

whitepaper

Digital Workplace traz novo desafio para gestão das empresas

OFERECIMENTO

tiinside





whitepaper

Digital Workplace traz novo desafio para gestão das empresas



A eficiência na gestão dos processos operacionais

O workplace digital ganha cada vez mais espaço nas organizações tradicionais e já é comum para muitas startups, que nascem totalmente digitalizadas. No contrapé, gestores de TI e segurança são desafiados a transformar a infraestrutura e garantir a integridade dos dados. Esse novo ambiente de trabalho digital se torna mais relevante para empresas inovadoras, uma forma de garantir atratividade e manter profissionais talentosos.



Conheça os desafios dessa nova tendência de gestão empresarial, onde a união da tecnologia e uma estratégia de valorização do profissional vão gerar inovação e garantir o sucesso dos negócios.

Boa leitura!

Claudiney Santos, editor da **TI INSIDE**



TI Inside é uma publicação digital que acompanha há mais de 10 anos o mercado de TI no Brasil e no mundo, com foco em negócios e política setorial, tendências, gestão e serviços, casos de sucesso e infraestrutura.

www.tiinside.com.br



whitepaper

Digital Workplace traz novo desafio para gestão das empresas



A transformação digital já faz parte do nosso dia a dia

Uma ou duas vezes por semana, João vai ao escritório e se conecta com a matriz da organização para realizar uma conference call. O ambiente conta com um amplo espaço, infraestrutura moderna e na entrada a recepcionista o recebe em um grande lounge com máquinas de café, geladeira, microondas e um mobiliário moderno. Ele decide onde vai se sentar, saca seu smartphone, se conecta a um provedor de reuniões que opera na nuvem que o leva à reunião virtual. Depois, segue a agenda com o diretor da empresa, no mesmo ambiente, em uma sala reservada dentro de um co-working. Saindo do encontro, volta ao lounge faz relacionamento com outros profissionais alocados no mesmo espaço, de outras organizações, ao tomar um café expresso. Volta para a sua casa, se conecta e segue a sua rotina de trabalho.

Essa rotina é cada vez mais comum para milhares de funcionários de empresas de todos os portes. A transformação digital, obsessão pela inovação e o boom de apps que permitem a comunicação remota estão mudando o jeito como as organizações se relacionam com seus públicos internos e externos. Os colaboradores ganham espaço para atuar de qualquer lugar e o ambiente que cresce a passos largos é o home office e



whitepaper

Digital Workplace traz novo desafio para gestão das empresas

“

Com o uso de novas tecnologias aplicadas ao dia a dia de trabalho dos colaboradores, as empresas terão mais eficiência na gestão dos processos operacionais por meio de fluxos dinâmicos, capacitação dos funcionários em tempo real, retenção de talentos, integração com o ambiente físico, permitindo ampliar a fronteira para o desenvolvimento e gestão de equipes virtuais”

Felipe Azevedo,
VP da LG lugar de gente

espaços compartilhados, como cooworks ou workplaces com uma arquitetura diferente do conhecido até pouco tempo atrás, quando havia estações de trabalho departamentais. A arquitetura das organizações mudou para acompanhar também a cultura das gerações Y e Z.

O pano de fundo é a mobilidade. Hoje, a população brasileira conta com pelo menos um smartphone. O Brasil superou a marca de um smartphone por habitante e hoje conta com 220 milhões de celulares inteligentes ativos, de acordo com a 29ª Pesquisa Anual de Administração e Uso de Tecnologia da Informação nas Empresas, realizada pela Fundação Getúlio Vargas de São Paulo (FGV-SP).

Em contrapartida, essa revolução da sociedade digital que atua em múltiplos ambientes digitais traz uma angústia para os gestores de TI e de segurança da informação, uma vez que controlar esses dados e o que os colaboradores escolhem para trabalhar é tarefa árdua e depende muito de uma cultura de conscientização a despeito de quais apps instalar, muitas vezes uma tarefa frustrada porque o usuário simplesmente baixa uma nova aplicação sem comunicar a organização. O resultado é o risco e ameaça na segurança dos dados. Além disso, a gestão da infraestrutura de TI é o desafio diante de tantas opções e ofertas gratuitas de aplicações no mercado.

No entanto, muitos fornecedores de TI já oferecem plataformas de workplace que integram outras ferramentas de mercado, evitando assim a escolha aleatória dos funcionários por aplicações que os agradam sem remeter a sua necessidade para os gestores de TI e segurança. É o caso da Poly, fruto da fusão Plantronics e Polycom. A companhia anunciou no primeiro trimestre de 2019 a unidade de vídeo USB plug & play, o Polycom Studio. Qualquer empresa, cujos funcionários utilizem PCs ou Macs para vídeo colaboração e com serviços na nuvem como Zoom, Microsoft Teams, Skype for Business, Google, Cisco Webex ou Amazon Chime, poderá incrementar seu trabalho colaborativo com a alta qualidade (HD) de áudio e vídeo em um dispositivo USB portátil, trazendo a tecnologia das soluções de grandes salas de conferência para o mercado SMB.

Na opinião de Felipe Azevedo, VP da LG lugar de gente, o digital workplace vem deixando de ser uma utopia e ganhando cada vez mais força e aceitação nas empresas. “Com o uso de novas tecnologias aplicadas ao dia a dia de trabalho dos colaboradores, as empresas terão mais eficiência na gestão dos processos operacionais por meio de fluxos dinâmicos, capacitação dos funcionários em tempo real, retenção de talentos, integração com o ambiente físico, permitindo ampliar a fronteira para o desenvolvimento e gestão de equipes virtuais”. Por isso, Azevedo acredita que a tendência é de as empresas contarem com times cada vez mais diversos, geridos por plataformas modernas, de qualquer lugar e em qualquer momento, gerando produtividade e engajamento.



whitepaper

Digital Workplace traz novo desafio para gestão das empresas

O homem da nuvem. Seria esse o futuro dos colaboradores digitais? Para construir uma empresa bem-sucedida em um workplace digital é imprescindível capacitar seus ativos mais essenciais - seus funcionários - para fazer seu melhor trabalho quando e em qualquer lugar. Esta é uma mudança maior do que um típico projeto de TI em toda a empresa.

Um movimento cultural

O conceito de Digital Workplace é um conjunto de tecnologias e práticas que permitem o trabalho de forma colaborativa, uma vez que o colaborador pode exercer todas as suas atividades em qualquer hora e lugar a partir de qualquer dispositivo móvel.

No entanto, a transformação passa primeiramente pela transformação cultural. Isso significa que um ambiente digital só acontece efetivamente quando a empresa fomenta um ambiente colaborativo e o engajamento dos líderes e colaboradores com esta nova cultura. Portanto, é preciso investir em tecnologia e incentivar um novo mindset entre os colaboradores.

“Por que preparar sua empresa para uma estratégia de Digital Workplace? Tempo (ou a falta dele) é o principal fator. Por exemplo, problemas como o de mobilidade urbana nas grandes cidades, que tem levado à perda de produtividade e ao aumento do estresse, bem como à má qualidade de vida dos funcionários, estão fazendo as companhias repensarem seu formato de trabalho”, defende Felipe Azevedo, vice-presidente da LG lugar de gente.

Ele acrescenta que a consolidação do movimento já é uma realidade pela consequente chegada de novas gerações ao ambiente de trabalho, que exigem da gestão de pessoas modelos colaborativos e cada vez menos hierárquicos e com mais tecnologia disponível no ambiente de trabalho.

O sucesso no workplace digital

O homem da nuvem. Seria esse o futuro dos colaboradores digitais? Para construir uma empresa bem-sucedida em um workplace digital é imprescindível capacitar seus ativos mais essenciais - seus funcionários - para fazer seu melhor trabalho quando e onde e em qualquer lugar. Esta é uma mudança maior do que um típico projeto de TI em toda a empresa - ela deve ser tratada como uma iniciativa de transformação de negócios, com patrocínio da diretoria executiva.

De acordo com dados recentes da *Workforce Futures* da Fuze, os funcionários estão desafiando práticas de trabalho estabelecidas, com 79% querendo trabalhar fora do escritório da empresa. A maioria dos trabalhadores está disposta a fazer sacrifícios por mais flexibilidade, com mais da metade dizendo que vai deixar um emprego para ganhar maior flexibilidade em onde e quando eles trabalham, disse Eric Hanson, vice-presidente de inteligência de mercado da Fuze.

Diante desse cenário, o estudo aponta que os líderes devem redistribuir e recapacitar os funcionários para ajudar a trazer crescimento positivo e inovação, que começa investindo nas oportunidades corretas de aprendizado e treinamento. Mais precisamente, as organizações precisam perceber que



whitepaper

Digital Workplace traz novo desafio para gestão das empresas

o digital significa mais do que apenas implementar novas ferramentas e softwares.

Missão, visão e valores no digital

A Sanofi é uma das empresas que criou um escritório digital. Fernando Faria, diretor de negócios imobiliários e de instalações da Sanofi, explica que o motivador para esse modelo de trabalho foi porque nos últimos anos, o cenário do setor de saúde foi impulsionado pela digitalização. Hoje, o paciente chega ao consultório médico com dados que buscou, proativamente, sobre seu diagnóstico, e questiona alternativas de tratamentos.

Nesse cenário, a Sanofi se posiciona como uma parceira na jornada de saúde das pessoas, que ouve, compreende e oferece soluções que atendam às suas necessidades em cada momento da vida. Esse posicionamento da empresa apoia-se no conceito Empowering Life, que é a assinatura da marca da Sanofi, para atender a todas essas transformações no mercado e da própria organização.

“Atualmente, temos um ambiente de trabalho que reflete nossa missão como uma empresa que empodera vidas, com diversos serviços para promoção da saúde dos colaboradores. E a tecnologia é parte fundamental nesse processo, pois implica na característica comportamental das equipes, formadas por profissionais ainda mais dinâmicos, flexíveis, ágeis, inovadores e digitais, adaptando-se constantemente aos desafios”, explica Farias.

O uso da estrutura de TI consistente e de equipamentos adequados permitem que equipes se integrem e trabalhem em conjunto nos diferentes modelos de espaço físico disponíveis na arquitetura do novo escritório. Exemplos de tecnologias implementadas são os sistemas de agendamento de reuniões que racionalizam o uso dos recursos internos; sistemas sem fio para apresentações, que conferem mais agilidade aos colaboradores; Ramais virtuais; Skype meeting e a implantação da tecnologia ZOOM - programa para computadores, tablets e smartphones de vídeo/web conferência com vários recursos de comunicação, que permitem a colaboração remota e dão mais liberdade aos colaboradores para trabalharem de onde quiserem.

O workplace digital também está presente na rotina de outras empresas, como Pernambucanas, Netshoes, Hospital Sírio-Libanês, Mercado Livre e Oxiten. Todas essas empresas são exemplos de uso da ferramenta de mesmo nome do conceito do Facebook. A solução Workplace Digital já soma mais de dois milhões de clientes em apenas 16 meses.

A Pernambucanas adotou o Workplace ao detectar a necessidade de um recurso que sustentasse toda sua estratégia, tanto interna como externamente. O Workplace os ajudou a conectar toda a organização (especialmente os setores) por meio do compartilhamento de informações de forma mais rápida e mais abrangente. Em três dias, dos 9.340 funcionários convidados,

“

Atualmente, temos um ambiente de trabalho que reflete nossa missão como uma empresa que empodera vidas, com diversos serviços para promoção da saúde dos colaboradores.

E a tecnologia é parte fundamental nesse processo, pois implica na característica comportamental das equipes, formadas por profissionais ainda mais dinâmicos, flexíveis, ágeis, inovadores e digitais, adaptando-se constantemente aos desafios”

Fernando Faria,
diretor de negócios
imobiliários e de instalações
da Sanofi



whitepaper

Digital Workplace traz novo desafio para gestão das empresas



mais de 7 mil estavam ativos na plataforma. A empresa atingiu uma média semanal de 3500 posts e 8 mil comentários entre os colaboradores.

Já o Mercado Livre adotou o Workplace para inaugurar uma nova cultura colaborativa em sua empresa. Ao passar para um conceito de escritório mais aberto e moderno, eles implementaram o Workplace aproveitando os recursos familiares do Facebook para envolver os funcionários. Além de ajudar na comunicação entre os funcionários, a adoção ajudou ainda a criar maior unidade entre os times e promover a colaboração interna.

A necessidade da Netshoes foi a integração entre seus colaboradores com o objetivo de aumentar a agilidade no processo de comunicação. A experiência com o Workplace permitiu a empoderar as pessoas com as ferramentas de comunicação, reduziu o tempo de respostas, integrou a equipe e intensificar o fluxo de informações na companhia.

Sem citar qual empresa, a LG lugar de gente comenta que um cliente do setor de telefonia contratou as soluções de workplace digital para construir um programa de capacitação para seu time de vendas. O desafio era transformar os cursos, principalmente de capacitação inicial, em algo mais atrativo e moderno, saindo do formato presencial, que durava de 10 a 12 dias. “Com as soluções da LG de games, analytics e trilhas adaptativas, o tempo em sala de aula caiu para três dias”, diz Azevedo. Segundo ele, o cliente não tinha retorno de como as pessoas performavam após o treinamento. Era feita uma avaliação e, posteriormente, a empresa aplicava uma prova, mas não entendia como os colaboradores atuavam após finalizarem essa etapa. Com as soluções da LG foi possível mensurar o retorno sobre o investimento.



whitepaper

Digital Workplace traz novo desafio para gestão das empresas

Tecnologia deve unir pessoas

A tecnologia, por si só, não se traduz em “digital”. Ser digital é uma mudança de mentalidade que exige aumentar o “QI digital” coletivo - onde organizar, operar e se comportar de maneira ultramente digital se torna a verdadeira marca de uma organização digital. As organizações podem usar plataformas digitais para ajudar sua força de trabalho a acessar o que precisam, quando e onde precisam.

“Investir em soluções colaborativas garante maior produtividade aos funcionários, redução de custos não só com deslocamentos, mas na redução de grandes espaços de trabalho”, analisa Paulo Sierra, diretor geral da Poly no Brasil. Para ele, as companhias que investem em ferramentas para colaboração acreditam que a forma de trabalhar e a cultura organizacional mudaram e, por isso, uma empresa deve fornecer opções aos funcionários para desempenharem seu trabalho de maneira mais produtiva com maior agilidade, concentração e flexibilidade de tempo e de local.

Várias plataformas incorporam robótica ou chatbots para envolver seus funcionários de maneira de alta qualidade que não eram possíveis no passado, dadas as limitações tecnológicas anteriores. Organizações inteligentes serão os líderes, pois moldarão o mercado e empregarão o pensamento digital, enquanto dominam a experiência do funcionário a cada passo do caminho. Em última análise, a implantação bem-sucedida de estratégias digitais criará locais mais produtivos e satisfatórios para se trabalhar.

Nesse sentido, o Facebook vem ganhando cada vez mais autoridade com a solução Workplace.. “Olhando para o futuro, estamos constantemente ouvindo os nossos clientes para obter sugestões e lançar novas funcionalidades. Queremos que o Workplace seja o lugar onde o trabalho é feito”, afirma Adriano Marcandali, que é líder do Workplace by Facebook na América Latina.

Segundo ele, o Facebook está focado no crescimento de sua base de clientes e também ajudando os seus parceiros atuais a passar da comunicação para o mundo da colaboração e automação através do uso de bots e integrações. “No ano passado, na F8, a conferência de desenvolvedores do Facebook, anunciamos mais de 50 novas integrações - da Microsoft, Atlassian, SurveyMonkey e ADP - todas projetadas para ajudar nossos clientes a realizarem mais de forma eficiente”.

Sierra, da Poly, diz que a vantagem de uma companhia adotar workplaces digitais vai desde de a diminuição de custos operacionais, economias de tempo e deslocamento até aumento de produtividade. “As soluções de comunicações unificadas da Poly potencializam a colaboração dos dispositivos que os colaboradores carregam consigo como smartphones, tablets ou notebooks. Isso

“

Investir em soluções colaborativas garante maior produtividade aos funcionários, redução de custos não só com deslocamentos, mas na redução de grandes espaços de trabalho”

**Paulo Sierra,
diretor geral da
Poly no Brasil**



whitepaper

Digital Workplace traz novo desafio para gestão das empresas



facilita o trabalho remoto, agilidade na tomada de decisões e aumenta os níveis de produção”, comenta o executivo da Poly.

“A tecnologia de cancelamento de ruídos dos headsets e de telefones para áudio e videoconferências melhora a experiência do usuário que trabalha a partir de qualquer lugar, seja em casa, num café ou num escritório Open Space, garantindo maior concentração e mobilidade. Além disso, oferecemos produtos e serviços para videoconferência na nuvem, os quais conectam os profissionais onde quer que estejam de maneira ágil e intuitiva. Essa gama de soluções fomenta a colaboração num digital workplace”, explica Sierra.

Essa facilidade, segundo a Poly, que desenvolve tecnologias que permitem adaptar as soluções de acordo com a infraestrutura existente, permite diagnosticar se as soluções podem operar na nuvem ou aproveitar ao máximo o que a empresa já possui em seu ambiente tecnológico.

Azevedo, da LG lugar de gente, aposta que todas as tecnologias como games, aplicativos mobile, além de Inteligência Artificial, People Analytics e chatbots, ajudarão a eliminar atividades burocráticas e repetitivas e com isso permite que os colaboradores ganhem tempo para realizar atividades que realmente vão ter impacto no resultado da empresa e não apenas do RH.



whitepaper

Digital Workplace traz novo desafio para gestão das empresas

As dores e delícias do workplace digital

O objetivo do estudo foi fornecer aos líderes de negócios uma análise mais detalhada dos principais desafios do local de trabalho em 2019. Ele também os ajudará a determinar os tipos de soluções digitais no local de trabalho que serão necessárias para a empresa.

De acordo com o relatório *2019 State of the Digital Workspace* da Igloo, 70% dos funcionários remotos se sentem excluídos do local de trabalho. À medida que mais pessoas trabalham remotamente, identificar as deficiências é extremamente importante para garantir que os trabalhadores sejam felizes e produtivos. Os problemas mais evidentes no relatório são a falta de práticas de compartilhamento e comunicação do conhecimento no local de trabalho. No que diz respeito ao trabalho remoto, compartilhar conhecimento e comunicação efetiva são absolutamente essenciais.

Segundo a Igloo, embora não haja escassez de aplicativos de comunicação ou gerenciamento de conhecimento no mercado, é importante entender seus desafios antes de implementá-los. Estamos vendo empresas adotarem mais aplicativos com o objetivo de aumentar a produtividade, mas essa abordagem continua produzindo resultados desanimadores para os funcionários e para a organização.

O objetivo do estudo foi fornecer aos líderes de negócios uma análise mais detalhada dos principais desafios do local de trabalho em 2019. Ele também os ajudará a determinar os tipos de soluções digitais no local de trabalho que serão necessárias para a empresa.

Estatísticas de trabalho remoto

Os funcionários em geral estão prontos para as soluções e ferramentas da próxima geração. Mas o relatório continua dizendo que as empresas não estão atendendo às necessidades dos funcionários no cenário digital atual.

As disciplinas da pesquisa destacaram quatro áreas de foco para as organizações investirem. Elas querem investimentos em uma plataforma digital no local de trabalho para centralizar a comunicação e a colaboração. Eles também disseram que a gestão do conhecimento e a melhoria no engajamento dos funcionários são questões-chave.

Isso vai contra a função principal da tecnologia de colaboração. Isso faz com que os trabalhadores remotos se sintam excluídos.

Mais da metade ou 57% estão perdendo informações importantes. As informações não são comunicadas pessoalmente. E 55% são excluídos das reuniões por causa de sua localização remota.

O problema persiste com o acesso, pois 43% disseram que não conseguiam acessar pessoas ou grupos. Quando se trata de documentos ou informações, 39% também enfrentaram problemas de acesso. Outros 33% disseram que perderam informações sobre mudanças no processo ou na política.



whitepaper

Digital Workplace traz novo desafio para gestão das empresas



E 19% não conseguiram encontrar a ferramenta certa para entrar em contato com alguém.

Como os funcionários estão se comunicando?

O relatório afirma que 91% dos funcionários se sentem seguros de que suas ferramentas de compartilhamento de conhecimento só permitem o acesso a pessoas autorizadas. Mas apenas 14% disseram que usam FTP seguro.

Mais de dois terços ou 70% admitiram usar e-mail para armazenar ou compartilhar informações confidenciais e privadas, e 26% usaram mensagens instantâneas.

Sem um conjunto centralizado de ferramentas para comunicação e compartilhamento, aplicativos e software não sancionados se tornam as opções padrão.

No relatório, 62% dizem que aplicativos não autorizados são mais fáceis de usar. E 55% disseram que esses aplicativos não podem ser monitorados ou rastreados por sua organização.

Como disse a Igloo no relatório, “as empresas devem tratar seriamente o uso de aplicativos não sancionados, independentemente de sua finalidade no local de trabalho”.

As organizações devem fazer uma auditoria completa de toda a tecnologia usada por sua força de trabalho, tanto a variedade aprovada quanto a não aprovada.

A Igloo recomenda que as empresas invistam em plataformas digitais de próxima geração para preencher lacunas e resolver problemas.