



FORRESTER®

O caminho para o sucesso da experiência digital

Uma abordagem moderna para empresas de médio porte

[Introdução →](#)

SNAPSHOT SOBRE OPORTUNIDADE DA FORRESTER: UM ESTUDO PERSONALIZADO
ENCOMENDADO PELA DELL | JUNHO DE 2020

Melhorar a experiência dos funcionários e as operações digitais simultaneamente

O mundo do trabalho não está mudando. Ele já mudou. As empresas que não entraram na mudança precisam entrar agora ou correrão o risco de ficarem para trás. As empresas de médio porte não devem ignorar essa tendência. Enquanto as tecnologias emergentes ampliam o mercado de trabalho e assumem tarefas banais, as empresas de médio porte se esforçam cada vez mais para atrair e manter os melhores talentos. Essas organizações devem acelerar seus esforços de melhoria da experiência digital interna agora, antes que seja tarde demais.

Em janeiro de 2020, a Dell contratou a Forrester Consulting para avaliar os desafios exclusivos enfrentados pelas empresas de médio porte em seus esforços para melhorar a EX (Employee Experience, experiência dos funcionários). Para isso, entrevistamos 995 líderes empresariais e de TI (Information Technology, tecnologia da informação) envolvidos na tomada de decisões sobre aquisição de dispositivos em suas organizações de médio porte (100 a 999 funcionários).

Principais constatações



Empresas de médio porte adotam seus próprios tipos de nuvem para aumentar a agilidade e melhorar a EX.



A segurança e a TI continuam operacionalmente focadas, em detrimento da experiência e da produtividade dos funcionários.



As organizações modernas recorrem ao gerenciamento moderno, inclusive modelos como serviço, para melhorar a EX e as operações internas.

O impacto empresarial da experiência tecnológica

Vivemos em um mundo digital – e a era digital mudou nossos produtos, insights, operações de negócios e, talvez o mais importante, nossos funcionários. Os funcionários são e sempre serão a face dos negócios, e é por isso que as empresas precisam garantir que eles tenham todas as ferramentas necessárias para serem bem-sucedidos.

Na verdade, nos próximos 12 meses, os responsáveis pelas decisões de negócios e de TI se concentrarão em melhorar a produtividade dos funcionários fornecendo uma variedade de dispositivos (67%) e melhorando as experiências tecnológicas que os funcionários enfrentam (67%).

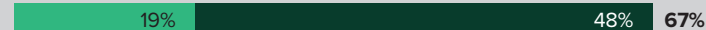
Os responsáveis pelas decisões das empresas de médio porte sabem que precisam adotar mais processos como serviço (64%) e virtualizar cargas de trabalho (63%) para terem sucesso.

SNAPSHOT SOBRE OPORTUNIDADE DA FORRESTER: UM ESTUDO PERSONALIZADO ENCOMENDADO PELA DELL | JUNHO DE 2020

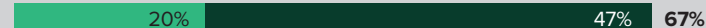
As principais prioridades tecnológicas nos próximos 12 meses

● Prioridade crítica ● Prioridade alta

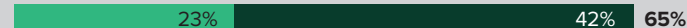
Melhorar a produtividade dos funcionários oferecendo vários dispositivos para realizarem seu trabalho



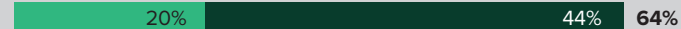
Aprimorar a experiência tecnológica dos funcionários



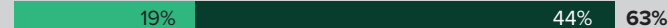
Aumentar o orçamento da TI



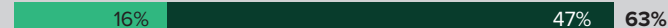
Adotar mais tecnologias e processos como serviço



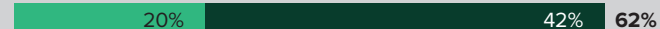
Reduzir as despesas com tecnologia



Virtualizar mais cargas de trabalho internamente ou na nuvem



Implementar a arquitetura de segurança Zero Trust



Aumentar a colaboração entre a TI e a LOB (Linha de negócios) para tomar decisões de tecnologia mais embasadas



Base: 995 responsáveis pelas decisões de negócios e de TI envolvidos na aquisição de dispositivos em suas organizações
Fonte: um estudo encomendado, realizado pela Forrester Consulting em nome da Dell, em janeiro de 2020

Não escolha a nuvem para economizar – faça isso para aumentar a agilidade

O uso da nuvem deve aumentar em 67% nos próximos três anos. As empresas de médio porte continuam investindo em nuvem pública e hospedada para expandir a agilidade. Ser ágil agora é uma ambição presente em toda a empresa, pois significa dimensionar os aplicativos de modo eficiente bem como responder de maneira rápida e segura a desastres e disrupções. As empresas de médio porte também recorrem à nuvem para melhorar a continuidade dos negócios, possibilitar flexibilidade em suas organizações de TI e melhorar a EX permitindo que os funcionários trabalhem em qualquer lugar.



Um dos principais motivadores da adoção de nuvem (hospedada e pública) é a capacitação e a experiência dos funcionários.

"Qual é o nível de importância dos motivadores a seguir em sua decisão de adotar a nuvem hospedada? Nuvem pública?"

Motivador muito importante/crítico para adotar a nuvem hospedada

Impulsionador muito importante/crítico para adotar a nuvem pública

60%

61%

Melhor recuperação de desastres e continuidade empresarial

60%

62%

Aprimorar a experiência dos funcionários fornecendo mais flexibilidade para trabalhar em qualquer lugar

58%

60%

Capacidade de gerenciamento e flexibilidade aprimoradas da infraestrutura de TI

55%

57%

Capacidade máxima de uso em períodos de pico, como férias

A segurança pode ser uma ameaça à experiência dos funcionários

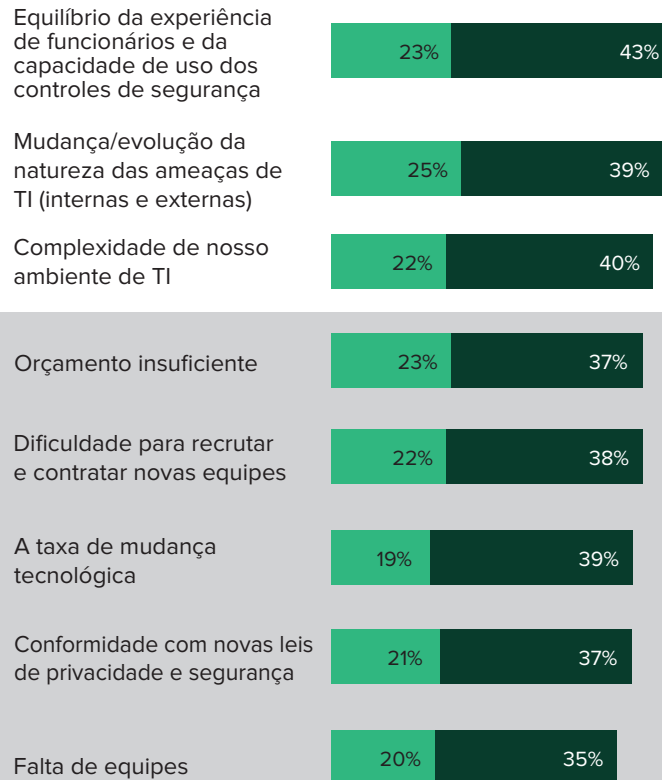
Embora muitas empresas invistam significativamente em tecnologias para dar suporte a iniciativas de experiência digital, os responsáveis pelas decisões de negócios e de TI citam o balanceamento da EX com segurança (66%), a natureza dinâmica das ameaças de TI (64%) e a complexidade dos ambientes de TI (62%) como seus principais desafios.

As prioridades da segurança geralmente entram em conflito com as de negócios e outras funções de TI. Na correção de ameaças, a segurança pode se tornar sua própria ameaça à EX encerrando sistemas vitais para a produtividade e a experiência dos funcionários.

Líderes empresariais e de tecnologia, inclusive os do setor de segurança, devem trabalhar em conjunto para consolidar suas estratégias no aprimoramento da EX. A falha em alinhar-se aos funcionários resultará em um conflito interminável entre a segurança e o restante da organização.

Principais desafios relacionados à TI para empresas de médio porte

● Desafio principal ● Desafio



A TI tem seu lugar, mas seus dirigentes permanecem inativos

Os objetivos de TI e dos negócios estão cada vez mais entrelaçados, o que significa que as organizações de tecnologia devem se tornar um parceiro de confiança em vez de um utilitário.

Quando perguntamos aos responsáveis pelas decisões em empresas de médio porte quais são seus maiores desafios operacionais, eles colocaram a configuração do PC e o gerenciamento de dispositivos no topo da lista. Os modelos tradicionais de aquisição de dispositivos visam empresas com processos lentos de compra de dispositivos que resultam em uma experiência de tecnologia ultrapassada para os funcionários.¹ Os líderes de TI devem adotar uma abordagem mais estratégica e centrada na EX ao gerenciamento de dispositivos para melhorar a EX e aumentar sua capacidade de se concentrar em desafios mais complexos.

“Quais das seguintes atividades operacionais representam o maior desafio para sua organização hoje?”

(Mostrando os cinco principais)



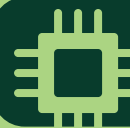
Configuração e implementação do PC



Gerenciamento de dispositivos



Distribuição dos aplicativos



Desenvolvimento de software



Volume de solicitações de suporte

Você não está dando a seus funcionários a autonomia que eles merecem

Os funcionários querem desesperadamente fazer um bom trabalho, mas é sua responsabilidade criar uma cultura e um ambiente que inspirem, e não intimidem, a inovação e a produtividade.

Ao refletir sobre a EX e os desafios enfrentados pelos funcionários, os líderes listaram a falta de flexibilidade para decidir onde trabalhar, um local de trabalho físico que não é agradável e a falta de autonomia para compartilhar ideias a fim de impulsionar a inovação. As engrenagens de cultura, estrutura, processo e tecnologia devem se unir em relação a uma meta comum voltada para os funcionários para lidar com esses desafios. Se os funcionários não tiverem as ferramentas e o ecossistema certos para funcionar de modo autônomo, eles continuarão tendo experiências insatisfatórias que dificultam o engajamento e a produtividade.

“De seu ponto de vista, quais são os maiores desafios com a experiência dos funcionários atualmente em sua empresa?” (Selecione todas as opções aplicáveis)



27%

Os funcionários não têm flexibilidade para decidir onde trabalhar



26%

O local de trabalho físico não é agradável



22%

Os funcionários não se sentem à vontade para expressar suas ideias, inovar ou assumir riscos



20%

Os executivos não dão atenção às preocupações dos funcionários



19%

Nosso coeficiente de atrito está crescendo



18%

Minha organização não dá suporte adequado a funcionários remotos ou que estão em trânsito



16%

Os funcionários não se sentem valorizados por seus gerentes e/ou sua empresa



15%

Não temos a tecnologia certa para atrair novas contratações



98% dos respondentes experimentaram pelo menos um desafio.

As organizações de TI modernas recorrem ao gerenciamento moderno

Para superar os desafios operacionais, os responsáveis pelas decisões de negócios e de TI dizem que adotarão espaços de trabalho digitais para unificar aplicativos e conteúdo para os funcionários, bem como para modernizar o gerenciamento de PCs. Isso soa ainda mais real para organizações de TI “modernas” que já passaram de utilitário para parceiro estratégico.

A modernização do PCLM (PC Lifecycle Management, gerenciamento do ciclo de vida útil do PC) permite que as organizações atualizem rapidamente dispositivos danificados ou antigos com os modelos mais recentes. Para empresas de médio porte, em que o trabalho está em constante evolução, essa é uma necessidade fundamental. Adotar o PCaaS (PC-as-a-service, PC como serviço) também ajuda as empresas a trocar dispositivos rapidamente e garantir que as configurações, os perfis e os aplicativos pessoais dos funcionários também sejam transferidos, o que significa que eles podem começar a trabalhar imediatamente após receberem seus novos dispositivos.²

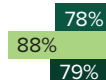
SNAPSHOT SOBRE OPORTUNIDADE DA FORRESTER: UM ESTUDO PERSONALIZADO ENCOMENDADO PELA DELL | JUNHO DE 2020

“Quais são os planos de sua empresa para adotar as seguintes iniciativas tecnológicas e/ou operacionais para melhorar as operações de TI?”

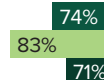
(Mostrando apenas os 10 principais; “Críticos” e “Alta prioridade” combinados)



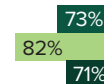
Espaços de trabalho digitais para unificar aplicativos e conteúdo em um só local para os funcionários



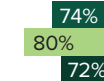
Gerenciamento moderno de PCs para simplificar o gerenciamento



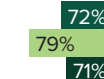
Gerenciamento de serviços empresariais (isto é, unificar os serviços de TI com serviços empresariais mais abrangentes, como RH)



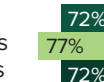
Monitoramento preditivo de avarias em dispositivos de funcionários



AIOps para produzir automação inteligente de fluxos de trabalho de operações de TI comuns



Desenvolvimento de personas de funcionários para melhor capacitá-los com ferramentas para seus trabalhos



Base: 995 responsáveis pelas decisões de negócios e de TI envolvidos na aquisição de dispositivos em suas organizações
Fonte: um estudo encomendado, realizado pela Forrester Consulting em nome da Dell, em janeiro de 2020

Espaços de trabalho digitais estimulam o foco e a produtividade

Os espaços de trabalho digitais estão ganhando mais atenção das organizações que buscam centralizar seus aplicativos e, ao mesmo tempo, manter a EX como prioridade.

Os aplicativos desempenham um papel fundamental em garantir uma experiência de tecnologia produtiva, mas é difícil oferecer uma combinação cada vez mais diversificada deles em qualquer dispositivo e em qualquer lugar. É exatamente por isso que os espaços de trabalho digitais estão ganhando atenção sem precedentes, pois podem permitir que os funcionários tenham acesso flexível a aplicativos de qualquer dispositivo e simplifiquem o gerenciamento de dispositivos para a TI. A entrega de aplicativos modernos, no entanto, é impossível sem uma tecnologia moderna e um backbone de arquitetura. Levará algum tempo para propagar novas práticas, novos comportamentos de trabalho e mudanças culturais, além de modernizar suas arquiteturas e infraestruturas, de modo a fazer da transição para locais de trabalho digitais e da entrega de aplicativos modernos uma jornada, e não um destino.³

As cinco principais razões pelas quais as empresas de médio porte investem em locais de trabalho digitais



Simplificar o gerenciamento de aplicativos



Permitir que os funcionários tenham acesso flexível a aplicativos a partir de qualquer dispositivo



Simplificar o gerenciamento de dispositivos



Diminuir a mudança de contexto evitando que os funcionários alternem entre aplicativos



Possibilitar maior adesão às normas

Aprimorar as experiências dos funcionários, e as suas

Aprimorar as experiências tecnológicas traz benefícios óbvios para os negócios e os funcionários. Isso inclui aumento da produtividade e da autonomia dos funcionários. As organizações de TI modernas também veem os benefícios de longo prazo da maior estabilidade dos funcionários e do apelo informal com novas contratações.

Uma abordagem de gerenciamento moderno também pode ajudá-lo a lidar com os desafios de gerenciamento de TI, nuvem e segurança descritos anteriormente. Por exemplo, a implementação de agentes UEM (User Environment Manager, gerenciador de ambiente do usuário) em todos os dispositivos de funcionários estabelece uma linha de base de segurança usando o acesso condicional. Isso também prepara a base para que as equipes de operações comecem a experimentar o gerenciamento baseado em nuvem.⁴ No que tange ao gerenciamento e à implementação de dispositivos, abordagens como PCaaS oferecem a flexibilidade para realizar scale-up e scale-down de acordo com a necessidade (por exemplo, dar suporte a um número maior de funcionários após um ciclo de contratação).⁵

SNAPSHOT SOBRE OPORTUNIDADE DA FORRESTER: UM ESTUDO PERSONALIZADO ENCOMENDADO PELA DELL | JUNHO DE 2020

“Em sua opinião, quais são os maiores benefícios da melhoria da experiência tecnológica?”



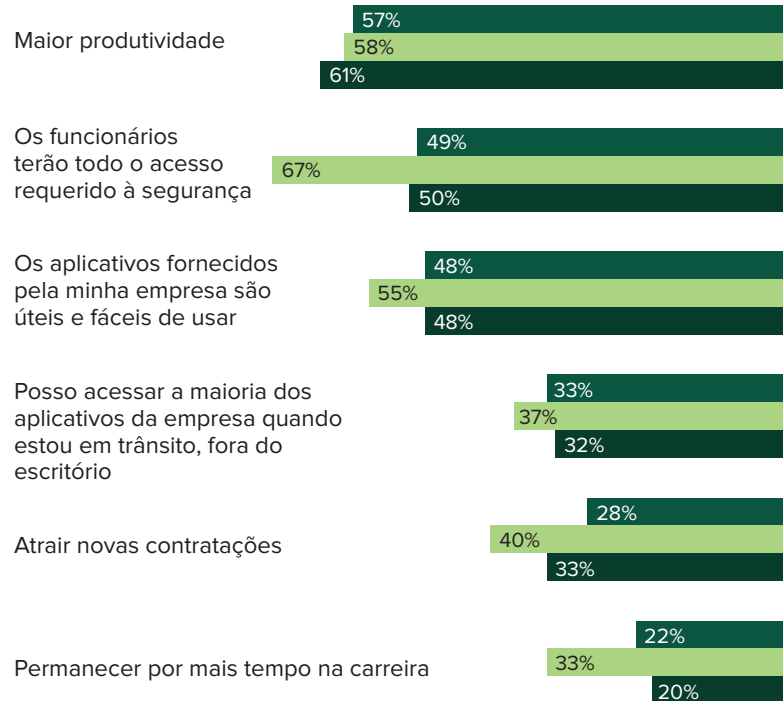
Tradicional



Moderno



Negócio



Base: 995 responsáveis pelas decisões de negócios e de TI envolvidos na aquisição de dispositivos em suas organizações
Fonte: um estudo encomendado, realizado pela Forrester Consulting em nome da Dell, em janeiro de 2020

Agora é o momento para a TI brilhar

Por anos, a TI ficou para trás enquanto outros departamentos de negócios impulsionaram a inovação em suas empresas. Com o aumento da importância da EX, os profissionais de TI estão de volta ao comando. Para serem bem-sucedidos, eles devem:

Automatizar o máximo possível. Os líderes de TI devem procurar automatizar o máximo possível de elementos do PCLM. Isso inclui a implementação de dispositivos, a configuração de aplicativos, a resolução de incidentes e a desativação do dispositivo.

Ouvir da melhor forma possível. Embora todos os funcionários valorizem a autonomia em sua vida profissional, suas preferências são diferentes. Os profissionais de TI devem fazer o árduo trabalho focado em pessoas de identificar desafios exclusivos, criar soluções em conjunto com os funcionários e fornecer uma experiência personalizada para cada um deles.

Pensar de maneira abrangente. Uma excelente experiência tecnológica requer mais do que apenas um dispositivo; exige aplicativos, autenticação contínua e periféricos críticos, como monitores. Os profissionais de TI devem se esforçar para fornecer todo esse ecossistema de tecnologias para atender melhor os funcionários.

Diretor do projeto:

Tarun Avasthy, consultor sênior de impacto no mercado

Mandy Polacek, consultor de impacto no mercado

Pesquisa de contribuição:

Grupo de pesquisa de infraestrutura e operações da Forrester

Metodologia

Esta análise sobre oportunidade foi encomendada pela Dell. Para criar esse perfil, a Forrester Consulting complementou esta pesquisa com perguntas personalizadas feitas a 995 líderes empresariais e de TI envolvidos na tomada de decisões sobre aquisição de dispositivos em suas organizações de médio porte (100 a 999 funcionários). A pesquisa personalizada começou e foi concluída em janeiro de 2020.

OBSERVAÇÕES FINAIS

¹ Fonte: “Enhance Digital Employee Experience With Device-As-A-Service (DaaS)”, Forrester Research, 23 de janeiro de 2020.

² Ibid.

³ Fonte: “Assess and enhance your modern application delivery journey”, Forrester Research, 16 de outubro de 2019.

⁴ Fonte: “Embrace Modern Management To Improve Employee Experience”, Forrester Research, 9 de setembro de 2019.

⁵ Ibid.

SOBRE A FORRESTER CONSULTING

A Forrester Consulting presta consultoria independente, objetiva e baseada em pesquisa para ajudar líderes a serem bem-sucedidos em suas organizações. Com um escopo que abrange desde sessões curtas de estratégia até projetos personalizados, os serviços da Forrester Consulting conectam você diretamente aos analistas de pesquisa, que utilizam insights de especialistas para solucionar desafios específicos da empresa. Para obter mais informações, acesse o site forrester.com/consulting.

© 2020, Forrester Research, Inc. Todos os direitos reservados. Reproduções não autorizadas são estritamente proibidas. As informações são baseadas nos melhores recursos disponíveis. As opiniões refletem o parecer no momento e estão sujeitas a alterações. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar e Total Economic Impact são marcas registradas da Forrester Research, Inc. Todas as outras marcas registradas pertencem às suas respectivas empresas. Para obter mais informações, acesse o site forrester.com. [E-46869]

Metodologia

REGIÃO

América do Norte: 27%

Europa Ocidental: 13%

Austrália, Nova Zelândia: 12%

Japão: 12%

Alemanha: 12%

APAC: 12%

Reino Unido: 12%

NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS

100 a 499 funcionários: 67%

500 a 999 funcionários: 33%

AUTORIDADE DE TOMADA DE DECISÕES

Faço parte de uma equipe ou de um comitê que toma decisões sobre tecnologia e serviços de TI em toda a minha organização: 38%

Sou o responsável pelas decisões finais de toda a tecnologia e serviços de TI de minha organização: 24%

Sou o responsável pelas decisões finais de tecnologia e serviços de TI de meu departamento ou da unidade de negócios: 23%

Reporto-me à organização de TI, mas tomo decisões de compra de tecnologia e serviços em nome de um departamento ou unidade de negócios: 11%

Eu influencio as decisões relacionadas à tecnologia e aos serviços de TI de minha organização por meio de um processo formal de feedback de tecnologia das partes interessadas da empresa ou de uma avaliação de necessidades: 4%

RECEITA ANUAL

>US\$ 5 bilhões: 1%

US\$ 1 bilhão a US\$ 5 bilhões: 7%

US\$ 500 milhões a US\$ 999 milhões: 21%

US\$ 400 milhões a US\$ 499 milhões: 18%

US\$ 300 milhões a US\$ 399 milhões: 21%

US\$ 200 milhões a US\$ 299 milhões: 16%

US\$ 100 milhões a US\$ 199 milhões: 7%

US\$ 1 milhão a US\$ 99 milhões: 9%



FORRESTER®