

# A experiência do trabalhador moderno

Um ecossistema autônomo  
e integrado de trabalho, com  
aprimoramento máximo e constante  
da produtividade e dos resultados



# Conteúdos

- 3 Principais integrações necessárias para automação e insights complexos sobre a experiência do usuário
- 5 A evolução organizacional é necessária para oferecer suporte aos serviços do usuário final
- 6 A criação de uma experiência holística do usuário é a catalisadora para gerar resultados de negócios
- 6 Como são os serviços de suporte no local de trabalho moderno
- 7 Conclusão

Como consumidores, interagimos constantemente com a tecnologia em nossas casas, veículos e espaços públicos para tornar nossas vidas mais fáceis, felizes e produtivas. Organizações que conseguem oferecer aos funcionários uma experiência de usuário semelhante, personalizada e contínua—que lhes permite obter as informações, ferramentas e acesso de que precisam para realizar seus trabalhos sem limites— são e continuarão a ser os negócios que prosperam e crescem em face das mudanças e oportunidades. A chave para alcançar essa experiência é capacitar os trabalhadores para serem muito mais autônomos.

Alcançar essa experiência de trabalho moderna requer uma plataforma de automação construída em dados de telemetria de dispositivos, dados pessoais e a integração de ferramentas de gerenciamento. Os usuários não apenas têm mais controle sobre sua própria experiência, mas essa plataforma também pode eliminar problemas do espaço de trabalho proativamente, enquanto otimiza de forma contínua o espaço de trabalho do usuário para ser mais produtivo.

Tradicionalmente, vemos o local de trabalho como um espaço de computação do usuário final; no entanto, o futuro olha para o usuário final de forma mais holística, levando em consideração os padrões de trabalho de um indivíduo, seu histórico, perfil, funções e responsabilidades, dispositivos, localização e muito mais. Oferecer uma experiência de trabalho excepcional vai muito além do escopo de qualquer dispositivo, plataforma ou local único. Em vez disso, depende da eficiência, conectividade e desempenho de cada elemento do ecossistema do local de trabalho que atinge um usuário final—isso significa cada aplicação, servidor, plataforma, dispositivo, serviço e até mesmo seu ambiente físico.

## O ecossistema de experiência do usuário



### Dispositivo

- Laptop
- Dispositivo móvel – persona
- Dispositivo móvel – propriedade corporativa
- Tablet
- Vestível



### Ambiente físico

- Sistema AVAC
- Luzes
- Crachás eletrônicos
- Salas de conferência inteligentes
- Sensores de ambientes



### Suporte administrativo interno

- Hardware
- Aplicações
- Servidores

## Modelo de maturidade



Há **dois componentes críticos** para criar este ecossistema de local de trabalho híbrido continuamente otimizado:

1. Melhor integração entre a empresa e as aplicações SaaS, dados de RH, segurança e dados do ambiente de trabalho
2. Uma vontade de evoluir como organização para apoiar as mudanças de paradigma contínuas

### Principais integrações necessárias para automação e insights complexos sobre a experiência do usuário

As integrações de plataforma com modelos operacionais organizacionais e automação serão centrais para mudar a experiência do usuário final. Essas mudanças acontecerão de forma iterativa, conforme as organizações evoluem e os recursos de tecnologia são concretizados, fornecendo um modelo de maturidade para orientar o progresso.

À medida que as plataformas de gerenciamento de experiência digital (DEM) crescem em popularidade, as organizações continuam descobrindo problemas ocultos que afetam os usuários, por exemplo, telas azuis e latência de rede. A priorização das integrações deve começar com sensores DEM e incluir o seguinte:

**Dados do ticket** ajudam a correlacionar problemas para priorizar os usuários finais que provavelmente terão problemas semelhantes por perfil de dispositivo ou persona do funcionário.

**A gestão de configurações** fornece a capacidade de realizar um conjunto mais profundo de etapas de correção de forma proativa.

**A automação robótica de processos (RPA)** permite a execução de fluxos de trabalho mais complexos em vários sistemas de retaguarda, incluindo aplicações corporativas ou tarefas L2.

**As capacidades de autocorreção aprimoradas** exigem scripts de autocorreção que são menos binários por natureza e melhoram sua maturidade nos processos de criação, acesso e gerenciamento do ciclo de vida. Três avanços principais são necessários para melhorar a autocorreção: parametrização dos scripts, blocos de script e integração do fluxo de trabalho.

**Dados de RH e de funcionários** precisam de maior integração. Os ambientes de usuário final mais avançados encontrarão maneiras de permitir o envio do conteúdo dos sistemas de RH para o local de trabalho para aprimorar a experiência do usuário. Esse nível de integração permite um controle mais rígido de quais atributos serão compartilhados e fornece uma forte justificativa de negócios em torno da construção de uma persona de funcionário mais sofisticada.

**A internet das coisas (IoT)** oferece uma grande variedade de novas possibilidades. À medida que vinculamos o local de trabalho digital ao ambiente físico, podemos começar a entrelaçar dados adicionais de telemetria para tornar nossos usuários finais mais produtivos e habilitados para o trabalho remoto. Modernizar e desenvolver unidades e instalações será um catalisador poderoso para obter percepções e conscientização mais profundas sobre as necessidades do usuário final. Veja alguns exemplos:

- **Crachás inteligentes:** Capacidade de rastrear a localização de um usuário final em um escritório para desbloquear salas e permitir configurações de AVAC ideais
- **Salas de conferência inteligentes:** compartilhamento de tela e apresentações específicas para os participantes da reunião usando calendários dos funcionários, armazenamento em nuvem (por exemplo, Box e OneDrive) e preferências de videoconferência (por exemplo, Microsoft Teams e WebEx)
- **Melhoria do sinal de Wi-Fi:** Otimizar a intensidade do sinal de Wi-Fi com base na densidade do dispositivo e até mesmo personalizando-o por personas individuais (por exemplo, VIP, funcionários que interagem com clientes e apresentadores em reuniões)
- **Sensores de ambientes:** Entender o ambiente operacional no qual os usuários finais e seus dispositivos podem estar trabalhando
- **CCTV e sistemas de câmeras de escritório:** Criar perfis de distribuições de usuários e mobilidade nas instalações do escritório

Este nível de integração entre os sistemas que impactam o usuário final—não limitado apenas ao desempenho da aplicação ou do dispositivo—permite uma visão completa da experiência do funcionário. Mas o ambiente de trabalho digital moderno precisa de mais do que apenas insights; precisa da capacidade de entender e agir sobre esses dados usando automação para alcançar um local de trabalho verdadeiramente onipresente e autônomo. Ao combinar dados, automação e integração com os subsistemas individuais do ambiente do usuário final (por exemplo, AVAC, sistema de videoconferência ou crachá inteligente), o local de trabalho moderno pode usar fluxos de trabalho integrados para otimizar continuamente a experiência do trabalhador.



## A evolução organizacional é necessária para oferecer suporte aos serviços do usuário final

Os níveis atuais de automação estão gerando mudanças em nossas métricas tradicionais. O local de trabalho do futuro vai se basear em alguns dos conceitos inovadores existentes, como novas maneiras de medir o impacto (por exemplo, Acordos de Nível de Experiência (XLAs), Net Promoter Score (NPS), análise semântica e de sentimento e aprovação constante/feedback do usuário final). A capacidade de iniciar a linha de base com métricas de experiência consistentes permite o detalhamento em áreas específicas para priorizar automação e melhorias.

Métricas modernas que reúnem dados de experiência do usuário final destacam as dependências de todo o ecossistema corporativo. O local de trabalho é apenas parte do que impulsiona a experiência e a produtividade de um usuário. As aplicações precisam ser incluídas na determinação da produtividade dos negócios a partir de uma perspectiva de usabilidade e de um ponto de vista de suporte. Por exemplo, se um funcionário de banco tiver o melhor suporte e um dispositivo avançado, mas seu trabalho exigir que ele use um terminal de tela verde datado, esse funcionário não se beneficiará totalmente dos resultados de produtividade comercial de um local de trabalho digital moderno.

As métricas modernas fornecem uma base que altera a forma como nossas equipes precisarão mudar gradualmente com o aumento das capacidades autônomas. Elas oferecem um modelo de melhoria contínua que traz as equipes de servidores e aplicações para mais perto dos objetivos estabelecidos para a modernização. À medida que movemos para a esquerda, o que significa que mais coisas são resolvidas de forma proativa ou por meio de recursos de autoatendimento, veremos que:

- O volume de pedidos de assistência técnica diminui significativamente.
- As questões remanescentes em aberto provavelmente serão muito mais complexas.
- As equipes terão a oportunidade de direcionar os problemas ocultos que normalmente não foram relatados.
- O tempo médio de tratamento (AHT) e o tempo médio para resolução (MTTR) aumentarão.
- O perfil de habilidades das centrais de suporte precisará evoluir, incluindo pessoas multi-qualificadas e convergentes dentro da equipe.



### Situação:

Hoje, Wendy está trabalhando em um novo campus, preparando-se para uma apresentação de venda importante para o cliente sobre o Microsoft Teams.



### Problema:

Ela está preocupada com possíveis problemas com o áudio e vídeo da sala de reunião e seu notebook está lento, o que diminui a capacidade de finalizar os últimos detalhes de sua apresentação.



### Solução:

Wendy abre o aplicativo assistente de ajuda e diz: **"Minha máquina está lenta – me ajude!"**

O assistente virtual usa os dados de gerenciamento de experiência digital para avaliar seu dispositivo e determinar se há um processo em segundo plano consumindo a CPU. Wendy é informada de que um script será executado para melhorar o desempenho da máquina. O desempenho de seu notebook melhora e ela termina os preparativos pré-reunião.

Wendy acessa o campus com seu crachá de identificação inteligente. Quando ela entra na sala de reuniões para a sessão, os sensores de telemetria do prédio identificam sua presença e a orquestração do fluxo de trabalho é executada para registrá-la no serviço de áudio e vídeo da sala.

O sistema de áudio e vídeo indica "falha na autenticação" e Wendy liga para o Service Desk. O agente, que possui um painel integrado que mostra os dados do dispositivo e da atividade de Wendy, identifica rapidamente o problema para resolvê-lo. A automação do agente inicia o widget para redefinir o dispositivo de áudio e vídeo e reparar as conexões. Wendy está pronta para iniciar sua apresentação de vendas.

Equipes de suporte que tradicionalmente são muito orientadas para a tarefa—funcionários focados em procedimentos de captura e liberação—agora irão se tornar trabalhadores do conhecimento que aumentam a resolução na primeira chamada (FCR). Agora espera-se que esses funcionários não apenas resolvam um problema individual, mas também o eliminem estrategicamente do ambiente por meio de atualizações de configuração e correções de engenharia.

Essa mudança terá um impacto dramático nas possibilidades de fornecer serviços no local de trabalho aos usuários finais. A primeira linha de suporte pode se tornar uma verdadeira equipe DevSecOps. Isto tem um impacto geral significativo na empresa, aumentando a produtividade do usuário e criando uma maior dependência da comunicação e colaboração da equipe de suporte interdisciplinar eficaz (por exemplo, equipes de aplicações e infraestrutura co-localizadas onde for mais prático e apropriado). Também melhora a postura de segurança de uma organização e a agilidade para responder a novas ameaças, o que é crítico à medida que a área de superfície de ataque das empresas aumenta com a dispersão de funcionários e com maior adoção de aplicações SaaS e de nuvem para computação corporativa.

## A criação de uma experiência holística do usuário é a catalisadora para gerar resultados de negócios

Quando nos concentramos na experiência do usuário, todos os outros objetivos de negócios entrarão em foco—de produtividade aprimorada a melhores resultados de negócios e retenção de talentos. O local de trabalho do futuro baseia-se em uma plataforma projetada para:

- Ser proativa
- Eliminar os problemas antes que eles ocorram
- Estimar resultados
- Conhecer o usuário final quando ele entrar em contato com o suporte
- Fornecer canais de engajamento integrados e contínuos nos aspectos problemáticos

Ao integrar vários subsistemas necessários para fornecer suporte a um usuário final, incluindo IoT, telemetria de dispositivo/aplicação, sistemas de RH e muito mais, a persona do trabalhador mudará de uma abordagem baseada em funções para um local de trabalho personalizado individualmente. Os funcionários não serão mais vistos e compreendidos apenas pela função que desempenham dentro de uma organização, mas sim como indivíduos únicos com atributos únicos, com base em sua própria situação, história e necessidades.

## Como são os serviços de suporte no local de trabalho moderno

### Balcões de tecnologia (techbars), salas de suporte (mayday) e wormholes

Para um local de trabalho híbrido, com uma força de trabalho dispersa, o suporte a dispositivos físicos mudará de uma abordagem baseada em manutenção na mesa de trabalho para um modelo de hiper-atendimento usando parceiros comerciais. Em vez de ter equipes de suporte de manutenção dedicadas, as organizações terão balcões de tecnologia e salas de suporte nos principais sites para fornecer meios sempre disponíveis para o usuário final obter ajuda. Essa tecnologia seria acompanhada pela opção de usar os recursos "wormhole" para salas de colaboração. Eles são semelhantes às salas de telepresença atuais, mas considerados sempre ativos e com suporte adicional de quadros de comunicações digitais para oportunidades aprimoradas de colaboração com equipes geograficamente dispersas.

### Fornecedores comerciais e de varejo

Locais menores e funcionários remotos usarão parceiros comerciais para suporte. Usando serviços comerciais como o Genius Bar da Apple, o Best Buy Geek Squad e outros fornecedores de varejo, os usuários finais poderão escolher como obter suporte. Onde as opções são limitadas para suporte de varejo, parceiros comerciais como FedEx, UPS, DHL e outros serão usados para fornecer aos usuários finais um novo dispositivo em até 24 horas. Essa abordagem será facilitada e habilitada por meio de um local de trabalho moderno, o que significa que os arquivos ficarão na nuvem, as aplicações serão reinstaladas imediatamente com ferramentas de gerenciamento modernas, como o Autopilot, e as configurações serão gerenciadas na nuvem, permitindo um retorno imediato ao trabalho assim que a nova máquina do usuário for ligada.

### O trabalhador autônomo e capacitado

A integração de fontes de dados vai melhorar significativamente os recursos de autoajuda. As informações serão filtradas com base no que sabemos ou podemos prever sobre a persona de um usuário. Esses insights personalizados combinados com dados de telemetria em tempo real, visibilidade de interrupções globais que podem afetar os usuários finais e a capacidade de acionar um rico conjunto de automação de fluxo de trabalho para autorresolver solicitações de back-end vão diminuir significativamente a necessidade dos usuários finais de envolver o suporte.

Com o aumento das habilidades de engenharia para o primeiro ponto de contato, um modelo de melhoria contínua gerará recursos adicionais de automação e melhorias do conhecimento centralizado—por exemplo, abrir um canal social onde os usuários finais podem apoiar uns aos outros e encontrar facilmente informações úteis. Com uma persona aprimorada e a integração de subsistemas, o conteúdo pode ser filtrado para ser mais relevante para cada usuário final específico. Para melhorar ainda mais esse processo, a gamificação foi introduzida para direcionar tanto os contribuidores quanto os consumidores de canais de autoatendimento.

## Conclusão

Uma confluência de fatores mudou e continuará mudando dramaticamente as expectativas, requisitos e possibilidades para o local de trabalho digital. Os avanços na tecnologia para o consumidor alteraram o que deveria ser a experiência empresarial. Nossas empresas estão na vanguarda de seus setores, mas a experiência do trabalhador muitas vezes fica atrás do que encontramos em nossas próprias casas—experiências baseadas em tecnologia que tornam nossas vidas mais fáceis, felizes e produtivas constantemente. A reprodução de uma experiência semelhante e personalizada na empresa será fundamental para atrair e reter funcionários, melhorando continuamente a produtividade e mantendo uma vantagem competitiva.

## Para mais informações

A Kyndryl tem amplo conhecimento no design, na implementação e no gerenciamento das infraestruturas de tecnologia mais modernas, eficientes e seguras que suportam operações diariamente em todo o mundo. Estamos comprometidos em transformar a infraestrutura essencial para o progresso humano. Estamos construindo nossa base de excelência ao criar sistemas de novas maneiras: trazendo os parceiros certos, investindo em nosso negócio e trabalhando juntamente com nossos clientes, ampliando todo o seu potencial.

Para saber mais sobre como os serviços de [Digital Workplace da Kyndryl](#) podem ajudá-lo a criar um local de trabalho digital integrado para melhorar a experiência e a produtividade dos funcionários, entre em contato com seu representante Kyndryl ou visite a página [kyndryl.com](https://www.kyndryl.com).



© Direitos Autorais Kyndryl, Inc. 2021

Kyndryl é uma marca comercial ou marca registrada da Kyndryl Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas comerciais da Kyndryl ou de outras empresas.

Microsoft, Windows, Windows NT e o logotipo do Windows são marcas comerciais da Microsoft Corporation nos Estados Unidos, em outros países ou ambos.

Este documento estava atualizado na data de publicação inicial e pode ser alterado pela Kyndryl a qualquer momento sem aviso prévio. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países onde a Kyndryl opera. Os produtos da Kyndryl têm garantia conforme os termos e condições dos contratos sob os quais são oferecidos.

Os dados de desempenho e os exemplos de clientes citados foram apresentados apenas com propósitos ilustrativos. Os resultados de desempenho reais podem variar, dependendo de configurações e condições de operação específicas.