

会议停机时间的真实成本

如何确保会议室始终
能够正常启动并运行





在快节奏的业务中，高效的会议对于取得进展至关重要，它们是决策、创新和协作的催化剂。无论目标是确定战略方向、激发灵感还是促进指导，会议都能帮助企业向前迈进。

成功的会议当然离不开会议组织者使对话保持正题的技能。但是还有另一个因素也起着关键作用，即不同供应商提供的硬件、软件和服务的紧密集成。

使所有这些系统保持正常运行并非易事。当这个技术生态系统中的一个元素出现故障时，会议就会受到影响，参会者就会浪费时间，而且员工和其他参会者的体验也会受到影响。

在本文中，我们探讨了会议停机时间对于企业和员工的成功可能产生的巨大代价，并提供有关如何处理和避免停机时间的建议。具体而言，我们将介绍：

- ✔ 停机时间对混合式会议的影响
- ✔ 会议室停机时间的高昂成本
- ✔ 尽量减少和防止停机时间的方法

“会议空间具有非常高的关注度，它们必须能够正常运行。这也是人们重返办公室的一个原因。”

- 罗技客户

会议室停机时间的高昂成本和影响

如前所述，保持会议室能够正常启动并运行对于企业至关重要。正如我们的一位客户所说的那样，“会议空间具有非常高的关注度，它们必须能够正常运行。这也是人们重返办公室的一个原因。”难怪 [Wainhouse](#) 最近的一项研究发现，76% 的受访者认为视频会议是优先级排名前三的技术。

随着视频会议技术对组织而言的重要性和优先级越来越高，实施和维护这些系统的责任越来越多地落在了 IT 团队的肩上，使他们本就繁重的工作更加令人不堪重负。毕竟，IT 团队可能会被征询意见，并且可能主导新解决方案的实施，而且最后出现问题时，IT 也是负责解决问题的首选团队。

会议室中的停机时间会给 IT 团队带来压力，并挤占其履行其他职责的时间。鉴于这些视频系统的复杂性，当出现问题时，可能很难找到问题的根源。解决问题的时间通常会超出预期。

我们将了解与会议室停机时间相关的一些最常见问题，包括：

- ✓ 恢复成本
- ✓ 平均解决时间
- ✓ 生产力和收入损失
- ✓ 对员工满意度的影响



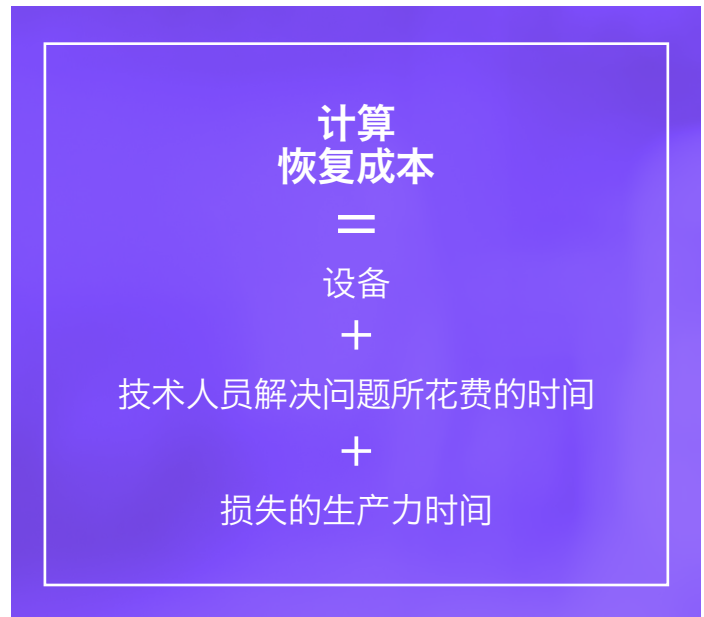
“我面临的最大问题是，每周要花费八个小时来巡视会议室以确保会议室能够正常启动并运行。”

— 罗技客户

恢复成本

根据您的 IT 部门的情况（无论是拥有内部支持还是已外包支持），在停机后恢复系统和服务可能会产生大量费用。您可能会在系统维修或更换方面花费金钱，并在技术支持、数据恢复和重新配置方面花费时间。成本包括服务技术人员的小时费率、紧急服务或加班的额外费用，以及更换任何硬件的费用。例如，一个新的视频会议一体机的成本可能在 1,000 美元到 4,000 美元之间，此外还有技术人员的时间。

但是，还有通常不以金钱形式呈现的其他成本，这包括中断的成本，尤其是当 IT 专业人员被迫中断，无法进行更高效的工作时。无论问题大小如何，都需要花费时间进行故障排除、维修和后续沟通。



衡量平均解决时间

跟踪平均解决时间 (MTTR) 非常重要，因为 [Atlassian](#) 研究表明，MTTR 与客户满意度之间存在密切的相关性。（就白皮书而言，客户满意度是指员工对所使用技术的感受。）

MTTR 不仅跟踪诊断和解决当前问题所花费的时间，还跟踪确保问题不再发生所花费的时间。此指标很有用，因为它可以衡量团队解决单个问题的方式，以及这些工作在较长时期内的改进情况。

要计算 MTTR，需要将要跟踪的时间段内的完整解决时间相加，然后除以事件数量。

假设在一次事件中，您的视频会议设备在 24 小时内总共停机了 3 个小时，技术人员又花费了 2 个小时来解决问题并实施修复，以确保不会再发生系统中断。解决该问题总共花费了 5 个小时。这意味着，您的 MTTR 为 5 小时。根据这 5 个小时所在的具体时间，停机时间成本也会有所不同。

当然，您希望 MTTR 尽可能低。但是请务必注意，MTTR 并未考虑具体情况。因此如果您想知道问题出现的原因和方式，则必须进行进一步的探索。



生产力和收入损失

会议室出现故障时，会直接影响到参会者。根据会议的性质，停机时间的结果会有所不同。

很多时候，“唯一”的负面影响是参会者不得不花费几分钟寻找新的会议室。这似乎并不重要，但如果这种情况反复发生，请想象一下寻找新的空间并尝试重新开始会议会浪费多少时间。

并非所有会议都至关重要，但有些会议显然是至关重要的，比如董事会会议或与重要客户的通话。如果此类会议出现停机时间，则可能会耽搁重要决策和拖延进度，并且可能会由于给客户留下不良印象而导致收入损失。

生产力损失包括有形方面和无形方面。衡量它的一种方法是查看时薪。即使会议室出现故障，员工的工资依然照付。因此，要计算生产力损失，可以将员工的时薪乘以因会议室停机而浪费的时间，然后乘以通话中的人数。

计算生产力损失的成本

=

所有员工的时薪总计

X

员工空闲的时间

员工满意度低

通常，员工仅应花费很少的时间和精力来思考他们使用的技术或使技术发挥作用。技术故障和诸如会议室停机等情况会给员工带来糟糕的体验，并降低工作满意度和削弱员工士气。

虽然员工不至于因会议室离线而辞职，但这确实会给组织尤其是 IT 团队留下负面印象，而当技术无法发挥作用时，IT 团队通常就成为被指责的对象（无论是否公平）。

如何最大程度减少和防止停机时间

没有万无一失的方法可以避免出现事件。但从本质上讲，降低停机时间相关成本的关键在于做好充分的准备，并拥有合适的流程和工具来尽快解决问题。有鉴于此，让我们来了解一下您可采用的三种不同方法的优缺点：

方法 1： 依靠内部专业知识和罗技针对会议室的标准商用服务

方法 2： 将会议室支持外包给绑定到 OEM（原始设备制造商）的系统集成商

方法 3： 通过 [罗技 Select](#) 这一适用于会议室和解决方案的企业级服务计划，获得个性化专家知识、支持和后备计划



方案 1: 组建拥有会议室专业知识的内部团队

这似乎是最明显的方法：培训现有 IT 管理员或聘请视频系统领域的专业技术人员以确保快速解决问题。内部团队可以使用罗技 Sync 设备管理软件和标准业务支持来管理和维护部署。

优点

这种方法的**最大优势**是专业知识可以留在公司内（除非有人离职）。这意味着，在需要时，相关人员通常可以**即时提供**帮助。此外，您可以开发和访问自己的**指标和监控功能**，前提是您已投入时间打造这些自定义功能。您的团队还可以在**办公时间**向罗技标准支持团队寻求指导，以作为您的**后备支持**。

缺点

现有的 IT 团队可能不一定拥有足够的专业知识，无法在核心能力范围之外**驾驭一系列新技术**。这可能意味着需要**招收新员工**，因此需要**额外预算**。另外还存在**可扩展性的问题**。能否聘请到合适的人才？在瞬息万变的环境中，团队能以多快的速度来**扩展规模**？请记住，即使您聘用了合适的人才，仍然需要为他们提供**有效完成工作所需的工具**。

通过选择具有**优先技术支持和额外管理功能**等优势的高级服务计划，您可以**减轻 IT 团队的管理负担**。

方案 2: 外包会议室支持

由于提供此类服务的顾问数量众多，外包是很有吸引力的想法。

优点

有许多出色的服务合作伙伴可以设计和安装您的视频会议设备，并通过持续的管理和监控以及远程和现场协助使其保持正常运行。服务提供商可以为您的内部团队提供**扩展功能、可扩展性和 SLA**，确保满足您的正常运行时间要求。罗技与许多技术专家建立了**合作伙伴关系**，这些技术专家也得到 Microsoft 或 Zoom 的支持，因此您可以放心地通过这些服务合作伙伴获得**卓越的支持**。

缺点

如果您的服务合作伙伴缺乏平台提供商和 OEM 的相关认证和培训，则可能不具备为您提供有效支持和指导所需的**专家知识**。如果顾问没有与 OEM 签订特别合同，那么您可能会错过**抢先获得快速产品更换和优先升级支持的机会**。



方案 3: 通过罗技 SELECT 获得个性化的专家支持

在设计罗技 Select 时，我们的目标是打造一个增强的服务计划，为组织提供所需的高水平支持，以确保其会议室保持正常运行且不会中断协作。

优点

罗技 Select 为各种规模的组织提供诸多优势。通过 24/7 技术专家支持和下一工作日产品更换，我们帮助您的组织保持高效运营。罗技 Sync 提供强大的软件管理和洞见功能，可减少日常维护工作量，助您提前解决问题，避免业务受到影响。如果您已有服务合作伙伴负责为您设置视频会议解决方案，那么 Select 也可以作为一个很好的补充。

缺点

如果除了罗技硬件之外还部署其他制造商（例如 Poly、Neat 和 Huddly）的视频硬件，则需要继续与他们合作以支持其产品。

罗技 Select 是否适合贵组织？

Select 旨在支持混合办公空间中的视频协作，可为组织提供四大好处：

- ✔ 为视频协作空间优化的性能，几乎没有停机时间，实现顺畅的日常运营
- ✔ 为您的罗技设备提供长达五年的保护
- ✔ 提供强大的主动式软件功能，帮助 IT 团队节省日常维护时间并降低停机相关成本
- ✔ 提供完整的产品生命周期支持，从实施和持续支持到对未来投资的建议都包括在内



具体而言，罗技 Select 提供以下服务：

- ✔ 全球 24 x 7 专家技术服务，具有 1 小时服务水平目标 (SLO)
- ✔ 长达五年的产品质保
- ✔ 指定的服务经理，其将作为您的单一技术联系人
- ✔ 下一工作日退换货授权 (RMA)
- ✔ 按需即时提供的现场备件
- ✔ 通过高级软件 Sync Plus 进行管理、提供洞见和发出提醒

如果贵组织存在以下情况，则该服务可能适合您…

- ✔ 您的会议室解决方案包含来自多个供应商的硬件、软件和服务产品，并且您需要一个中心联系人来协助诊断和解决问题
- ✔ 不容许会议空间出现停机情况
- ✔ 您的组织需要大规模构建、部署和管理更多新的会议空间
- ✔ 贵组织正在认真审视自身的房地产需求，并需要有关如何更高效地利用空间的数据
- ✔ 贵组织没有足够的内部专业知识和资源来管理数量不断增加的会议室和视频会议设备

要了解有关罗技 Select 的更多信息，请访问我们的网站：

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

logitech 罗技

Logitech Inc.
3930 North First St
San Jose, CA 95134 USA
2023 年 9 月发布

本白皮书仅供参考。罗技对本白皮书中提供的信息不作任何明示、暗示或法定的保证。本白皮书按“原样”提供，罗技可能会不时进行更新。版权所有 © 2023 罗技。罗技、Logi、Logitech 和罗技标志为 Logitech Europe S.A. 和/或其附属公司在美国及其他国家/地区的商标，并或已注册。所有其他商标均是其各自所有者的财产。罗技对于本出版物中可能出现的任何错误不承担任何责任。本白皮书中包含的信息如有更改，恕不事先通知。