

Como a TI liderou a mudança do trabalho tradicional para híbrido devido à COVID:

Uma pesquisa da Microsoft com 240 tomadores de decisão



Sumário

Introdução	Página 3	As empresas aproveitaram-se de amplas opções tecnológicas	Página 11
Sobre a pesquisa	Página 4	Como investir para o futuro	Página 12
Resumo executivo	Página 5	Superação da pandemia	Página 13
Os departamentos de TI conduziram suas empresas em meio a uma grande perturbação	Página 7	Crise e oportunidade	Página 16
Os líderes de TI viram a mudança como uma oportunidade de aprendizagem	Página 8		

Introdução

Quando a COVID interrompeu o trabalho presencial, os departamentos de TI tiveram que responder. Eles implantaram rapidamente ou expandiram a tecnologia e o suporte de TI para acomodar o trabalho remoto.

Algumas organizações já tinham ferramentas, enquanto outras se esforçavam para preencher a lacuna. No entanto, todas elas tiveram que se adaptar às condições de mudança rápida. Pesquisamos 240 tomadores de decisão de TI em todos os setores e em vários países para destacar o que funcionou, o que mudou, as lições que aprenderam e como estão avançando.

Enquanto uma série de indústrias e empresas enfrentavam desafios únicos, o investimento ousado em tecnologia e a vontade de transformar as operações diárias os ajudavam a se adaptar. Os líderes de TI demonstraram foco em capacitar as pessoas a estarem conectadas e produtivas. Eles também reconheceram a importância da segurança de dados para ROI em cenários de trabalho híbrido e gerenciamento de dispositivos.

Mais importante, essas despesas não foram apenas custos reacionários únicos para atender às necessidades imediatas. Foram investimentos em uma fundação que ajudará as empresas a serem mais resilientes. A maioria dos líderes de TI espera continuar investindo nos tipos de soluções que os ajudaram a enfrentar os desafios relacionados a COVID, sugerindo que eles estão transformando uma mudança inevitável em vantagem competitiva.

Sobre a pesquisa

 **240**

Tomadores de decisão de TI pesquisados
de 26 de fevereiro a 3 de março de 2021

(somente entrevistados de língua inglesa)



Empresas com

250+

funcionários



Resumo executivo

Quatro áreas foram classificadas como as mais desafiadoras

A estrutura ou política de trabalho remoto, as práticas de segurança de dados, a produtividade dos funcionários e o suporte a TI foram citados como as áreas de mudança mais desafiadoras.

Esses desafios mostram como a pandemia destacou o papel vital que a TI desempenha em termos de resiliência empresarial em tempos turbulentos.

A perturbação expôs novas vulnerabilidades de segurança, destacou o desafio de manter a produtividade dos funcionários e estabeleceu um ambiente de trabalho híbrido como o novo padrão.

Lições aprendidas

Os líderes de TI estão usando as lições que aprenderam sobre o estado de sua implantação de tecnologia, gerenciamento de crises e resiliência para ajudá-los a evoluir e se adaptar a um ambiente de trabalho híbrido. Isso significa maior dependência de ferramentas de colaboração, mais treinamento, mudança acelerada em direção à nuvem e foco na segurança e conformidade de dados.



Aumentar as tecnologias de TI e a infraestrutura com antecedência que podem sustentar [a] pandemia como a COVID no futuro."

Diretor de TI, tecnologia



Muitas organizações estão trabalhando para estarem mais bem preparadas para a próxima crise



47% dos entrevistados concordam firmemente que farão muitos investimentos para preparar suas empresas para o futuro.

As empresas continuarão investindo em software para colaboração remota, videoconferência, webinars e infraestrutura de TI, apostando que uma melhor preparação oferecerá mais resiliência na próxima crise.

Os entrevistados acreditam que a Microsoft apoiará suas necessidades após o fim da crise da COVID

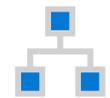
Os clientes contaram com a Microsoft para ajudá-los a navegar em mudanças e manter a resiliência, citando parceria profunda, amplitude da tecnologia e confiança como os motivos fundamentais.

"[Microsoft] tinha várias dessas ferramentas já desenvolvidas e só precisavam ajustá-las para apoiar totalmente uma equipe de trabalho operacional remotamente."

[Entrevistado na pesquisa](#)

Os departamentos de TI conduziram suas empresas em meio a uma grande perturbação

As principais áreas de trabalho que os entrevistados disseram ter mudado muito incluíram:

-  **56%**
Condução de reuniões
-  **51%**
Comunicação
-  **50%**
Estrutura de trabalho remoto
-  **43%**
Colaboração

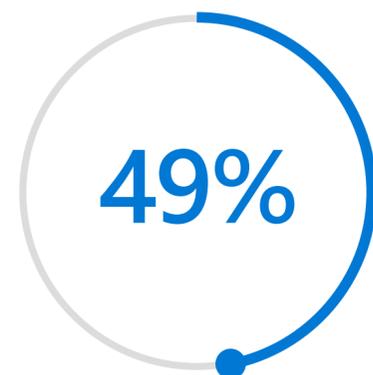
Os departamentos de TI tiveram que intensificar durante a pandemia, especialmente em relação ao trabalho remoto – mas isso não significa que foi fácil. Os ambientes e as políticas de trabalho híbridos, o suporte de TI e a produtividade dos funcionários foram os principais desafios. Além disso, os tomadores de decisão de TI estavam preocupados em proteger informações confidenciais com mais pessoas trabalhando em casa.

O ritmo acelerado da mudança criou um estresse significativo para os departamentos de TI. Muitos concordaram que a resposta inicial de seu departamento foi apressada, reativa, sobrecarregada ou desenfreada. No entanto, ao se concentrarem em manter a organização, a determinação e o foco, eles puderam achar o momento propício.

Aqueles que adotaram o Microsoft 365 (ou que o tinham em vigor antes da pandemia) tiveram a vantagem de uma solução unificada para todos os aspectos do trabalho remoto. Eles poderiam aproveitar os serviços modernos de segurança e identidade, recursos de trabalho em equipe e colaboração de ponta a ponta e experiências produtivas em dispositivos e locais.



Os líderes de TI viram a mudança como uma oportunidade de aprendizagem



49% dos entrevistados concordaram fortemente que a pandemia ofereceu lições valiosas para sua empresa.

Os tomadores de decisão de TI relataram que a resposta à pandemia está fazendo com que eles se esforcem para serem ainda mais ágeis, proativos e preparados para o inesperado. A forma como eles estão gerenciando esse momento difere dependendo da filosofia da empresa. Perguntamos como eles achavam que sua empresa responderia uma vez que a pandemia estivesse sob controle e eles nos forneceram insights úteis.

Colocar as pessoas em primeiro lugar

Ao focar nas experiências dos funcionários cotidianos e adaptar soluções flexíveis e de trabalho remoto às suas necessidades, as empresas poderiam ajudá-los a manter a produtividade e o bem-estar, apesar da grande perturbação. O Microsoft 365 ajuda ao apoiar um trabalho saudável com dados acionáveis e ferramentas de organização úteis.

"As empresas que foram feitas para durar têm uma coisa em comum: pessoas acima dos resultados. Colocar as pessoas acima dos números é como as organizações sobrevivem a mudanças, perturbações e crises."

Diretor de TI, tecnologia

Mudança para o novo

A agilidade foi um fator fundamental para muitos líderes de TI. A capacidade de mudar rapidamente com base em informações limitadas e ajustar-se em tempo real permitiu que eles dominassem as condições em constante mudança. A tecnologia baseada em nuvem era uma vantagem crucial. Ela os ajudou a adotar e escalar novas capacidades em minutos ou horas em vez de semanas ou meses.

"Os líderes não podem se basear na experiência para abordar desenvolvimentos que ninguém nunca viu. Eles precisam criar um processo de exploração constante."

Gerente de TI, área da saúde

.

.

Estar preparado

Se as organizações não perceberam o valor do trabalho híbrido antes, certamente percebem agora. Políticas, apoio e segurança apresentaram desafios significativos para algumas organizações. Esses recursos são mais fáceis de desenvolver antes de serem necessários, em vez de no calor do momento. As empresas com experiência com trabalho remoto foram capazes de minimizar a perturbação. Seguindo em frente, as organizações que priorizam a flexibilidade podem estar melhor posicionadas para moldar conscientemente a cultura do trabalho híbrido, atrair os melhores candidatos e responder à perturbação.

- • • • • •
- • • • • •
- • • • • •
- • • • • •
- • • • • •
- • • • • •

Ter uma margem de segurança

Às vezes, a resiliência empresarial se resume a dinheiro no banco. As soluções em nuvem podem salvar o dia. Elas precisam de menos capital, dando às organizações de TI mais recursos orçamentários para trabalhar. Quando os serviços de nuvem são desligados, eles param de incorrer em custos – ao contrário da infraestrutura local.



Sempre tenha um plano de recuperação de desastre em vigor para ser capaz de conduzir negócios de diferentes locais e rapidamente adaptar-se à mudança

Gerente de TI, área da saúde



“ Nós nos preparamos aplicando planos de contingência no aspecto econômico, reduzindo despesas desnecessárias, e tendo uma quantidade sólida de dinheiro economizado no caso de liquidações necessárias ”

CTO, manufatura

As empresas aproveitaram-se de amplas opções tecnológicas



92% dos tomadores de decisão de TI expressaram satisfação com seus investimentos em TI relacionados à pandemia.

Quase todas as empresas investiram em ferramentas, programas ou software para suporte ao trabalho remoto. 58% fizeram um grande investimento, particularmente nas áreas de software remoto de suporte de TI, software de videoconferência e software de espaço de trabalho. Os investimentos em TI relacionados à pandemia foram mais do que paliativos descartáveis.

A maioria dos entrevistados experimentou ROI positivo na forma de melhor segurança de dados, produtividade dos funcionários e redução de custos de longo prazo e rentabilidade. Ninguém teria escolhido uma pandemia como forma de acelerar a transformação digital, mas eles reconheceram os benefícios significativos que alcançaram.

A amplitude das opções disponíveis no mercado provavelmente ajudou no ROI. Os entrevistados relataram uma ampla gama de estratégias. Eles investiram em soluções pontuais, soluções integradas, ou em ambas. Cerca de metade escolheu o Microsoft 365 no início da pandemia. Eles têm uma solução completa para desafios de trabalho remoto. Outros já tinham o Microsoft 365 ou outra solução integrada e compraram soluções pontuais para preencher lacunas.

Outros ainda relataram que se voltaram para soluções pontuais para responder a uma situação em rápida evolução.

Isso mostra que não existe uma solução única quando se trata de trabalho remoto. O Microsoft 365 foi projetado para atender organizações onde quer que estejam, com vários níveis de assinatura e uma ampla gama de serviços incorporados.

Descubra seu caminho para a nuvem com nossa avaliação em três partes com base na pesquisa do Enterprise Strategy Group.



Inicie sua avaliação >

Como investir para o futuro



47% dos tomadores de decisão de TI disseram que preveem muitos investimentos para as empresas à prova de futuro

Os entrevistados da pesquisa relataram que esperam se basear em seus investimentos em TI relacionados à pandemia para melhorar o trabalho remoto. Mais de dois terços disseram que expandirão a tecnologia de videoconferência, enquanto mais da metade também prevê novos investimentos em software para webinars, suporte remoto de TI, colaboração ou aprendizagem online.

29% disseram que investir no Microsoft 365 ou Microsoft Teams é sua prioridade nos próximos seis meses. Claramente, as organizações estão animadas para expandir o sucesso de iniciativas de trabalho remoto e ganhar flexibilidade e resiliência adicionais. Elas estão especialmente animadas com o potencial do Microsoft Teams e do Microsoft 365, citando as seguintes razões:

"Precisamos de uma plataforma que possa funcionar bem com diferentes equipes que usam diferentes ferramentas para que elas não fiquem em silos e ainda assim possamos [ainda] controlar os canais de comunicação por segurança."

"É uma marca confiável (...) e pode nos dar o que queremos e precisamos."

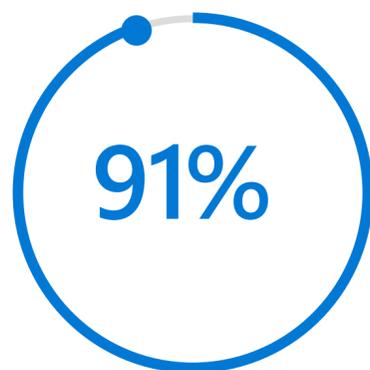
"Para integrar todo o nosso fluxo de trabalho em um só."

"Estamos considerando a Microsoft para departamentos selecionados, pois sentimos que ela forneceria um serviço melhor para os tipos de trabalho que eles fazem e valeria um investimento pesado."

"Ele (...) tem tudo e foi feito por uma empresa confiável que pode satisfazer todas as suas necessidades."

"Ele integra totalmente todos os aspectos do nosso negócio."

Superação da pandemia



91% dos entrevistados concordaram que têm um plano claro em vigor para a transição para um ambiente de trabalho pós-pandemia.

Os tomadores de decisão de TI afirmaram que esperam mais protocolos e novos desafios em um mundo pós-pandemia. No entanto, eles esperam a transição e sentem-se confiantes de que têm um plano claro em vigor. 88% concordaram que o departamento de TI pós-pandemia funcionará de forma muito diferente do que antes. Suas principais prioridades para o futuro são suporte de TI, estrutura ou política de trabalho

remoto, produtividade dos funcionários e práticas de segurança de dados.

Os departamentos de TI estão se preparando para o desafio. Ao permanecerem flexíveis e adaptáveis, eles estão mudando para se concentrarem no que importa em um mundo alterado. Eles se sentem mais organizados, determinados, focados e seguros, e menos apressados, reativos e sobrecarregados. Suas visões para o futuro podem diferir, mas eles se preocupam profundamente com o que vem a seguir.

Como derrubar os silos

À medida que as organizações avançam, elas buscam maneiras de se manterem conectadas e de compartilharem informações, mesmo que não estejam mais trabalhando em um único local. Isso requer foco ainda maior na proteção de dados para garantir que as informações confidenciais permaneçam mais seguras. O Microsoft Teams torna mais fácil alcançar as duas metas de uma só vez, fornecendo um ambiente unificado e altamente seguro para a colaboração.





“ Utilizaremos mais ferramentas de colaboração e nossos grupos estarão menos isolados uns dos outros. Teremos um melhor fluxo de informações entre diferentes camadas, mas temos medidas de conformidade em vigor para tornar tudo seguro ”

CIO, tecnologia

Expansão do trabalho remoto

Muitas empresas descobriram que os benefícios do trabalho híbrido vão muito além da resiliência. Ele oferece aos funcionários a flexibilidade de serem produtivos enquanto administram suas vidas ocupadas, ajuda as pessoas a trabalharem juntas em fusos horários e mantém as equipes distribuídas em sintonia. Em vez de vê-lo como um inconveniente, eles o veem como uma vantagem competitiva.

"Temos muita flexibilidade e trabalho 100% remoto. Estamos explorando consistentemente o software de TI para colaborarmos de forma eficiente."

Gerente de TI, finanças

Aumento da flexibilidade e do escopo de TI

A proeminência renovada da TI ofereceu a alguns tomadores de decisões de TI a rara oportunidade de expandir orçamentos e funcionários. As empresas continuam a reconhecer que a TI não é apenas um centro de custos, mas um aspecto vital do sucesso dos negócios em um mundo digital.

"Mais pessoas, mais especialistas, mais terceirização (...) e recursos mais remotos. Algumas pessoas com a opção permanente de trabalhar remotamente."

Gerente de TI, varejo

Foco na nuvem

É difícil exagerar a importância da nuvem na resiliência de crises. As empresas que deram um grande salto para a nuvem durante a pandemia agora têm a chance de revisar e otimizar esses investimentos. Eles também devem procurar maneiras pelas quais podem continuar a melhorar suas pessoas para aproveitar melhor as novas tecnologias.

"Nós (...) treinamos mais pessoas na infraestrutura de nuvem, pois esse serviço foi um salva-vidas durante este período."

Diretor de TI, tecnologia



Crise e oportunidade

Quando o mundo dos negócios mudou para o trabalho remoto, os departamentos de TI responderam. Embora não tenha sido fácil, eles investiram em novas tecnologias e concentraram seus esforços para ajudar as pessoas a permanecerem produtivas e seguras.

Quase universalmente, os tomadores de decisão de TI sentiram que suas organizações aprenderam lições valiosas sobre agilidade, resiliência e preparação. Alguns escolheram soluções pontuais para resolver desafios individuais. Outros compraram ou expandiram soluções integradas. Quase todos obtiveram valor de seus investimentos, valor que planejam construir nos próximos meses.

Ao tratarem essa crise como uma oportunidade de aprender, enfatizando a flexibilidade e colocando as necessidades das pessoas em primeiro lugar, muitas empresas estão emergindo da pandemia da COVID-19 mais fortes e mais resilientes. A Microsoft se orgulha de

ser reconhecida como um parceiro valioso na navegação até mesmo pelos momentos mais desafiadores. Não importa quais circunstâncias nossos clientes enfrentem, estaremos lá para ajudar pessoas e organizações a alcançarem mais.

Explore como você pode tornar o Microsoft 365 uma parte da sua base de tecnologia para o futuro.

[Saiba mais](#)

 **Microsoft 365**