

DIGITAL WORKPLACE O FUTURO DO TRABALHO

Rafael_Bertolini@bmc.com

2019 TENDÊNCIAS:

- 1 *Digital com precisão*
- 2 *Foco na experiência do empregado*
- 3 *Robôs irão revolucionar o gerenciamento de talentos*

Source: Forrester 2019 Predictions



TENDÊNCIAS TECNOLÓGICAS

Cognitivo

80%

Consideram cognitivo importante para o sucesso da transformação digital

Junção de forças para uma Empresa Cognitiva

Containers

73%

Já implementaram containers em seus ambientes

IoT chega aos negócios

Multi-cloud

86%

Consideram nuvem altamente importante

Multi-cloud se torna uma realidade

FUTURO DO GERENCIAMENTO DE SERVIÇO

DO ITSM PARA GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS COGNITIVOS (CSM)

HOJE

Guiado por Humanos
(N0/N1/N2)



Manual

Impreciso

Caro



AMANHÃ

Chatbots/Agentes Virtuais



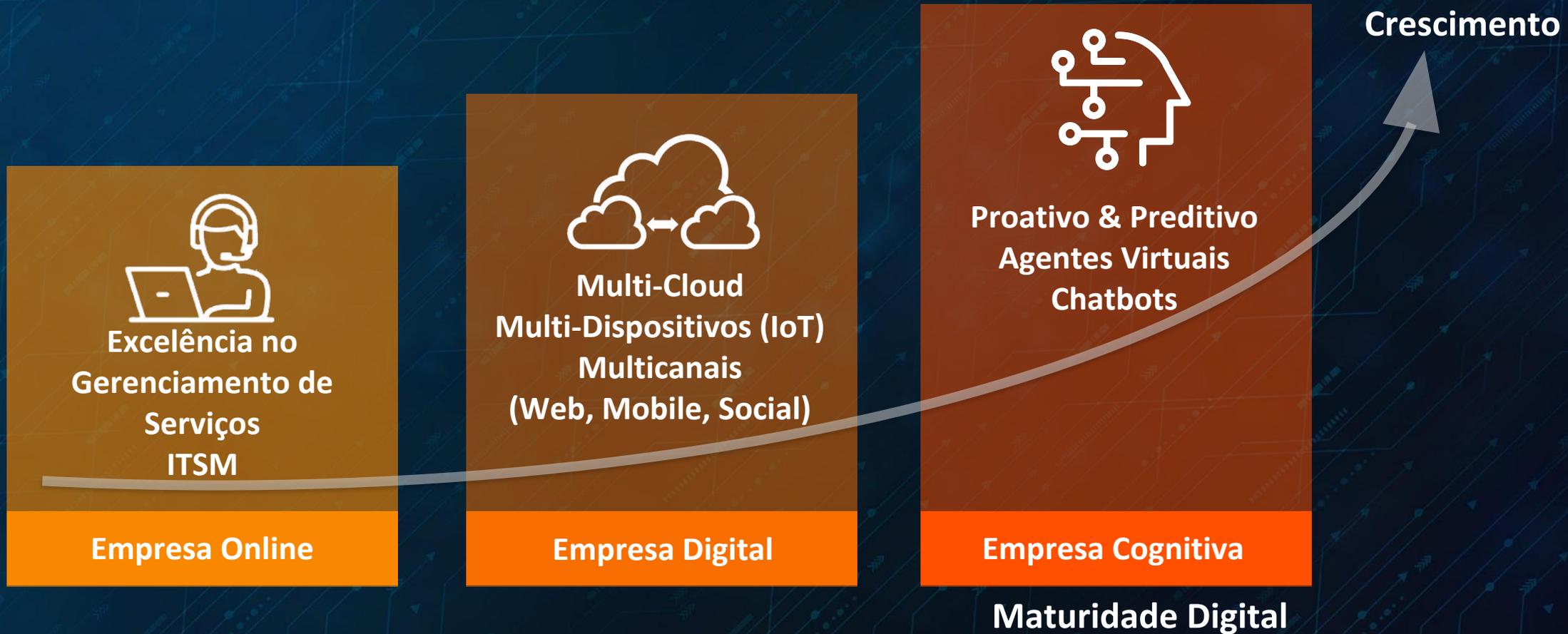
Velocidade

Precisão

Custos baixos

JORNADA DO CLIENTE PARA O COGNITIVO

Engajamento e Produtividade do Empregado



COMO SERÁ O FUTURO DO TRABALHO?

TENDÊNCIAS DO FUTURO DO TRABALHO

ENTENDER O FUTURO DO TRABALHO REQUER UMA VISÃO AMPLA



Demografia

Múltiplas gerações e
diversidade na força de
trabalho



Tecnologia

Automação RPA & IA
Ruptura digital



Social

“Gig Economy”
Globalização
Flexibilidade

MILENIALS NA FORÇA DE TRABALHO

75% DA FORÇA DE TRABALHO SERÁ COMPOSTA POR MILENIALS ATÉ 2025



Source: Brookings institute, How Millennials Could Upend Wall Street and Corporate America, May 2014

FUTURO DO TRABALHO REQUER:



**Transformação
Humana:**

Digitização focada em
pessoas



**Transformação do
Negócio:**

Digitização focada em
Tecnologia



NASCIMENTO DO DIGITAL WORKPLACE

VISÃO DO COLABORADOR

Digital Workplace

O Mundo Digital

- Escritório na Nuvem
- Social
- Colaboração/Comunicação
- Experiência
- Ambiente Inteligente



Perspectiva
do
Colaborador

O Mundo Físico

- Localidades Físicas
 - Escritório
 - Salas de Reuniões
 - Home Office
 - Viagens



Personalização

- Meus dispositivos
- Meus apps

- Minhas comunidades
- Meus assistentes

PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS



A hand and a robotic hand are shown interacting with a digital interface. The hand is pointing at a circular element, and the robotic hand is also pointing at the same element. The background is dark blue with a circuit-like pattern.

AUTOATENDIMENTO ATRAVÉS DE UMA EXPERIÊNCIA OMNI-CHANNEL INTELIGENTE

USUÁRIOS QUEREM AUTOATENDIMENTO

COM FLEXIBILIDADE PARA TRABALHAR DE QUALQUER LUGAR, A QUALQUER HORA,
DE QUALQUER DISPOSITIVO

Precisa executar seu
trabalho sem interrupções

Requer acesso à recursos
e serviços sem ajuda, a
qualquer hora, de
qualquer lugar



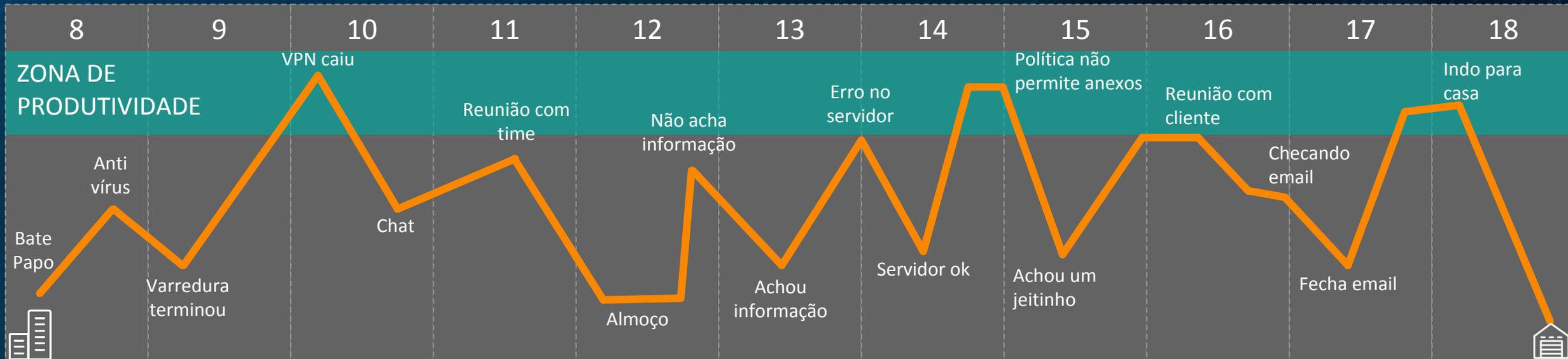
Sandra

Usuária da linha de negócio

Espera que a tecnologia no
trabalho seja igual à sua
experiência como
consumidora

Quer ser o mais produtiva possível
e voltar a fazer o trabalho que
realmente gosta

UM DIA SEM DIGITAL WORKPLACE...



UM DIA COM DIGITAL WORKPLACE!





UNIFICANDO O CATÁLOGO CORPORATIVO DE SERVIÇOS PARA TODA A ORGANIZAÇÃO

USUÁRIOS QUEREM AGILIDADE

COM FLEXIBILIDADE PARA TRABALHAR DE QUALQUER LUGAR, A QUALQUER HORA,
DE QUALQUER DISPOSITIVO

Precisa gerenciar múltiplos catálogos e gostaria de consolidar em um único lugar

Deseja criar vários grupos e marketplaces virtuais



Bernard

Administrador de Serviços

Precisa evitar se tornar um gargalo para os empregados da empresa

Gostaria de se livrar de tarefas rotineiras para poder focar em problemas mais críticos e de alto nível



ESCALANDO A ENTREGA DE SERVIÇO PARA ALÉM DA TI

PARA TODAS AS LINHAS DE NEGÓCIO

SEJA VENDAS, RH, PREDIAL, COMPRAS, LEGAL, ETC

Precisa finalizar tarefas como onboarding de empregados de maneira fácil e rápida

Espera criar uma experiência positiva para os empregados e aumentar a satisfação



Bruna

Líder da Linha de Negócio

Precisa entregar serviços específicos para a sua linha de negócio sem depender da TI

Processos atuais consistem de várias tarefas manuais realizadas por diversos grupos sem coordenação

CASE: O FUTURO DO TRABALHO... NA ESCOLA

GW O CENÁRIO



**Serviços essenciais para
estudantes e equipe**



**Central de Atendimento
por telefone e e-mail**



Revolução Digital

GW A SOLUÇÃO



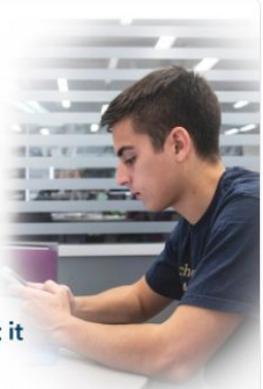
GW Division of IT
@GWDivIT

Seguir

Meet MARTHA! Now through Sept. 30, you can test MARTHA, GW's interactive virtual agent that you can access whenever and wherever. MARTHA aims to help solve your IT issues. Find out more: it.gwu.edu/martha.

**INTRODUCING
MARTHA**

- Easy to use virtual agent
- A single place to find what you want
- Self service the way you want it



- Piloto para os calouros
- 14 serviços mais comuns
- Automação

GW OS RESULTADOS



4.581 conversas



**Autoatendimento
em 3 minutos**



88% aprovação



25% chamados evitados



OBRIGADO!

Rafael_Bertolini@bmc.com

