



Preparando o terreno para a excelência operacional

As empresas estão estabelecendo novas prioridades em resposta ao recente período de caos econômico global, sem precedentes. Para continuarem competitivas e prósperas, elas precisam repensar a maneira como operam e otimizar as vantagens tecnológicas para acelerar a mudança, digitalizando seus serviços, processos e espaços de trabalho. No passado, as empresas podem ter se concentrado em criar um ambiente de trabalho digital, com aplicativos e serviços essenciais sendo migrados para a nuvem.

Entretanto, agora é hora de as organizações maximizarem o impacto da tecnologia no modelo operacional, abordando áreas que, em última análise, melhorarão a execução com o mesmo orçamento e as levarão ao próximo estágio de transformação. Essas áreas incluem:

- Simplificação e automação de TI
- Segurança cibernética
- Otimização do orçamento

Tudo isso deve acontecer garantindo atenção à ecossustentabilidade corporativa.

1 Automação e simplificação de TI: a próxima mudança digital



Embora a tecnologia baseada na web tenha sido principalmente utilizada para aplicativos de usuário final, estamos agora entrando em uma segunda fase em que a nuvem está se tornando a pedra fundamental para novos serviços, voltados para a automação de serviços de TI, como gerenciamento e provisionamento, em três áreas principais:

- **Operações de TI:** arquitetura e tecnologia com base na nuvem são usadas para simplificar processos, automatizar tarefas e centralizar o gerenciamento de aplicativos e sistemas distribuídos.
- **Experiência do funcionário:** o autopvisionamento, a simplificação e o gerenciamento de direitos baseados na função permitem que os usuários sejam autônomos, tornando-os mais ágeis e capacitados. As soluções de colaboração com base na nuvem complementam perfeitamente os serviços de comunicação existentes, sem o incômodo de manutenção e atualizações.
- **Experiência do cliente:** a automação de aplicações de atendimento ao cliente, com o aumento do uso de robôs inteligentes habilitados por IA para autoatendimento (como chatbots para websites e voicebots para IVRs), reduz o custo total do serviço e melhora a satisfação, fidelidade e experiência do cliente.



2



Segurança cibernética: a rápida mudança para o trabalho em casa ampliou os perímetros da rede das empresas, e consequentemente sua superfície de ataque, acelerando a necessidade para este novo requisito.

- **Segurança desde o design:** levando a segurança em consideração em cada etapa do desenvolvimento do produto, incluindo hardware e sistemas operacionais reforçados e proteção integrada contra negação de serviço (DoS).
- **Criptografia de ponta a ponta:** permite que funcionários e clientes se comuniquem e colaborem com segurança e confidencialidade usando voz, vídeo e texto, não importa onde estejam, usando soluções locais ou na nuvem
- **Certificações e creditações:** incluindo padrões de segurança como ISO 27001, 27017, 27018, certificações específicas por setor, como HIPAA nos EUA e Hospedagem de Dados de Saúde na França, e regulamentações governamentais como GDPR.
- **Testes contínuos:** testes de penetração contínuos, conduzidos exclusivamente com base nos requisitos de cibersegurança. Esses testes simulam ataques cibernéticos para revelar vulnerabilidades de segurança

3



Otimização de orçamento: a migração para a nuvem e os modelos "como Serviço" oferecem uma maneira conveniente de trazer flexibilidade aos orçamentos corporativos.

Qualquer transição para a nuvem e para um modelo "como Serviço" deve ser planejada por meio de uma série de passos. Além disso, é fundamental decidir qual modelo de nuvem adotar para as comunicações empresariais, por exemplo:

- **Instância única privada:** controle de chamada baseado em IP (IP PBX) pertencente a um provedor de serviços, com um único cliente, em um sistema dedicado. *Vendido como Serviço.*
- **Múltiplas instâncias privadas:** controle de chamadas baseado em IP (IP PBX) pertencente a um provedor de serviços, onde cada cliente (empresa, organização pública) é alocado a uma instância dedicada com gerenciamento central. *Vendido como Serviço.*
- **Multi-tenant público:** controle de chamadas baseado em IP (IP PBX) pertencente a um provedor de serviços com múltiplos clientes (empresa, organização pública) em uma plataforma compartilhada. *Vendido como Serviço.*

Para saber como preparar o terreno para a excelência operacional, baixe nosso e-Book ou visite nossa página da web.

