

logitech®

O VERDADEIRO CUSTO DA INATIVIDADE EM REUNIÕES

Como garantir o funcionamento contínuo das salas de reunião





Em ambientes comerciais dinâmicos, reuniões eficientes são essenciais para o progresso. Elas permitem tomadas de decisão, inovações e colaborações. As reuniões possibilitam o avanço dos negócios, seja para definir movimentos estratégicos, estimular a inspiração ou encorajar a orientação.

Sem dúvida, o sucesso das reuniões depende das habilidades dos organizadores em manter o foco das conversas. Mas há outro fator que desempenha um papel fundamental: a integração consistente de hardware, software e serviços de diferentes fornecedores.

Gerenciar todos esses sistemas é uma tarefa complexa. A falha de um elemento desse ecossistema tecnológico afeta as reuniões, desperdiça o tempo dos participantes e prejudica a experiência dos funcionários e dos outros participantes.

Neste documento, veremos como a inatividade em reuniões prejudica o sucesso da empresa e dos funcionários e apresentaremos sugestões de como lidar com ela e evitá-la. Mais especificamente, falaremos sobre:

- ✔ O impacto da inatividade nas reuniões híbridas
- ✔ O alto custo da inatividade nas salas de reunião
- ✔ Maneiras de minimizar e evitar a inatividade

“Os espaços de reunião têm muita visibilidade, eles precisam funcionar. É para isso que as pessoas estão voltando para o escritório.”

– **CLIENTE DA LOGITECH**

O alto custo e o impacto da inatividade nas salas de reunião

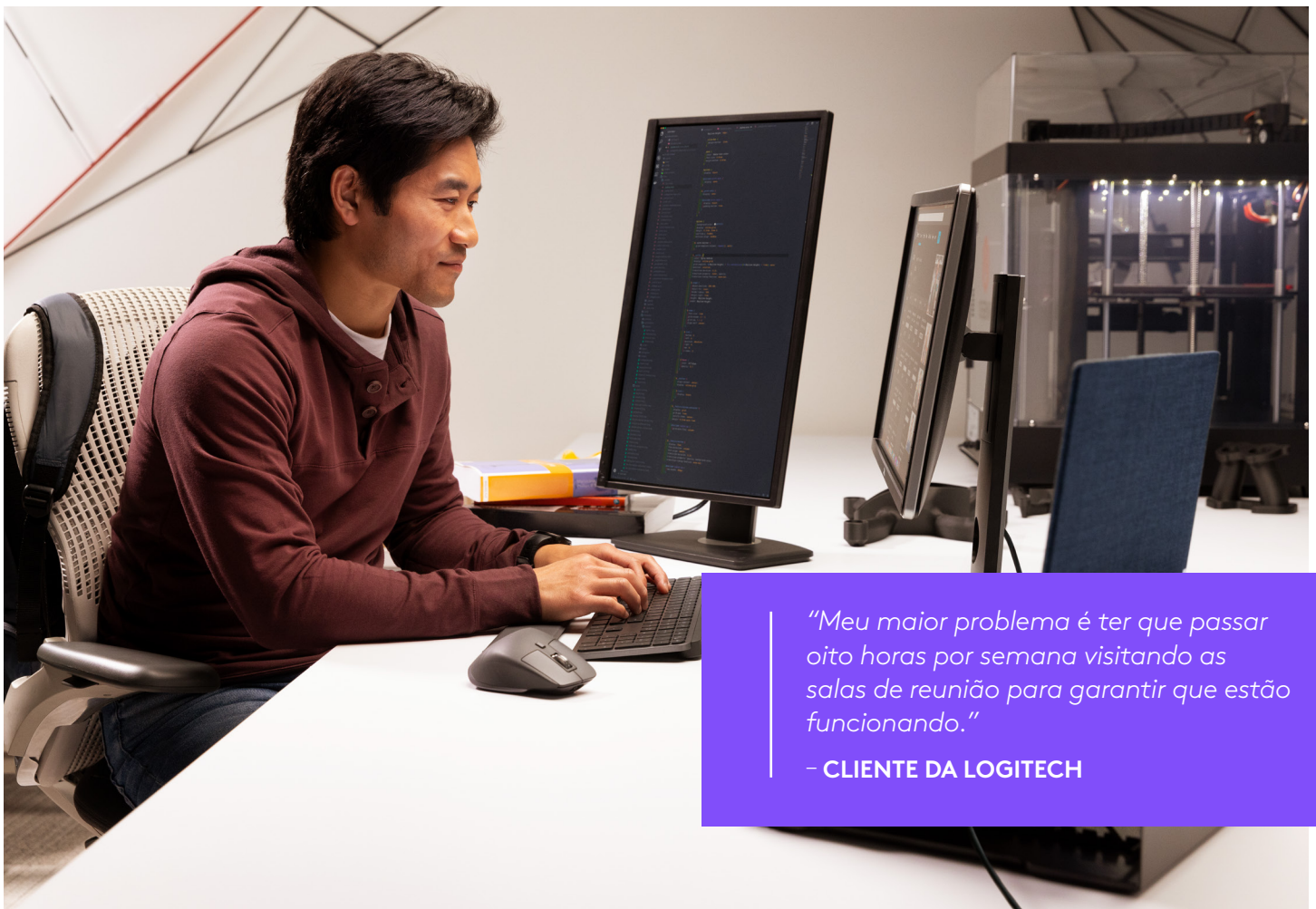
Como mencionamos acima, o funcionamento das salas de reunião é essencial para os negócios. Como disse um de nossos clientes: “Os espaços de reunião têm muita visibilidade, eles precisam funcionar. É para isso que as pessoas estão voltando para o escritório.” Por isso, não é nenhuma surpresa que 76% dos entrevistados considerem a videoconferência uma das três principais prioridades de tecnologia, de acordo com um estudo recente da [Wainhouse](#).

A tecnologia de videoconferência é cada vez mais importante e prioritária para as organizações. Enquanto isso, a responsabilidade pela implementação e manutenção desses sistemas recai sobre a equipe de TI, aumentando a carga de trabalho que ela já tem. No final das contas, é a equipe de TI que será chamada para orientar e liderar a implementação de novas soluções, bem como em caso de problemas.

A inatividade nas salas de reunião gera estresse e ocupa tempo que a equipe de TI deveria estar dedicando a outras responsabilidades. Como esses sistemas de vídeo são complexos, pode ser difícil encontrar a raiz dos problemas que surgirem. Muitas vezes, a correção do problema pode levar mais tempo do que o esperado.

Estes são os problemas mais comuns relacionados à inatividade nas salas de reunião:

- ✓ Custos de recuperação
- ✓ Tempo médio de reparo
- ✓ Perda de produtividade e receita
- ✓ Impacto na satisfação dos funcionários



“Meu maior problema é ter que passar oito horas por semana visitando as salas de reunião para garantir que estão funcionando.”

– CLIENTE DA LOGITECH

CUSTOS DE RECUPERAÇÃO

Dependendo do seu departamento de TI (que pode ser interno ou terceirizado), a restauração de sistemas e serviços após a inatividade pode gerar custos significativos. Você terá que gastar com substituições ou reparos de sistema e dedicar tempo a suporte técnico, recuperação de dados e reconfiguração. Os custos incluem o valor da hora dos técnicos, as taxas adicionais para serviços de emergência ou hora extra e a despesa com substituições de hardware. Por exemplo, uma nova barra de vídeo pode custar entre US\$ 1 mil e US\$ 4 mil, mais o valor da hora do técnico.

Mas existem outros custos que não são expressos em dinheiro. Entre eles, está o custo das interrupções, principalmente quando os profissionais de TI poderiam estar realizando trabalhos mais produtivos. A solução de problemas, os reparos e o acompanhamento levam tempo, seja qual for o tamanho do problema.

$$\begin{array}{c}
 \text{CÁLCULO DO CUSTO} \\
 \text{DE RECUPERAÇÃO} \\
 = \\
 \text{EQUIPAMENTO} \\
 + \\
 \text{TEMPO DE REPARO TÉCNICO} \\
 + \\
 \text{TEMPO DE PRODUTIVIDADE} \\
 \text{PERDIDO}
 \end{array}$$

COMO MEDIR O TEMPO MÉDIO DE REPARO

Monitorar o **tempo médio de reparo** (MTTR) é importante porque, [segundo a Atlassian](#), há uma forte correlação entre o MTTR e a satisfação do cliente. (Neste documento, a satisfação do cliente se refere ao sentimento dos funcionários em relação à tecnologia que eles usam).

O MTTR monitora o tempo dedicado não apenas ao diagnóstico e reparo imediato do problema, mas também à garantia de que ele não aconteça novamente. A utilidade dessa métrica está na avaliação de como as equipes resolvem um problema e sua melhora ao longo do tempo.

Para calcular o MTTR, some o tempo de resolução total durante o período a ser monitorado e divida a soma pelo número de incidentes.

Digamos que, em um único incidente, seus dispositivos de videoconferência ficaram inativos por três horas em um período de 24 horas. Os técnicos levaram mais duas horas no reparo dos problemas e na implantação de correções para evitar uma nova falha. No total, foram gastas cinco horas resolvendo o problema. Isso significa que seu MTTR é

de cinco horas. Dependendo de quando essas cinco horas ocorreram, o custo da inatividade pode variar.

Naturalmente, você quer que o MTTR seja o mais baixo possível. No entanto, é importante observar que ele não considera as circunstâncias. Então, se você quiser saber como e por que um problema aconteceu, precisará analisar mais a fundo.

$$\begin{array}{c}
 \text{CÁLCULO DO MTTR} \\
 = \\
 \text{TEMPO DE RESOLUÇÃO TOTAL} \\
 \text{(DIAGNÓSTICO + CORREÇÃO +} \\
 \text{PREVENÇÃO) / NÚMERO DE} \\
 \text{INCIDENTES}
 \end{array}$$

PERDA DE PRODUTIVIDADE E RECEITA

O não funcionamento de uma sala de reunião afeta diretamente os participantes. O impacto da inatividade varia de acordo com o tipo de reunião.

Muitas vezes, a “única” desvantagem é que os participantes precisam passar alguns minutos procurando uma nova sala. Isso pode não parecer significativo, mas se acontecer várias vezes, imagine quanto tempo foi desperdiçado para achar um novo espaço e recomeçar a reunião.

Nem todas as reuniões são essenciais, mas algumas certamente são. Pense em uma reunião de diretoria ou uma chamada importante com um cliente. A inatividade em reuniões como essas pode atrasar decisões importantes e interromper o progresso. Se o cliente ficar com uma má impressão, isso pode acabar gerando perda de receita.

A perda de produtividade consiste em fatores tangíveis e intangíveis. Uma forma de medir isso é considerar o salário por hora. Mesmo que as salas de reunião não estejam funcionando, as pessoas ainda são pagas. Para calcular a produtividade perdida, analise quanto seu funcionário ganha por hora, multiplique pelo tempo perdido devido à inatividade da sala de reunião, depois multiplique novamente pelo número de pessoas na reunião.

CÁLCULO DO CUSTO DA PERDA DE PRODUTIVIDADE

=

SALÁRIO TOTAL POR HORA DE TODOS OS FUNCIONÁRIOS

X

TEMPO DE OCIOSIDADE DOS FUNCIONÁRIOS

BAIXA SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

Em geral, os funcionários não deveriam gastar muito tempo e esforço pensando na tecnologia utilizada nem tentando fazer com que ela funcione. Falhas técnicas e situações como inatividade na sala de reunião geram uma experiência ruim para os funcionários e afetam sua satisfação e motivação.

É pouco provável que um funcionário peça demissão por causa de uma sala de reunião off-line, mas isso cria uma impressão negativa da organização, em especial da equipe de TI. Ainda que às vezes não seja justo, é ela que leva a culpa quando uma tecnologia não funciona como deveria.

COMO MINIMIZAR E EVITAR A INATIVIDADE

Não existe maneira infalível de evitar incidentes. A redução dos custos relacionados à inatividade depende basicamente de uma boa preparação e de processos e ferramentas adequados para resolver os problemas o mais rápido possível. Com isso em mente, vamos pensar nas vantagens e desvantagens de três abordagens diferentes que você pode adotar:

Abordagem 1: confiar na competência interna e no serviço comercial padrão da Logitech para salas de reunião

Abordagem 2: terceirizar o suporte da sala de reunião para um integrador de sistemas ligado ao OEM (fabricante original do equipamento)

Abordagem 3: obter suporte personalizado com especialistas e um plano B com o [Logitech Select](#), um plano de serviços de nível empresarial para salas de reunião e soluções



OPÇÃO 1: CRIAR UMA EQUIPE INTERNA ESPECIALIZADA EM SALAS DE REUNIÃO

Essa pode parecer a abordagem mais óbvia: treinar os administradores de TI atuais ou contratar técnicos especializados em sistemas de vídeo para garantir rapidez na solução de problemas. As equipes internas podem gerenciar e manter a implantação usando o Logitech Sync e o suporte comercial padrão.

VANTAGENS

A maior vantagem dessa abordagem é que o conhecimento especializado fica dentro da empresa (a menos que as pessoas saiam). Isso significa que esses funcionários geralmente estarão disponíveis quando você precisar deles. Também significa que você pode desenvolver e acessar suas próprias métricas e recursos de monitoramento, desde que invista tempo para criar essa funcionalidade personalizada. Quando necessário, sua equipe também pode pedir orientação ao suporte padrão da Logitech durante o horário comercial.

DESVANTAGENS

Sua equipe de TI atual pode não ter capacidade para assumir uma nova gama de tecnologias fora das suas competências principais. Isso pode significar a necessidade de contratar funcionários, o que resultaria em aumento dos custos. Há também a questão da escalabilidade. Você pode contratar um especialista? Com que rapidez a equipe pode crescer e se expandir em um ambiente que evolui rapidamente? Lembre-se de que, mesmo contratando o talento certo, você ainda precisa implementar ferramentas para possibilitar um trabalho eficaz.

Ao escolher um plano de serviços premium com benefícios, como suporte técnico prioritário e recursos adicionais de gerenciamento, você deixa de sobrecarregar as equipes de TI.

OPÇÃO 2: TERCEIRIZAR O SUPORTE DA SALA DE REUNIÃO

A quantidade de consultores que oferecem esse serviço torna a terceirização uma ideia atraente.

VANTAGENS

Existem muitos parceiros de serviço excelentes para planejar e instalar seus equipamentos de videoconferência e mantê-los funcionando por meio de gerenciamento e monitoramento contínuos, bem como assistência remota e no local. Para garantir os requisitos de tempo de atividade, os provedores de serviços oferecem à sua equipe interna recursos avançados, escalabilidade e SLAs. A Logitech tem parceria com vários especialistas técnicos que também contam com o apoio da Microsoft, Zoom ou Google. Assim, você sabe que estará em boas mãos.

DESVANTAGENS

Às vezes, o parceiro de serviço não tem as certificações e os treinamentos relevantes dos provedores de plataforma e do OEM. Nesse caso, talvez ele não tenha o conhecimento especializado necessário para oferecer suporte e orientação eficazes. Se o consultor não tiver um contrato especial com o OEM, você poderá não ter acesso preferencial a substituições rápidas de produtos e suporte com escalonamento prioritário.



OPÇÃO 3: OBTER SUPORTE PERSONALIZADO E ESPECIALIZADO COM O LOGITECH SELECT

Ao projetar o [Logitech Select](#), nosso objetivo era criar um plano de serviços aprimorado que oferecesse o melhor nível de suporte necessário para as organizações garantirem o funcionamento das salas de reunião sem interromper a colaboração.

VANTAGENS

O Logitech Select oferece uma série de benefícios para empresas de todos os tamanhos. Com suporte técnico especializado ininterrupto e substituições de produtos em um dia útil, ajudamos você a manter sua empresa operando com eficiência máxima. O gerenciamento avançado de software e os insights do [Logitech Sync](#) reduzem a manutenção diária e permitem que você resolva os problemas antes que eles afetem a empresa. O Select também é uma boa opção caso você já tenha um parceiro de serviço responsável pela configuração das soluções de videoconferência.

DESVANTAGENS

Se, além do hardware da Logitech, você implantar hardware de vídeo de outros fabricantes (como Poly, Neat e Huddly), precisará continuar com o suporte deles para esses produtos.

O Logitech Select é ideal para a sua empresa?

Criado para oferecer suporte à videocolaboração em locais de trabalho híbridos, o Select oferece quatro grandes benefícios para as empresas:

- ✔ Desempenho otimizado para espaços de videocolaboração com pouca ou nenhuma inatividade, facilitando as operações diárias
- ✔ Proteção dos seus dispositivos Logitech por até cinco anos
- ✔ Recursos de software eficazes e proativos que economizam o tempo da equipe de TI com manutenção diária e reduzem os custos relacionados à inatividade
- ✔ Suporte completo durante o ciclo de vida do produto, incluindo implementação, suporte contínuo e consultoria sobre investimentos futuros



Mais especificamente, o Logitech Select oferece:

- ✔ Serviço técnico global especializado e ininterrupto com objetivo de nível de serviço (SLO) de uma hora
- ✔ Cobertura do produto por até cinco anos
- ✔ Gerente de serviços dedicado para atuar como único ponto de contato técnico
- ✔ Autorização de devolução de produto (RMA, Return Merchandise Authorization) no próximo dia útil
- ✔ Peças de reposição no local que estão disponíveis instantaneamente se e quando você precisar
- ✔ Software avançado para gerenciamento, insights e alertas com o Sync Plus

Um serviço assim é o ideal para você? Talvez seja se...

- ✔ Suas soluções da sala de reunião incluam hardware, software e produtos de serviço de vários fornecedores, e você desejar um ponto de contato central para ajudar com diagnósticos e correções
- ✔ A inatividade nos espaços de reunião simplesmente não for uma opção
- ✔ Sua empresa precisar criar, implantar e administrar mais espaços de reunião em grande escala
- ✔ Sua empresa estiver analisando minuciosamente as necessidades imobiliárias e precisar saber como usar o espaço de forma mais eficiente
- ✔ Sua empresa não tiver o conhecimento e os recursos internos suficientes para administrar o número crescente de salas de reunião e dispositivos de videoconferência

Para saber mais sobre o Logitech Select, acesse nosso site: logitech.com/pt-br/select

logitech®

Logitech Inc.
3930 North First St
San Jose, CA 95134 EUA
Publicado em setembro de 2023

Este informe oficial é fornecido apenas para fins informativos. A Logitech não fornece nenhuma garantia, seja expressa, implícita ou normativa, quanto às informações presentes neste documento. Este informe oficial é fornecido no estado em que se encontra e pode ser periodicamente atualizado pela Logitech.

© 2023 Logitech. Logitech, Logi e o logotipo da Logitech são marcas comerciais ou marcas registradas da Logitech Europe S.A. e/ou de suas filiais nos EUA e em outros países. Todas as outras marcas registradas são propriedades dos respectivos proprietários. A Logitech não se responsabiliza por quaisquer erros possíveis nesta publicação. As informações aqui contidas estão sujeitas a alterações sem aviso prévio.