

Mark Twain diz que "um homem que agarra um gato pelo rabo aprende 40% mais sobre gatos do que sabia antes". Pois bem, o gato da vez se chama COVID-19. Tentando driblá-lo, aprendemos mais em 12 meses sobre como trabalhar remotamente do que nos últimos 10 anos.

A seguir, aponto sete lições relevantes para lidarmos com o que estamos vivendo e continuaremos a viver por um bom tempo.

1 - **Automação inteligente** - É preciso amadurecer, padronizar, automatizar e agregar inteligência ao ambiente de trabalho digital para garantir a agilidade necessária em caso de mudanças inesperadas. Um exemplo claro: antes da pandemia, um de nossos clientes já fazia grandes investimentos na automação dos processos de TI. No final de 2019, viu uma enorme redução no tempo de execução de funções complexas, como integração de novos funcionários, provisionamento de aplicações e desligamento de profissionais. Esse cliente estava preparado para lidar com funcionários que precisaram trabalhar de casa pela primeira vez.

2 - **Realidade mesclada** - A pandemia provou a utilidade da realidade mesclada (merged reality) em reduzir viagens e agilizar o suporte. Essa tecnologia funciona assim: um especialista visualiza remotamente as instalações e orienta o profissional que está no local sobre o que deve fazer. Em um mundo pós-pandêmico, no qual provavelmente haverá menos viagens, esta capacidade será extremamente valiosa. Os casos mais fascinantes durante a pandemia vieram da aplicação dessa tecnologia no atendimento ao setor de saúde. Essa ferramenta permite que, por exemplo, um cirurgião oriente um médico durante um procedimento.

3 - **Personas** - Cada empresa lida com diferentes personas. Isto é, tipos de públicos com necessidades e desejos específicos. É preciso identificá-las com base em dispositivos que usam, locais onde trabalham e modalidades de suporte que utilizam e, assim, prover experiências adequadas a cada uma. Isso influencia diretamente na produtividade e na satisfação do usuário final. As empresas que especificaram o local de trabalho digital de funcionários e os requisitos de suporte por "persona" acharam mais fácil manter a produtividade durante a pandemia.

[Leia aqui na íntegra.](#)

Fonte: Saúde Business, em 23.03.2021