

Quatro etapas para construir uma estratégia de experiência digital do colaborador (Digital Employee Experience, DEX)

Como manter sua força de trabalho híbrida produtiva, aliviar a carga do help desk de TI e colocar a experiência do funcionário no centro de sua estratégia digital.





Quatro etapas para construir uma estratégia de experiência digital do funcionário (Digital Employee Experience, DEX)

Como manter sua força de trabalho híbrida produtiva, aliviar a carga do help desk de TI e colocar a experiência do funcionário no centro de sua estratégia digital.

CONTEÚDO

Por que você precisa de uma nova estratégia de experiência digital do funcionário

Quatro etapas para construir uma nova estratégia de experiência digital do funcionário

Como a Tanium DEX melhora as experiências digitais do funcionário

Dê o próximo passo com a Tanium DEX

INTRODUÇÃO

As experiências digitais do colaborador agora estão no centro de todas as operações de negócios

Mas muitas dessas experiências foram construídas para o velho mundo do trabalho no escritório e não se adaptaram às novas realidades do trabalho híbrido em grande escala. O resultado: Elas criaram atrito e tempo de inatividade, e reduziram o engajamento e a produtividade dos funcionários.

Preparamos este eBook para ajudá-lo a resolver esses problemas atualizando a sua estratégia de experiência digital do colaborador para melhor atender às forças de trabalho híbridas de hoje.

Para isso, abordamos:

- Principais problemas criados por experiências digitais desatualizadas dos colaboradores
- Quatro etapas que você deve seguir para atualizar sua estratégia de experiência digital dos colaboradores
- Quais ferramentas podem dar vida à sua estratégia e como o Tanium DEX pode ajudar



Por que você precisa de uma nova estratégia de experiência digital do funcionário

O que mudou: força de trabalho híbrida

Nos últimos anos, sua força de trabalho tornou-se híbrida. Atualmente, 58% dos trabalhadores nos EUA podem trabalhar remotamente pelo menos um dia por semana, e 38% podem trabalhar remotamente em tempo integral.

Com essa mudança, a experiência digital do seu funcionário tornou-se mais importante do que nunca. Ela se tornou o hub central onde seus funcionários agora fazem seu trabalho e se conectam uns com os outros, e um fator-chave da produtividade e o engajamento dos seus negócios.

No entanto, muitas organizações lutam para oferecer aos seus colaboradores experiências digitais que ofereçam um espaço de trabalho produtivo e envolvente. De acordo com a Gartner, 47% dos colaboradores relatam atrito elevado em suas experiências digitais, e 34% vivenciam esse atrito várias vezes por semana.

Por que as organizações lutam para se adaptar

A fonte desse atrito é fácil de entender. Muitas experiências digitais dos funcionários — e os sistemas em vigor para gerenciá-las — foram construídas para uma força de trabalho no escritório.

Muitos dos aplicativos que alimentam a experiência digital do colaborador foram projetados para serem executados em redes de alta velocidade no escritório, mas agora são executados por VPNs em redes remotas mais lentas e menos confiáveis. Isso reduziu a disponibilidade e o desempenho desses aplicativos e a acessibilidade aos seus dados. Ao mesmo tempo, torna-se mais difícil monitorar o status e o desempenho desses aplicativos e dos endpoints nos quais eles são executados.

A mudança para o trabalho híbrido também separou os funcionários das equipes de TI que oferecem suporte. No passado, os funcionários podiam simplesmente caminhar até a equipe de TI para levantar problemas técnicos. Agora, os funcionários sofrem em silêncio com problemas de desempenho digital ou inundam o help desk de TI com tíquetes para problemas de rotina, e o TI não está mais a par da satisfação dos funcionários com suas experiências.

O resultado: 4 problemas a serem resolvidos nas atuais experiências digitais dos colaboradores

Ao implantar as antigas experiências digitais dos funcionários para a força de trabalho híbrida de hoje, muitas organizações sofrem com alguns - ou todos - os problemas a seguir.

1. **Redução do desempenho.** Problemas de desempenho crônicos e cruciais não são vistos e nem resolvidos, levando a um tempo de inatividade em grande escala.
2. **Funcionários desengajados.** Eles sofrem em silêncio em razão de problemas de desempenho e experiências insatisfatórias, levando a menores taxas de engajamento e retenção.
3. **Help Desks de TI sobrecarregados.** Eles são bombardeados por tíquetes referente a problemas sistêmicos e não podem se concentrar em responsabilidades estratégicas de nível superior.
4. **Falta de visibilidade e controle.** A liderança de TI e a diretoria não têm a capacidade de identificar sistematicamente problemas em suas experiências para poder melhorá-los.

Para resolver esses problemas, as organizações devem analisar com atenção suas existentes experiências digitais dos funcionários e identificar onde devem atualizar sua estratégia para melhor se adequar às forças de trabalho híbridas atuais. Aqui estão quatro etapas para ajudá-lo a fazer exatamente isso.





Quatro etapas para construir uma nova estratégia de experiência digital do funcionário

Uma experiência digital do funcionário é um sistema complexo de multicomponentes com muitos objetivos e resultados diferentes. Para melhorar sua experiência existente, você deve avaliá-la a partir de vários ângulos, encontrar áreas para melhoria e criar uma nova estratégia que dê vida a essas melhorias.

Para fazer isso, siga estas quatro etapas. Elas irão orientá-lo sobre os principais recursos que sua experiência digital do funcionário deve oferecer para garantir seu desempenho, engajamento e eficiência, e ajudá-lo a identificar quaisquer lacunas nesses recursos.

Etapa 1: Acabe com os problemas antes que eles causem tempo de inatividade

Em primeiro lugar, você deve ser capaz de identificar e remediar problemas com os endpoints e aplicativos de seus funcionários antes que eles levem à redução de seu desempenho. Caso contrário, seus funcionários irão ignorar o problema, criar soluções alternativas ineficazes ou criar um tíquete de help desk de TI, o que resultará em tempo de inatividade e ineficiência em cascata.

Para fazer isso, pergunte a si mesmo: “Podemos...”

- “...monitorar problemas de desempenho em tempo real?”
- “...detectar se um aplicativo ou endpoint encontrou um problema?”
- “...remediar problemas assim que os detectamos?”
- “...remediar problemas sem interromper o dia de trabalho do funcionário?”
- “...determinar se um problema de desempenho é localizado ou sistêmico?”

Etapa 2: Manter os funcionários envolvidos e satisfeitos

Em segundo lugar, você deve aprender como seus funcionários se sentem sobre suas experiências digitais e identificar onde você pode torná-los mais engajados e satisfeitos. Caso contrário, você pode sofrer com funcionários desmotivados, taxas de retenção reduzidas e um relacionamento cada vez mais desconectado entre funcionários e suas equipes de TI.

Para fazer isso, pergunte a si mesmo: “Podemos...”

- “...entender como nossos funcionários se sentem sobre suas experiências digitais?”
- “...aprender onde melhorar suas experiências para causar um maior impacto?”
- “...medir o impacto de nossas melhorias para comprovar o valor de nosso trabalho?”
- “...coletar, quantificar e relatar o sentimento dos funcionários para líderes seniores?”
- “...fechar proativamente a lacuna de relacionamento entre funcionários e TI?”

Etapa 3: alivie a carga de suporte do help desk de TI

Em seguida, você deve reduzir os tíquetes de help desk e redirecionar o foco do TI para melhorias estratégicas das experiências digitais dos seus funcionários. Se não fizer isso, o TI ficará sobrecarregada com tíquetes de suporte de rotina, os funcionários esperarão muito tempo para resolver problemas e as melhorias em grande escala serão despriorizadas devido à falta de largura de banda da equipe de TI.

Para fazer isso, pergunte a si mesmo: “Podemos...”

- “...resolver problemas de aplicativos e endpoints sem a intervenção prática de TI?”
- “...capacitar os funcionários a usar a automação autorrecuperável por conta própria?”
- “...assegurar que os funcionários recebam apenas notificações sobre questões relevantes?”
- “...identificar e agilizar problemas que precisam de suporte prático de help desk?”
- “...evitar problemas de eventos em grande escala, como patches e atualizações?”

Etapa 4: melhorar sistematicamente a experiência digital do funcionário

Por fim, você deve fazer da experiência digital do funcionário uma prioridade estratégica e adotar uma abordagem orientada por dados para monitorar, gerenciar e melhorar continuamente seu valor. Se não fizer isso, você pode investir pesadamente em experiências que não entregam resultados e sofrer a lentidão de reduzir silenciosamente o desempenho, o engajamento e a eficácia.

Para fazer isso, pergunte a si mesmo: “Podemos...”

- “...criar uma visão do desempenho e do sentimento da nossa experiência em tempo real?”
- “...relatar o desempenho quantitativo e qualitativo de nossas experiências?”
- “...identificar o que causará o maior impacto no desempenho e no sentimento?”
- ...elaborar planos de ação direcionados para melhorar racionalmente nossas experiências?”
- “...criar uma pontuação sobre a saúde das experiências que podemos melhorar ao longo do tempo?”

Atalho para construir sua nova estratégia: Escolha as ferramentas certas

Siga estas quatro etapas e, em seguida, revise suas respostas para cada pergunta. Cada pergunta à qual você respondeu “não” é uma capacidade que você deve desenvolver como parte de sua nova estratégia de experiência digital do colaborador. Embora o número de novas capacidades que você deve desenvolver possa parecer desanimador, uma nova classe de soluções — plataformas de Experiência Digital do Funcionário (DEX) podem tornar rápido, simples e fácil dar vida à sua nova estratégia.

As plataformas DEX foram projetadas para monitorar, gerenciar e melhorar cada aspecto-chave da experiência do funcionário a partir de uma solução única e unificada. Elas oferecem todos os recursos necessários para desenvolver visibilidade do desempenho e do sentimento do funcionário em relação à experiência digital do funcionário e para tomar medidas remotas para remediar problemas em escala.

A Tanium DEX é uma dessas plataformas.



Como a Tanium DEX melhora as experiências digitais do funcionário

A Tanium DEX oferece uma solução escalável para monitorar, gerenciar e melhorar as experiências digitais dos funcionários em escala empresarial. A plataforma fornece dados sobre o desempenho das experiências digitais dos funcionários em tempo real e como eles se sentem sobre isso.

A Tanium DEX oferece todos os recursos necessários para dar vida à nova estratégia de experiência digital do funcionário e oferecer experiências que agregam valor.

Com a Tanium DEX, você irá:

1. Resolver proativamente problemas de desempenho
2. Medir e melhorar o sentimento dos funcionários
3. Reduzir os tíquetes de help desk
4. Transformar a experiência digital dos funcionários em uma prioridade estratégica
5. Reduzir os tíquetes de help desk

Resolver proativamente problemas de desempenho

Monitore problemas de desempenho em tempo real, detecte problemas de aplicativos e endpoints e resolva problemas antes que causem tempo de inatividade. Com a Tanium DEX, você irá:

- Avaliar o desempenho de aplicativos e endpoints em tempo real, em escala
- Monitorar métricas de desempenho, como utilização de CPU, latência de disco e falhas de aplicativos
- Definir limites de desempenho e notificará os funcionários quando eles atingirem esses limites
- Resolver problemas de desempenho remotamente sem interromper fluxos de trabalho normais
- Desenvolver contexto e insight sobre problemas em relação a dados históricos

Medir e melhorar o sentimento dos funcionários

Crie um ciclo de feedback bidirecional para envolver os funcionários, ver como eles se sentem sobre sua experiência e aprender onde melhorá-la. Com a Tanium DEX, você irá:

- Enviar pesquisas personalizadas para avaliar como os funcionários se sentem sobre suas experiências
- Determinar se suas automações e fluxos de trabalho de autoatendimento resolvem problemas
- Aumentar a adoção de serviços enviando notificações relevantes aos funcionários
- Criar uma imagem qualitativa e quantitativa dos níveis de engajamento dos funcionários
- Envolver-se diretamente com os funcionários para melhorar seus relacionamentos com a TI

Reduzir os tíquetes do help desk

Resolva problemas de desempenho antes que eles criem tempo de inatividade ou se tornem tíquetes de help desk e redirecione o foco da TI para prioridades estratégicas de nível superior. Com a Tanium DEX, você irá:

- Automatizar fluxos de trabalho para resolver problemas de desempenho com as mãos livres
- Enviar aos funcionários fluxos de trabalho automatizados de autorrecuperação para resolver seus problemas de desempenho
- Direcionar ações e notificações de remediação de autoatendimento para funcionários específicos
- Integrar-se ao ServiceNow para acelerar casos que exigem suporte de help desk
- Identificar padrões de desempenho para descobrir e resolver problemas sistêmicos ocultos

Transforme a experiência digital do funcionário em uma prioridade estratégica

Monitore e gerencie a experiência digital do seu funcionário e obtenha uma abordagem orientada por dados para garantir que a experiência ofereça valor crescente. Com a Tanium DEX, você irá:

- Executar relatórios que dão à diretoria uma visão rápida do valor da sua experiência
- Criar responsabilidade pelo desempenho técnico e pelo sentimento do funcionário
- Medir e acompanhar o impacto de iniciativas para melhorar suas experiências
- Realizar análise da causa-raiz de problemas em nível organizacional ou de dispositivo
- Definir uma pontuação de desempenho aperfeiçoável para sua organização como um todo

Gerenciamento do ciclo de vida do aplicativo e endpoint de ponta a ponta

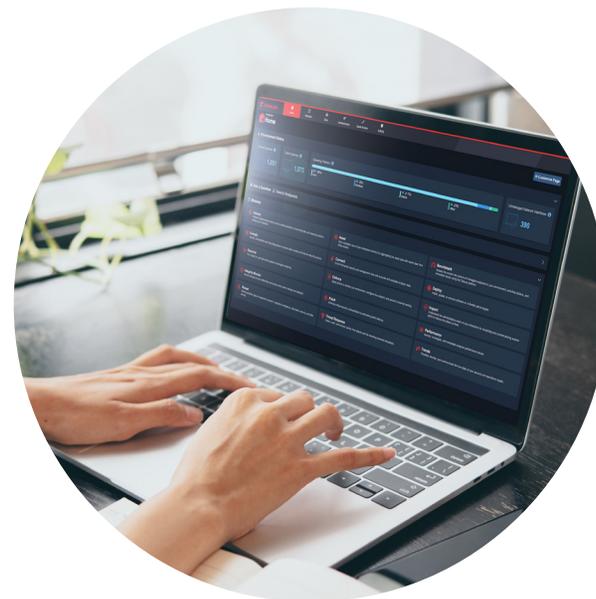
A Tanium DEX é um elemento da XEM da Tanium - a primeira solução de gerenciamento convergente de endpoint do setor. A Tanium oferece todas as ferramentas, fluxos de trabalho e pontos de dados necessários para gerenciar aplicativos e endpoints em todas as etapas do ciclo de vida. Ao oferecer recursos da DEX, a Tanium agora conclui esse ciclo de vida de gerenciamento de ponta a ponta.

CONCLUSÃO

Dê o próximo passo com a Tanium DEX

O trabalho híbrido chegou para ficar. As experiências digitais de seus funcionários agora estão permanentemente no centro das operações da sua empresa. Você deve desenvolver uma nova estratégia para monitorar, gerenciar e melhorar essas experiências em escala empresarial. A Tanium DEX pode ajudar.

Para saber mais, **entre em contato hoje mesmo para uma demonstração** ou **experimente Tanium** em seu ambiente por duas semanas sem nenhum custo.



Tanium, a única fornecedora de gerenciamento convergente de endpoints (XEM) do setor, lidera a mudança de paradigma em abordagens legadas para gerenciar ambientes complexos de segurança e tecnologia. Somente a Tanium protege todas as equipes, endpoints e fluxos de trabalho contra ameaças cibernéticas, integrando TI, conformidade, segurança e risco em uma única plataforma que oferece visibilidade abrangente entre dispositivos, um conjunto unificado de controles e uma taxonomia comum para um único objetivo compartilhado: proteger informações e infraestrutura essenciais em escala. Mais da metade das empresas Fortune 100 e as forças armadas dos EUA confiam na Tanium para proteger pessoas; defender dados; proteger sistemas; além de ver e controlar cada endpoint, equipe e fluxo de trabalho em qualquer lugar. Esse é o poder da certeza.

Acesse o www.tanium.com e nos siga no [LinkedIn](#) e [Twitter](#).

© Tanium 2023