

À medida que as organizações adotam formas de trabalhar “digital-first” e híbridas, seu foco na experiência dos colaboradores está levando a uma melhor experiência do cliente, maior rentabilidade e melhores resultados comerciais.

Por que associar a experiência do cliente à experiência dos colaboradores potencializa os resultados da empresa

Fevereiro de 2023

Escrito por: Amy Loomis, Ph.D., Vice-presidente de Pesquisas, Futuro do trabalho

Introdução

Há muito tempo as organizações se concentram na utilização de tecnologias para melhorar as experiências de cliente e potencializar os resultados líquidos. Contudo, elas raramente fizeram os mesmos investimentos diferenciados para apoiar seus colaboradores. Muitas organizações moveram a sua atenção para a experiência do colaborador (EX), pois os desafios para encontrar, atrair e manter os melhores talentos têm tido um impacto direto no crescimento empresarial. No *Future Enterprise Resiliency and Spending Survey, Wave 6*, (julho de 2021), da IDC, 85% dos líderes de áreas de negócio e de TI concordaram que uma melhor experiência e um maior engajamento dos colaboradores se traduzem numa melhor experiência de cliente (CX), maior satisfação do cliente e mais receitas para a organização. Com efeito, 62% afirmaram existir uma relação causal definida entre a EX e a CX e que o seu impacto tem sido grande ou significativo e quantificável (fonte: *Future Enterprise Resiliency and Spending Survey, Wave 11*, dezembro de 2022; n = 840, da IDC). Mais de metade (58%) indicou que a satisfação do cliente é uma métrica crucial na avaliação da produtividade dos colaboradores.

A EX é mais importante do que nunca para proporcionar experiências de cliente bem-sucedidas, o que significa que as organizações precisam de investir para melhorar a experiência dos colaboradores. Embora as expectativas em termos de experiências "semelhantes às do consumidor", orientadas para dispositivos móveis, personalizadas e de autosserviços tenham se tornado cada vez mais uma prática de trabalho aceita, o ritmo e a escala da mudança atual são inéditos. As empresas tiveram que investir em seus colaboradores para proporcionar a eles novas formas de trabalho orientadas para o digital, que permitem responder às necessidades crescentes dos clientes.

VISÃO GERAL

ESTATÍSTICA PRINCIPAL

» 62% dos entrevistados observaram uma relação causal efetiva em que a melhoria da experiência do funcionário (EX) levou à melhoria da experiência do cliente (CX) (fonte: *Future Enterprise Resiliency and Spending Survey, Wave 11*, dezembro de 2022; n = 840, da IDC).

PRINCIPAIS CONCLUSÕES

- » Investimentos em EX são essenciais para melhorar o sucesso do cliente.
- » A TI desempenha um papel essencial no apoio à paridade tecnológica para funcionários híbridos, para garantir que todos tenham acesso seguro aos recursos necessários, no escritório local ou remotamente.
- » Novas formas de medir a produtividade dos colaboradores apoiam melhor as práticas de trabalho ágeis que enfocam a aproximação da EX e da CX.

Por exemplo, os pacientes há muito habituados a fazer compras online, passaram a "comprar" consultas com médicos online, e, portanto, se viram obrigados a dominar os mecanismos da telemedicina. Os próprios hospitais tiveram de proporcionar rapidamente ferramentas de colaboração seguras, cobrança adaptada e sistemas empresariais integrados para acomodar novos modelos de telessaúde. Algumas mudanças foram evolucionárias (o envio de despesas através de dispositivos móveis utilizando o mesmo processo geral do envio em papel). Outras, no início, foram mais revolucionárias (integração remota completamente automatizada), mas se tornaram prática padrão. Em todas as instâncias, estas mudanças potencializaram a necessidade de uma ligação mais instrumentalizada e sutil entre o consumo e a prestação do serviço.

De uma perspectiva de TI, o reforço da EX evoluiu de um suporte reativo e provisório ao trabalho remoto para uma concepção proativa de locais de trabalho digitais híbridos e inteligentes. Trata-se de ambientes digitais que permitem aos colaboradores conectarem-se de forma simples e segura aos recursos de que precisam, quer trabalhem remotamente ou presencialmente. Os recursos críticos podem incluir suporte e serviços de TI automatizados, assim como ferramentas de comunicação e colaborações integradas com outros aplicativos empresariais ou várias plataformas de fornecedor. Estes recursos também incluem a virtualização do ambiente de trabalho e gestão de dispositivos do usuário final, à medida que as organizações lutam para integrar rapidamente talentos e restaurar a produtividade para os níveis pré-pandemia. A procura de serviços orientados para o digital é impulsionada pela mudança no comportamento do consumidor e pelos aplicativos tecnológicos. Um exemplo disto é o fato de os clientes utilizarem vários canais para obter suporte, tanto por meio de centrais de atendimento como de serviços de triagem médica.

Os modelos de trabalho híbridos e remotos vieram para ficar. Com efeito, 37% dos entrevistados indicaram os modelos de trabalho híbridos e remotos como fazendo parte das práticas de trabalho aceitas, de acordo com o *Future Enterprise Resiliency and Spending Survey, Wave 11* (dezembro de 2022) da IDC. Para obter os benefícios destes modelos de trabalho, as organizações precisam investir em tecnologias e serviços de suporte a locais de trabalho digitais inteligentes, dispositivos/conectividade baseados e gerenciados na nuvem e na automatização. Mas ainda há mais: a IDC prevê que, até 2025, 65% das empresas da G2000 irão considerar a presença online no mesmo nível das experiências "da vida real" quanto ao engajamento de sua força de trabalho. O caminho para formas de trabalho mais híbridas adicionou algum nível de complexidade. Os avanços realizados no desenvolvimento e implementação de sistemas integrados que permitem aos colaboradores em trabalho remoto atender facilmente às necessidades da empresa e dos clientes vão ser insuficientes para responder às exigências de uma futura força de trabalho híbrida.

Existem outros desafios para a melhoria da EX. As pesquisas da IDC mostram que 39% dos líderes de organizações entrevistados indicaram a falta de suporte de TI como o maior desafio de TI para apoiar os colaboradores híbridos/remotos, seguido da falta de acesso remoto seguro aos dados, aplicativos e conteúdos (38%) e da consistência tecnológica dos colaboradores (34%). Além disso, 37% das organizações de todo o mundo estão investindo em suporte de TI reativo para assegurar práticas de trabalho produtivas e uma melhor experiência para os colaboradores.

39% dos líderes de organizações inquiridos indicaram a falta de assistência de TI como o maior desafio de TI para apoiar os colaboradores híbridos/remotos.

A experiência democratizada atual de colaboradores remotos onipresentes representa uma forma idílica mas insustentável de trabalho, que vai eventualmente evoluir para modelos de trabalho híbridos mais consistentes. Muitas organizações estão preparando seus colaboradores para regressar a escritórios reinventados. Apesar da sua relutância em renunciar a alguns dos ganhos de produtividade dos modelos de trabalho remotos em larga escala, estão decididas a reintroduzir reuniões presenciais, eventos e outras atividades para preservar a cultura da empresa, impulsionar a inovação e equilibrar a produtividade com a criatividade. A confluência do aumento das expectativas dos consumidores e dos colaboradores para experiências digitais comparáveis preparou o terreno para novas abordagens que consideram, avaliam e conectam as experiências dos colaboradores às experiências dos clientes.

Definições

Paridade tecnológica: Refere-se à necessidade de todos os colaboradores terem acesso seguro aos recursos necessários para realizarem o seu trabalho, independentemente do dispositivo que preferirem ou do fato de estarem trabalhando no local, remotamente, em campo ou alternando entre diferentes localizações.

Paridade de experiência: representa um avanço no sentido da paridade tecnológica, garantindo que todos os colaboradores têm a mesma experiência consistente. Os protocolos de segurança devem ser os mesmos, independentemente do local de onde fazem login. Os recursos de computação e rede também devem ser equivalentes.

Acordos de nível de experiência (XLA): Estes acordos colocam o colaborador (e o cliente) no centro do desempenho do serviço, garantindo que todas as interações de serviço e pontos de contato sejam considerados quando se define se o serviço cumpre ou não o nível de desempenho acordado. Os XLA medem os resultados comerciais a partir da perspectiva do usuário final, determinando até que ponto os serviços estavam disponíveis ou foram executados. Ao contrário dos acordos de nível de serviço (SLA) tradicionais, os XLA incidem mais nos resultados do que nas operações e nas recompensas por bons serviços em detrimento das penalizações por falhas na concretização.

Os acordos de nível de experiência colocam o colaborador (e o cliente) no centro do desempenho do serviço.

Acordo de nível de experiência como um serviço: O XLA como um serviço mede a experiência do usuário, por exemplo, garantindo que cada nova contratação se beneficia dos dispositivos, software e acesso adequados. Ao centrar-se na satisfação do colaborador e na experiência do cliente, o XLA como um serviço permite às organizações saber se os seus serviços de TI gerenciados estão proporcionando experiências harmoniosas ou se, pelo contrário, não estão satisfazendo as expectativas e os resultados.

Benefícios de investir na melhoria da experiência dos colaboradores

Os novos modelos de engajamento do cliente refletem a riqueza e complexidade das tecnologias necessárias para os apoiar de forma sustentável. Ao oferecer aos colaboradores a opção de utilizar um local de trabalho digital inteligente que lhes permite trabalhar a partir de qualquer local e em vários dispositivos, as organizações se beneficiam de:

- » Acesso a um conjunto mais vasto de talentos com qualificações mais elevadas
- » Retenção dos melhores talentos e valorização da marca (brand equity)
- » Capacidade de proporcionar orientação para o desenvolvimento contínuo no fluxo de trabalho

Os colaboradores têm a flexibilidade necessária para gerenciar o seu trabalho e alcançar os resultados pretendidos, ajustando globalmente o local e a forma como trabalham. O suporte técnico para isto inclui:

- » Acesso seguro e transparente a aplicações, dados nos sistemas da empresa e colaboradores em diferentes fusos horários
- » Acesso omnicanal entre dispositivos para trabalhar de forma fácil e segura
- » Experiências de usuário integradas na aplicação, que diminuem ou eliminam a troca de contexto entre as aplicações
- » Mais automatização e maior produtividade

Os empregadores têm mais suporte de TI, produtividade e informações sobre a dinâmica entre a EX e a CX, incluindo:

- » Suporte, provisionamento e integração automatizados para colaboradores novos e existentes
- » Mais informações e menos tempo de inatividade, graças à função de recuperação automática e outros sistemas de autoaprendizagem baseados em inteligência artificial (IA)
- » Maior produtividade e automatização do fluxo de trabalho
- » Capacidade de correlacionar o engajamento e a eficiência dos colaboradores com a satisfação dos clientes

Tendências do local de trabalho

A IDC prevê que, até 2024, 55% das equipes de executivos das empresas mundiais utilizarão tecnologias de espaço inteligente e planejamento de capacidades para reinventar os locais de trabalho para reunião, colaboração e aprendizagem.

De acordo com o *Future of Work Global Survey* (abril de 2022) da IDC, os principais agentes de transformação do trabalho, em todas as áreas geográficas, foram o aumento da produtividade dos colaboradores (43%), a economia de custos (38%) e a melhoria da experiência do cliente (35%). Contudo, na América do Norte, o principal agente foi a melhoria da experiência do colaborador (41%), a frente até mesmo da experiência do cliente (38%).

Em suma, a EX e a CX são prioridades críticas. Esta relação depende fortemente de garantir que os colaboradores têm a experiência técnica e as competências de engajamento corretas. Para um engajamento do cliente bem-sucedido, os colaboradores também têm de conseguir representar de uma forma autêntica a cultura da empresa a que pertencem como embaixadores de marca — uma tarefa nada fácil quando as disposições do trabalho híbrido desafiam as organizações a manterem e desenvolverem valores empresariais em torno do valor para o cliente.

As pesquisas da IDC mostram uma associação emergente entre a EX e a CX em termos de métricas de produtividade do colaborador em evolução, reforçando a importância de investir na experiência do colaborador. No *Future of Work Global Survey* (abril de 2022) da IDC, 48% dos líderes de TI indicaram que a satisfação do cliente é uma métrica fundamental na avaliação da produtividade do colaborador, que é mais elevada quando são implementados programas de EX sólidos. As pesquisas da IDC sobre os investimentos do empregador na EX mostram que as organizações com programas de EX mais desenvolvidos têm colaboradores empenhados na obtenção de melhores resultados empresariais, proporcionando uma melhor CX. Estes colaboradores têm:

- » 35x mais probabilidade de se sentirem parte de uma equipe que impulsiona os resultados da empresa.
- » 12x mais probabilidade de sentirem mobilizados com um profundo sentido de missão e de ligação ao seu trabalho
- » 2x mais probabilidade de sentirem que o seu empregador se comunica bem com eles

Cientes desta relação, as organizações estão mudando as métricas de produtividade para se centrarem em medidas mais holísticas que vão além da mera avaliação de tarefas, para incluir métricas de satisfação de cliente, trabalho em equipe e agilidade. Aos SLA tradicionais, juntam-se agora os XLA, que incidem mais nos resultados do que nas operações e mais no valor acrescentado do que no processo. A qualidade e a satisfação do cliente ainda são as principais métricas da produtividade dos colaboradores, mas a estas juntam-se agora medidas mais centradas no colaborador. Nos Estados Unidos, os líderes de organizações indicaram que utilizam como medidas de produtividade dos colaboradores os níveis de competências aumentados (54%), os comportamentos de equipe (49%) e as métricas ágeis (34%), de acordo com o *Future Enterprise Resiliency and Spending Survey, Wave 6* (julho de 2021) da IDC.

O investimento na transformação do trabalho é cada vez mais conduzido por um grupo de executivos liderados pelo CEO e coordenados pelo CIO, COO, CHRO e CFO. Esta colaboração é crucial para garantir o suporte multifuncional e a conscientização necessários para alinhar as exigências do cliente e do colaborador. A experiência de colaborador estende-se agora muito para além das quatro paredes da baía ou do contact center, vai até uma variedade de localizações, o que exige novas formas de permitir e proteger o trabalho remoto. Providenciar condições para o trabalho híbrido é um processo mais complexo, uma vez que é necessário garantir que os locais de trabalho físicos são seguros e estão configurados de forma a facilitar uma colaboração segura entre colaboradores no local e remotos.

Para se adaptarem aos modelos de trabalho em constante mudança, as organizações aceleraram as suas iniciativas para migrar para a nuvem as aplicações para colaboradores e adotaram a virtualização do ambiente de trabalho para melhor gerenciar a sua base de colaboradores distribuídos. Esta mudança eliminou muitos dos pontos de fricção no suporte de TI aos colaboradores. A maior adoção de plataformas digitais pelos colaboradores e pelos clientes reduziu os pedidos de suporte técnico, a necessidade de formação técnica pontual e as aplicações subutilizadas. Paralelamente, as organizações estão também aceitando a necessidade de uma liderança mais empática que apoie não só um acesso democratizado à tecnologia, como também políticas mais flexíveis, que permitam aos colaboradores concentrar-se em apresentar resultados comerciais como melhor entenderem.

Infelizmente, o próprio suporte de TI em larga escala para o desenvolvimento e manutenção dos sistemas que apoiam esta transformação digital está em risco. A IDC prevê que estas falhas no âmbito das competências de TI relacionadas com a DX (transformação digital) vão afetar 90% das organizações até 2025, implicando um custo superior a 6,5 bilhões de dólares a nível global durante este período, devido aos atrasos no lançamento de produtos, à redução da satisfação dos clientes e à perda de negócios. Trata-se de uma exposição significativa que requer uma intensificação do apoio para modelos de trabalho híbridos que permitam o desenvolvimento de competências internas das atuais equipes de TI e a criação de experiências de trabalho excepcionais para atrair novos talentos.

34% das organizações indicaram que a "experiência do colaborador como agente de crescimento e inovação empresarial permanecerá uma das grandes prioridades".

Para manter a cultura empresarial, uma empresa deve proporcionar experiências equitativas para colaboradores distribuídos. De acordo com o *Future Enterprise Resiliency and Spending Survey, Wave 11* (dezembro de 2022) da IDC, 34% das organizações indicaram que a "experiência do colaborador como agente de crescimento e inovação empresarial continuará a ser uma das grandes prioridades". Quando perguntadas pela IDC sobre o impacto que a melhoria da EX teve na CX, 28% das organizações destacaram que há uma relação causal efetiva entre a EX e a CX e que o impacto de alguns esforços específicos pode ser quantificado.

Outras 17% destacaram que o impacto da EX na CX é mensurável e identificaram um impacto direto nos resultados líquidos da empresa.

Por que considerar a Kyndryl?

A Kyndryl tem seis grandes práticas globais: Cloud; Core Enterprise e zCloud; Aplicações, Dados e IA; Segurança e Resiliência; Rede e Edge; Digital Workplace. Estas práticas são apoiadas pela Kyndryl Consult, o grupo de consultoria baseado em resultados comerciais da empresa, por Kyndryl Vital, o método aberto e colaborativo que a Kyndryl utiliza para resolver problemas empresariais complexos do mundo real, e pela Kyndryl Bridge, uma plataforma de integração aberta que oferece soluções de TI baseadas em informações orientadas por dados e experiência. Essa combinação oferece aos usuários finais a promessa de um caminho ininterrupto entre um negócio digital e a tecnologia que o entrega.

As ofertas de Digital Workplace da Kyndryl, Kyndryl Bridge e Kyndryl Vital concentram-se na melhoria da experiência do colaborador para proporcionar modelos de trabalho híbridos mais flexíveis e seguros. No contexto de um portfólio Kyndryl mais vasto, Digital Workplace está bem posicionado para proporcionar um suporte tecnológico holístico para modelos de trabalho híbridos.

Na sua essência, Digital Workplace procura proporcionar uma experiência de cliente aos seus colaboradores. Isto inclui capacidades de local de trabalho digital inteligente, que oferecem acesso global e seguro baseado na nuvem a dados, aplicações, infraestruturas e pessoas críticas para garantir a execução do trabalho. Também oferece analytics, IA e automatização para um suporte proativo e preditivo e uma gestão de dispositivos que permite aos colaboradores trabalhar de forma mais eficiente.

As ofertas de Digital Workplace da Kyndryl incluem:

- » **Serviços de consultoria:** A Kyndryl Consult presta serviços de estratégia, implementação e migração em todos os níveis da experiência digital do colaborador, incluindo gestão de dispositivos, suporte de TI, virtualização do local de trabalho e todo o potencial e capacidades do Microsoft 365.
- » **Suporte de TI:** A Kyndryl presta serviços de suporte omnicanal centrados em proporcionar uma experiência de colaborador excepcional, para ajudar a manter os colaboradores envolvidos e produtivos. A Kyndryl é líder na integração de capacidades cognitivas e de automatização para corrigir os problemas antes que ocorram e, se de fato ocorrerem, a Kyndryl resolve-os depressa.
- » **Serviços de colaboração:** A Kyndryl, parceira de soluções da Microsoft (MSP), ajuda as empresas a criar e gerenciar o seu ecossistema de experiência de local de trabalho. Graças aos seus profundos conhecimentos de Microsoft 365 e da plataforma Teams, a empresa adota uma abordagem orientada por dados para criar uma experiência de

colaborador holística. A Kyndryl presta serviços para o ciclo de vida completo do local de trabalho colaborativo, incluindo dispositivos da próxima geração, implementação de aplicações e integrações e serviços para suporte e gerenciamento contínuos.

- » **Gestão de dispositivos e ciclo de vida:** Este serviço foi concebido para proporcionar um método de gerenciamento único para todos os dispositivos de usuário final, sistemas operacionais e modelos de propriedade. Oferece uma inscrição simples, políticas e perfis de segurança personalizáveis e uma configuração dinâmica com serviços gerenciados ponto a ponto para atualizações de dispositivos, gerenciamento de aplicações e acesso à loja de aplicações da empresa e a utilitários de suporte autônomo.
- » **Virtualização do local de trabalho:** A Kyndryl fornece um serviço de virtualização de desktop totalmente gerenciado que oferece aos funcionários acesso baseado em nuvem a aplicações de negócios por meio de uma solução de desktop hospedada segura. Oferece implementação e provisionamento do ambiente de trabalho rápidos para uma vasta gama de dispositivos, recuperação e cópia de segurança integrados, assim como analytics para apoiar melhores experiências de usuário final. A empresa tem uma parceria com a Microsoft para o Azure Virtual Desktop (AVD) e o Windows 365; Citrix Desktop as a Service (DaaS) e o Citrix Virtual Apps and Desktops; VMware Horizon e a nuvem e colaboração Horizon.
- » **Centro de atendimento como um serviço (CCaaS):** O CCaaS da Kyndryl oferece uma solução avançada de centro de atendimento omnicanal de ponta e ajuda a modernizar as operações comerciais, a capacitar os colaboradores do centro de atendimento e a proporcionar experiências de cliente superiores. Podem ser integrados na solução de CCaaS serviços de valor acrescentado, como consultoria estratégica, instrumentalização do fluxo de trabalho, serviços cognitivos e gerenciamento de experiência digital (DEM).

A estratégia de Digital Workplace da Kyndryl centra-se na oferta de serviços de estratégia, implementação, gerenciamento e suporte para enfrentar às crescentes necessidades de suporte dos modelos de trabalho híbridos. De uma forma global e em todos os setores de atividade, as empresas procuram soluções que melhorem tanto a experiência do colaborador como a experiência do cliente.

Os elementos-chave desta estratégia incluem:

- » Proporcionar um ecossistema de local de trabalho integrado, continuamente otimizado e seguro
- » Utilizar os dados das informações analíticas para gerenciamento de dispositivos e suporte proativo e preditivo
- » Criar uma experiência de usuário holística catalisadora de melhores resultados empresariais

Desafios

Muitos fornecedores estão direcionados para o desenvolvimento de estratégias de local de trabalho, com pontos de entrada ligeiramente diferentes, mas competindo para definir o espaço e o valor das respectivas ofertas. Para se diferenciar, a Kyndryl vai precisar aproveitar seu poderoso legado de serviços técnicos e desenvolver uma marca claramente centrada no suporte e na oferta do trabalho híbrido.

Conclusão

A ligação entre a EX e a CX vai continuar a desenvolver-se à medida que a maioria das indústrias e dos setores avançam para o digital. A rápida mudança para os modelos de trabalho híbridos, que permitem aos colaboradores trabalharem a partir de qualquer local, em qualquer dispositivo e em qualquer fuso horário, estão impulsionando uma adoção em larga escala de tecnologias digitais que tornam isto possível. Para manter este impulso, a IDC prevê para o mercado de tecnologias de local de trabalho digital inteligente, que apoiam as experiências de colaborador, um crescimento da CAGR (taxa anual de crescimento composta) de 23% entre 2019 e 2024, com o aumento da procura destas tecnologias.

Além dos investimentos a nível técnico, a transparência organizacional, a confiança e as comunicações abertas dos empregadores são igualmente essenciais para desenvolver uma experiência de colaborador sólida. São desenvolvidas a partir de programas orientados para o bem-estar do colaborador, o reconhecimento e apoio à diversidade, equidade e inclusão (DE&I). Num mundo onde os requisitos de trabalho mudam rapidamente, as organizações também têm de se concentrar no desenvolvimento de carreiras através de iniciativas de qualificação como parte das políticas, práticas e tecnologias concebidas para ajudar os colaboradores e, em última análise, os clientes, a alcançarem o sucesso.

A Kyndryl estará bem-posicionada para enfrentar o desafio de responder às exigências do mercado no que diz respeito à transformação do local de trabalho, graças à solidez do seu portfólio de gerenciamento do local de trabalho, parcerias e ofertas da empresa mais abrangentes. Capacitar modelos de trabalho híbridos duradouros não vai ser fácil, mas vai ser essencial para impulsionar modelos empresariais mais resilientes no futuro.

A transparência, a confiança e a comunicação aberta dos empregadores são igualmente essenciais para desenvolver uma experiência sólida do colaborador.

Sobre os analistas



Amy Loomis, Ph.D., vice-presidente de pesquisas, O futuro do Trabalho

Amy Loomis é a Vice-presidente de Pesquisas do serviço global da IDC de pesquisas de mercado sobre o futuro do trabalho. No seu cargo, a Dra. Loomis aborda a influência crescente de tecnologias, como inteligência artificial, análise de dados, robótica, realidade virtual e aumentada e automatização de processos inteligentes, na mudança da natureza do trabalho. Suas pesquisas analisam a forma como estas tecnologias influenciam as competências e os comportamentos dos colaboradores, a cultura organizacional e a experiência do colaborador, e também a forma como o local de trabalho está capacitando o futuro da empresa.

MENSAGEM DO PATROCINADOR

Os especialistas globais da Kyndryl colocam o colaborador no centro do local de trabalho híbrido, utilizando um gerenciamento proativo da experiência e suporte preditivo para dispositivos e aplicações. Adotamos uma abordagem holística, quantificável e orientada por dados, que ajuda a integrar perfeitamente os pontos de contato digitais e simplifica os fluxos de trabalho para melhorar os resultados empresariais.

Os nossos colaboradores e a tecnologia líder de mercado podem ajudar a medir e melhorar a experiência de colaborador entre cada ponto de contato digital, incluindo aquisição, dispositivos, aplicações, gerenciamento e suporte, para ajudar a criar conjuntamente uma experiência de colaborador harmoniosa e integrada. A nossa tecnologia patenteada e a plataforma aberta ajuda a prever e a resolver proativamente os problemas a nível de tecnologia e aplicação. Nos concentramos nos requisitos para a mudança a nível de cultura, adoção e jornada do colaborador do seu local de trabalho híbrido para ajudar a garantir níveis elevados de produtividade e engajamento dos seus colaboradores. Crie um local de trabalho híbrido moderno com a capacidade de otimizar e proporcionar continuamente uma experiência de colaborador segura e semelhante à do consumidor em escala. Mais informações em <https://www.kyndryl.com/us/en/services/digital-workplace>



O conteúdo deste artigo foi adaptado com base nas pesquisas da IDC existentes publicadas em www.idc.com.

IDC Research, Inc.
140 Kendrick Street
Building B
Needham, MA 02494, EUA
T. 508.872.8200
F. 508.935.4015
Twitter: @IDC
idc-insights-community.com
www.idc.com

Esta publicação foi produzida pela IDC Custom Solutions. Os resultados de pesquisas, análises e opiniões aqui apresentados foram retirados de análises e pesquisas mais detalhadas, realizadas de forma independente e publicadas pela IDC, salvo indicação de patrocínio de um fornecedor específico. A IDC Custom Solutions disponibiliza o conteúdo da IDC em vários formatos para distribuição por várias empresas. Uma licença para distribuir conteúdo da IDC não implica em endosso ou opinião em relação ao titular da licença.

Publicação externa de dados e informações da IDC — Quaisquer informações da IDC que se destinam a utilização em publicidade, comunicados de imprensa ou materiais promocionais exigem a aprovação prévia por escrito do respetivo diretor nacional ou vice-presidente da IDC. Um rascunho do documento proposto deverá acompanhar qualquer pedido desta natureza. A IDC reserva-se o direito de recusar a aprovação para utilização externa por qualquer motivo.

Copyright 2023 IDC. A reprodução sem autorização por escrito é completamente proibida.