

## As 3 coisas que tiram o sono da TI

É oficial: o trabalho flexível já supera o presencial, complicando mais do que nunca a vida das equipes de Tl.

(e uma solução para todas elas)

Uma nova pesquisa mundial feita pela IDG 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 da 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?

## 45% dos colaboradores 29% dos colaboradores 26% dos colaboradores trabalham exclusivamente trabalham remotamente. adotaram o modelo híbrido (home office + no modelo presencial.







Mais segurança/menos riscos

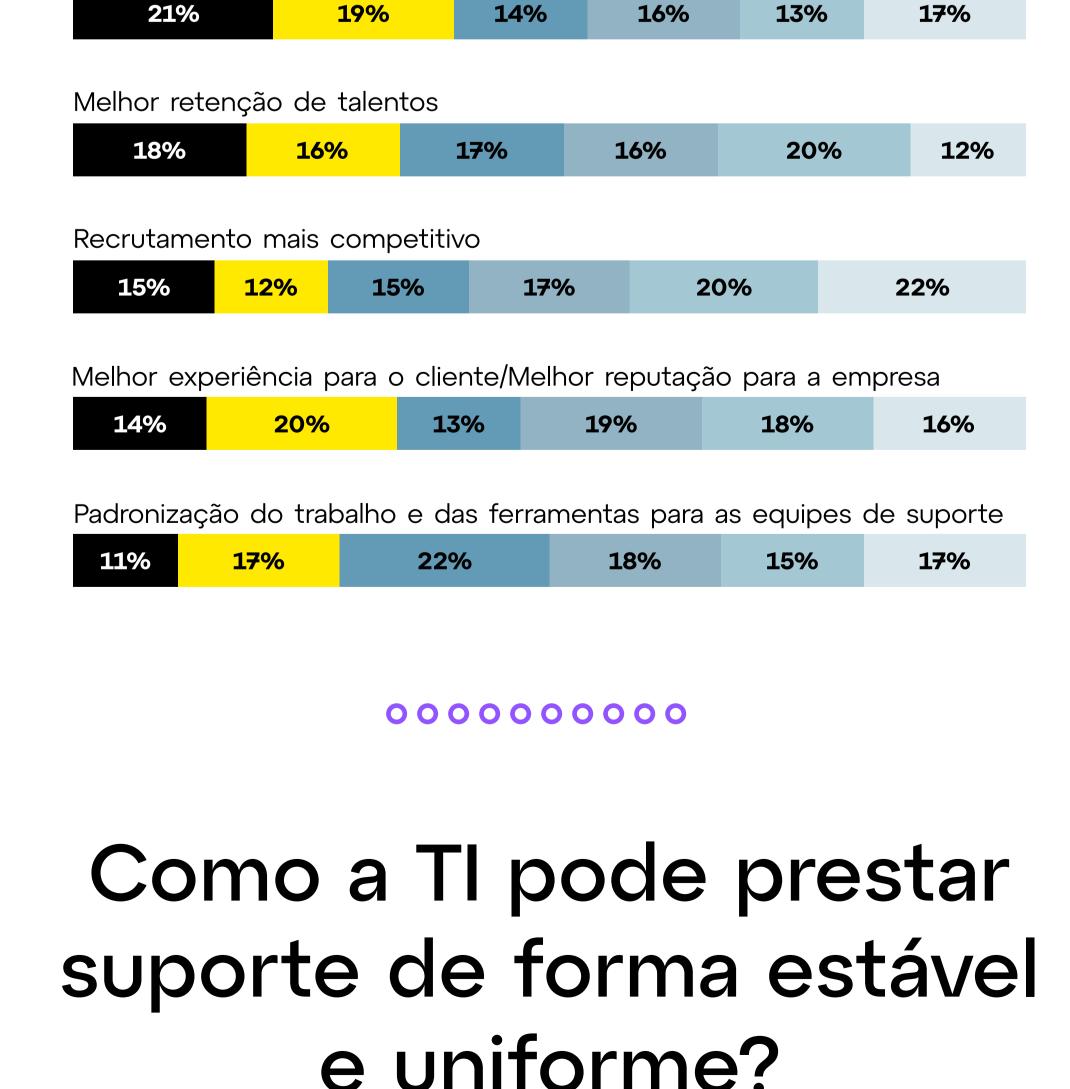
Preocupação nº 1 da TI: prestar suporte de forma estável e uniforme.

15%

Ranking 1 2 Mais produtividade para os colaboradores 22% 17% 19% 14% 14%

Os benefícios de oferecer

experiências equiparáveis de suporte:



exibilidad

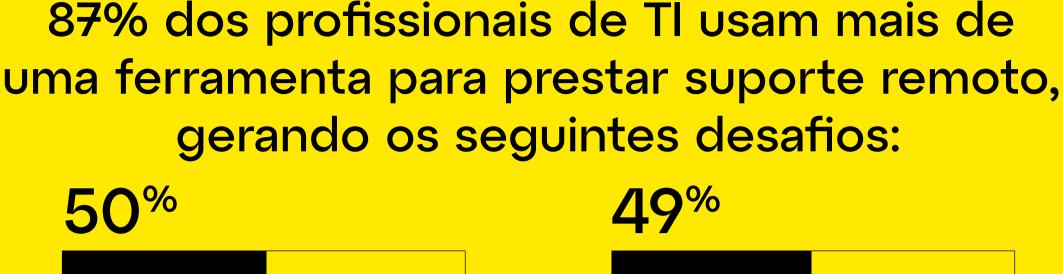
Tenha mais eficiência e produtividade.

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.



Os dados contextuais e de histórico O gerenciamento de várias ferramentas de suporte ficam fragmentados consome tempo e dinheiro. entre diversas ferramentas.

de instabilidade. Preocupações quanto à integração com a infraestrutura existente.

afirmam ser desafiador

evitar ameaças

cibernéticas com as

tecnologias em uso.

Nem um pouco preocupadas 1%

Um pouco preocupadas 25%

Não muito preocupadas

A necessidade de alternar entre várias

ferramentas prejudica a produtividade

Pagamento de ferramentas que são

subutilizadas ou pouco utilizadas.

das equipes de suporte.

A impressão de que é necessário haver soluções a mais para o caso

Principais barreiras para a consolidação:

Nenhuma das opções anteriores

O excesso de ferramentas aumenta

os riscos de segurança.

Segurança

**34**%

afirmam que o tempo dedicado à mitigação dos ataques cibernéticos aumentou nos últimos 20 meses. 93% das empresas se preocupam com a possibilidade de uma violação de dados.

As tecnologias mais desejadas:

multifator/logon único.

potencialmente sensíveis.

Suporte baseado em permissões com criptografia

Exigência de reautenticação para que os agentes

possam modificar ou criar tarefas automatizadas

de ponta a ponta e recursos de autenticação

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.

O suporte instantâneo/reativo é mais

As etapas e soluções para se conectar

à rede da empresa variam conforme

Impossibilidade de "ver" os problemas

que os colaboradores remotos estão

88

tendo com a tecnologia.

o local (por exemplo, exigência do

desafiador quando prestado

remotamente.

**39**%

uso de VPN).

afirmam que o excesso

de ferramentas aumenta

os riscos de segurança.

Muito preocupadas

**34**% Extremamente preocupadas

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 os usuários finais 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:

Em média, a solução de solicitações

Há mais complexidade no suporte

Impossibilidade de replicar

92%

a experiência de onboarding

a dispositivos que estão fora da rede

43%

da empresa.

presencial.

de suporte remoto é mais demorada

do que a de colaboradores presenciais.

Produtividade

Impossibilidade de implementar Inexistência de políticas ou protocolos atualizações de software em dispositivos para suporte remoto a dispositivos pessoais, como PCs, roteadores que estão fora da rede da empresa. 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.

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.

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

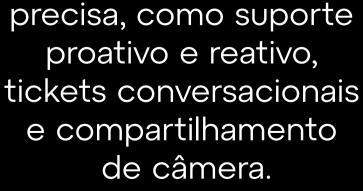
> Segurança sempre intacta. O primeiro controle de acesso Zero Trust baseado em identidade do mercado protege

Recursos que oferecem mais eficiência, como acesso não supervisionado e gerenciamento

**Produtividade** 

no nível máximo.

colaboradores aproveitem melhor o tempo de trabalho.



Baixe

gratuitamente

© 2022 GoTo. Todos os direitos reservados.

Flexibilidade para

o trabalho flexível

de hoje.

Todas as ferramentas

de que a sua empresa

e compartilhamento dispositivos de câmera. gerenciados contra pessoas mal-intencionadas.

Fonte: IDG, The State of SMB IT Support: How to Empower and Secure the Hybrid Workforce, janeiro de 2022.

de várias sessões, permitem que os

agentes e

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

01.11.2022/PDF/GOTO0035