

Lenovo Work Reborn Research Series 2025

Alcançando uma TI invisível.

Como remover barreiras digitais
e tornar a experiência dos
colaboradores sem esforço.

Leia mais 

Smarter
technology
for all

Lenovo

Traga o novo sem as barreiras.

Sistemas de TI complexos e capacidades limitadas de IA estão impedindo as empresas de maximizar o valor do seu ambiente de trabalho digital.

Em nosso primeiro relatório da série de pesquisas Work Reborn, revelamos que, embora a produtividade seja uma grande prioridade para líderes de TI, os colaboradores muitas vezes não recebem o ambiente digital de que precisam para desempenhar seu melhor trabalho.

A transformação do ambiente de trabalho é necessária, especialmente quando se trata de liberar todo o potencial da IA. Mas nosso segundo relatório mostrou que o caminho para modernizar ambientes de TI não é simples.

Mais recentemente, em nosso terceiro relatório, destacamos os riscos de segurança apresentados pela adoção de IA Generativa no ambiente de trabalho. Os líderes de TI precisam proteger seus ambientes de trabalho contra ameaças emergentes viabilizadas por IA e garantir operações de TI confiáveis e contínuas enquanto transformam seus ambientes digitais.

Neste relatório, voltamos nossa atenção para um habilitador crítico da transformação do ambiente de trabalho, tornar o suporte de TI invisível para liberar as equipes de TI para trabalhar sem interrupções.

Nossa pesquisa explora como as organizações podem superar a fragmentação e a complexidade ao introduzir suporte de TI preditivo e proativo. Examinamos o estado atual da adoção de suporte habilitado por IA, as barreiras que as organizações enfrentam, como custo, complexidade de processos e lacunas de habilidades em IA, e as etapas concretas que os líderes podem adotar para alcançar um ambiente de trabalho digital contínuo e centrado no colaborador.

Com base em insights da nossa pesquisa com 600 líderes de TI e em abordagens do mundo real, este relatório descreve o caminho para um suporte totalmente integrado e habilitado por IA, que cria uma experiência do colaborador sem esforço.

Esperamos que você aproveite o relatório.
Rakshit



Rakshit Ghura
Vice President & General
Manager, Lenovo Digital
Workplace Solutions

Crie uma experiência do colaborador sem interrupções.

Nosso relatório mais recente descreve as possibilidades da TI invisível e as etapas que as organizações precisam seguir para alcançá-la.

Clique para ir à seção:

Foco na **complexidade**.



Enxergue a **oportunidade**.



Alcance a **TI invisível**.



Lenovo

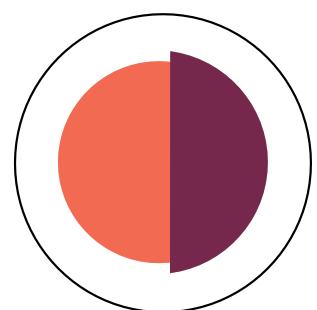
Foco na complexidade.

Ambientes de trabalho digitais que deveriam capacitar os colaboradores acabaram se tornando desconectados, levando a dificuldades diárias tanto para os colaboradores quanto para as equipes de TI.

Produtividade é prioridade.

Líderes de TI têm o mandato de maximizar a produtividade e o engajamento dos colaboradores em suas organizações.

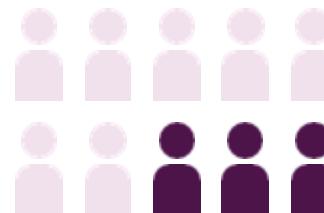
Mas a mudança drástica na forma como as empresas trabalham, primeiro de forma remota e depois híbrida, resultou em um ambiente de trabalho digital desconectado.



49%

dos tomadores de decisão em TI afirmam que uma experiência do colaborador produtiva e engajada é seu principal objetivo.

Apenas 36%



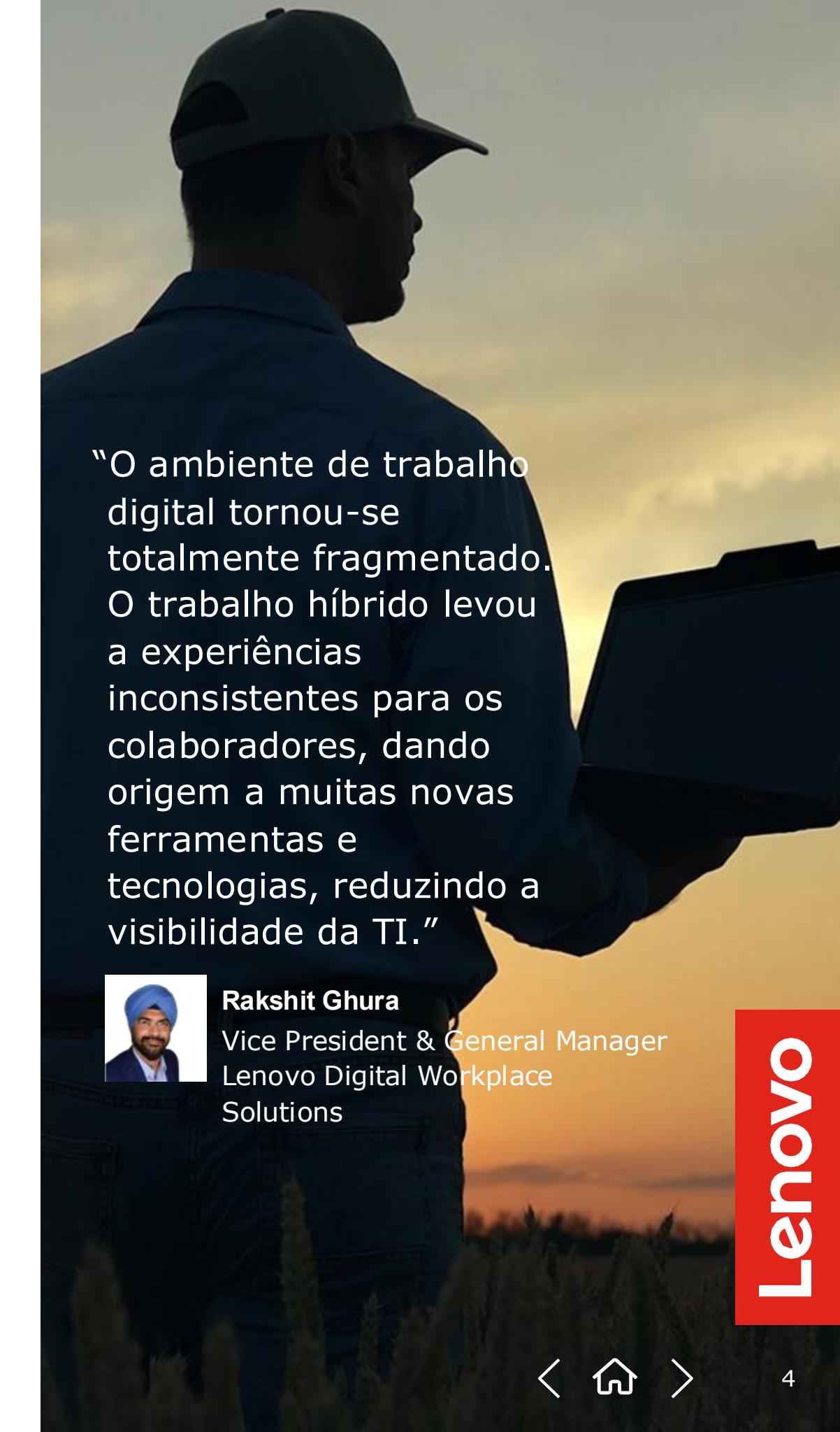
dos líderes de TI acreditam que seu ambiente de trabalho digital atual oferece suporte ao engajamento dos colaboradores de forma 'muito eficaz'.

Uma visão fragmentada.

Na corrida para viabilizar a colaboração em meio a circunstâncias que mudam rapidamente, as empresas acumularam uma combinação diversa de ferramentas, dispositivos e plataformas de gestão de TI.



Isso compromete a experiência do colaborador, criando interrupções e forçando os usuários a alternar entre aplicativos para realizar seu trabalho. Também coloca em risco a capacidade das equipes de TI de dar suporte ao ambiente de trabalho digital, com ferramentas desconectadas aumentando o risco de interrupções no trabalho produtivo.



"O ambiente de trabalho digital tornou-se totalmente fragmentado. O trabalho híbrido levou a experiências inconsistentes para os colaboradores, dando origem a muitas novas ferramentas e tecnologias, reduzindo a visibilidade da TI."



Rakshit Ghura

Vice President & General Manager
Lenovo Digital Workplace
Solutions



FOCO NA COMPLEXIDADE

Colocando o suporte sob os holofotes.

Múltiplos canais, etapas repetidas e ineficiências claras estão prejudicando a experiência do colaborador e corroendo o impacto da TI.

Canais demais.

Um dos sinais mais claros de um ambiente de trabalho digital desconectado é a fragmentação do suporte de TI. Hoje, se um colaborador tem um problema de TI, ele pode precisar:

- 1 Enviar um e-mail para o helpdesk.
- 2 Atender uma ligação telefônica.
- 3 Conversar via uma ferramenta interna de colaboração.
- 4 Usar uma aplicação de serviço especializada.

Usar todas essas plataformas separadas cria uma experiência ineficiente e demorada para cada colaborador, prejudicando sua capacidade de trabalhar de forma produtiva.

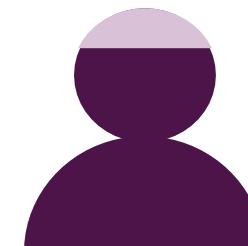
Lento e manual.

Líderes de TI entendem o impacto negativo que isso está causando.



3 em 4

ITDMs concordam que processos de suporte de TI “lentos e manuais prejudicam a produtividade e uma experiência positiva do colaborador”.



79%

concordam que “melhorar a experiência do colaborador exige transformar as operações de suporte de TI”.

Para cumprir sua obrigação de impulsionar produtividade e engajamento, líderes de TI precisam avançar rumo à entrega de uma experiência de trabalho consistente e sem interrupções.

Isso significa superar a fragmentação do ambiente de trabalho e fornecer um suporte de TI que antecipe problemas antes que eles surjam. Ao capacitar os colaboradores com o nível exato de assistência de que precisam, as empresas podem minimizar interrupções e manter as operações de TI funcionando de forma contínua. Em outras palavras, elas podem tornar a TI ‘invisível’.

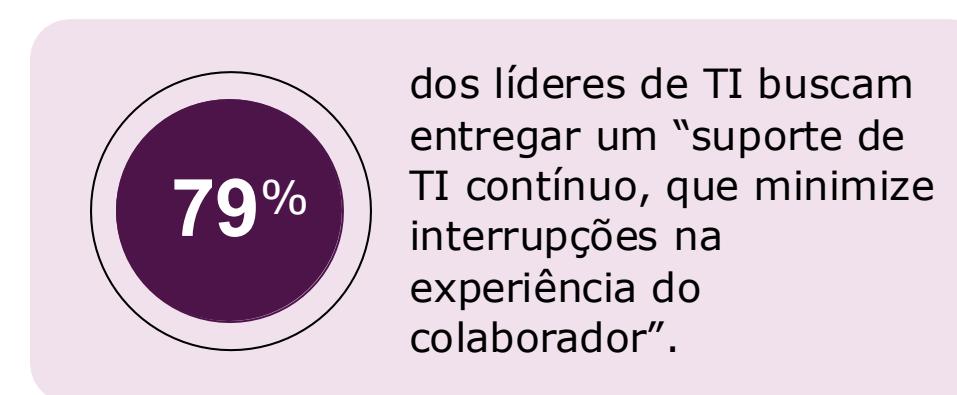


Enxergue a oportunidade.

Para eliminar barreiras no ambiente de trabalho, a TI precisa se tornar invisível, operando silenciosamente em segundo plano para antecipar e resolver problemas antes que eles interrompam os colaboradores.

O que é TI invisível?

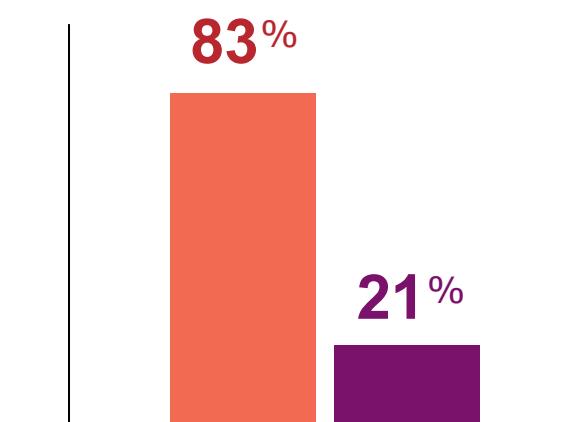
O suporte de TI orientado à experiência já é o objetivo da maioria dos líderes de TI:



Para oferecer suporte contínuo com o mínimo de interrupções, a TI precisa se tornar invisível. Alcançar essa visão de suporte sem esforço para os colaboradores envolve dois componentes principais: suporte de TI preditivo e proativo e hiperpersonalização.

1. Suporte de TI preditivo e proativo.

No modelo tradicional de suporte de TI, a produtividade costuma ser impactada pelo tempo que um colaborador leva para relatar um problema, pelo tempo que o chamado leva para chegar à pessoa certa e pelo tempo necessário para que essa pessoa resolva o problema. Para as empresas, é muito melhor antecipar problemas antes que eles aconteçam.



A maioria dos líderes de TI concorda

que o “suporte preditivo e proativo de TI é fundamental para manter a TI invisível”, mas menos de 21% conseguiram alcançar isso.

Com a aplicação de IA aos dados de telemetria de dispositivos, a resolução proativa se torna cada vez mais possível. Quando uma falha iminente é detectada, uma correção automatizada pode ser aplicada ou, se necessário, um engenheiro pode ser acionado para resolver o problema de forma antecipada, minimizando o tempo de inatividade.

Quando ocorrem interrupções não planejadas, a IA também pode ajudar a acelerar o tempo de resolução. Por exemplo, quando um usuário encontra uma mensagem de erro, ele pode alertar um agente de IA que lê a mensagem e automaticamente abre e direciona o chamado necessário. Com a combinação de suporte de TI preditivo e proativo e autoatendimento com IA, as organizações podem concretizar a visão do helpdesk de “nível zero”, no qual os problemas são resolvidos sem qualquer intervenção humana.

Essa combinação também pode oferecer maior visibilidade sobre as operações de suporte de TI, que nas grandes empresas atuais costumam estar distribuídas entre várias equipes terceirizadas de suporte.

2. Suporte de TI hiperpersonalizado.

Com um suporte de TI ajustado às necessidades específicas de cada usuário, as empresas podem reduzir interrupções e aumentar a satisfação geral dos colaboradores.

Nenhum usuário é igual ao outro.

Em uma empresa típica, o suporte de TI pode ser personalizado de acordo com o cargo ou a senioridade de cada colaborador. Mas isso não captura a verdadeira diversidade dentro da organização: duas pessoas com o mesmo cargo podem trabalhar de formas completamente diferentes, com necessidades de TI totalmente distintas.

40%

das empresas irão utilizar serviços de ambiente de trabalho orientados por personas para melhorar o ROI até 2026.²

A IA agora permite um nível muito maior de personalização, criando personas detalhadas com base em como os colaboradores realmente utilizam ferramentas e tecnologias.

Isso permite que os níveis de suporte de TI sejam ajustados às necessidades específicas de cada usuário, garantindo uma experiência consistente e sem atritos em dispositivos, plataformas e localizações.

Por exemplo, ao testar a plataforma de ambiente de trabalho com IA agentiva da Lenovo, identificamos alguns resultados interessantes.

A hiperpersonalização do ambiente de trabalho resultou em:

+30% de melhoria na experiência do colaborador.

-30% de redução nos custos de suporte ao usuário final.

40% dos problemas resolvidos antes da criação do chamado.

+50% de redução no tempo até a produtividade para novos colaboradores.³

De forma crucial, a personalização orientada por IA também escala em toda a empresa, permitindo que a TI antecipe riscos e adapte rotinas de maneiras que protejam a produtividade de cada colaborador.

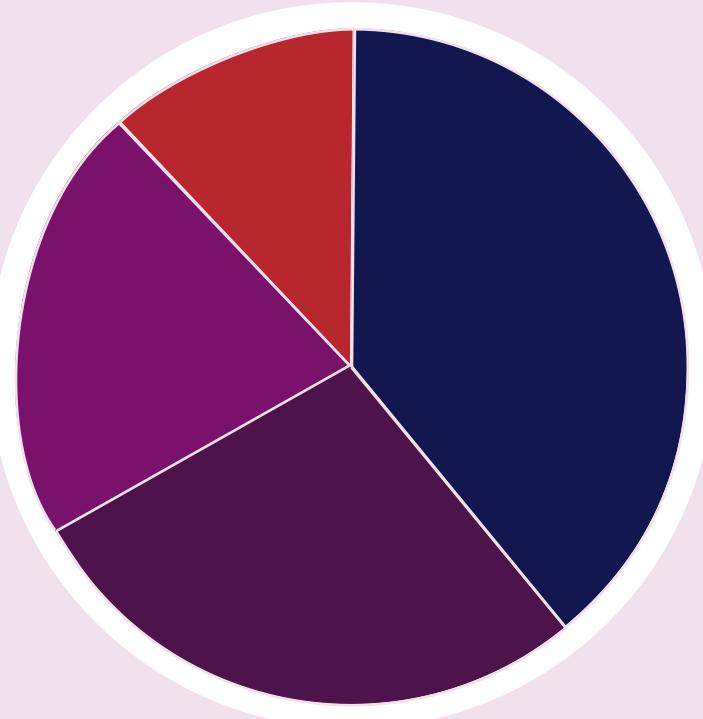
2 Lenovo, Inside The Tornado: How AI is Reshaping Corporate IT Today, Global CIO Report 2024
3 Lenovo internal testing/Care of One™ pilot testing 2024



Impacto claro.

Ao mover o trabalho rotineiro para fora do campo de visão, a TI invisível libera as equipes de TI para se concentrarem em tarefas de maior valor, que aumentam a produtividade e a experiência do colaborador.

Que impacto o suporte de TI preditivo, proativo e personalizado teria sobre sua equipe de TI voltada ao usuário final?



- 39%** afirmam que a equipe de TI voltada ao usuário final passaria mais tempo em tarefas de maior valor em sua função atual.
- 28%** afirmam que moveriam a equipe de TI voltada ao usuário final para outras funções dentro da área de TI.
- 21%** afirmam que a função da equipe de TI voltada ao usuário final mudaria para melhorar a produtividade do usuário final e a experiência do colaborador.
- 12%** afirmam que reduziriam o número de profissionais da equipe de TI voltada ao usuário final.

As equipes humanas de TI são ampliadas, não substituídas.

A TI invisível promete aumentar a eficiência e a relação custo-benefício das operações de suporte de TI, minimizando a necessidade de intervenção humana em correções rotineiras. No entanto, nossa pesquisa mostra que a maioria dos líderes de TI concorda que o suporte de TI realizado por pessoas não está sendo substituído.

Na verdade, a maioria dos líderes de TI espera que a adoção de suporte de TI orientado por experiência e impulsionado por IA permita que as equipes de TI entreguem mais valor ao negócio.

Isso inclui os 21% que preveem que o papel desses profissionais de TI mudará de corrigir problemas de TI para melhorar a produtividade do usuário final e a experiência do colaborador.

Apenas 12% dos líderes de TI reduziriam o número de profissionais de suas equipes internas de suporte de TI, demonstrando que os líderes de TI valorizam aprimorar o suporte em vez de reduzir pessoas.

Resultados visíveis.

Operações mais enxutas e suporte proativo ajudam as organizações a liberar níveis mais altos de produtividade, melhores experiências para os colaboradores e um desempenho de negócios acelerado.

Com a TI invisível, as empresas podem melhorar:

Produtividade.

- 1 O suporte de TI preditivo orientado por IA resolve problemas antes que eles interrompam os colaboradores.
- 2 Os colaboradores podem se concentrar em trabalhos de maior valor, em vez de perder tempo solucionando problemas de tecnologia.
- 3 Conectar o desempenho de TI diretamente aos resultados de negócio garante que cada interrupção evitada se traduza em ganhos mensuráveis de produtividade dos colaboradores e ROI.

Eficiência.

- 1 A automação reduz tarefas repetitivas e manuais de TI em toda a organização.
- 2 As equipes de TI podem operar de forma mais rápida e com melhor custo-benefício, otimizando recursos.
- 3 A orquestração orientada por IA optimiza continuamente os fluxos de trabalho entre sistemas, reduzindo custos ocultos enquanto escala a capacidade de suporte.

Experiência.

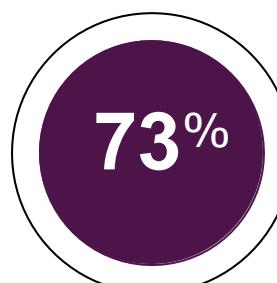
- 1 Antecipar interrupções de TI garante uma experiência do colaborador livre de distrações.
- 2 Plataformas unificadas de suporte consolidam pontos de contato, eliminando a fragmentação e permitindo que os colaboradores naveguem pelo ambiente de trabalho digital de forma contínua.
- 3 O suporte hiperpersonalizado cria interações consistentes e sem atritos para os colaboradores.

Alcance a TI invisível.

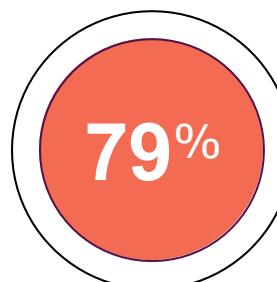
Embora algumas empresas estejam começando a tornar a TI invisível, a maioria ainda opera com suporte manual, reativo e padronizado.

O progresso é lento.

Para a maioria das empresas, a TI invisível ainda está longe de ser uma realidade:



afirmam que seu suporte de TI não é “hipersonalizado” com base no cargo, nas preferências e nas habilidades de cada colaborador.



afirmam que as interrupções de TI não são resolvidas de forma proativa.

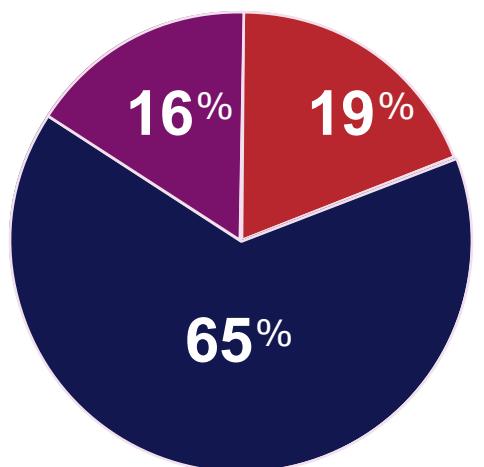


afirmam que não conseguem prever interrupções antes que elas aconteçam.

Os resultados demonstram que a maioria das organizações ainda adota uma abordagem reativa em relação ao suporte de TI, e que existe um espaço significativo para reimaginar o suporte como um impulsionador proativo de performance.

Detecção de problemas de TI.

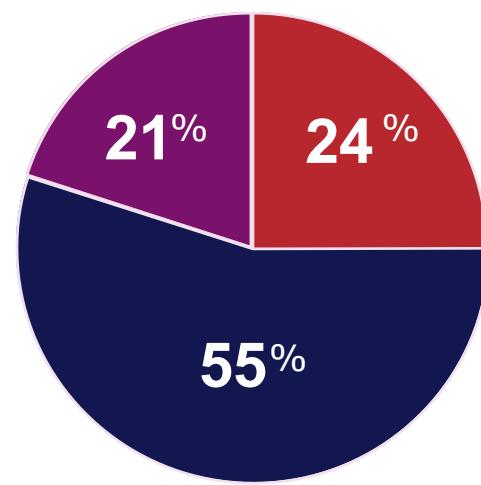
Como você descreveria a capacidade da organização de TI da sua empresa de detectar interrupções no ambiente de trabalho digital?



- Manual, depende de o usuário entrar em contato com o suporte de TI.
- Automatizado, as interrupções são detectadas automaticamente.
- Proativo, as interrupções são antecipadas antes que aconteçam.

Resolução de problemas de TI.

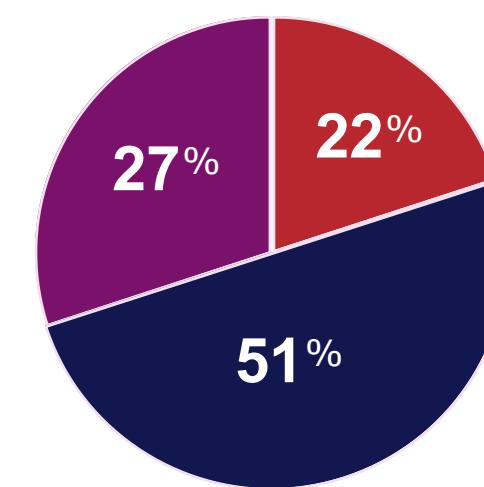
Como você descreveria a capacidade da organização de TI da sua empresa de responder a interrupções no ambiente de trabalho digital?



- Manual, exige intervenção da equipe de TI.
- Automatizado, os problemas são resolvidos automaticamente depois que ocorrem.
- Proativo, os problemas são resolvidos automaticamente antes que ocorram.

Personalização do suporte de TI.

Na sua organização, em que medida o suporte de TI é adaptado aos colaboradores?



- Padronizado, todos os colaboradores recebem o mesmo nível de suporte de TI.
- Personalizado, o nível de suporte de TI reflete a função e a senioridade do colaborador.
- Hipersonalizado, o nível e a natureza do suporte de TI refletem o cargo, as preferências e as habilidades do colaborador.

Removendo as barreiras.

Superar sistemas fragmentados, restrições orçamentárias e capacidades limitadas de IA é o primeiro passo para alcançar a TI invisível.

Quais são as principais barreiras da sua organização para oferecer um suporte de TI mais preditivo, proativo e personalizado?

Sistemas e processos de suporte de TI complexos e fragmentados.

51%

Custo dos sistemas de suporte de TI e falta de orçamento ou ROI pouco claro.

47%

Falta de capacidades de IA nos sistemas de suporte de TI.

46%

Falta de habilidades em IA na equipe de operações de TI.

43%

Ciclos lentos de atualização de dispositivos e softwares de usuário final.

38%

Resistência da equipe de operações de TI à adoção de IA nos processos de TI.

36%

Falta de tempo para planejar e implementar mudanças.

32%

O que está impedindo a TI invisível?

Para líderes de TI globalmente, a barreira mais comum para a TI invisível são sistemas e processos de suporte de TI complexos e fragmentados. A combinação de infraestrutura de TI legada com a necessidade de suportar modelos de trabalho distribuídos e remotos deixou muitas empresas com ambientes de trabalho digitais fragmentados e difíceis de gerenciar.

A segunda barreira mais comum é o custo dos sistemas de suporte de TI e a falta de orçamento ou de um ROI claro. Segundo o relatório, quase metade (47%) dos líderes de TI ainda não veem retorno claro de ação: sistemas de suporte de TI ineficientes representam um custo significativo, e eliminar esses custos liberará recursos para investir em transformação.

“Se você conseguir reduzir seus custos operacionais, poderá investir em transformação.”



Lohit Lakshman

Industry GM, Lenovo DWS

Outras barreiras relevantes incluem: a falta de capacidades de IA nos sistemas de suporte de TI e a falta de habilidades em IA na equipe de operações de TI. Como este relatório reconhece, o investimento em novas ferramentas de IA precisará ser acompanhado pelo desenvolvimento de competências das equipes de TI.

O gráfico exibe as respostas em % classificadas como 1, 2 ou 3.



ALCANCE A TI INVISÍVEL

Comece a remover as barreiras hoje.

Nossas recomendações sobre como líderes de TI podem desbloquear os benefícios da TI invisível:



Unifique os dados.

- A IA tem o poder de aprender como o seu ambiente de trabalho digital opera, identificando oportunidades de automação e até antecipando interrupções.
- Reduzir a fragmentação e viabilizar o acesso unificado e seguro aos dados da sua organização é um primeiro passo crucial rumo à TI invisível.



Capacite suas equipes de suporte de TI.

- As equipes de suporte de TI da linha de frente precisam ser capacitadas para que novos insights e capacidades habilitados por IA possam ser transformados em maior produtividade e em uma experiência aprimorada para os colaboradores.
- A IA deve automatizar algumas tarefas rotineiras de suporte de TI e resolver problemas antes que eles surjam, mas funções críticas ainda exigirão supervisão humana e tomada de decisão.



Trabalhe com parceiros experientes.

- Aproveite a expertise externa para preencher lacunas de habilidades em IA dentro das equipes de TI e garantir uma implementação alinhada às melhores práticas.
- Faça parceria com especialistas para implantar rapidamente suporte preditivo e personalizado, reduzindo o custo total de propriedade e antecipando a geração de valor de negócio com a TI invisível.

Bem-vindo ao Work Reborn. Onde a TI é invisível.

Crie um ambiente de trabalho digital que permita que seus colaboradores foquem e prosperem, com suporte de TI proativo, preditivo e personalizado.

Comece aqui.

**A visão é sua. Chegue lá
com a Lenovo.**

Metodologia

Para este estudo, a Lenovo entrevistou 600 líderes de TI em abril e maio de 2025. A amostra da pesquisa incluiu respondentes dos Estados Unidos (17%) Canadá, Reino Unido, França, Alemanha, Índia, Japão, Singapura, Brasil, México (8% cada) Austrália (4%) e Nova Zelândia (4%). Os respondentes incluíram líderes de TI de empresas com pelo menos 1.000 colaboradores e de diversos setores.



Lenovo