



Serviços de Digital Workplace proativos, preditivos e contínuos

Serviços de gerenciamento e suporte para gerar uma experiência de usuário semelhante à de um consumidor



Conteúdos

- 3 Uma abordagem proativa
- 4 Uma abordagem preditiva
- 5 Gestão de experiência digital
- 5 Uma abordagem consistente
- 8 Governança para melhoria contínua
- 8 Capacitando o trabalhador moderno

Estamos acostumados a receber experiências excepcionais como consumidores e agora esperamos essa mesma experiência de usuário personalizada e contínua no trabalho. A abordagem da Kyndryl™ para gerenciar e dar suporte ao ambiente do usuário final é conduzida por um conjunto de objetivos focados em fornecer uma experiência de consumidor para usuários finais corporativos. Ao focar na experiência do usuário final, outros objetivos estratégicos de negócios serão alcançados, incluindo aumento de produtividade, maior ROI e melhores resultados de negócios.

Para atingir esses objetivos para nossos clientes, a Kyndryl usa uma abordagem de serviços baseada em três princípios orientadores: ser proativo, ser preditivo e entregar uma experiência de trabalho digital contínua. As empresas geralmente se concentram em melhorar os serviços manuais de suporte ao usuário final, mas nossa abordagem começa eliminando completamente os problemas por meio do gerenciamento de ponta a ponta e do suporte de autocorreção.

Gerenciamento de ponta a ponta

Muitos itens que conduzem os contatos de suporte de serviço podem ser atenuados por meio de práticas de gerenciamento de ponta. Isso inclui mais automação nas práticas de implantação, desde o provisionamento de dispositivos até a configuração e, em seguida, o gerenciamento de estado estável. Os problemas são movidos de canais reativos para canais proativos para eliminar desafios por meio de pacotes de aplicações sólidos e maduros, gerenciamento de plataforma e gerenciamento de dispositivos.

Suporte de autocorreção

Aproveitando uma estrutura de suporte orientada pelo gerenciamento de experiência digital (DEM), que contém sensores e dados de tendência, somos capazes de detectar problemas comuns na estação de trabalho. Isso ajuda a impulsionar a correção proativa, que pode ser executada sem a interrupção do usuário final. Estes sensores são capazes de destacar o comportamento do usuário final e o desempenho da aplicação para que projetos de gestão possam beneficiar toda a população de usuários finais, identificando valores discrepantes e aprimoramentos de experiência.

Uma abordagem proativa

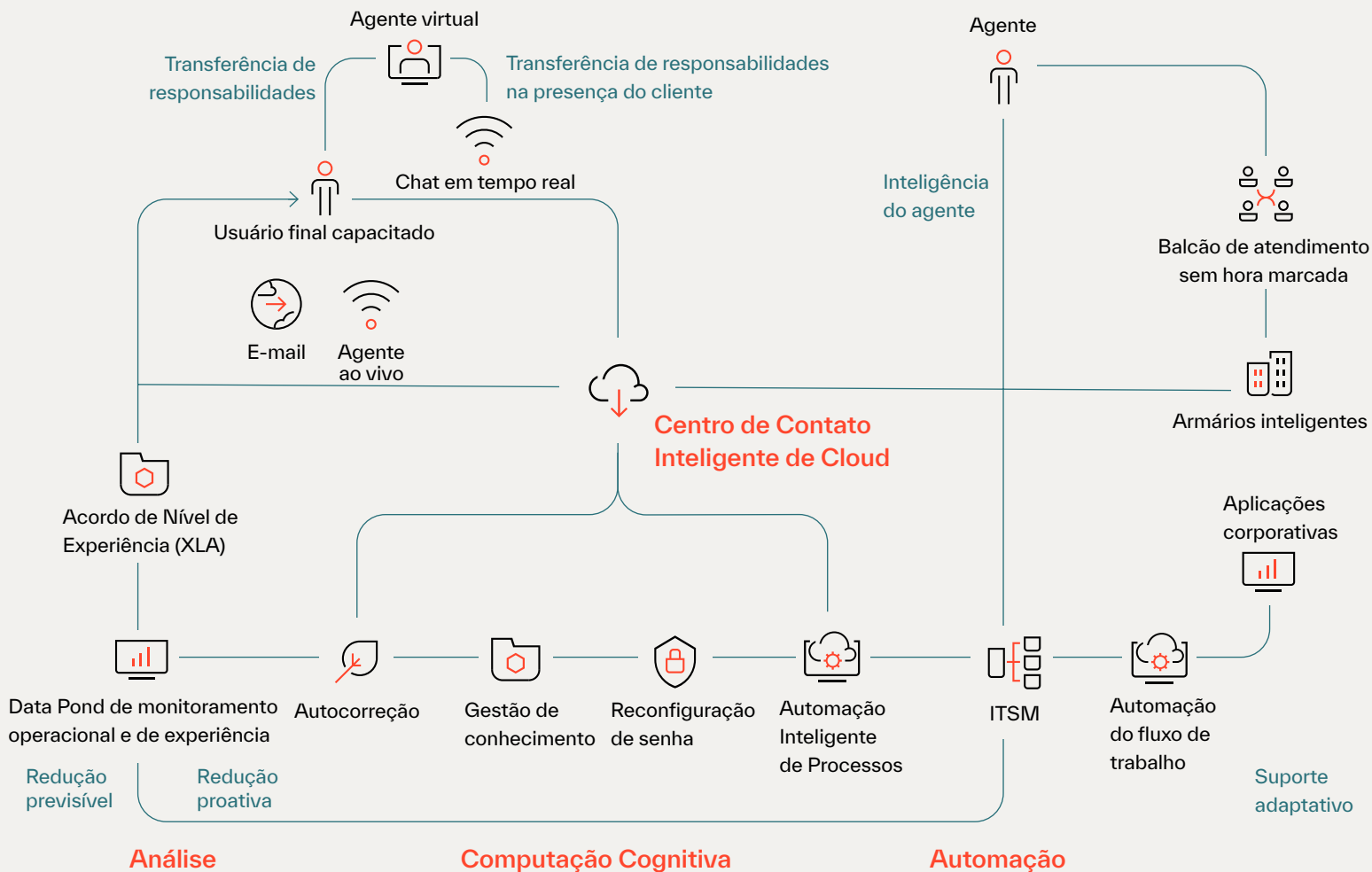


Figura 1. Uma abordagem proativa

As abordagens proativas de uso de gerenciamento e autocorreção abrangentes são ampliadas pela abordagem da Kyndryl para a prestação de serviços e o sucesso a longo prazo dos ambientes de nossos clientes. Focamos em garantir que os ativos e os investimentos feitos no ambiente sejam capazes de melhorar a experiência geral do usuário final, independentemente de como ou quem os está entregando.

Dois exemplos específicos de como fazemos isso são medindo a experiência do usuário final e como os ativos são tratados a longo prazo. A experiência do usuário final é medida com SLAs tradicionais, mas também com Acordos de Nível de Experiência (XLAs), que fornecem uma visão mais holística do que pode estar impactando a experiência do usuário final. E os indicadores de desempenho de experiência (XPI) podem capturar uma ampla variedade de dados de telemetria para localizar falhas de serviço. Isso significa que, independentemente de quem está prestando um serviço, a totalidade dos componentes básicos do serviço pode ser medida e compreendida para determinar maneiras de melhorá-los.

Cinco categorias de jornada do usuário

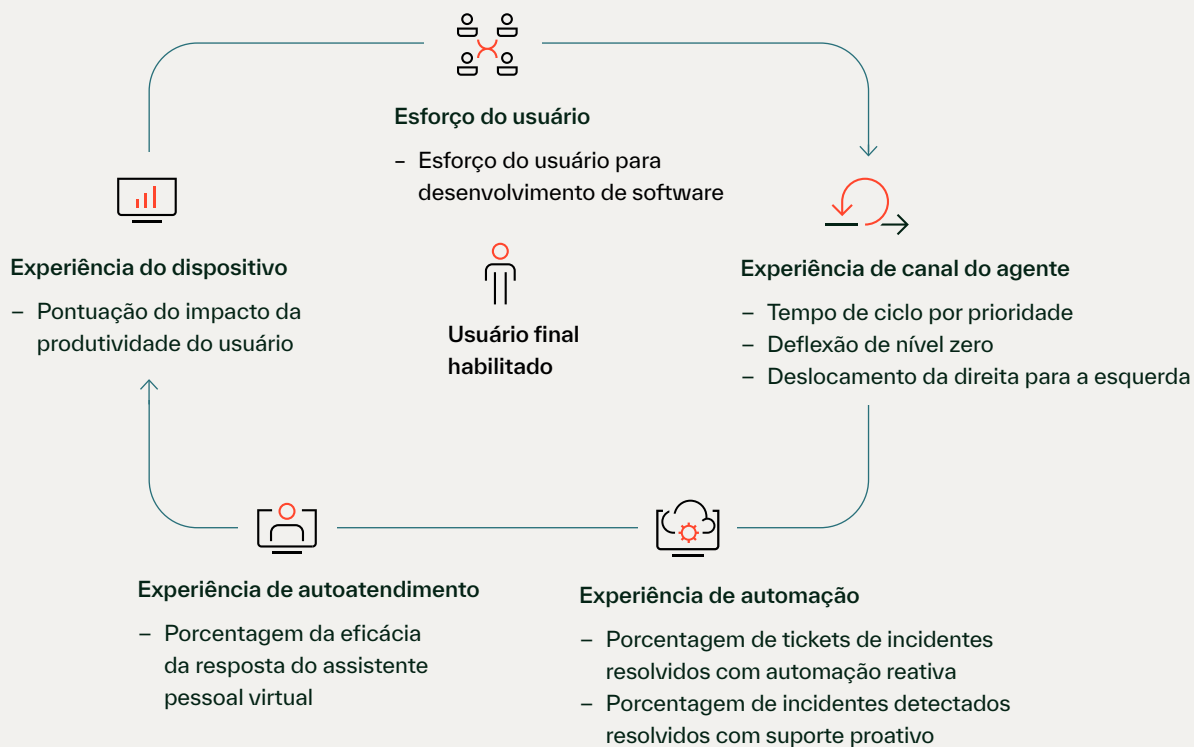


Figura 2. Cinco categorias de jornada do usuário

A Kyndryl gera valor por meio da inovação contínua e entrega de classe mundial e está comprometida com o sucesso de longo prazo de nossos clientes. Isso significa que nossos serviços de Digital Workplace são concebidos para serem prestados em parceria com nossos clientes, na medida em que eles queiram manter a autonomia.

- Quando ativos, como scripts de autocorreção, são implementados, a propriedade deles pode ser mantida por longo prazo.
- Quaisquer scripts que sejam genéricos ou específicos do cliente, e criados pela Kyndryl com o cliente, podem se tornar propriedade do cliente.

O mesmo se aplica ao conhecimento e a quaisquer conjuntos de dados de inteligência artificial criados com a Kyndryl e nossos clientes.

- Para qualquer conteúdo oferecido pela Kyndryl que seja comercial e genérico, os clientes terão a oportunidade de licenciar esse conteúdo diretamente.
- Para qualquer conteúdo criado para o cliente, mas que não seja específico do cliente, tanto a Kyndryl quanto o cliente receberá uma cópia.
- Para qualquer conteúdo criado com o cliente, que seja específico do cliente, o cliente terá o direito a toda propriedade intelectual (PI).

Uma abordagem preditiva

Embora o gerenciamento proativo seja o objetivo final, nem todos os problemas podem ser eliminados, o que requer uma etapa preditiva. "Preditivo" indica que os problemas podem ser identificados por meio de insights e eliminados sistematicamente. Isso também significa que quando um usuário final contrata o suporte, um agente já conhece muitos dos detalhes usando painéis de inteligência (por exemplo, quem é o usuário final e quais problemas potenciais ele está tendo) e pode identificar rapidamente qual automação acionar para garantir consistência e velocidade. Estas automações, incluindo scripts de autocorreção e Automação Robótica de Processos (RPA), são usadas na autoajuda, no agente virtual, no sistema de telefone URA (unidade de resposta audível) e manualmente pelos agentes.

Gestão de experiência digital

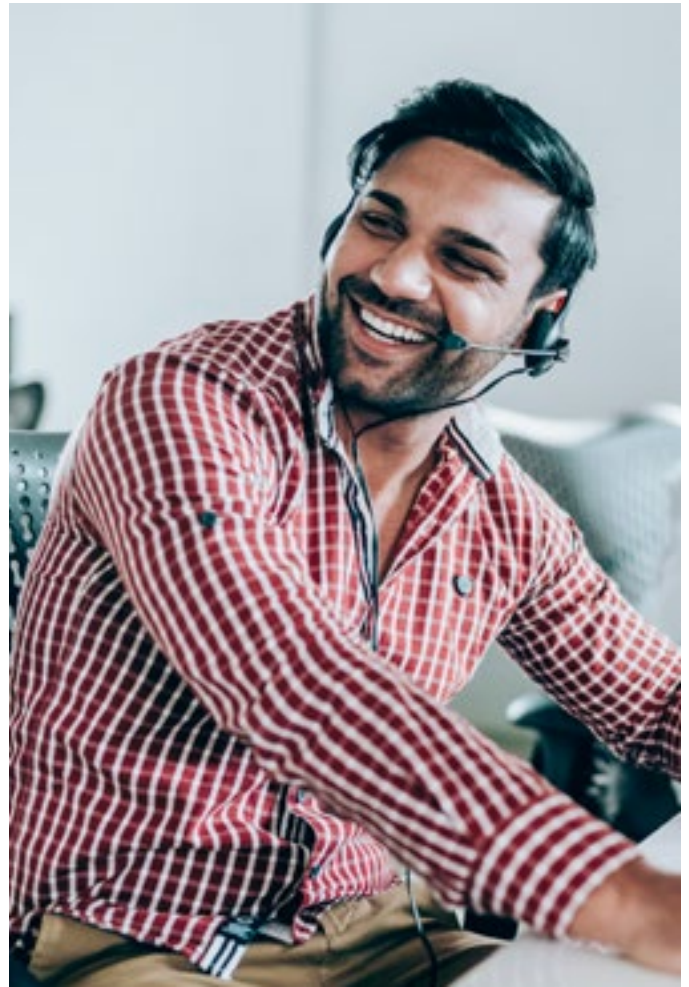
A Gestão de Experiência Digital (DEM) é a tecnologia de base para recursos proativos e preditivos. Ela permite a coleta de dados de comportamento e telemetria do usuário juntamente com a tecnologia de entrega de autocorreção. A otimização de dispositivos com base no comportamento do usuário ajuda a identificar problemas que podem nunca chegar aos canais de suporte tradicionais, por exemplo:

- **Telas azuis:** Ao usar a DEM, a Kyndryl descobriu que 90 mil telas azuis da morte ocorreram em um único trimestre financeiro em uma grande seguradora. Isso equivale a 205 dias de perda de produtividade e nenhuma das telas azuis foram informadas à central de atendimento.
- **Latência da rede:** Com as aplicações SaaS, a latência pode vir de muitas variáveis, incluindo rede, internet, configurações de aplicativos, VPNs e muito mais. A Kyndryl usou a DEM para identificar um erro nas tabelas de roteamento em uma grande empresa de microeletrônica. O erro causou latência no MS Teams ao detectar que o mesmo usuário final teria uma experiência pior no notebook do que no celular.

A DEM expõe esses tipos de problemas para melhorar ainda mais a otimização além do que é simplesmente relatado em tickets de incidentes.

A DEM leva o gerenciamento de "persona" para o próximo nível Ela fornece um nível de dados que transforma o gerenciamento de persona em um processo individualizado. O insight sobre as informações e o comportamento no nível do usuário final (por exemplo, localização, geografia e aplicações, dispositivos e plataformas preferenciais) permite que os agentes forneçam uma experiência de suporte personalizada, conduzida pelo uso de automação.

As chamadas da central de atendimento tradicionais começam com um conjunto bastante transacional de diálogo, lidando com a autenticação do usuário final, direitos, detalhes do dispositivo e descrições dos problemas. Com a plataforma da Kyndryl, as chamadas de suporte começam imediatamente em uma base pessoal, fornecendo ao agente uma compreensão de quem está entrando em contato e como ele usa seus dispositivos. Dinamicamente capaz de reunir atributos relevantes por meio da integração da plataforma DEM da Kyndryl e nossa central de atendimento na nuvem, os agentes recebem orientações personalizadas para cada ligação.



Uma abordagem contínua

Usar uma abordagem orientada a dados significa que todas as nossas integrações e automações de experiência do usuário final são priorizadas, observando os dados para determinar o que produziria o impacto mais positivo. Ela informa como integramos as automações em uma experiência de usuário consistente. Isso determina qual automação teria o melhor impacto quando implementada por meio de diferentes mecanismos de suporte, incluindo a URA, o agente ao vivo, correções proativas, autocorreção e dentro do agente virtual.

Embora nossa estratégia se concentre na automação e na garantia de que ela esteja totalmente integrada em nossos canais de maneira inteligente, a estratégia geral de uma plataforma integrada é chave para a adoção pelo usuário final. A automação proativa não tem o mesmo obstáculo de adoção; no entanto, a automação que precisa ser adotada pelo usuário final significa que ela precisa ser integrada no ponto problemático.

Intenção de Análise, Computação Cognitiva e Automação

	Proatividade	Predição	Consistência
Análise	Otimize as configurações do usuário final e melhore continuamente o ambiente corporativo para criar uma experiência do usuário final mais robusta e resiliente.	Use dados de endpoint para fornecer aos usuários finais uma experiência mais personalizada.	Os dados de telemetria para XLAs incluem dados do dispositivo, uso do canal, tickets e muito mais para determinar as prioridades de integração de automação por canal.
Computação Cognitiva	Faça recomendações dinamicamente por meio de machine learning para otimizar o ambiente do usuário final por persona individual, exclusivamente para ele.	Use dados de endpoint para identificar formas adicionais de otimizar o dispositivo de um usuário final.	Omnichannel com resolução otimizada: o omnichannel tradicional foca nos contatos recebidos; nossa abordagem adiciona foco no melhor canal para resolução.
Automação	Execute scripts de autocorreção para detectar e responder a problemas comuns.	Puxe informações relevantes por meio do painel L1 para oferecer suporte e apresentar resoluções automatizadas por botão de ação.	A integração imediata garante que os usuários finais tenham automação onde precisam. Assistente pessoal virtual ciente do contexto, integração com o espaço de trabalho, como links "esqueci a senha".

Figura 3. Intenção de Análise, Computação Cognitiva e Automação

Serviços de suporte omnichannel Nossa moderna plataforma de call center oferece capacidade omnichannel, permitindo que os usuários finais iniciem em um canal (por exemplo, chat) e sejam transferidos para um agente de voz ao vivo sem perder o histórico e o contexto. O omnichannel inclui chat ao vivo, um assistente pessoal virtual, e-mail, celular e voz. No entanto, com nosso foco na automação, a própria automação se torna efetivamente outro canal.

Juntos, a DEM, a autocorreção e nossa plataforma de call center em nuvem iniciam o processo de suporte com recursos preditivos. Isso melhora positivamente a experiência geral do usuário de várias maneiras:

- Os resultados dos scripts de autocorreção são capazes de indicar a "próxima melhor ação". Essa pode ser uma tarefa que o usuário final precisa realizar, buscando suporte, ou ações com base nas tendências vistas nos relatórios de tempo de execução. Os relatórios vinculados a scripts de autocorreção podem ser usados para localizar tendências sistêmicas para que as correções estratégicas possam ser aplicadas.
- Os scripts de autocorreção também são fornecidos aos agentes, permitindo que eles executem scripts em chamadas de suporte para aumentar a eficiência e a consistência. Vemos uma redução média aproximada de 30% no tempo médio de chamada (AHT) e de até 90% de redução em chamadas que normalmente requerem assumir o controle de forma remota, como uma limpeza de disco.

- A DEM fornece dados aos nossos agentes L1 para melhor atender aos usuários finais. Ser imediatamente apresentado aos dados do dispositivo quando um usuário final liga para o suporte dá aos agentes visibilidade sobre o que estava acontecendo no dispositivo no momento em que um problema ocorreu. Com automação adicional para problemas potenciais de código de cores, os agentes têm os dados rapidamente ao seu alcance para atender melhor aos usuários.
- A DEM amplia o sistema de gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM) para usuários finais, dando aos agentes a capacidade de aproveitar seu tempo com um usuário para fornecer feedback adicional relevante. Isso inclui corrigir outros itens de configuração que podem estar criando uma experiência abaixo do ideal ou até mesmo recomendar uma nova maneira de um usuário final usar seu dispositivo.

Exemplos de Análise, Computação Cognitiva e Automação

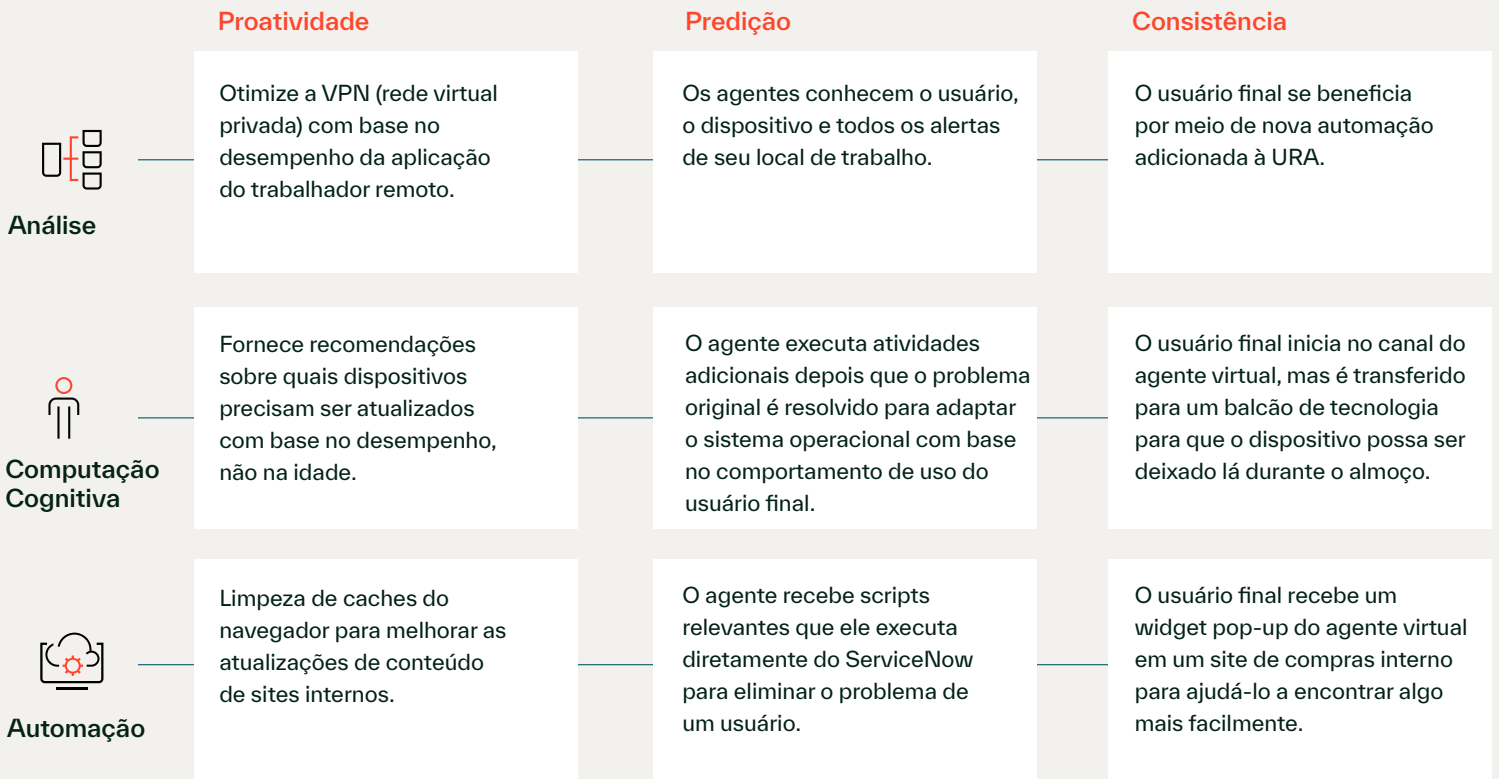


Figura 3. Exemplos de Análise, Computação Cognitiva e Automação

Todas essas experiências são possíveis por meio da integração da automação em nossa URA, que aumenta ainda mais a satisfação dos usuários finais. Antes de entrar em contato com um agente, os usuários são informados sobre seu lugar na fila, o tempo médio de espera previsto, a capacidade de agendar um retorno de chamada do agente sem perder seu lugar na fila e opções de URA personalizada. Nossos serviços fornecem à TI percepções profundas sobre cada usuário individualmente, permitindo que sejam oferecidas opções imediatas.

Orquestração de fluxo de trabalho

Grande parte da experiência do usuário final é afetada por outros processos de negócios fora do suporte de TI. Esses processos de negócios são normalmente difíceis de mudar, estando em vigor para outras restrições de negócios ou exigindo uma mudança significativa nos sistemas de back-end para fazer melhorias. A Kyndryl introduziu uma maneira de abordar áreas-chave que podem impactar a experiência do usuário final por meio de processos de TI não relacionados. A orquestração de fluxo de trabalho permite que várias tarefas sejam agrupadas em um formulário intuitivo para executar os processos de negócios.

Um exemplo é o processo de integração de novos funcionários, que exige que os usuários finais enviem suas informações ao sistema de gerenciamento de identidade e acesso, agendem um horário para obter um crachá, enviem uma solicitação de notebook e se inscrevam para receber uma mesa. Como muitas dessas atividades não estão relacionadas, devido às diferentes unidades de negócios responsáveis por cada tarefa, o usuário final é forçado a se envolver com vários grupos dentro da empresa – RH, equipes de administração de sistema, Facilities, suporte ao usuário final, entre outras. Para agilizar esse processo, nossa automação de fluxo de trabalho simplesmente usa um formulário preenchido previamente e enviado para cada equipe necessária para cumprir o objetivo geral. Este formulário é implantado por meio de autoatendimento, ServiceNow ou nosso agente virtual para dar aos usuários finais um lugar para todos esses itens.

Governança para melhoria contínua

Usar toda essa automação e tecnologia para melhorar a experiência do usuário requer um modelo de governança robusto. Nosso foco é permitir a melhoria contínua de duas maneiras principais:

1. Toda a abordagem é orientada por dados. Ao integrar as fontes de dados, somos capazes de identificar tendências e implementar uma nova automação para resolver problemas. Isso também significa que podemos expirar a automação antiga que não é mais relevante — uma característica associada a um ambiente corporativo otimizado. Os avanços irão naturalmente gerar novos desafios, mas com nossos dados de telemetria, podemos identificar tendências, criar rapidamente uma resolução e passar para a próxima maneira de melhorar a experiência do usuário.
2. Usamos um modelo de governança muito estruturado que garante que todas as partes interessadas sejam representadas no intervalo certo para captar as mudanças no ambiente e chegar a um acordo sobre as prioridades. Isso também inclui uma visão futura, para garantir de forma proativa que os recursos de suporte estejam disponíveis para novos projetos que podem ser implementados em outras partes do negócio. Incorporar engenheiros de conhecimento às equipes de clientes para antecipar os impactos de novos projetos para o usuário final ajuda a manter as equipes em sincronia com uma visão de suporte mais ampla.

Com uma abordagem baseada em dados, nosso assistente pessoal virtual é capaz de usar o aprendizado de máquina para melhorar seu entendimento de questões e identificar novos conteúdos que precisam ser criados. Nossas plataformas de telefone e DEM fornecem insights sobre como as coisas estão saindo, a fim de priorizar maneiras de melhorar seu impacto na experiência do usuário por meio da otimização da nova automação e da extinção da antiga.

Capacitando o trabalhador moderno

Os avanços no espaço de tecnologia do consumidor alteraram o que deveria ser a experiência empresarial. Suporte e gerenciamento precisam estar intimamente ligados para atender às expectativas dos locais de trabalho híbridos modernos para acesso a ferramentas e informações sem barreiras. Uma plataforma de automação construída com base em dados de telemetria de dispositivos, dados pessoais e a integração de ferramentas de gerenciamento é capaz de eliminar problemas de forma proativa, otimizar ambientes de forma preditiva e fornecer uma maneira perfeita para os usuários obterem suporte. A abordagem de serviços da Kyndryl oferece aos usuários um maior controle sobre sua própria experiência enquanto otimiza continuamente o espaço de trabalho do usuário para que ele seja mais produtivo.



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 diárias no mundo todo. 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 **Kyndryl Digital Workplace** podem ajudar você 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 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.

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 são apresentados apenas com propósitos ilustrativos. Os resultados de desempenho reais podem variar, dependendo de configurações e condições de operação específicas. Os produtos da Kyndryl têm garantia conforme os termos e condições dos contratos sob os quais são oferecidos.