

logitech®

LE COÛT RÉEL DE L'INDISPONIBILITÉ DES SALLES DE RÉUNION

Comment vous assurer que vos salles de réunion
sont toujours opérationnelles





Dans un monde professionnel qui évolue rapidement, des réunions efficaces sont essentielles. Elles sont des moteurs de prise de décision, d'innovation et de collaboration. Que l'objectif soit de façonner une direction stratégique, d'inspirer les collaborateurs ou de favoriser le mentorat, les réunions permettent aux entreprises d'aller de l'avant.

Le succès des réunions repose incontestablement sur la capacité des organisateurs à garder la conversation centrée sur l'objet de la réunion. Il existe toutefois un autre facteur qui joue également un rôle essentiel: l'intégration cohérente du matériel, des logiciels et des services fournis par différents fournisseurs.

Maintenir le bon fonctionnement de tous ces systèmes est complexe. Et lorsqu'un élément de cet écosystème technologique tombe en panne, cela se répercute sur les réunions, les participants perdent du temps, et l'expérience des employés et des autres participants en pâtit.

Dans ce document, nous explorons le coût des temps d'indisponibilité lors des réunions pour la réussite de l'entreprise et des employés, et proposons des suggestions pour les gérer et les éviter. Nous examinons plus précisément:

- ✔ l'impact des temps d'indisponibilité sur les réunions hybrides;
- ✔ le coût élevé des temps d'indisponibilité des salles de réunion;
- ✔ des moyens de réduire et de prévenir les temps d'indisponibilité.

« Les salles de réunion sont très visibles, elles doivent fonctionner. C'est pour ça que les gens reviennent au bureau. »

- CLIENT LOGITECH

Coût élevé et impact des temps d'indisponibilité des salles de réunion

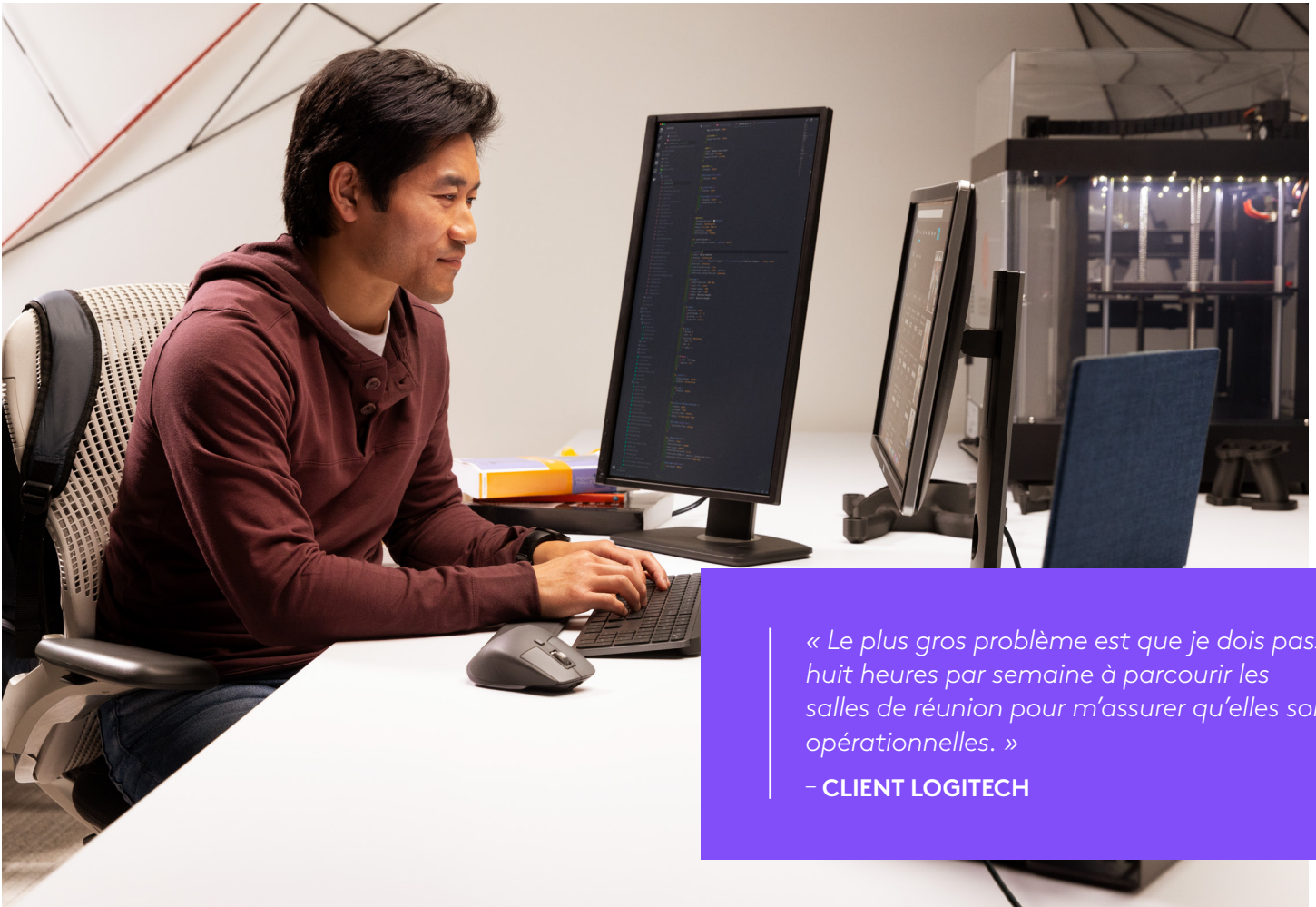
Comme nous l'avons mentionné précédemment, la disponibilité et le bon fonctionnement des salles de réunion sont d'une importance vitale pour les entreprises. Comme nous l'a dit l'un de nos clients: « Les salles de réunion sont très visibles, elles doivent fonctionner. C'est pour ça que les gens reviennent au bureau. » Selon une étude récente de [Wainhouse](#), 76 % des personnes interrogées déclarent que la visioconférence compte parmi les trois priorités en matière de technologie.

Alors que les technologies de visioconférence gagnent de plus en plus d'importance et s'inscrivent toujours plus dans les priorités des entreprises, la responsabilité de mettre en œuvre et de maintenir ces systèmes incombe de plus en plus aux équipes informatiques, ce qui a pour effet d'alourdir leurs charges de travail existantes. Après tout, c'est bien le service informatique qui sera appelé à consulter et peut-être même diriger la mise en œuvre de nouvelles solutions. Au final, c'est vers lui que tout le monde se tournera en cas de problème.

L'indisponibilité des salles de réunion provoque du stress et occupe le service informatique au détriment de ses autres responsabilités. Compte tenu de la complexité de ces systèmes vidéo, il peut être difficile de trouver la cause d'un problème lorsque celui-ci survient. La résolution d'un problème peut souvent prendre plus de temps que prévu.

Nous allons voir quelques-uns des problèmes les plus courants liés à l'indisponibilité des salles de réunion, à savoir:

- ✔ les coûts de récupération;
- ✔ la durée moyenne de résolution;
- ✔ la perte de productivité et de revenus;
- ✔ l'impact sur la satisfaction des employés.



« Le plus gros problème est que je dois passer huit heures par semaine à parcourir les salles de réunion pour m'assurer qu'elles sont opérationnelles. »

– CLIENT LOGITECH

LES COÛTS DE RÉCUPÉRATION

En fonction de votre service informatique (support interne ou externalisé), la restauration des systèmes et des services après un temps d'indisponibilité peut impliquer des dépenses importantes. Vous pouvez vous attendre à dépenser de l'argent pour la réparation ou le remplacement du système, et à passer du temps au support technique, à la récupération des données et à la reconfiguration. Ces coûts comprennent le taux horaire des techniciens de service, des frais supplémentaires pour les services d'urgence ou les heures supplémentaires, ainsi que le coût de tout matériel remplacé. Une nouvelle barre vidéo, par exemple, peut coûter entre 1 000 et 4 000 \$, plus le temps nécessaire au technicien pour l'installer.

Mais il existe d'autres coûts qui ne sont pas souvent indiqués en dollars. Entre autres, le coût des interruptions, notamment lorsque des professionnels de l'informatique doivent interrompre un travail plus productif. Le dépannage, la réparation et les communications de suivi prennent du temps, peu importe la taille du problème.

MESURE DE LA DURÉE MOYENNE DE RÉOLUTION

[Selon Atlassian](#), le suivi de la **durée moyenne de résolution** (MTTR) est important, car il existe une forte corrélation entre le MTTR et la satisfaction client. (Dans le cadre de ce livre blanc, la satisfaction client désigne les sentiments des employés vis-à-vis de la technologie qu'ils utilisent.)

Le MTTR suit non seulement le temps passé à diagnostiquer et à résoudre un problème immédiat, mais aussi le temps passé à s'assurer que ce problème ne se reproduise pas. Cette métrique est utile, car elle mesure la façon dont les équipes résolvent les problèmes individuels et la manière dont ces efforts s'améliorent sur une période plus longue.

Pour calculer le MTTR, additionnez la durée de résolution complète pendant la période que vous souhaitez suivre, puis divisez par le nombre d'incidents.

Imaginez que vos dispositifs de visioconférence aient été hors d'usage pendant un total de trois heures sur une période de 24 heures et que les techniciens aient consacré deux heures supplémentaires à la résolution des problèmes et à la mise en place de correctifs pour éviter que le

CALCULER LE COÛT DE LA RÉCUPÉRATION

$$= \text{ÉQUIPEMENT} + \text{TEMPS DE RÉPARATION NÉCESSAIRE AU TECHNICIEN} + \text{PERTE DE TEMPS DE PRODUCTIVITÉ}$$

système ne tombe en panne une nouvelle fois. Au total, cinq heures ont été consacrées à la résolution du problème. Cela signifie que votre MTTR est de cinq heures. En fonction du moment où ces cinq heures se sont écoulées, le coût du temps d'indisponibilité peut varier.

Naturellement, le MTTR devrait être le plus bas possible. Cependant, il est important de noter qu'il ne tient pas compte des circonstances. Donc, si vous voulez savoir pourquoi et comment un problème a été détecté, vous devez faire des recherches supplémentaires.

CALCULER LE MTTR

$$= \frac{\text{DURÉE DE RÉOLUTION COMPLÈTE (DIAGNOSTIC + CORRECTION + PRÉVENTION)}}{\text{NOMBRE D'INCIDENTS}}$$

PERTE DE PRODUCTIVITÉ ET DE REVENUS

Lorsqu'une salle de réunion ne fonctionne pas, les personnes qui l'utilisent sont directement affectées. Les conséquences de ce temps d'indisponibilité varient en fonction de la nature de la réunion.

Souvent, le « seul » inconvénient est que les participants doivent perdre quelques minutes pour trouver une nouvelle salle. Cela peut sembler insignifiant, mais si la situation se répète encore et encore, imaginez le temps perdu à trouver un nouvel espace et à essayer de relancer la réunion.

Toutes les réunions ne sont pas essentielles, mais certaines le sont clairement. Imaginez une réunion du conseil d'administration ou un appel client important. En cas d'indisponibilité lors de telles réunions, des décisions importantes peuvent être retardées, l'avancement bloqué, et des revenus peuvent être perdus en raison d'une mauvaise impression auprès des clients.

La perte de productivité comporte à la fois des facteurs matériels et immatériels. Une manière de la mesurer consiste à se référer aux salaires horaires. Même si vos salles de réunion ne sont plus opérationnelles, vos collaborateurs sont toujours payés. Pour calculer la perte de productivité, pensez au salaire horaire de votre employé, multipliez-le par le temps perdu en raison de l'indisponibilité de la salle de réunion, puis multipliez ce chiffre par le nombre de personnes participant à l'appel.

CALCULER LE COÛT DE LA PERTE DE PRODUCTIVITÉ

=

SALAIRE HORAIRE TOTAL DE TOUS LES EMPLOYÉS

X

DURÉE D'INACTIVITÉ DES EMPLOYÉS

FAIBLE SATISFACTION DES EMPLOYÉS

De manière générale, les employés doivent consacrer un minimum de temps et d'efforts à réfléchir à la technologie qu'ils utilisent ou à essayer de la faire fonctionner. Les dysfonctionnements technologiques et des situations telles que les temps d'indisponibilité des salles de réunion créent une expérience médiocre pour les employés et compromettent leur satisfaction au travail et leur moral.

S'il est peu probable qu'une salle de réunion indisponible incite un employé à quitter son emploi, cela crée une impression négative de l'organisation, et en particulier de l'équipe informatique, qui se voit reprochée (injustement ou pas) tout mauvais fonctionnement.

COMMENT RÉDUIRE ET PRÉVENIR LES TEMPS D'INDISPONIBILITÉ

Il n'existe pas de moyen sûr d'éviter les incidents. Mais pour l'essentiel, la réduction des coûts liés aux indisponibilités réside dans une bonne préparation et le fait de disposer des bons processus et outils pour résoudre les problèmes le plus rapidement possible. Dans cet esprit, examinons les avantages et les inconvénients de trois approches différentes:

Approche 1: vous appuyer sur l'expertise interne et sur le service professionnel Logitech standard pour les salles de réunion

Approche 2: externaliser le support des salles de réunion auprès d'un intégrateur de systèmes lié au fabricant d'origine

Approche 3: bénéficier d'un support personnel d'experts et d'un plan de secours avec [Logitech Select](#), un plan de service de qualité professionnelle pour les solutions et les salles de réunion



OPTION 1: CRÉER UNE ÉQUIPE INTERNE SPÉCIALISÉE DANS LES SALLES DE RÉUNION

Cela peut sembler l'approche la plus évidente: formez des administrateurs informatiques existants ou embauchez des techniciens spécialisés dans les systèmes vidéo pour vous assurer de résoudre rapidement les problèmes. Les équipes internes peuvent gérer et maintenir le déploiement à l'aide de Logitech Sync et du support standard pour les entreprises.

AVANTAGES

Le plus grand avantage de cette approche est que l'expertise reste en interne (sauf en cas de départ de collaborateurs). Cela implique que vos experts sont généralement disponibles lorsque vous avez besoin d'eux. Cela signifie également que vous pouvez développer vos propres métriques et capacités de surveillance et y accéder, à condition que vous preniez le temps de créer cette fonctionnalité personnalisée. En cas de besoin, votre équipe peut également se tourner vers le support standard de Logitech pour obtenir des conseils pendant les heures ouvrables.

INCONVÉNIENTS

Votre équipe informatique actuelle ne dispose peut-être pas de la capacité nécessaire pour prendre en charge une nouvelle gamme de technologies en dehors de ses compétences de base. Cela pourrait impliquer des recrutements et un budget supplémentaire. Se pose aussi la question de l'évolutivité. Pouvez-vous recruter des talents? À quelle vitesse l'équipe peut-elle monter en charge, puis s'adapter dans un environnement en rapide évolution? N'oubliez pas que même si vous recrutez les bons talents, vous devez tout de même mettre en place des outils pour qu'ils puissent faire leur travail efficacement.

En choisissant un plan de service premium présentant des avantages tels qu'une assistance technique prioritaire et des fonctionnalités de gestion supplémentaires, vous pouvez alléger la charge de gestion de vos équipes informatiques.

OPTION 2: EXTERNALISER LE SUPPORT POUR VOS SALLES DE RÉUNION

Le nombre de consultants proposant ce service fait de l'externalisation une idée attrayante.

AVANTAGES

De nombreux partenaires de service performants peuvent concevoir et installer votre équipement de visioconférence, et maintenir son bon fonctionnement grâce à la gestion et à la surveillance continue, ainsi qu'au support à distance et sur site. Les fournisseurs de services peuvent offrir à votre équipe interne des capacités étendues, une évolutivité et des SLA pour garantir vos besoins en matière de disponibilité. Logitech travaille en partenariat avec de nombreux experts techniques, également Microsoft, Zoom ou Google, et vous savez que vous serez entre de bonnes mains avec ces partenaires.

INCONVÉNIENTS

Si votre partenaire de service ne dispose pas des certifications et formations pertinentes de la part des fournisseurs de plateformes et du fabricant d'origine, il se peut qu'il ne possède pas les connaissances d'expert nécessaires pour vous soutenir et vous guider efficacement. Si le consultant n'a pas de contrat spécial avec le fabricant d'origine, vous risquez de passer à côté de l'accès direct au remplacement rapide des produits et d'une assistance technique prioritaire.



OPTION 3: BÉNÉFICIER D'UN SUPPORT PERSONNEL D'EXPERTS AVEC LOGITECH SELECT

En concevant [Logitech Select](#), notre objectif était de créer un plan de service amélioré qui offre le niveau de support ultime dont les organisations ont besoin pour s'assurer que leurs salles de réunion restent opérationnelles et que la collaboration ne soit jamais interrompue.

AVANTAGES

Logitech Select offre un certain nombre d'avantages aux organisations, petites ou grandes. Grâce à une assistance technique spécialisée 24 h/24 et 7 j/7 et à un remplacement des produits le jour ouvrable suivant, nous vous aidons à maintenir le fonctionnement de votre entreprise avec une efficacité maximale. La gestion logicielle puissante et les données de [Logitech Sync](#) réduisent la maintenance quotidienne et vous permettent de résoudre les problèmes avant qu'ils n'affectent votre entreprise. Select est également un bon complément si vous avez déjà un partenaire de service responsable de la configuration de vos solutions de visioconférence.

INCONVÉNIENTS

Si vous déployez du matériel vidéo d'autres fabricants (par exemple, Poly, Neat et Huddly) en plus de votre matériel Logitech, vous devrez continuer à travailler avec ces fournisseurs pour la prise en charge leurs produits.

Logitech Select convient-il à votre organisation?

Créée pour prendre en charge la vidéo collaboration dans les espaces de travail hybrides, la solution Select offre quatre avantages majeurs aux organisations:

- ✓ Performances optimisées pour les espaces de vidéo collaboration avec peu ou pas d'interruptions pour un fonctionnement fluide au quotidien
- ✓ Protection de vos dispositifs Logitech pour une durée maximale de 5 ans
- ✓ Fonctionnalités logicielles puissantes et proactives qui aident le service informatique à gagner du temps sur la maintenance quotidienne et à réduire les coûts liés aux indisponibilités
- ✓ Support complet du cycle de vie du produit, de l'implémentation et du support continu aux conseils sur les investissements futurs



Plus précisément, Logitech Select fournit:

- ✓ un service technique mondial d'experts, 24 h/24 et 7 j/7, avec objectif de niveau de service d'une heure;
- ✓ une couverture de produit pour une durée maximale de 5 ans;
- ✓ un responsable de service désigné qui interviendra comme votre interlocuteur technique unique;
- ✓ une autorisation de retour de marchandise (RMA) le jour ouvrable suivant;
- ✓ des pièces de rechange sur site immédiatement disponibles si et quand vous en avez besoin;
- ✓ un logiciel avancé pour la gestion, les données et les alertes via Sync Plus.

Un tel service est-il adapté à vos besoins? C'est possible...

- ✓ si vos solutions pour salle de réunion incluent du matériel, des logiciels et des produits de service de plusieurs fournisseurs et si vous avez besoin d'un point de contact central pour vous aider à diagnostiquer et à corriger les problèmes;
- ✓ si l'indisponibilité de vos salles de réunion n'est tout simplement pas envisageable;
- ✓ si votre organisation a besoin de créer, déployer et gérer davantage de nouveaux espaces de réunion à grande échelle;
- ✓ si votre organisation examine attentivement ses besoins immobiliers et a besoin de données indiquant comment utiliser son espace plus efficacement;
- ✓ si votre organisation ne dispose pas d'une expertise et de ressources internes suffisantes pour gérer le nombre croissant de salles de réunion et de dispositifs de visioconférence.

Pour en savoir plus sur Logitech Select, consultez notre site Web: logitech.fr/fr-fr/select

logitech®

Logitech, Inc.
3930 North First St
San Jose, CA 95134 USA
Publié en septembre 2023

Ce livre blanc est fourni à titre informatif uniquement. Logitech ne donne aucune garantie expresse, implicite ou légale quant aux informations contenues dans ce livre blanc. Ce livre blanc est fourni « en l'état » et peut être mis à jour par Logitech régulièrement.

© 2023 Logitech. Logitech, Logi et le logo Logitech sont des marques commerciales ou déposées de Logitech Europe S.A. et/ou de ses sociétés affiliées aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques sont la propriété exclusive de leurs détenteurs respectifs. Logitech décline toute responsabilité en cas d'erreurs dans cette publication. Les informations énoncées dans ce document peuvent faire l'objet de modifications sans préavis.