GoTo Resolve

As 3 coisas que tiram o sono da TI

(e uma solução para todas elas)

É oficial: o trabalho flexível já supera o presencial, complicando mais do que nunca a vida das equipes de TI. Uma nova pesquisa mundial feita pela IDC por encomenda da GoTo revela os desafios da área e como resolvê-los.

A previsibilidade dos recursos locais de TI é coisa do passado.

Com menos de metade das pessoas pretendendo retornar ao trabalho presencial em tempo integral em 2022, o desafio da TI é manter tudo sob controle em um ambiente tão dinâmico.

Qual é a cara do trabalho flexível hoje?

48% dos colaboradores trabalham exclusivamente no modelo presencial.

39% dos colaboradores alternam entre o modelo híbrido (home office + trabalho presencial).

28% dos colaboradores trabalham remotamente.

Preocupação nº 1 da TI: prestar suporte de forma estável e uniforme.

Os benefícios de oferecer experiências equipariáveis de suporte:

Ranking 1 2 3 4 5 6

	1	2	3	4	5	6
Mais produtividade para os colaboradores	22%	18%	17%	14%	14%	15%
Mais seguranças/menos riscos	22%	18%	14%	14%	13%	19%
Melhor retenção de talentos	18%	16%	19%	14%	20%	12%
Recrutamento mais competitivo	19%	12%	15%	19%	20%	22%
Melhor experiência para o cliente/Melhor reputação para a empresa	14%	20%	12%	19%	18%	14%
Padronização do trabalho e das ferramentas para as equipes de suporte	11%	12%	22%	18%	13%	19%

Como a TI pode prestar suporte de forma estável e uniforme?

1 Flexibilidade

Tenha mais eficiência e produtividade.

A tecnologia está cada vez mais presente no nosso dia a dia, complicando a vida da TI. Agora, as equipes de TI precisam de um painel único, que dê mais agilidade e controle aos agentes.

87% dos profissionais de TI usam mais de uma ferramenta para prestar suporte remoto, gerando os seguintes desafios:

50% A necessidade de alternar entre várias ferramentas prejudica a produtividade dos agentes de suporte

49% O excesso de ferramentas aumenta os riscos de segurança

48% Os dados contábeis e de histórico de suporte ficam fragmentados entre diversas ferramentas.

45% O gerenciamento de várias ferramentas consome tempo e dinheiro

42% Pagamento de ferramentas que são subutilizadas ou pouco utilizadas.

3% Nenhuma das opções anteriores

Principais barreiras para a consolidação:

1. A impressão de que é necessário haver soluções a mais para o caso de instabilidade.
2. Preocupações quanto à integração com a infraestrutura existente.

2 Segurança

Vença a guerra.

Mais do que o consumo de tempo, o trabalho remoto está colocando as empresas em risco. A TI precisa ter recursos de segurança adequados para manter a infraestrutura e os usuários protegidos.

82% afirmam ser desafiador evitar ameaças cibernéticas com as tecnologias em uso.

67% afirmam que o tempo dedicado à mitigação de ameaças cibernéticas aumentou nos últimos 2o meses.

49% afirmam que o excesso de ferramentas aumenta os riscos de segurança

93% das empresas se preocupam com a possibilidade de uma violação de dados.

- Nem um pouco preocupadas: 1%
- Não muito preocupadas: 6%
- Muito preocupadas: 34%
- Um pouco preocupadas: 25%
- Extremamente preocupadas: 34%

As tecnologias mais desejadas:

1. Suporte baseado em permissões com criptografia de ponta a ponta e recursos de autenticação multifator/logon único.
2. Exigência de reautenticação para que os agentes possam modificar ou criar tarefas automatizadas potencialmente sensíveis.

3 Produtividade

Tenha mais agilidade e precisão.

A alternância entre ferramentas só atrapalha os agentes com o aumento da carga de trabalho da TI. A TI precisa de maneiras de manter as coisas limpas trabalhando, mas sem abrir mão da produtividade da própria equipe.

O que atrapalha quando o assunto é produtividade no suporte a colaboradores remotos x presenciais:

50% Em média, a solução de solicitações de suporte remoto é mais demorada do que a de colaboradores presenciais.

43% O suporte instantâneo/ativo é mais desafiador quando prestado remotamente.

43% Há mais complexidade no suporte a dispositivos que estão fora da rede da empresa.

39% As etapas e soluções para se conectar à rede da empresa variam conforme o local (por exemplo, exigência do VPN/MFA).

31% Impossibilidade de replicar a experiência de onboarding presencial.

29% Impossibilidade de "ver" os problemas que os colaboradores remotos estão tendo com a tecnologia.

29% Impossibilidade de implementar atualizações de software em dispositivos que estão fora da rede da empresa.

20% Inexistência de políticas ou protocolos de segurança para dispositivos pessoais, como PCs, notebooks, domésticos de Wifi e impressoras.

A maioria dos profissionais de TI consideram ser muito importante ter ferramentas de mensagens como o Slack ou o Microsoft Teams integradas aos processos de suporte.

92% **88%**

A maioria dos profissionais de TI consideram ser muito importante incluir notificações de suporte proativas e reativas em uma ferramenta de suporte de TI.

Há um jeito melhor de trabalhar.

Recursos que oferecem mais eficiência, como acesso não supervisionado e gerenciamento de várias sessões, permitem que os agentes e colaboradores aproveitem melhor o tempo de trabalho.

Responda, aja e resolva problemas – tudo em um único lugar.

Flexibilidade para o trabalho flexível de hoje.

Todas as ferramentas de que a sua empresa precisa, como suporte proativo e reativo, tickets corporativos e compartilhamento de câmera.

Segurança sempre intacta.

O primeiro controle de acesso Zero Trust baseado em identidade do mercado protege dispositivos gerenciados contra pessoas mal-intencionadas.

Produtividade no nível máximo.

Recursos que oferecem mais eficiência, como acesso não supervisionado e gerenciamento de várias sessões, permitem que os agentes e colaboradores aproveitem melhor o tempo de trabalho.

Saiba gratuitamente

Conheça o GoTo Resolve, o software revolucionário de gerenciamento e suporte de TI. Seguro, intuitivo, e o melhor de tudo: GRATUITO.

Fonte: IDC, The State of IT 2022 Tracking Survey, Worldwide and Regional Results, January 2022

© 2022 GoTo. Todos os direitos reservados. DATA SHEET DOCTOBER 2022