

A Forrester Consulting
Documento sobre liderança
de pensamento
Encomendado pela Dell

Abril de 2018

Elevar a produtividade do funcionário pela escolha certa dos monitores

Para alcançar uma melhor experiência
do cliente e do funcionário

Índice

- 1 Sumário executivo
- 2 As estratégias de tecnologia de força de trabalho existentes não atendem às necessidades dos funcionários
- 5 Seus funcionários têm diferentes hábitos de trabalho — e requisitos de monitor
- 7 Os monitores são um dos elementos-chave da produtividade do funcionário - escolha com cuidado
- 9 Recomendações fundamentais
- 10 Apêndice

Diretor de projeto:

Sri Prakash Gupta,
Consultor de impacto de mercado

Pesquisa de contribuição:

Grupo de pesquisa Forrester's
eBusiness & Channel Strategy

SOBRE A FORRESTER CONSULTING

A Forrester Consulting oferece consultoria com base em pesquisa independente e objetiva para ajudar os líderes a ter sucesso em suas organizações. Variando no escopo de uma curta sessão de estratégia para projetos personalizados, os serviços da Forrester Consulting conectam você diretamente com analistas de pesquisa, que aplicam conhecimentos técnicos para os desafios específicos de seu negócio. Para obter mais informações, visite forrester.com/consulting.

© 2018 Forrester Research, Inc. Todos os direitos reservados. A reprodução não autorizada é estritamente proibida. As informações são baseadas nos melhores recursos disponíveis. As opiniões refletem o julgamento no momento em que foram feitas e estão sujeitas a alterações. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar e Total Economic Impact são marcas comerciais da Forrester Research, Inc. Todas as outras marcas registradas são de propriedade de suas respectivas empresas. Para obter mais informações, vá para forrester.com. [1-14VHOMC]



Assegure uma experiência positiva dos funcionários para proporcionar uma melhor experiência do cliente.

Sessenta e dois por cento dos entrevistados citam que monitores com melhor resolução e mais envoltentes representam o principal fator para melhorar sua produtividade.

As expectativas dos funcionários variarão com base em seus hábitos de trabalho ou descrições de seus cargos — escolha o monitor certo para as necessidades dos funcionários.

Sumário executivo

Conforme as empresas de todos os tipos e tamanhos lutam para sobreviver e prosperar em mercados altamente competitivos, aumentar a produtividade dos funcionários pode proporcionar uma vantagem crucial. Mesmo pequenos ganhos, multiplicados por todos os funcionários, podem conduzir a um crescimento considerável. Os benefícios menos quantificáveis podem ser que funcionários melhores, mais felizes e mais produtivos são muito mais susceptíveis a proporcionar experiências do cliente excepcionais - a chave para o sucesso na era do cliente.

Em dezembro de 2017, a Dell contratou a Forrester Consulting para avaliar a função dos monitores sobre a produtividade dos funcionários e a capacidade de as empresas melhorarem a experiência dos funcionários. A Forrester realizou pesquisas quantitativas detalhadas com 355 respondentes, incluindo trabalhadores do conhecimento e tomadores de decisão de aquisição de hardware em organizações com 5.000 ou mais funcionários. A pesquisa foi realizada em ANZ (Austrália, Nova Zelândia), China, Índia, Japão, América do Norte, Sudeste Asiático e Reino Unido.

O resultado: os funcionários querem ser ouvidos na decisão sobre a tecnologia que os tornará mais produtivos, e acreditam que melhorar seu hardware (PC, monitor, periféricos) aumentará sua produtividade ao máximo. Que tipo de hardware? Dentre todas as opções, os entrevistados citam que um monitor mais envolvente/maior/com melhor resolução é o principal fator para melhorar sua produtividade.

As empresas normalmente têm políticas padrão de atualizações da força de trabalho, mas os monitores são muitas vezes negligenciados. Os resultados da pesquisa são claros - para melhorar a atração e a retenção dos melhores talentos, as equipes de TI e de infraestrutura devem proporcionar mais opções de dispositivos e monitores. Mas os benefícios não terminam aqui. Determinar a melhor estratégia de atualização do monitor, levando em consideração as funções e os hábitos de trabalho do funcionário, pode impulsionar uma melhor experiência dos funcionários e, por sua vez, uma melhor experiência do cliente.

PRINCIPAIS CONCLUSÕES

- › **As prioridades de TI devem refletir melhor as expectativas dos funcionários.** Setenta e cinco por cento dos respondentes querem ser ouvidos na escolha da tecnologia que os tornará mais produtivos. No entanto, apenas 42% dos entrevistados acreditam que melhorar a produtividade dos funcionários é algo crítico ou de alta prioridade para seus departamentos de TI.
- › **As organizações devem ser flexíveis para atender às necessidades de diferentes grupos.** As políticas de capacitação de força de trabalho existentes não refletem os hábitos de trabalho e requisitos dos diferentes grupos de funcionários. Sua empresa provavelmente tem uma mistura de funcionários que trabalham na mesa, pessoal altamente móvel e inúmeras combinações entre ambos. Uma abordagem única para a aquisição de monitores não atende adequadamente aos seus diferentes hábitos de trabalho.
- › **O monitor certo aumentará a produtividade dos funcionários.** Os funcionários estão ávidos por monitores maiores e de maior resolução que melhoram a capacidade multitarefa e a criação de conteúdo, melhoram o conforto do usuário e possibilitem ver mais do trabalho na tela. De fato, 80% dos entrevistados acreditam que um monitor de tela maior poderia afetar positivamente o seu desempenho no trabalho.

Uma estratégia de monitor bem pensada é crucial para melhorar a produtividade dos funcionários.

As estratégias de tecnologia de força de trabalho existentes não atendem às necessidades dos funcionários

Pesquisa de experiência do cliente (CX) da Forrester demonstra que CX líderes aumentam a receita de quatro a 10 vezes mais do que as CX inferiores. As CX líderes também são muito mais propensas a aplicar disciplinas e abordagens de CX para melhorar a experiência dos funcionários (EX), inclusive aumentando os investimentos em tecnologias voltadas para os funcionários. Por quê? Pois esses líderes agora sabem que a CX está, em última análise, nas mãos de seus funcionários.

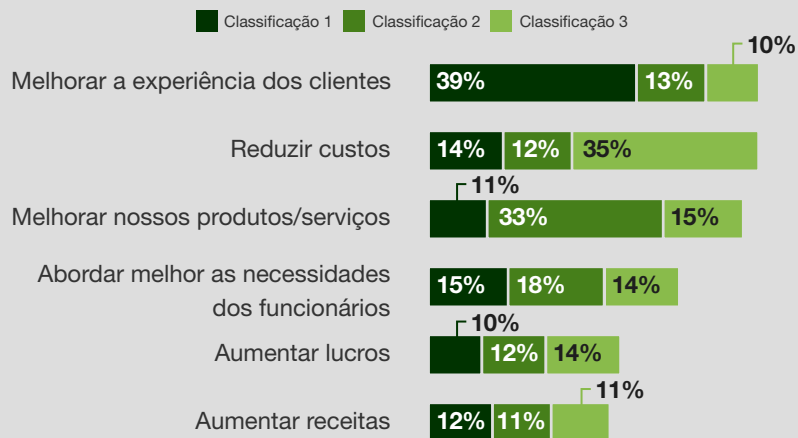


Capacitar sua força de trabalho com uma melhor tecnologia, portanto, deve ser parte de uma estratégia mais ampla para promover o alto desempenho e aumentar o envolvimento. Funcionários engajados investem voluntariamente seu tempo e energia no sucesso de seus negócios. Proporcionar a eles uma clara visão de como podem melhorar os resultados do cliente é fundamental, mas não suficiente. As empresas devem entregar as ferramentas de produtividade certas para garantir que os funcionários possam fazer seu trabalho mais rapidamente e melhor. Mas com que frequência as organizações priorizam equipar sua força de trabalho para o sucesso?

Os resultados da pesquisa que realizamos para esse estudo ilustram um abismo. Sessenta e dois por cento dos pesquisados entendem a importância da CX e veem a CX como uma das suas três principais prioridades de negócios de suas empresas nos próximos 12 meses. Mas melhorar a EX é uma quarta e distante prioridade - citada por apenas 47% dos respondentes (consulte a Figura 1).

Figura 1

"Quais das seguintes iniciativas têm maior possibilidade de estar entre as maiores prioridades de negócios da sua organização nos próximos 12 meses?"
(Mostrando resultados para os três maiores resultados)



Base: 355 profissionais dos setores de FSI, saúde, governo, mídia e entretenimento em sete países/regiões
Fonte: um estudo encomendado e conduzido pela Forrester Consulting em nome da Dell, março de 2018

Melhorar a experiência do cliente é uma das maiores prioridades para a maioria das organizações - mas ainda há um hiato quanto à experiência dos funcionários.

Essa desconexão entre CX e EX como prioridades estratégicas afeta negativamente a produtividade dos funcionários - apenas 30% dos entrevistados se sentem altamente produtivos em seu ambiente de trabalho. Em um mercado altamente competitivo, essa é uma bandeira vermelha.

A boa notícia? Os funcionários sabem o que eles precisam para serem mais produtivos. Eles precisam de uma tecnologia que os ajude a:

- › **Fazer mais na mesma quantidade de tempo.** Nossa pesquisa mostra que o que torna os funcionários mais satisfeitos no trabalho é fazer suas tarefas - avançando o seu trabalho a cada dia. De fato, 91% dos pesquisados definem a produtividade especificamente em termos de aumento de eficiência (consulte a Figura 2).
- › **Colaborar melhor.** No atual ambiente empresarial, muito poucos funcionários trabalham isoladamente. Isso explica por que 78% dos entrevistados consideram que uma melhor colaboração seja fundamental para melhorar a produtividade. A tecnologia é um facilitador fundamental. Os resultados da pesquisa mostram que mais de 55% das reuniões dependem de tecnologia para conectar os participantes - reunião por videoconferência com monitores de tela grande e/ou conferências de áudio.
- › **Trabalhar mais rápido.** Os seus funcionários estão empenhados em trabalhar mais rapidamente sem comprometer a qualidade, conforme observado por 75% dos entrevistados. As organizações de sucesso estão adotando essa oportunidade para capacitar seus funcionários e atender melhor às metas de negócios.

O ENIGMA DO GERENCIAMENTO DA TECNOLOGIA

O principal trabalho dos profissionais de infraestrutura e operações (I&O) responsáveis pelas tecnologias de força de trabalho é fornecer aos funcionários as ferramentas e a tecnologia que eles precisam para realizar seus trabalhos de forma eficiente. Mas muitas vezes, os profissionais I&O não entregam isso. Por quê? Os investimentos em tecnologia de força de trabalho são muitas vezes vistos mais como um centro de custo e risco do que como uma ferramenta para melhorar a experiência dos funcionários.

A experiência dos funcionários começa e termina com a produtividade.

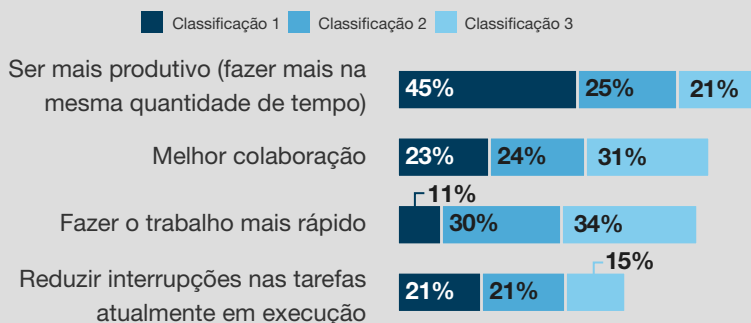


Figura 2

"Otimizar a produtividade dos funcionários é uma meta importante.

O que ser produtivo no trabalho significa para você?"

(Mostrando resultados para as três maiores classificações)



Base: 355 profissionais dos setores de FSI, saúde, governo, mídia e entretenimento em sete países/regiões

Fonte: um estudo encomendado e conduzido pela Forrester Consulting em nome da Dell, março de 2018

Produtividade significa coisas diferentes para diferentes funcionários - de acordo com o plano.

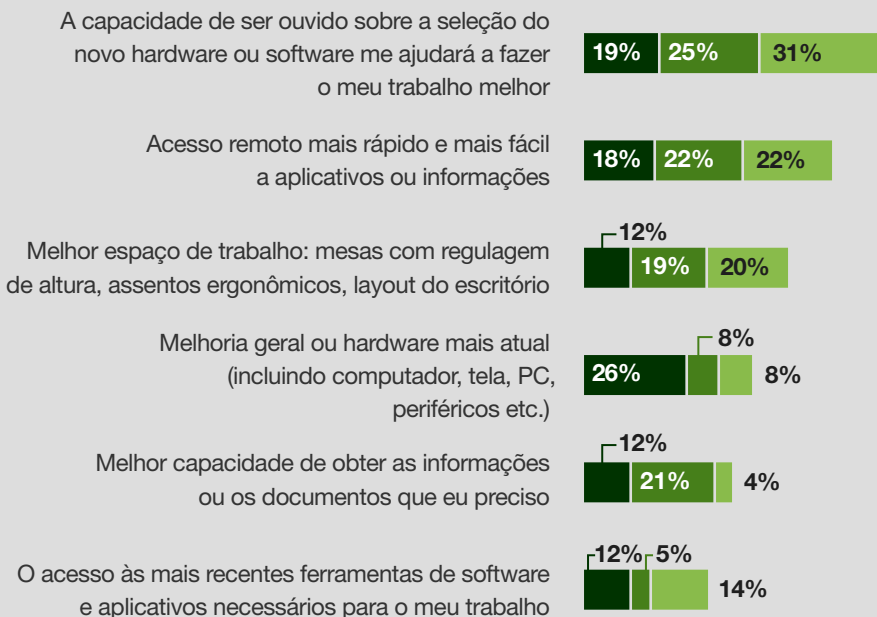
Com demasiada frequência, a tecnologia com a qual você equipou seus funcionários prejudica a sua produtividade.¹ Os resultados de nosso estudo destacam que:

- › **As organizações de TI continuam a se concentrar em "manter as luzes acesas"**. Setenta e seis por cento dos entrevistados acreditam que a TI atribui uma prioridade crítica ou alta para reduzir o tempo de inatividade do funcionário. Essa é a boa notícia. A má notícia? Isso nem sempre se traduz em maior produtividade dos funcionários - ou melhor experiência dos funcionários. Apenas 42% dos entrevistados acreditam que seus departamentos de TI veem o aumento da produtividade dos funcionários como uma prioridade crítica ou alta. Um número ainda menor (25%) acredita que a introdução de um novo hardware para os funcionários é uma prioridade crítica ou alta.
- › **Os funcionários querem uma melhor experiência**. A incapacidade de a TI atender às crescentes expectativas dos funcionários está prejudicando a produtividade. Os funcionários estão cientes do problema. Em resposta, 75% dos entrevistados querem dizer mais do que apenas uma palavra sobre a escolha de hardware ou software (consulte a Figura 3).

Figura 3

"Usando a sua melhor estimativa, selecione os três principais fatores que impactam positivamente a produtividade." (Mostrando resultados para as três maiores classificações)

■ Classificação 1 ■ Classificação 2 ■ Classificação 3



Base: 355 profissionais dos setores de FSI, saúde, governo, mídia e entretenimento em sete países/regiões
 Fonte: um estudo encomendado e conduzido pela Forrester Consulting em nome da Dell, março de 2018

Os funcionários esperam mais de suas empresas - a TI deve intensificar a entrega.

Seus funcionários têm diferentes hábitos de trabalho — e requisitos de monitor

Enquanto a maioria dos trabalhadores do conhecimento acredita que trabalhar em um monitor maior e com maior resolução poderia melhorar a sua produtividade de forma positiva, muito poucos têm liberdade de escolha. Em vez disso, as empresas normalmente adotam uma abordagem única. A realidade? Os seus funcionários têm requisitos de tecnologias de força de trabalho exclusivas com base em seus hábitos de trabalho (consulte a Figura 4):

- › **Funcionários que trabalham em mesas precisam de conforto e usabilidade.** Normalmente isso inclui funcionários administrativos, recepcionistas, operações de negócios e recursos humanos. Eles gastam mais de metade do seu tempo na mesa e passam menos de 4 horas por dia em reuniões. Para se manter produtivos, eles precisam de monitores grandes e/ou duplos para multitarefas - 77% querem monitores maiores para ver mais de seus trabalhos e 68% querem uma melhor resolução para ver imagens com mais detalhes.

Como eles gastam muito tempo em suas mesas, também não é surpreendente que os funcionários que trabalham basicamente na mesa estão dispostos a utilizar melhor o seu espaço de trabalho ativo - 57% querem menos desordem através de um melhor gerenciamento dos cabos/menos fios, incluindo dispositivos computacionais com ambientes de acoplamento.

- › **Os funcionários sem mesa fixa precisam ter uma transição otimizada para multitarefa.** Normalmente, isso inclui gerentes, altos executivos e especialistas, como médicos e enfermeiros. Eles se movem constantemente dentro de seu local de trabalho - pelo menos três vezes por semana - e passam mais de 5 horas por dia em reuniões. Para maximizar a produtividade, eles precisam de ferramentas para permitir a transição perfeita entre as reuniões e suas mesas; conectividade confiável em qualquer lugar; e dispositivos portáteis convenientes e leves que não comprometam sua produtividade.

Um número desproporcional de funcionários sem mesa fixa (45%) tem entre 19 e 34 anos de idade e esperam ter a capacidade multitarefa em todos os momentos. Mas isso não é limitado aos millennials: 87% de todos os funcionários sem mesa fixa consideram a multitarefa com um único monitor grande (como monitores ultra largos ou curvos) um atributo crítico ou muito importante. Por quê? Porque 80% dos funcionários sem mesa fixa trabalham em pelo menos cinco ou mais aplicativos em um típico dia de trabalho, forçando-os a alternar entre aplicativos diferentes para que seu trabalho possa ser feito.

- › **Profissionais em movimento precisam de portabilidade e flexibilidade.** Normalmente, isso inclui representantes de vendas e seguros, gerentes de eventos e profissionais de serviços, como consultores e prestadores de serviços de saúde. Eles têm maior possibilidade de desempenhar funções que lidam com o cliente, com 62%, usando aplicativos de marketing/vendas (CRM), a mais alta percentagem entre todos os entrevistados. Eles também são altamente móveis - 45% trabalham em viagem pelo menos três vezes por semana, também maior entre todos os pesquisados. Profissionais móveis preferem uma configuração de monitor duplo, que lhes permite ampliar o estado real da sua tela para aumentar significativamente sua produtividade durante o curto período de tempo em que não estão em viagem. De fato, 49% já estão usando mais de um monitor - a mais alta percentagem entre todos os entrevistados. Eles precisam de dois monitores para realizar várias tarefas de forma eficiente em vários aplicativos, especialmente ao trabalhar com grandes volumes de dados do cliente. Eles também precisam de dispositivos portáteis convenientes e leves, bem como de autossuficiência para trabalhar, colaborar e compartilhar apresentações.



Como eles estão mais propensos a viajar para vários escritórios corporativos e locais do cliente durante todo o dia, também esperam liberdade de escolha para dispositivos e hardware. Isso inclui a necessidade de dispositivos de exibição portáteis para apresentar informações e ficar conectado.

- › **Os funcionários remotos precisam de conforto e facilidade de suporte.** Normalmente, esses funcionários trabalham pelo menos três vezes por semana fora do escritório - principalmente em casa, mas também de outras localidades. Setenta e oito por cento dos trabalhadores remotos estão usando monitores únicos em sua estação de trabalho principal; infelizmente, eles são mais propensos a ter monitores mais antigos e menores (menos de 20 polegadas). Para permanecer produtivo, eles precisam de monitores maiores e de resolução superior; conectividade contínua para o escritório principal via telefone ou videoconferência; um conjunto de ferramentas que permita a autossuficiência; e acesso a suporte de TI extra.



Eles também esperam uma combinação de portabilidade, conforto e facilidade de uso - 50% valorizam menos cabos para gerenciar seus espaços de trabalho com eficiência, a mais alta porcentagem entre todos os entrevistados. Como os funcionários sem mesa fixa, os trabalhadores remotos priorizam a capacidade de multitarefa em um único monitor grande. Mais do que qualquer outro funcionário, eles também priorizam uma melhor conectividade com periféricos (como uma estação de acoplamento) - não é de surpreender, dado seu acesso frequentemente limitado ao suporte de TI.

Figura 4

O futuro do trabalho está mudando rapidamente - assim como a sua força de trabalho.

Existem quatro tipos principais de funcionários atualmente.



Base: 355 profissionais dos setores de FSI, saúde, governo, mídia e entretenimento em sete países/regiões
 Fonte: um estudo encomendado e conduzido pela Forrester Consulting em nome da Dell, março de 2018

Os monitores são um dos elementos-chave da produtividade do funcionário - escolha com cuidado

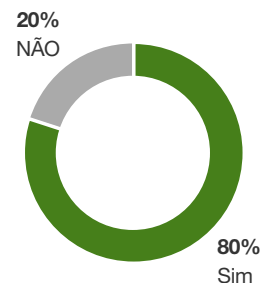
Avaliar as necessidades dos funcionários com base em diferentes hábitos de trabalho é essencial para uma estratégia eficaz de aquisição de tecnologia de força de trabalho. Mas, apesar das diferenças entre as funções do funcionário, há um conjunto de capacidades que todos os funcionários valorizam, incluindo:

- › **Maior tamanho da tela.** Todos os pesquisados no nosso estudo utilizam um único monitor com menos de 25 polegadas de tamanho da tela. Mas a maioria gostaria de mais.
 - › Oitenta por cento dos entrevistados acreditam que um monitor de tela maior poderia melhorar a produtividade (consulte a Figura 5).
 - › Oitenta e quatro por cento acreditam que a possibilidade de visualizar uma grande quantidade de trabalho em um monitor grande é importante para o seu trabalho.
- › **Suporte para multitarefa.** Em vez de alternar entre aplicativos e/ou documentos, os funcionários preferem se concentrar em suas tarefas primárias, com todo o conteúdo prontamente visível. Em termos de atividades, os funcionários desejam melhor executar simultaneamente à sua tarefa principal, os respondentes citaram verificar e responder e-mails e trabalhar em vários documentos como suas duas maiores opções. Mais especificamente:
 - › Sessenta e um por cento dos entrevistados citam o aumento da capacidade de multitarefa como uma consideração para selecionar um novo monitor (consulte a Figura 6).
 - › Oitenta e cinco por cento acreditam que o suporte a multitarefas reduziria o tempo necessário para reunir informações de várias fontes, aplicativos e/ou arquivos.
 - › Noventa e um por cento acreditam que a capacidade de ver várias janelas para possibilitar multitarefas em uma única tela é importante para o seu trabalho.
 - › Oitenta e seis por cento acreditam que um monitor duplo é importante para o seu trabalho.
- › **Maior resolução.** Quando pedidos para classificar os principais benefícios de um monitor de alto contraste e alta resolução (como, por exemplo, alta definição, Full HD, definição ultra alta), 62% dos entrevistados afirmaram que a sua produtividade melhoraria com monitores mais envolventes, maiores e de maior resolução. Cavando mais fundo, verificamos que:
 - › Noventa e um por cento dos entrevistados citaram uma diminuição da tensão do olho como um benefício fundamental frente a trabalhar em monitores de baixa resolução.
 - › Setenta e nove por cento acreditam que a capacidade de visualizar imagens extremamente nítidas com um alto nível de detalhes é importante para o seu trabalho.



Figura 5

"Você acha que trabalhar em um monitor de tela maior poderia afetar positivamente o seu desempenho no trabalho?"
(Selecione uma)



Base: 203 profissionais dos setores de FSI, saúde, governo, mídia e entretenimento em sete países/regiões
Fonte: um estudo encomendado e conduzido pela Forrester Consulting em nome da Dell, março de 2018

- › **Área de trabalho organizada.** Sessenta e um por cento de todos os pesquisados citaram um melhor conforto como a principal consideração na seleção de novos monitores (consulte a Figura 6). Os resultados mostram que:
 - › Setenta e três por cento dos respondentes acreditam que a melhoria do gerenciamento de cabos, ou menos fios, para uma área de trabalho mais organizada é importante para o seu trabalho.
 - › Cinquenta e dois por cento acreditam que um único monitor grande é benéfico para um melhor gerenciamento da área de trabalho e menos desordem com menos cabos.

Figura 6

"Se você tivesse que escolher um novo monitor para seu PC, qual das seguintes opções você consideraria?"
 (Mostrando resultados agregados para as maiores classificações, mas nem todas as respostas não mostradas)



Base: 355 profissionais dos setores de FSI, saúde, governo, mídia e entretenimento em sete países/regiões
 Fonte: um estudo encomendado e conduzido pela Forrester Consulting em nome da Dell, março de 2018

Recomendações fundamentais

Para fornecer uma experiência de cliente excepcional, seus funcionários devem estar engajados e produtivos, e se sentirem valorizados. Uma estratégia de monitor bem pensada é crucial para melhorar a produtividade dos funcionários. Mas as tradicionais estratégias de atualização de tecnologia não são suficientes. Em vez disso, você deve:



Adaptar sua abordagem para a seleção de monitores. Compreender o conjunto essencial de recursos de monitor que todos os funcionários valorizam para melhorar a produtividade. Mas considere também as necessidades, os desejos e as expectativas dos diferentes grupos de funcionários. Comece por avaliar os atuais padrões de uso de seus funcionários para identificar os principais requisitos e expectativas da tecnologia em áreas como o tamanho da tela, a resolução e a amplitude da paleta de cores suportadas.



Crie uma estratégia à prova de futuro para seu monitor. Considere os recursos que asseguram a produtividade contínua dos trabalhadores conforme as tecnologias de força de trabalho continuam a avançar - e as expectativas dos funcionários continuam a aumentar. Os exemplos incluem taxas de atualização mais rápidas para suportar aplicativos de computação intensiva e conectividade rápida e confiável para proporcionar uma mesa livre de desordem (por exemplo, USB-C).



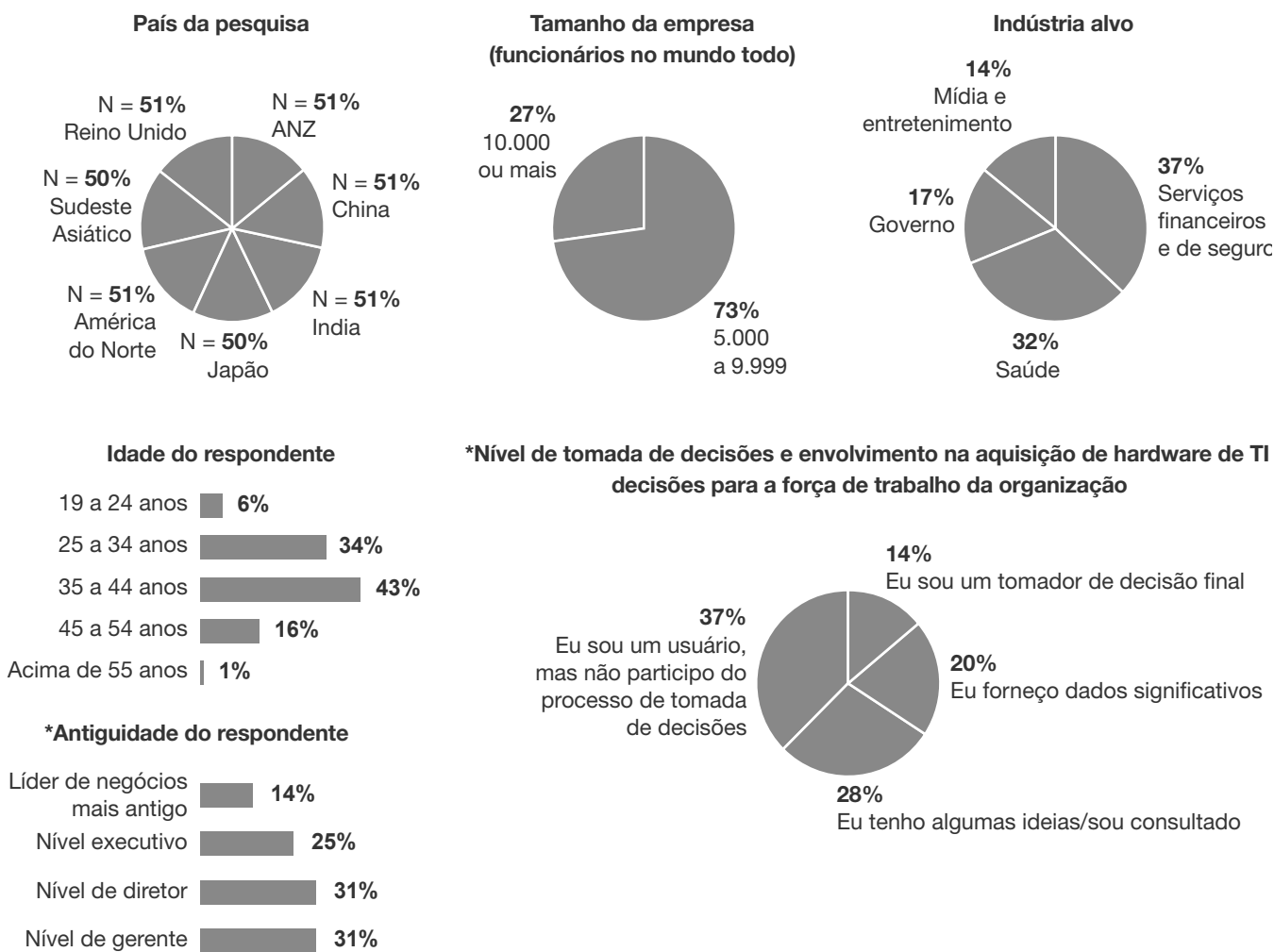
Adote um processo de atualização previsível. As necessidades e expectativas dos funcionários mudarão ao longo do tempo - gerencie a sua cadência de atualização de monitores de forma adequada. Quarenta e sete por cento dos pesquisados gostariam de atualizar/aprimorar seus monitores pelo menos de três em três anos, mas a maioria ainda usa telas pequenas, indicando monitores mais antigos ou uma incompatibilidade de hardware com as suas expectativas. Adote a inovação contínua e a constante evolução tecnológica como parte de sua estratégia de atualização de monitores. Procure parceiros para obter orientação ao considerar grandes compras/atualizações de monitores.

Apêndice A: Metodologia

Nesse estudo, a Forrester realizou uma pesquisa on-line com 355 trabalhadores do conhecimento e tomadores de decisão entre quatro verticais do setor de sete países/regiões para avaliar o papel dos monitores na produtividade dos funcionários.

Os participantes da pesquisa incluíram tomadores de decisão e trabalhadores do conhecimento que estavam em nível de gerente ou acima de várias funções. As perguntas feitas aos participantes versavam sobre os seus pontos de vista em relação a monitores grandes e ao comportamento de compra de monitores. Foi oferecido aos respondentes um pequeno incentivo como agradecimento pelo tempo gasto com a pesquisa. O estudo começou em dezembro de 2017 e foi concluído em março de 2018.

Apêndice B: Demografia/dados



Base: 355 profissionais dos setores de FSI, saúde, governo, mídia e entretenimento em sete países/regiões

*Observação: as percentagens podem não totalizar 100 devido ao arredondamento

Fonte: um estudo encomendado e conduzido pela Forrester Consulting em nome da Dell, março de 2018

Apêndice C: Material suplementar

PESQUISA DA FORRESTER RELACIONADA

"Construa sistemas de entrega de espaço de trabalho digital para fornecer aos funcionários a ferramenta certa para os seus empregos", Forrester Research, Inc., 6 de março de 2017.

"Experiência do cliente gera o crescimento de receitas, 2016", Forrester Research, Inc., 21 de junho de 2016.

Apêndice D: Notas finais

¹ Fonte: "Arquitete o seu ambiente de tecnologia para melhorar a produtividade e o fluxo dos funcionários", Forrester Research, Inc., 15 de dezembro de 2017.