



wainhouse
real.objective.insight.

在众多技术供应商中找到合适的视频会议合作伙伴为现代办公空间的下

一个阶段选择视频会议解决方案的实用框架

白皮书赞助者:

logitech

视频会议证明了其价值

在 2020 年疫情大流行之前，视频会议就已经成为现代办公空间中的重要工具。在商业层面，视频会议表明它可以帮助组织实现其目标，例如吸引员工、削减成本并实现更好的沟通。对于个人而言，视频会议被认为可以通过丰富会议内容来有效提高效率。在 Wainhouse Research 对 1400 名受访者的调查中，用户对视频会议的最高期望是可以帮助他们更高效地工作。¹ 他们期待面对面的互动，以激发更深思熟虑的协作、提高沟通的清晰度，并建立更现实的人际关系。所有这些原因又被认为可以进一步改善会议的结果。



您的最终用户期待从视频会议中得到什么？

在 2019 年 Wainhouse 的一项调查中，最终用户对视频会议的最高期望是帮助他们更加高效地办公。

对更好的会议的期待，适用于每一个办公空间。从个人台式机到配备 AV 设备的会议室解决方案，无论同事身在何处，视频会议都可以帮助团队提高会议的效率。但是，视频会议的真正潜力在 2020 年初成为了人们关注的焦点。

截至 4 月，即 COVID-19 疫情大流行仅几周之时，欧洲的居家办公人数从约 5% 的员工数量迅速增加至约 40%，增长约 8 倍。² 同样，在美国，现在有三分之二以上的美国职员居家办公。³ 员工试图与同事保持联系，而高管则试图保持业务的向前发展。这毫不奇怪，世界转向视频会议来引导前行于这些未知的领域，视频会议的采用已经在当今的企业中取得了长足的发展，加速了五到八年的发展。毫无疑问，视频会议正在进入一个重要的新时代。对于许多企业而言，视频正在从只提供业务的自动化，发展到实际集成到业务之中，甚至可能成为了业务本身。

您的视频会议解决方案在这段时间内的价值几何？

在最终用户数量激增和意外使用案例的推动下，IT 决策者 (ITDM) 能够看到他们为视频会议选择的解决方案如何适应当前的动荡情况。有些进展顺利，另一些则不然。许多 ITDM 意识到，某些供应商根本无法在业务需求不断变化的动荡局面中提供价值。

一切都不会迷失。Wainhouse 认为，这种紧凑的转换窗口让 ITDM 可以更好地判断他们在视频会议技术中真正需要的东西。理想情况下，供应商需要做到的不仅仅是提供视频。相反，他们需要成为可信赖的技术伙伴为 ITDM 提供支持，以帮助企业在现代工作体验的“下一个常态”中蓬勃发展。

视频会议合作伙伴相比技术供应商有哪些不同？在最简单的定义下，这代表供应商不仅可以满足基本要求（例如，视频和音频以及一定的价格要求），而且还可以帮助实现更高的目标。

听起来不错，但是 ITDM 要如何应对这种更佳的表现？这并不像在 REF 中添加“供应商必须为企业创造价值”然后期望收到可行的答复那样简单。为此，Wainhouse 创建了以下框架，帮助用户将这些宏伟构想变为现实，成为可以实现的现实。

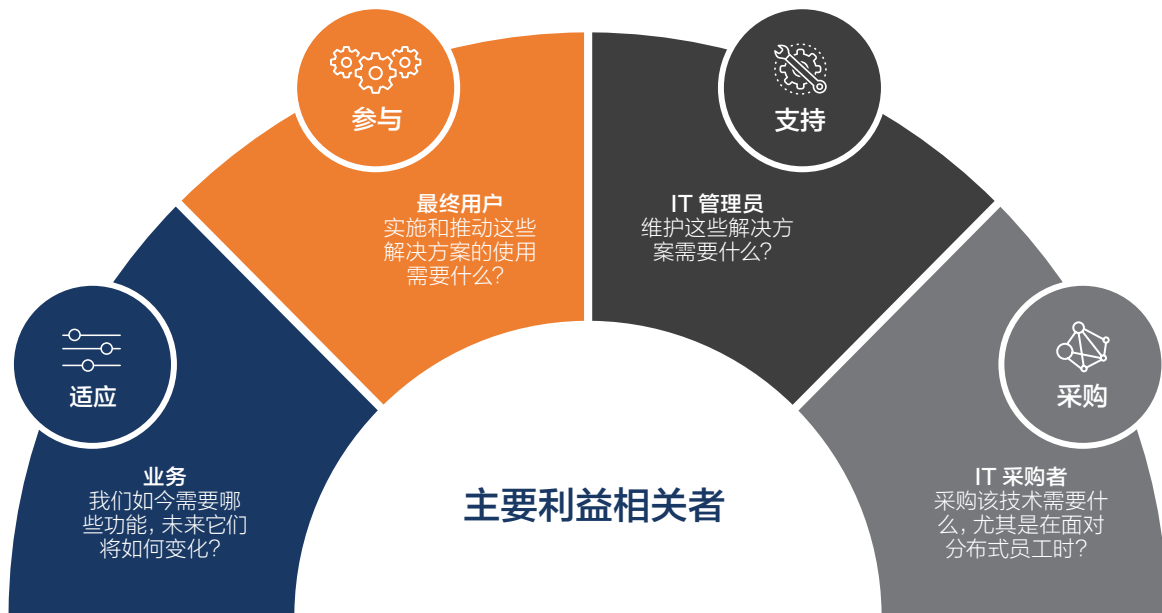
选择视频会议解决方案的主要利益相关者框架

尽管每个组织都不一样，但是根据 Wainhouse 的经验，选择供应商的第一步是在将时间和精力集中在更深入的分析之前，使用有效的第一行验证来过滤选项。为此，Wainhouse 设计了一个关键的利益相关者框架，以帮助 ITDM 了解满足纸面上基本要求的视频会议供应商与超过已知要求并更接近于可信赖的合作伙伴的区别。

为此，我们的框架可帮助您评估视频会议供应商与四个主要利益相关者的需求相关的能力。对于每个组别，我们确定了一个核心主题并提出一系列问题，以帮助您评估业务需求。查看框架时，我们鼓励您深入了解即时响应的内容，并找到有关供应商如何为您的利益相关者带来额外价值的示例。

最重要的是，我们在构建此框架时考虑到了未来的办公情况，并在适用的情况下指出了 COVID-19 将如何影响到这些利益相关者。

四个利益相关者及其核心属性如下：业务及其适应需求，最终用户及其参与意愿，IT 管理员及其支持要求，以及 IT 采购者及其采购工作。



请记住，此框架目的仅用作视频会议技术的初始筛选器。但是，如果候选供应商可以证明他们如何超出这些要求，则可能需要进一步调查。



业务作为利益相关因素 - 您的企业今天需要哪些能力? 将来会如何变化?

这个问题侧重于合作伙伴的产品组合适应业务变化时满足业务需求的能力。不久以前, ITDM 会考虑的唯一问题是供应商是否具有适用于中小型和大型会议室的解决方案。当时, 杰出的供应商也能满足远程办公空间的需求。但是现在, 您需要包含未来混合办公空间的选项, 随着员工返回办公室, 混合办公空间将继续发展。

办公空间只是快速变化的可能领域之一。您还应该了解这些设备如何与您的其他 UC 投资一起发挥作用。以及供应商是否将您限制在单一的视频会议服务中, 并且对未来的解决方案变更具有限制性选项。



交流话题



供应商
(满足要求)



合作伙伴
(超标准符合要求)

供应商是否有合适的产品组合来支持各种办公空间, 例如团队空间、微型空间、家庭办公室或移动设备?

- 供应商有通用的办公空间覆盖范围, 但缺少适合其他类型空间的产品。改造当前产品以应用于新的办公空间中。

- 拥有针对家庭、办公室、混合空间和移动使用的专用产品。

VC 设备是否可以应用于我当前的 UC 解决方案之中?

- 可用于我的 UC 套件, 但未通过 UC 套件认证。

- 经 UC 套件认证为解决方案合作伙伴。

VC 设备是否绑定单个视频会议服务或 UC 套件?

- 硬件仅限于单个视频会议服务。
- 供应商不允许您变更 VC 服务。

- 合作伙伴的硬件开箱即可用于一项 VC 服务, 但如果您选择的话, 也可以为其他 VC 服务配置。

换为另一个 VC 服务或 UC 套件的过程如何?

要点归纳 - 寻找具有广泛性价比的房间和桌面解决方案组合, 有助于为合适的空间提供合适的解决方案。如果仅关注于低成本视频解决方案, 那么可能无法在整个组织中推广。高端解决方案中的功能不一定在所有地方都有需要, 如果应用于所有办公空间, 则可能导致超出预算。ITDM 还需要注意 VC 服务的“锁定”情况, 在此类情况下, 设备只能使用有限的视频会议服务。



您是否需要弹性的 UC 支持性?

Wainhouse 于 2019 年对 IT 决策者的调查显示, 大多数大型企业表示其办公环境中包含三个或更多不同的会议解决方案供应商。



最终用户作为利益相关方 - 如何推动这些解决方案的使用?

这条问题线的重点是最终用户, 并探讨了如何吸引该群体并加速视频会议技术的采用。在许多情况下, 可以归结为解决方案对最终用户是否适用。

 交流话题	 供应商 (满足要求)	 合作伙伴 (超标准符合要求)
最终用户对该品牌有多熟悉? 他们对来自该供应商的其他产品是否有第一手经验?	<ul style="list-style-type: none"> 最终用户可能知道该品牌, 但未在其工作的其他领域使用它。 例如, 他们只在大型会议室见过此品牌。 	<ul style="list-style-type: none"> 最终用户了解此品牌, 因为他们可以在办公室和远程办公的不同办公空间中看到并使用它。
初学者入门需要多少培训或指导?	<ul style="list-style-type: none"> 用户界面 (UI) 是会议室解决方案所独有的, 因此, 需要进行一些培训来提高熟悉度。 供应商通过室内或屏幕说明来强化提示说明。 	<ul style="list-style-type: none"> 合作伙伴设备将本机用户界面用于您所选择的视频会议服务。 因此, 会议室解决方案几乎无需培训, 因为在桌面和会议室用例中, 诸如召开会议或共享内容之类的任务的工作流都很常见。
最终用户需要如何针对不同的会议条件调整音频或摄像头?	<ul style="list-style-type: none"> 供应商产品提供了通话期间的手动调整选项, 或者使用了自动调节技术, 但是调节过程会被会议参与者察觉到。 例如, 摄像机跳跃式调节或麦克风音量不平衡。 	<ul style="list-style-type: none"> 合作伙伴设备采用“智能”技术, 可以自动调节。 例如, 可以顺畅平滑地过渡为房间内的人员自动取景拍摄的摄像头, 或者可以让所有人听到均衡音量的波束成形麦克风。
在会议室中, 最终用户可以使用哪些不同的设备来控制视频电话会议? 方便易用还是令人望而却步?	<ul style="list-style-type: none"> 房间控制仅限于单一选项, 例如遥控器。 通常, 在整个房间的监视器上都可以看到由遥控器驱动的所有动作, 这会令操作遥控器的人感到紧张。 	<ul style="list-style-type: none"> 为会议负责人提供多种管理会议的选项, 包括一个桌面控件, 该控件让会议管理操作在整个会议室中更加隐蔽和不易察觉。

要点归纳 - 视频会议硬件的可访问性是这里的基本期望。期望设备是熟悉的, 并直观地了解其运作方式。此外, 房间解决方案应提供足够的方式来控制系统, 例如通过桌面控件或个人设备。

更重要的是, 不同的视频会议空间之间的工作流程和用户界面应该相似。从桌面到会议室, 再到移动办公空间, 一个好的技术合作伙伴应启用通用接口, 以便最终用户可以放心地使用该技术。

COVID-19 相关 - 随着员工以混合办公方式重返办公室, 人们对安全和卫生的关注日益增加。在会议室中, 这可以通过诸如智能摄像头和语音控制等设备功能来实现, 这些功能可以减少触摸共用表面的需要。如果这些功能对您的利益相关者很重要, 请确保它们也符合可接触的标准。



员工的参与度重要吗?
北卡罗来纳大学的肯南-弗拉格勒商学院进行的一项研究发现, 员工参与度高于平均水平的组织, 在三年内的收入增长比平均员工参与度的公司高 2.3 倍。



IT 管理员作为利益相关方 - 如何维护这些解决方案?

这是一类很可能已经准备好一份经过深思熟虑的需求清单的利益相关者。因此, 我们的早期验证框架并不是要深入研究 IT 管理员的特定需求, 而是要着眼于供应商如何以及在何处确保更好的运营连续性。



交流话题



供应商 (满足要求)



合作伙伴 (超标准符合要求)

供应商是否可以使用本机工具提供监控和管理? 供应商的工具如何与其他管理解决方案一起使用?	<ul style="list-style-type: none">提供可用的监控, 但可能有限制性的依赖关系, 例如仅限于本地解决方案。监控可能还需要付费才能启用功能或扩展其所涵盖的设备数量。	<ul style="list-style-type: none">可以在方便的格式中进行监控, 例如基于云的监控, 而对本地硬件则没有其他依赖关系。功能并不收费。合作伙伴管理工具的 API 可配合其他管理工具使用。
硬件更换的保修条款是什么?	<ul style="list-style-type: none">供应商提供一年或更短的硬件更换期限。	<ul style="list-style-type: none">供应商提供超过一年的硬件更换期限。
设备的管理需要多少物理维护?	<ul style="list-style-type: none">设备的管理需要 IT 人员亲自执行, 例如连接确认或外围设备清单。	<ul style="list-style-type: none">设备能够向远程管理控制台报告所有状态, 并具有足够的远程功能来完成所需的变更。
需要供应商支持时, 是否需要付费? 是否有时间或地域限制?	<ul style="list-style-type: none">供应商提供支持, 但是深入的故障排除可能需要其他维护合同。地理范围或工作时间限制可能会影响支持服务的价格。	<ul style="list-style-type: none">提供不受地理位置限制或不受服务合同约定的免费支持。

要点归纳 - 从管理工具到支持服务和硬件更换 - 所有这些都是整体维护计划的一部分。使用此章节高效体现 IT 管理员需求, 以支持您的 VC 投资。

COVID-19 相关 - 作为疫情大流行带来的结果, 大家会期望视频会议覆盖面更加广泛分布, 并具有更多的远程工作部署和更多的会议室。合作伙伴维护计划不仅需要是整体的, 并且无论部署在何处, 所有设备都应该可以访问。



IT 采购者作为利益相关者 - 为分布式团队采购技术时需要考虑什么？

在价格和条款之外，理想的视频会议合作伙伴还应提供解决方案的多种购买渠道，并且可以覆盖到您的分布式团队。如果您的最终用户位于十二个不同的国家或同一座校园中的十二个不同的建筑之中，那么这一点十分适用。



交流话题



供应商 (满足要求)



合作伙伴 (超标准符合要求)

这些产品在您的最终用户的所在地是否可用？

- 供应商的地理位置有限制。
- 依靠多层分销或额外的运输费用将产品运送到所有区域。

- 合作伙伴可以分配适当的产品，以匹配您的业务范围。

是否有多种渠道选择可支持 IT 采购者的供应商管理策略？

- 仅支持一种类型的分销伙伴（例如 VAR）。

- 可通过多种类型的购买渠道获得 - VAR、系统集成商、专门的在线零售商，甚至是消费者或专业生产者的零售渠道。

要点归纳 - 确保可以在您业务所需的所有地理区域轻松购买到设备。请记住，您的 IT 采购者可能有各自的采购策略，拥有丰富购买选项和交付能力的合作伙伴也可以帮助此类利益相关者实现其目标。

COVID-19 相关 - COVID19 不仅刺激了远程员工数量的惊人增长，而且 Wainhouse 看到有证据表明，各公司还在利用卫星办公室降低办公室密度并支持安全的混合办公环境。



40K 远程是否意味着随时可以居家办公？

在日本，由土地基础设施、运输和旅游部进行的涵盖 40,000 人的研究得出的结论是，对于那些远程办公的人来说，最常见的办公位置是卫星办公室。

罗技: 值得信赖的视频会议合作伙伴

基于关键的利益相关者框架，Wainhouse Research 认为罗技是视频会议技术合作伙伴的杰出代表。简而言之，罗技具有广泛的商业组合范围，可以支持各类规模的企业，无论是只有几个家庭办公室的小型企业还是拥有数千个会议室的跨国企业。他们的解决方案不仅价格合理，并且可扩展。同时他们还提供了出色的音频和视频体验。

Wainhouse Research 通过本文介绍的框架评估了罗技，发现了下面列出的关键点。



适应性 - 罗技视频会议解决方案可以适应组织需求的不断变化

多年来，罗技已经证明了他们了解视频会议的个人和小组用例。他们的设备不涉及平台，可以配置各类视频会议服务。此外，它们支持最终用户在其熟悉的 UC 工作流程中办公。每次出现新的用例（如远程办公）或考虑使用新的 UC 套件时，都无需在新硬件中“分家”。

- **罗技拥有广泛的视频会议解决方案组合** - 从家庭办公室到微型房间，从桌面到会议室，罗技提供了适用于各类用例的视频会议解决方案。令 Wainhouse 印象深刻的是，罗技不仅提供了对个人和团队用例的全面覆盖，还提供了专用 PC 会议和自带设备 (BYOD) 视频会议解决方案。
- **优质的合作伙伴组成的庞大生态系统** - 罗技多年来一直是 Microsoft、Zoom 和 Google 等行业领导者的关键合作伙伴。这些可信赖的关系建立了深刻的行业知识，使罗技可以提供比其他拥有类似合作伙伴计划的厂商更好的视频体验。
- **跨操作系统和视频会议服务运作** - 罗技视频体验并不关联于单一的操作系统。它兼容 MacOS、iOS、Windows 10 和 Android 等主流软件和服务平台，支持您的首选系统。



参与度 - 罗技产品组合是最终用户可信赖的名字

罗技首先最引人注目的是，这个品牌在组织的各个层级都广为人知。最终用户寻找易于使用并且能够满足其需求的品牌，例如更好的光线控制、摄像头角度和降噪功能。罗技是可以将用户满意度与企业需求相结合的少数视频会议合作伙伴之一。

- **达到或超过最终用户的期望** - 随着越来越多的最终用户在日常工作中使用视频会议解决方案，他们希望这些方案在所有办公空间（家庭、办公室和偏远地区）都完美无瑕，舒适且熟悉。罗技将其专有的音频和视频技术包含其中，从而在所有这些用例中提供稳定一致的高品质使用体验。
- **罗技提供体验，而非功能** - Wainhouse 发现，罗技并非专注于单一的产品功能，而是持续塑造视频协作，并为每个企业和个人创造自然而熟悉的使用体验。例如，罗技不是提供单一的自动取景功能。而是提供一个完整的 RightSense 技术，可以让最终用户无需费心调整诸多摄像头选项，而是将精力集中在即将举行的会议上。
- **简化的安装功能，可以转化为易用的设备** - 罗技着眼于易于安装的即用型会议产品的理念。这样的成果就是，为 IT 部门提供了轻松顺利的安装流程，并为最终用户带来了愉悦的使用体验。多种安装选项与谨慎的线缆管理功能相结合，使得设备可以方便地放置在房间之内，并且外观简洁，设计现代。



支持

支持 – 罗技视频会议设备的简便易用性让 IT 管理员可以提供更高质量的支持服务

混合办公意味着 IT 部门要为其不了解的会议室和办公室、以及他们不了解的家庭和单一工作站提供支持。罗技产品的设计方式让员工可以轻松地使用，并且便于工程师提供支持。

- **罗技 Sync 提供方便易用的远程管理** – Sync 是一款出色的管理工具，让 IT 人员可以在任何地方配置和管理会议室、设备和软件。Wainhouse 同样十分欣赏该工具在视频会议平台上的跨硬件功能，便于整体管理设备。
- **罗技提供免费的全球支持** – 很少有视频会议合作伙伴可以提供此类服务。从我们的角度来看，这意味着需要远程 IT 员工甚至最终用户对设备进行故障排除时，罗技将可以在世界各地随时随地为他们提供可访问的支持。



采购

采购 – 罗技在 100 多个国家/地区拥有全球性的产品可用性，并通过 3,000 多个经销商进行分销

IT 采购者很可能会发现罗技将会成为最直接的视频会议合作伙伴之一。在测试采购选项时，Wainhouse 能够在我们检查到的每个国家或地区找到罗技视频会议解决方案的采购选项。

- **罗技几乎可在任何地方提供产品** – 通过与顶级 PC 制造商建立战略合作伙伴关系，罗技产品在全球超过 100 个国家/地区均有销售。
- **渠道丰富的产品可获得性，意味着可以满足您的采购策略** – 产品可通过多种渠道获得，例如零售、DMR 和 VAR。

总结和后续步骤

请记住，此主要利益相关者框架的目的仅用作视频会议技术的初始筛选器。正如以罗技为例，您可以看到 Wainhouse 建议将此方法用作寻找视频会议合作伙伴的有效方法，从而帮助您实现更宏伟的业务目标。

拥有这些宝贵的信息，执行以下操作十分重要：

- 在此过程中尽早引入这四类利益相关者
- 根据您的情况添加更多的探索性问题
- 包含可帮助您在下一阶段的供应商审核过程中实现业务目标的视频会议合作伙伴

如果您对罗技视频会议解决方案感兴趣，可以访问 <https://www.logitech.com/vc> 获取资源和支持，以开始这一流程。

采购

¹ Wainhouse Research, 2019 年 10 月

² “生活、工作和 COVID-19: 初步发现 – 2020 年 4 月,” 欧洲生活劳动条件改善基金会, 2020 年 5 月 6 日发布, <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2020/living-working-and-covid-19-first-findings-april-2020>

³ “远程办公因 COVID-19 而成倍增加,” Netskope, 2020 年 3 月 16 日发布, <https://www.netskope.com/blog/remote-work-increasing-exponentially-due-to-covid-19>



关于罗技

罗技通过设计生活中的常用产品，为用户带来数字化体验。早在 35 年前，罗技就开始通过电脑连接人们。现在罗技旗下有众多品牌，其设计的产品通过音乐、游戏、视频和运算将人们聚集在一起。罗技旗下品牌包括罗技、罗技 G、ASTRO Gaming、Streamlabs、Ultimate Ears、Jaybird 和 Blue Microphones。Logitech International 成立于 1981 年，总部位于瑞士洛桑，是一家在瑞士证券交易所 (LOGN) 和纳斯达克全球精选市场 (LOGI) 上市的瑞士上市公司。与罗技联系，可通过 logitech.com、公司博客或关注 @Logitech 社交账号。

关于 WAINHOUSE RESEARCH

Wainhouse 提供深入的研究和分析，可帮助您清晰地了解办公空间通信和协作的市场、技术和服务。Wainhouse 分析师均为企业语音、视频、团队协作以及流应用程序、服务和设备的行业专家。我们的专业知识得到世界上最全面的数据集和模型之一的支持。我们的领域专业知识和市场数据相结合，可提供深入的预测、企业见解和客观的产品评估，以构建行业的当前状态和预期方向。内容和其他详细信息可在 <https://insight.wainhouse.com/> 和 www.wainhouse.com/intro 获得。

关于作者

Craig Durr 是 Wainhouse Research 的高级分析师，专注于会议室协作技术和解决方案。他提供有关市场规模和预测、产品和服务评估、市场趋势以及最终用户和购买者期望的研究。Craig 在与产品开发、战略规划、损益管理、价值主张定义以及安全、SaaS 和统一通信产品的业务开发相关的领导角色方面拥有 19 年的经验。Craig 曾在 Poly、Dell、Microsoft 和 IBM 任职。可通过 cdurr@wainhouse.com 联系 Craig。