectiva.

Al elegir un plan de servicio prémium, con beneficios como asistencia técnica priorizada y funciones de administración adicionales, puedes aliviar la carga laboral de tus equipos de TI.

OPCIÓN 2: SUBCONTRATAR EL SERVICIO DE ASISTENCIA PARA TUS SALAS DE REUNIÓN

La cantidad de consultores que ofrecen este servicio hace que la subcontratación sea una idea atractiva.

VENTAJAS:

Hay muchos socios de servicio excelentes que pueden diseñar e instalar tu equipo de videoconferencia y mantenerlo en funcionamiento a través de la administración y el monitoreo continuos, junto con la asistencia remota y en el sitio. Los proveedores de servicios pueden ofrecer a tu equipo interno capacidades ampliadas, escalabilidad y acuerdos de nivel de servicio (SLA, por sus siglas en inglés) para garantizar tus requisitos de tiempo de actividad. Logitech se asocia con muchos expertos técnicos que también cuentan con el respaldo de Microsoft, Zoom o Google, para que sepas que estarás en buenas manos con estos socios de servicio.

DESVENTAJAS:

Si tu socio de servicio carece de las certificaciones y la formación pertinentes de los proveedores de la plataforma y del OEM, es posible que no tenga el conocimiento experto necesario para ayudarte y guiarte de manera efectiva. Si el consultor no tiene un contrato especial con el OEM, podrías perderte el acceso de primera línea a los reemplazos rápidos de productos y a la asistencia de escalamiento prioritario.



OPCIÓN 3: OBTENER UN SERVICIO DE ASISTENCIA PERSONALIZADO Y EXPERTO CON LOGITECH SELECT

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

VENTAJAS:

Logitech Select ofrece una serie de ventajas para organizaciones grandes y pequeñas. Con la asistencia técnica de expertos 24 horas al día, 7 días a la semana y los reemplazos de productos al siguiente día hábil, te ayudamos a mantener el funcionamiento de tu organización con la máxima eficiencia. La potente gestión de software y los conocimientos de [Logitech Sync](#) reducen el mantenimiento diario y te permiten resolver los problemas antes de que afecten a tu empresa. Select también es un buen complemento si ya tienes un socio de servicio responsable de configurar tus soluciones de videoconferencia.

DESVENTAJAS:

Si implementas un hardware de video de otros fabricantes (por ejemplo, Poly, Neat y Huddly) además de tu hardware de Logitech, tendrás que seguir trabajando con ellos para obtener asistencia para tus productos.

¿Logitech Select es adecuado para tu organización?

Este servicio fue creado para brindar asistencia a la video colaboración en espacios de trabajo híbridos, por lo que brinda cuatro amplios beneficios a las organizaciones:

- ✓ Rendimiento optimizado para espacios de video colaboración con poco o ningún tiempo de inactividad, para operaciones diarias sin problemas
- ✓ Protección de tus dispositivos Logitech hasta cinco años
- ✓ Funciones de software potentes y proactivas que ayudan al departamento de TI a ahorrar tiempo en el mantenimiento diario y reducir los costos relacionados con el tiempo de inactividad
- ✓ Asistencia completa del ciclo de vida del producto, desde la implementación y asistencia continua hasta el asesoramiento sobre inversiones futuras



Específicamente, Logitech Select ofrece:

- ✓ Servicio técnico experto global 24/7 con objetivo de nivel de servicio (SLO, por sus siglas en inglés) de 1 hora
- ✓ Cobertura de producto hasta por cinco años
- ✓ Un gerente de servicio designado que actuará como tu único punto de contacto técnico
- ✓ Autorización de devolución de mercancía (RMA, por sus siglas en inglés) al siguiente día hábil
- ✓ Repuestos en el sitio disponibles al instante si los necesitas y cuando los necesites
- ✓ Software avanzado para administración, información y alertas a través de Sync Plus

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

- ✓ Tus soluciones para salas de reunión incluyen hardware, software y productos de servicio de varios proveedores y quieres tener un punto de contacto central para ayudar con el diagnóstico y las correcciones
- ✓ El tiempo de inactividad en tus espacios de reunión simplemente no es una opción
- ✓ Tu organización necesita crear, implementar y administrar más espacios de reunión nuevos a escala
- ✓ Tu organización está analizando detenidamente sus necesidades de bienes raíces y requiere datos sobre cómo usar el espacio de manera más eficiente
- ✓ Tu organización no cuenta con 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, visita nuestro sitio

web: logitech.com/select

logitech[®]

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

Este informe se proporciona solo con fines informativos. Logitech no ofrece ninguna garantía, expresa, implícita o estatutaria, con respecto a la información incluida en este informe. Este informe se proporciona tal y como está, y Logitech puede actualizarlo oportunamente.

© 2023 Logitech. Logitech, Logi y el logo de Logitech son marcas comerciales o registradas de Logitech Europe S. A. 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.