

Soluções para ambientes de trabalho digitais, cultura e DEI, experiência do colaborador, reformulação do trabalho do futuro.

Excelência na experiência do colaborador em 4 passos



Ofereça a excelência na experiência do colaborador em 4 passos

A concepção da palavra experiência do colaborador, ainda encontra-se em conflito por não ter um padrão claro de entrega.

Soluções em ambientes digitais de trabalho devem utilizar métodos de compreensão da experiência do usuário para entregar uma experiência digital de sucesso ao colaborador no futuro do trabalho.



Líderes de TI, RH e outras áreas de suporte ao negócio pensam de diferentes formas quando abordam experiência do colaborador.

O que leva ao desalinhamento sobre quais problemas uma estratégia de Experiência do Colaborador necessita resolver e como o Ambiente digital de trabalho pode contribuir.

Soluções em Experiência digital do colaborador não possuem uma técnica para visualizar a jornada do colaborador, o que causa um grande atrito digital.

Descobertas



“

Apenas um terço dos funcionários consideram as suas ferramentas tecnológicas capacitantes e acessíveis no ambiente de trabalho.

Principais recomendações:

Para entregar uma experiência digital excepcional ao colaborador, soluções de tecnologias digitais no local de trabalho devem:



Arquitetura para experiência

Projetar sua estrutura digital de local de trabalho para a experiência digital do colaborador ideal, reforçando a ideia de que as soluções tecnológicas digitais no local de trabalho devem apoiar e encantar os funcionários.



Parceiros

Alinhar os principais parceiros na experiência do colaborador, expandindo e incluindo a experiência digital do colaborador como um pilar.



Personas

Desenvolver personas de colaboradores que impulsionam uma estratégia de ambiente de trabalho digital bem-sucedida.



Atritos digitais

Identificar os pontos digitais de atrito e apoiar os diversos segmentos de colaboradores, aplicando personas contra problemas em ambientes digitais de trabalho.

A grayscale image of a hand holding a wireframe sphere, which is a geometric model consisting of vertices connected by edges to form a mesh. The hand is positioned on the left, and the sphere is held in the palm. The background is a soft, out-of-focus indoor setting.

Até 2025, mais de 50% das empresas de TI usarão a Experiência digital do colaborador para priorizar e mensurar iniciativas digitais de sucesso.

Até 2025,

35% das
organizações

com iniciativas de Experiência do Cliente (CX) sincronizarão suas iniciativas de Experiência do Colaborador (EX), como fundamental para sustentar o sucesso e redução da rotatividade de clientes e funcionários.

Experiência digital do colaborador

Experiência digital do colaborador é uma estratégia que foca na tecnologia de experiência que as companhias oferecem aos colaboradores e é um contribuinte crítico para a experiência geral dos funcionários.

Isso é resultado de um esforço mais amplo dos empregadores para expandir sua proposta de valor aos funcionários (a recompensa e benefícios oferecidos em troca das habilidades e trabalho dos funcionários), focando na experiência do colaborador.

Mesmo com todo o investimento em tecnologia digital, a maioria dos funcionários relata atrito significativo e esforço desperdiçado usando dados ou tecnologia para o trabalho.



Experiência digital do colaborador

A Experiência digital do colaborador amplifica o trabalho do líder no ambiente de trabalho digital.

Além da seleção de aplicativos para apoiar a capacidade da força de trabalho digital, é dever do líder otimizar formas de trabalho e impactar na felicidade e produtividade dos funcionários.

A Experiência digital do colaborador deve estar alinhada com a estratégia de experiência do funcionário. Caso contrário, líderes no ambiente de trabalho digital não conseguirão efetivamente priorizar projetos e recursos, resultando em aplicações isoladas e colaboradores descontentes.



JORNADA DA EXPERIÊNCIA

Gartner identificou 4 passos que os líderes devem seguir para entregar uma experiência digital ao colaborador:



ADAPTAÇÃO DO GRÁFICO
DESENVOLVIDO POR GARTNER 759877_C

- 1.alinhar principais parceiros
- 2.desenvolver personas de colaboradores
- 3.identificar atritos digitais e suportar os segmentos de colaboradores
- 4.desenhar uma arquitetura de otimização na experiência

Oferecer excelência na Experiência digital do colaborador impulsiona muitos resultados positivos para o local de trabalho digital, incluindo:

Maior engajamento e esforço dos funcionários

Resultados positivos de retenção de talentos e recrutamento

Maior satisfação e eficácia com aplicações usadas para o trabalho

Adoção orgânica de aplicativos digitais no local de trabalho

Aceleração de novas formas de trabalho

Seleção simplificada de aplicativos alinhada às necessidades dos funcionários



Alinhando os principais parceiros na experiência do funcionário

Como o ambiente digital de trabalho pode influenciar os
fatores chave para recrutamento, retenção e requalificação?



Na maiorias das organizações, os esforços para experiência do colaborador são levados de formas distintas em diferentes áreas como RH e TI.

No entanto, com a demanda por flexibilidade na força de trabalho, organizações estão procurando entregar uma estratégia para o futuro do trabalho que é focada no ser humano. Os esforços dos líderes em experiência do colaborador estão explorando em como a tecnologia no ambiente de trabalho influencia a experiência do funcionário.

É fundamental que o líder no ambiente digital de trabalho assuma uma posição de liderança sob a experiência do colaborador.

Para centralizar sua estratégia na experiência digital do colaborador, os líderes devem entender que os funcionários precisam estar satisfeitos e preparados para o futuro do trabalho.

Com o aumento da implementação e dependência da tecnologia acelerou-se drasticamente o mapeamento e expansão do portfólio de tecnologias.

“

24% dos funcionários da indústria de TI consideram a tecnologia como um dos principais fatores de atração na proposta de valor. No ambiente híbrido, a experiência digital emergiu como uma contribuinte crítica para a satisfação geral dos funcionários.

Lideranças no ambiente digital de trabalho, podem contribuir com seu expertise em duas áreas:

Expandindo a proposta de valor aos funcionários, incluindo maior acesso e agenciamento na seleção digital de ferramentas tecnológicas que os funcionários usam para fazer seu trabalho.

Desenvolvendo o foco na experiência dos funcionários levando em consideração os atritos digitais, a fadiga digital e recursos tecnológicos para upskilling e reskilling.



Desenvolvendo personas de colaboradores que impulsionam uma estratégia de ambiente de trabalho digital bem-sucedida

A fim de proporcionar uma experiência digital diferenciada ao funcionário, líderes devem conhecer seus colaboradores.

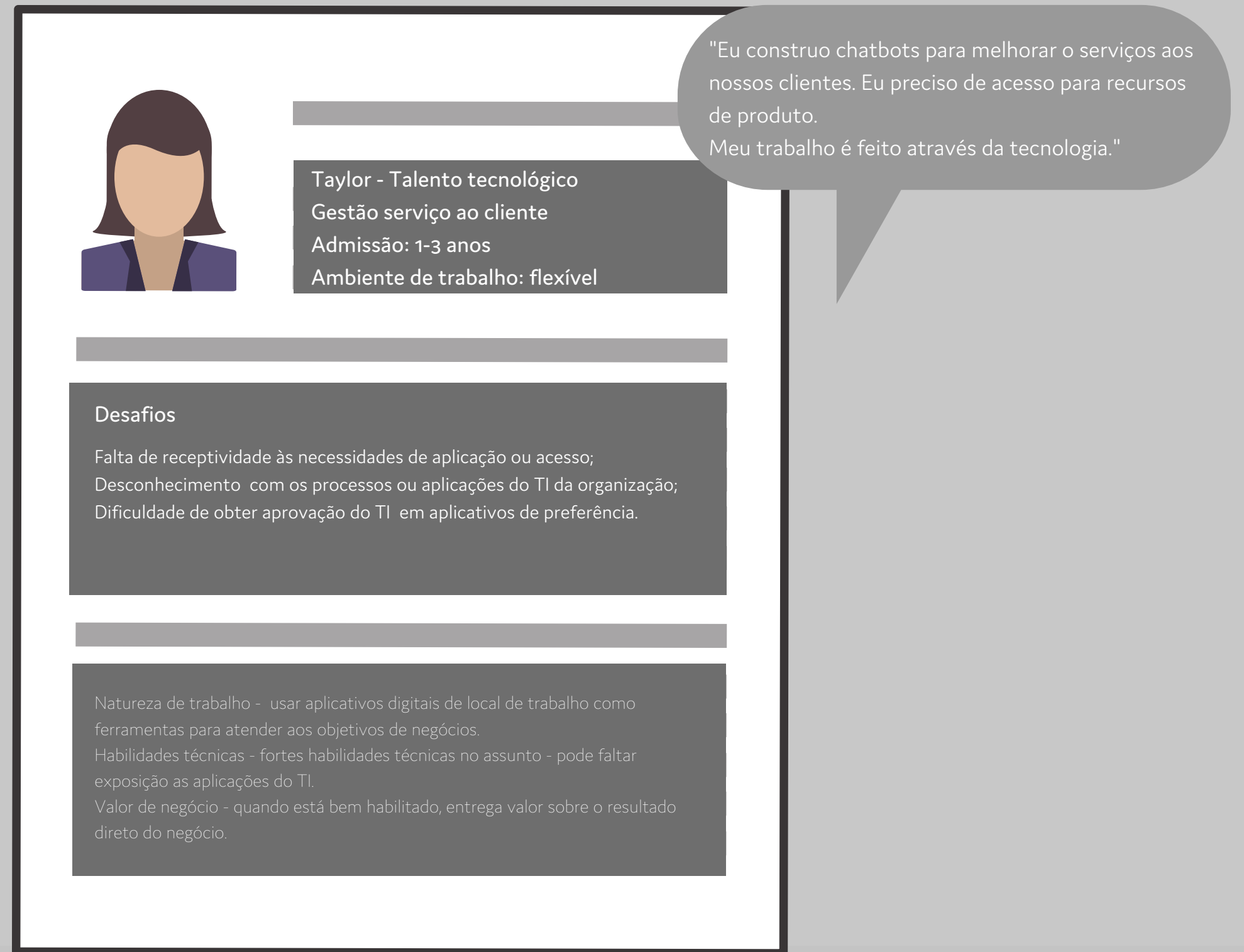


Personas são perfis de funcionários criados para agregar e resumir informações baseadas sobre o comportamento e preferências dos funcionários da vida real. Personas são fundamentais para priorizar investimentos, construir planos estratégicos e gerenciar possíveis atritos digitais, porque elas:

- São centradas no colaborador: personas possibilitam a praticamente todos os funcionários uma voz para suas necessidades;
- Enriquecem a empatia: a empatia envolve as necessidades dos funcionários e as familiaridades de comportamento, auxiliando tomadas de decisão em tecnologias e serviços;
- Promovem a destreza digital: um programa de ambiente digital de trabalho que suporte as capacidades e ambições dos funcionários, que alavanquem o trabalho por meio das tecnologias essenciais para o sucesso dos negócios;
- Reduzem a complexidade: aplicativos, centralização de dispositivos e disponibilidade de acessos necessários ao funcionário, reduzem a complexidade do trabalho.

CONSTRUÇÃO PERSONA

Exemplo de como construir
uma persona que utiliza o
ambiente digital de trabalho.



ADAPTAÇÃO DO GRÁFICO
DESENVOLVIDO POR GARTNER 759877_C

Na construção de personas não busque perfeição. Lembre-se, alguma consciência é melhor do que nenhuma consciência, e o propósito da persona é ajudá-lo a ver através da lente do funcionário.

“

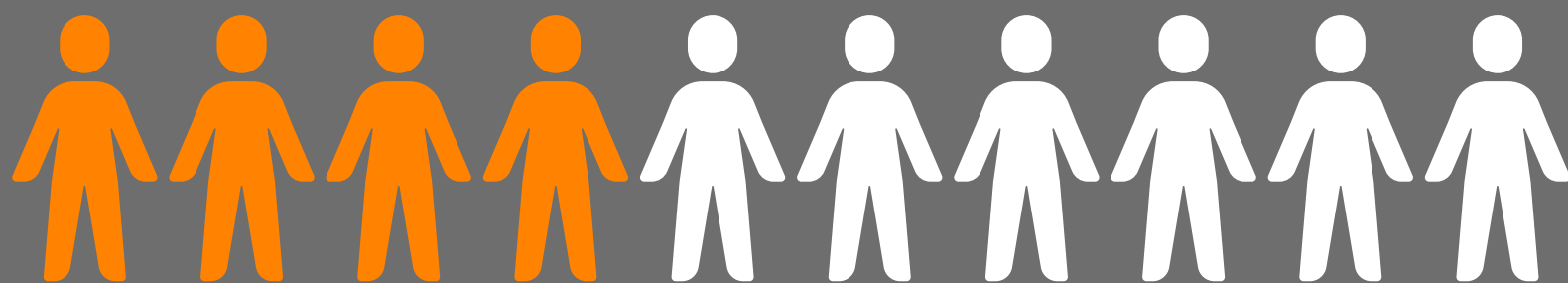
Empresas que habilitam profissionais voltados para a tecnologia além do TI, tem 2.6 mais chances de acelerar os resultados dos negócios digitais.



Identificar os atritos digitais e apoiar a diversidade dos funcionários com suas personas

Inicie destacando uma persona para a qual melhorias
gerariam um valor significativo para o negócio.





E personas são uma das ferramentas mais poderosas que eles têm para ser empático e antecipar o que os funcionários com comportamentos semelhantes possuem. Entregar a melhor experiência digital ao colaborador significa utilizar personas para dar suporte a diversidade de colaboradores dentro do organização.

A fim de proporcionar uma experiência digital diferenciada do funcionário, líderes devem conhecer seus empregados.

Um tecnólogo empresarial é um funcionário fora dos departamentos de TI que cria recursos de tecnologia ou análise para uso interno ou externo de negócios. As organizações controlam cada vez mais seus próprios esforços de desenvolvimento de tecnologia através do empoderamento de tecnólogos nos negócios.

Incluem funcionários especificamente contratados para construir e manter a tecnologia, bem como aqueles cujo trabalho principal é não criar recursos digitais, mas que, no entanto, constroem esses recursos para execução de um trabalho melhor, mais rápido ou menos caro.

Habilite tecnólogos no negócio

Destreza digital é a ambição e capacidade do funcionário de usar a tecnologia para melhorar resultados de negócios. Personas oferecem uma compreensão mais profunda dos desafios dos funcionários e habilidades técnicas, que, por sua vez, proporcionam visibilidade na lacuna de destreza digital.

A lacuna da destreza digital aumenta quando a taxa de implantação de tecnologia excede a capacidade do funcionário de aprender e usar com sucesso essa tecnologia. Isso é especialmente importante, quando o trabalho torna-se mais digital e as organizações continuam a investir em tecnologia para transformar processos de negócios ou impulsionar resultados de negócios.

Desenvolva a destreza digital



Personas permitem as lideranças e seus parceiros dos ambientes digitais de trabalho, responder às lacunas de destreza digital dos funcionários de algumas maneiras, incluindo:

Recompensas e reconhecimento, além de técnicas de aprendizagem que estão ligadas aos objetivos do colaborador.

Estratégias de comunicação e comunidade que conectam funcionários a colegas e recursos.

Envolver a partir de um modelo de consumo e capacitar tecnólogos empresariais a serem parceiros de confiança.

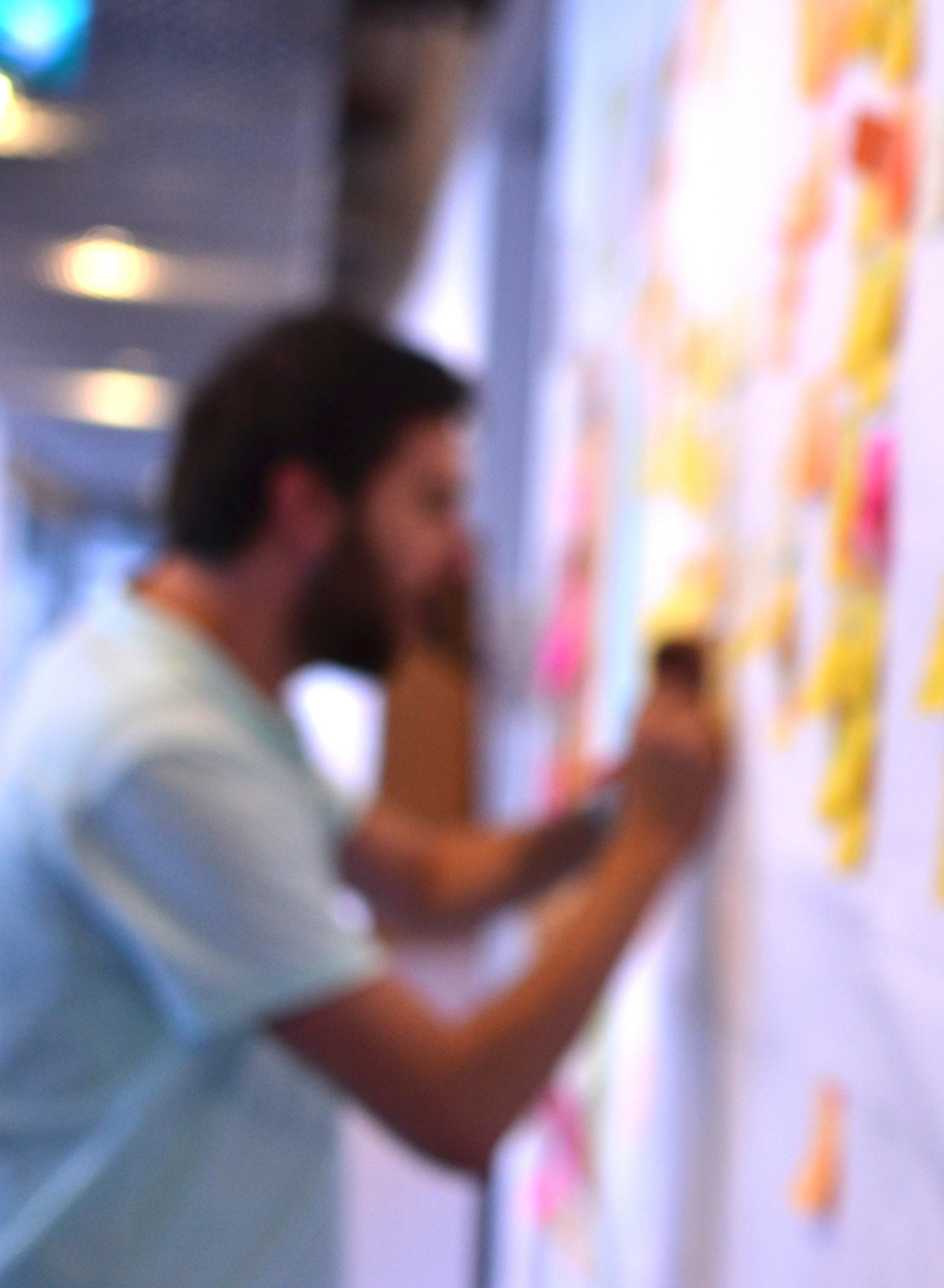
O atrito digital refere-se ao esforço desnecessário que um funcionário tem que exercer para usar dados ou tecnologia para o trabalho. As personas podem ajudar os líderes a identificar o atrito digital.

Uma vez que você tenha selecionado uma persona para se concentrar, você pode usar técnicas de mapeamento da jornada para localizar o atrito digital do colaborador. O mapeamento da jornada se baseia em personas para quebrar a jornada do funcionário em momentos específicos, pontos de dor e desafios. Eles ajudam líderes a compreenderem o que cada persona acha desafiador sobre uma determinada situação e como para melhorar a experiência de personas individuais.

Localize o atrito digital

“

24% dos profissionais da área do TI consideram que o nível de tecnologia em uma organização, é um dos principais fatores da atração.



Desenvolver uma experiência
excepcional ao colaborador
através de uma estrutura
digital de local de trabalho

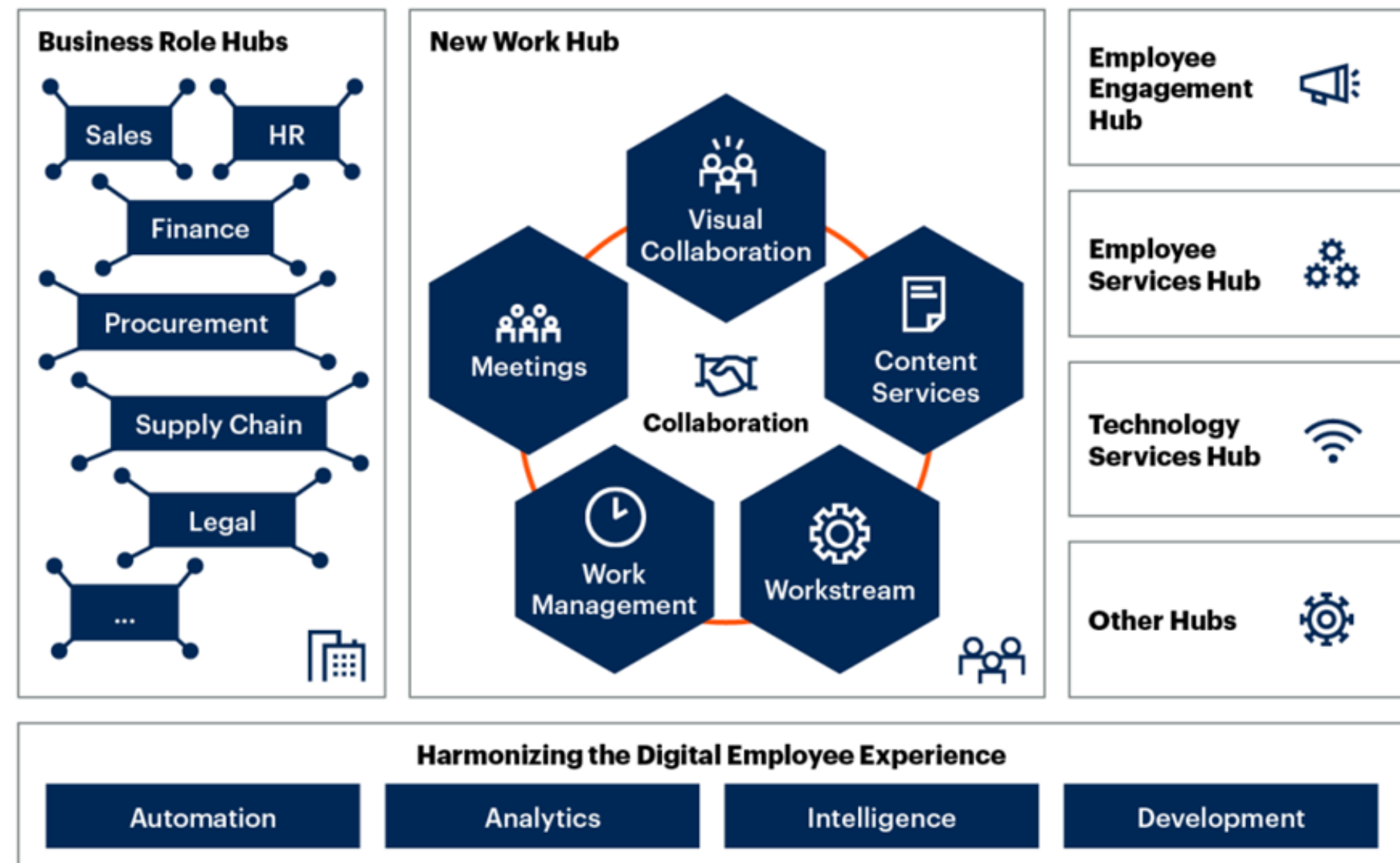
A estrutura digital do local de trabalho é um meio de
abordar esta etapa final.



A ESTRUTURA DIGITAL DO LOCAL DE TRABALHO

A maioria das organizações não tem uma arquitetura digital de local de trabalho suficiente para apoiar o futuro do trabalho. Esta estrutura visa garantir que os líderes se concentrem na centralidade dos funcionários, permitindo que a organização se antecipe e se adapte às mudanças.

Align to Digital Workplace Framework



Source: Gartner
744534_C

Utilizada para guiar decisões das organizações sobre a liderança de aplicativos, gerenciamento do portfólio e métricas de sucesso em todo o ambiente digital de trabalho.

A estrutura digital do local de trabalho é constituída por centros de trabalho baseados em atividades dos funcionários. Os centros são com base em atividades comuns de trabalho dos funcionários, sejam elas com propósitos distintos ou complementares. Por exemplo:

- No novo centro de trabalho, a peça central da estrutura digital do local de trabalho, se concentra nas necessidades dos funcionários à medida que realizam um trabalho colaborativo;
- O centro de engajamento dos funcionários ajuda os funcionários a entender e abraçar o missão, cultura e objetivos da empresa;
- O centro de serviços aos funcionários fornece informações e suporte a partir de RH, finanças, jurídico e outras áreas do negócios. Isso inclui atividades de apoio essenciais para o desenvolvimento profissional dos colaboradores (como avaliações de desempenho);
- O centro de serviços de tecnologia oferece aos funcionários serviço e autoatendimento centrado na tecnologia, desde o suporte ao service desk até o aprimoramento de habilidades tecnológicas.

“

De acordo com a pesquisa Gartner View From the Board of Directors Survey de 2022, tecnologias digitais e da força de trabalho (retenção, recrutamento e requalificação) foram identificados como as duas principais prioridades estratégicas de negócios para os próximos dois anos.

Próximos passos

Direcionamentos finais

Você já tem reunido o grupo de parceiros e expandiu a definição da experiência do funcionário, você se familiarizou com os funcionários que você apoia e como a experiência deles é influenciada pelo ambiente de trabalho digital.

O passo final para encantar os funcionários é usar sua nova perspectiva para ajudar a orientar a estratégia de tecnologia digital no local de trabalho.



Soluções para ambientes de trabalho digitais, cultura e DEI, experiência do colaborador, reformulação do trabalho do futuro.

Excelência na experiência do colaborador em 4 passos

