

## **Pesquisa da Avanade mostra que uma abordagem holística no local de trabalho pode trazer lucros de mais de US \$ 2 bilhões**

*Estudo realizado com mais de 1300 tomadores de decisões indica que ter uma visão que vai além da tecnologia e se preocupa também com o ambiente de trabalho, incluindo clientes e colaboradores, pode ser mais benéfica para os resultados da empresa*

**Brasil, novembro de 2019** - A Avanade, empresa líder em inovação digital do ecossistema Microsoft, realizou uma pesquisa inédita que indicou como bem-sucedida as estratégias de implementação de uma nova experiência holística no mercado de trabalho, com as estratégias de Workplace Experience (WX). Os 1375 líderes empresariais que participaram da pesquisa estimam que eles possam atingir um crescimento médio de 16% nos rendimentos anuais e reduzir os custos operacionais em 13%, implementando uma transformação no local de trabalho que incluem tecnologia, operações, cultura e experiência dos empregados.

“A modernização do ambiente de trabalho é uma comprovação da sustentabilidade do valor do negócio. Nossas pesquisas mostraram que ter uma abordagem holística na experiência de trabalho – modernização de plataformas tecnológicas, serviços e espaços de trabalho físicos, repensar a cultura e a experiência dos colaboradores e otimizar processos do dia a dia – é um diferencial competitivo.”, diz Rodolfo Roim, líder da Avanade Modern Workplace no Brasil.

“O que nos deixa mais confiantes para o futuro é que 95% dos nossos entrevistados concordam que para maximizar o *ROI – Return on Investment* (retorno do investimento), os negócios precisam colocar a experiência no local de trabalho, no centro de suas estratégias comerciais. Sem dúvida, nossa pesquisa enfatiza que uma boa experiência como empregado é imprescindível para trazer uma ótima experiência para o cliente”, ressalta o executivo.

Dentre o grupo de entrevistados, formado por CEOs, líderes de RH, diretores de operações e pessoas das áreas de TI e marketing, 94% deles citaram seus funcionários como principal vantagem competitiva. Outros destaques da pesquisa foram:

- 96% concordam que a mudança no local de trabalho requer uma abordagem holística;
- 38% disseram que um executivo deve liderar a mudança no local de trabalho com um grupo multifuncional e multidisciplinar;
- 26% indicam que eles gostariam de ver os especialistas em tecnologia no comando da transformação sem nenhuma outra função envolvida;
- Sobre implementação, aproximadamente metade dos participantes da pesquisa disseram que os executivos e lideranças da organização deveriam ser envolvidos na implementação de uma possível transformação.

Embora a transformação no local de trabalho seja algo convincente, há desafios em diversas áreas, de acordo com as respostas das pesquisas. Quase 47% citaram que a modernização no setor de tecnologia seria um desafio significativo, e só um terço (34%) citaram qualificação profissional, recrutamento de



talentos e gerenciamento de TI como obstáculos que as companhias precisam vencer para implementar estas estratégias.

Segurança foi outra área destacada pelos participantes, com 92% deles concordando que “oportunidades de ataque” para enfrentar empresas estão aumentando em escopo e complexidade. A mesma porcentagem, acredita que garantir a segurança do de TI de uma organização mantendo-a a mais atualizada vai ajudar a deter ameaças de dentro e fora da organização.

Além desses desafios, quase todos os entrevistados enfatizaram a importância dos seguintes elementos para uma transformação bem-sucedida de workplace experience:

- 99% dizem que é necessário modernizar as plataformas e serviços no local de trabalho;
- 96% dizem precisar otimizar e modernizar as operações;
- 95% dizem que preencher a lacuna física e digital é importante;
- 94% desejam reinventar a cultura e a experiência do funcionário.

### **Sucesso da WX com uma nova metodologia da Avanade**

Para sustentar a necessidade do mercado por uma abordagem holística e desse modo modernizar o local de trabalho a partir do ponto de vista de um colaborador e de um cliente, a Avanade está desenvolvendo uma metodologia exclusiva que mede o nível de relação entre o *customer experience* (CX) e o *employee experience* (EX) de uma companhia e seu efeito nas receitas, lucros e ROI anuais.

Com o apoio de uma pesquisa extensa, a empresa acredita que essa metodologia pode guiar as companhias na transformação geral dos seus locais de trabalho. São aproveitados diversos algoritmos, métodos e recomendações baseadas em uma ciência avançada de dados, análises variadas, inteligência artificial, *machine learning* e dados preventivas. Com o avanço dessa metodologia até o estágio final, a Avanade planeja apresentar novidades sobre o tema em um futuro próximo.

### **Sobre a pesquisa**

- A pesquisa foi realizada entre julho e agosto de 2019.
- Foram entrevistados 1375 diretores sênior globais, nas áreas de RH, operações, TI, marketing, serviço e apoio além de outras lideranças incluindo cargos C-level.
- Setores da indústria como manufatura industrial e B2C, bancos de varejo, seguros, bens de consumo, infraestrutura, varejo e demais setores comerciais participaram do estudo.
- Dentre os países representantes estão: EUA, Canadá, Reino Unido e Irlanda, Alemanha, Holanda, Itália, Espanha, Países Nórdicos, Japão e Austrália.

### **Sobre a Avanade**

A Avanade é a consultoria líder em soluções inovadoras de digital e nuvem, soluções de negócios e experiências baseadas em design do ecossistema Microsoft. Nossos profissionais trazem um pensamento novo e ousado, combinado com tecnologia, negócios e experiência no setor para ajudar a causar um impacto humano em nossos clientes, seus clientes e seus funcionários. Somos o poder impulsor do Accenture Microsoft Business Group, ajudando as empresas a encantar clientes, capacitar funcionários, otimizar operações e transformar produtos, alavancando a plataforma Microsoft.



A Avanade tem 38 mil profissionais em 25 países, que trazem aos nossos clientes o melhor pensamento com uma cultura colaborativa que honra a diversidade e reflete as comunidades nas quais operamos. Maioria de propriedade da Accenture, a Avanade foi fundada em 2000 pela Accenture LLP e pela Microsoft Corporation. Saiba mais em [www.avanade.com](http://www.avanade.com).

**Atendimento à Imprensa**

**GOLIN**

Heverton Bruno – [hbruno@golin.com](mailto:hbruno@golin.com)

Gisele Benedetti – [gbenedetti@golin.com](mailto:gbenedetti@golin.com)

Andrea Pontes – [apontes@golin.com](mailto:apontes@golin.com)

t. +55 11 3531-4965

**Avanade**

Pedro Michepud Rizzo – [pedro.michepud.rizzo@avanade.com](mailto:pedro.michepud.rizzo@avanade.com)