



Melhoria na experiência dos funcionários com recursos da Logitech com tecnologia de IA

Exploração da sinergia entre IA e experiência do usuário para transformar o local de trabalho atual

AUTOR

Keith Kirkpatrick
Diretor de pesquisa | The Futurum Group

EM PARCERIA COM

logitech®

MAIO DE 2024



Possibilitar comunicação, colaboração e integração significativas em ambientes de trabalho híbrido ou remoto é um dos principais desafios que os executivos enfrentam atualmente. À medida que as empresas competem por talentos e se adaptam às novas formas de trabalho, executivos, tomadores de decisão de TI e diretores de experiência (Chief Experience Officers, CxOs) devem ser capazes de antecipar, compreender e se manter atualizados sobre os novos avanços tecnológicos para garantir a comunicação e a colaboração, além de melhorar a experiência do funcionário (Employee Experience, EX), que inclui as interações dos funcionários com pessoas, sistemas, políticas e com o espaço de trabalho físico e virtual.

Além disso, diversos novos desafios e cenários têm ocorrido nos ambientes de trabalho híbrido e remoto de hoje que podem afetar a capacidade de comunicação, colaboração e interação dos funcionários com clientes, parceiros e outros funcionários. Esses novos padrões e ambientes de trabalho impulsionam a criação de novas tecnologias que vão além do vídeo tradicional.

Uma transição tecnológica dessa magnitude requer uma mudança de mentalidade de executivos e líderes de TI, além de exigir o uso de tecnologias existentes

e emergentes para criar uma cultura eficiente e de colaboração em ambientes de trabalho remoto e híbrido. Como o trabalho híbrido tem se tornado cada vez mais predominante, as experiências tecnológicas oferecidas pelos empregadores definirão, em grande parte, a experiência geral dos funcionários, porque a tecnologia e as ferramentas do local de trabalho praticamente se tornaram o novo local físico de trabalho. Essas experiências tecnológicas são essenciais para atrair e reter talentos, cultivar a cultura do local de trabalho e aumentar a produtividade.

Atualmente, muitos funcionários estão insatisfeitos com a experiência tecnológica existente. De acordo com o [relatório de 2024 da Appspace sobre tendências e insights relacionados a experiências no local de trabalho](#), os funcionários estão cada vez menos satisfeitos com a tecnologia em seu local de trabalho. Apenas 29% dizem estar completamente satisfeitos, em comparação com 39% em 2021.

Portanto, as empresas que pretendem atrair e reter profissionais qualificados precisam garantir que seus funcionários tenham as ferramentas adequadas para promover um ambiente de colaboração e com o mesmo nível de qualidade, onde cada funcionário se sinta respeitado e valorizado, independentemente da localização ou do local físico de trabalho.

Introdução: a convergência entre a tecnologia de IA e a experiência do funcionário no local de trabalho

A EX é uma abordagem abrangente que inclui todas as interações do funcionário com a empresa. A EX inclui as tarefas de trabalho do funcionário, bem como a cultura, ferramentas e espaços físicos virtuais proporcionados à equipe de trabalho. O objetivo da EX é cultivar uma experiência harmoniosa e positiva que motive, envolva e retenha os funcionários. Essa experiência é fundamental para a satisfação e a produtividade dos funcionários. De acordo com a Harvard Business Review, as empresas que investem em EX têm observado uma redução das taxas de rotatividade e melhoria do desempenho financeiro.

Atualmente, o local de trabalho está em casa, no escritório, e em qualquer lugar do mundo com acesso a uma conexão Wi-Fi. No caso dos funcionários, a experiência em reuniões ou de colaboração pode ser diferente para o trabalhador híbrido no escritório em comparação com os que participam remotamente. Os funcionários têm interagido com a tecnologia mais do que nunca e esperam ter a mesma experiência, independentemente do local de trabalho. Portanto, o papel da TI tem sido essencial no desenvolvimento da EX. Experiências tecnológicas insatisfatórias ou expectativas não atendidas podem prejudicar rapidamente a relação entre os funcionários e a empresa. Isso, por sua vez, pode afetar negativamente os resultados da empresa.

A IA surgiu como uma ferramenta transformadora para aprimorar a EX e a tecnologia do local de trabalho. De acordo com uma pesquisa de 2023 da The Futurum Group que entrevistou 1005 líderes de experiência do cliente (Customer Experience, CX), em 20,7% das respostas, a análise preditiva e a IA generativa foram indicadas como a principal prioridade de investimento para 2024. Benefícios para as empresas que adotam a IA incluem:



Maior produtividade

A IA pode automatizar ou melhorar tarefas rotineiras, o que aumenta a produtividade e aprimora a EX e, por sua vez, melhora a satisfação do funcionário. De acordo com a Nielsen Norman Group, sistemas de IA generativa melhoram a produtividade dos funcionários em 66%.



Maior eficiência

A IA pode realizar tarefas rotineiras com mais rapidez e eficiência do que os humanos. Além disso, os serviços orientados por tecnologia de IA estão disponíveis ininterruptamente para monitorar fraudes, responder a consultas de clientes e analisar candidaturas a empregos, o que economiza tempo e recursos.



Capacidade de solucionar problemas complexos

Devido aos avanços em aprendizado de máquina (machine learning, ML), agora a IA pode realizar tarefas mais complexas, o que libera recursos e aumenta a produtividade.

Embora a IA tenha se tornado um tópico importante para a sociedade, algumas empresas, como a Logitech, têm implementado recursos de IA há anos. A Logitech tem aproveitado os recursos de software em seus produtos e dispositivos para ajudar os usuários a melhorar a qualidade técnica da interação e a experiência do usuário.



Desafios atuais da EX na tecnologia do local de trabalho

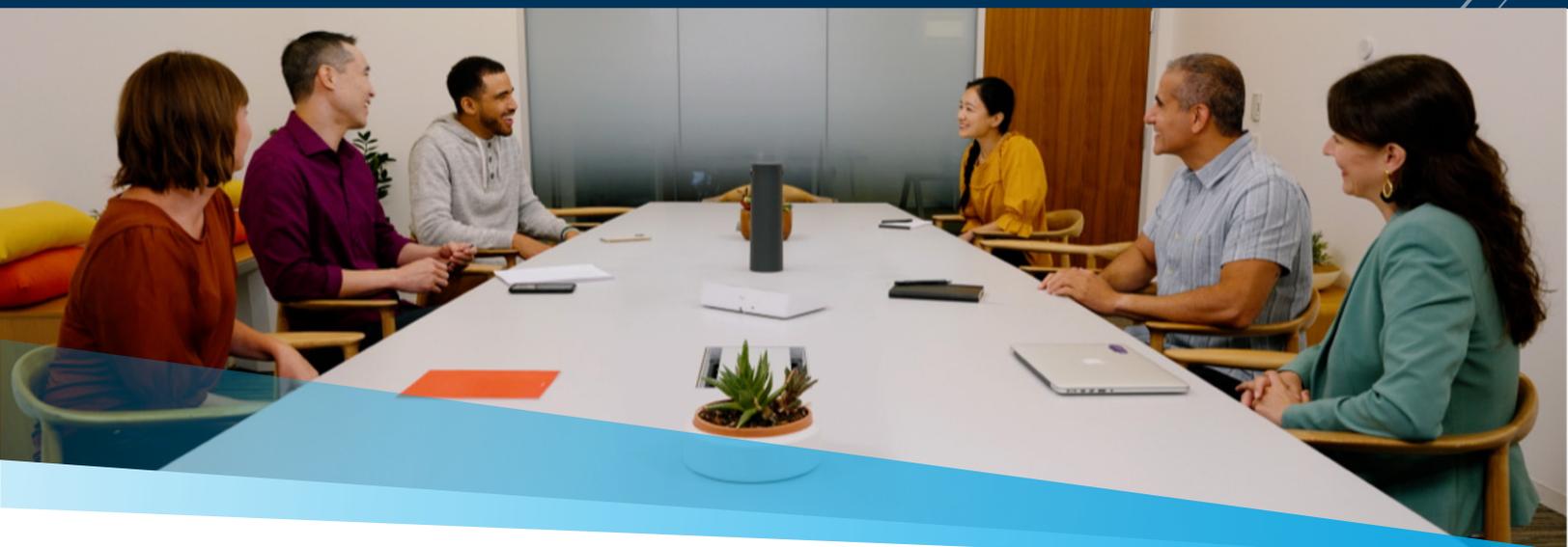
Conforme mencionado anteriormente, os funcionários esperam ter a mesma experiência tecnológica no local de trabalho, independentemente do ambiente ou localização em que trabalham. Entretanto, de acordo com uma pesquisa da Qualtrics, apenas 30% dos funcionários afirmam que a experiência com a tecnologia da empresa excede as expectativas.

Uma experiência tecnológica insatisfatória, especialmente em reuniões, pode reduzir o envolvimento dos participantes remotos e fazer com que realizem outras tarefas, desliguem suas câmeras ou simplesmente percam a concentração. Além disso, a experiência de reunião em casa pode incluir distrações, como sopradores de folhas barulhentos, cães latindo ou a incapacidade de ver ou ouvir o que acontece na reunião devido à instabilidade da largura de banda. Muitas vezes a comunicação presencial é aprimorada por meio de sinais não verbais, que ajudam os participantes a compreender suas emoções, intenções e feedback. Esses sinais facilitam identificar as pessoas que concordam com o apresentador ou os participantes que estão confusos ou que precisam de esclarecimento. Para os participantes remotos, é mais difícil captar a linguagem corporal quando a maioria dos participantes mostra apenas o rosto na tela. Frequentemente ocorre distorção, atraso ou perda total desses sinais não verbais, o que faz com que os participantes remotos se sintam desconectados, frustrados ou isolados.

As empresas precisam garantir que todos os participantes de reuniões tenham oportunidades iguais de se envolver e contribuir de maneira eficaz. De acordo com o Work Trend Index de 2023 da Microsoft, reuniões ineficientes são o principal obstáculo à produtividade. Esse desafio pode ser complexo para as empresas. O design tecnológico inadequado causa frustração do usuário e reuniões ineficazes. Se a experiência da reunião não atender às expectativas tecnológicas do funcionário, ou dificultar uma interação total com as outras pessoas, isso reduzirá a participação e impedirá a contribuição de insights durante as reuniões. Essa situação pode reduzir o desempenho do funcionário ao longo do tempo.

O baixo nível de envolvimento pode prejudicar a produtividade, a inovação, a satisfação do cliente e a retenção de funcionários. Além disso, funcionários menos envolvidos talvez não tenham um sentimento de pertencimento ou responsabilidade em relação aos objetivos da empresa, o que pode resultar na perda de oportunidades de crescimento e melhoria.

As empresas precisam garantir o mesmo nível de participação a todas as pessoas na reunião, independentemente do local de participação em reuniões virtuais. O recurso de visualização em grade é uma das maneiras oferecidas pelos dispositivos da Logitech para envolver os participantes remotos. O modo de Visualização em grade usa tecnologia de IA para enquadrar, de forma inteligente, os participantes da reunião na sala, e oferece uma representação mais equilibrada de cada participante. O modo de Visualização em grade detecta rostos e amplia o zoom em cada pessoa para garantir seu enquadramento, o que permite que os colegas remotos possam ver cada pessoa.



Gerenciamento simplificado de dispositivos que libera recursos de TI para ajudar os funcionários

No ambiente de trabalho atual, os funcionários se acostumaram a gerenciar muitos aspectos da vida por meio de aplicativos de produtividade intuitivos e fáceis de usar. Como resultado, eles agora esperam um nível semelhante de conveniência e facilidade de uso quando se trata da tecnologia que usam no trabalho. Quando essa tecnologia causa atrito adicional, seja devido à desatualização, qualidade ou desempenho inferior ou por não ser confiável, os funcionários rapidamente culpam o departamento de TI e esperam que ele gerencie e resolva o problema rapidamente. E em nenhum outro lugar a pressão nas equipes de TI é maior do que em reuniões virtuais, que exigem desempenho de áudio e vídeo estável, confiável e de alta qualidade, independentemente do ambiente ou do usuário.

Juntas, as equipes da Logitech e de TI podem ajudar a enfrentar os desafios humanos e técnicos em reuniões virtuais, para que seja possível ver e escutar os funcionários com mais clareza. Os departamentos de TI ficarão satisfeitos com o fato de as soluções da Logitech simplificarem a implantação, a configuração e o gerenciamento de dispositivos, o que reduz a carga de trabalho das equipes de TI. Isso permite que os funcionários de TI se concentrem em solicitações de suporte técnico mais complexas dos usuários, em vez de perder tempo e esforço com problemas de configuração ou qualidade que poderiam ser resolvidos por meio de tecnologias de colaboração mais avançadas, incluindo o uso de IA.

Em uma pesquisa recente realizada pela Logitech, os tomadores de decisão de TI responsáveis pela infraestrutura, transformação do local de trabalho e experiência do funcionário mencionaram o design intuitivo da Logitech e a experiência do usuário das soluções com o Microsoft Teams e o Zoom como uma das principais considerações que levaram à seleção da Logitech para implantações em grande escala, em comparação com a concorrência.

Soluções da Logitech com tecnologia de IA: RightSight 2 e RightSound 2

Para oferecer o melhor desempenho visual e de áudio em reuniões virtuais, a Logitech desenvolveu a RightSense, uma série de tecnologias com tecnologia de IA, projetadas para melhorar e otimizar as experiências em reunião por vídeo, ao otimizar o desempenho de imagem e áudio com pouquíssima intervenção humana.

As tecnologias RightSense são incorporadas às câmeras e soluções de áudio da Logitech e funcionam com as plataformas de videoconferência mais comuns, como Google Meet, Microsoft Teams e Zoom, e praticamente qualquer outro aplicativo de videoconferência, transmissão ou gravação compatível com dispositivos USB. Para garantir o máximo valor, a Logitech oferece atualizações de software gratuitas ao longo de toda a vida útil dos produtos. Duas das principais tecnologias RightSense incorporadas aos dispositivos da Logitech são a RightSight e a RightSound, que lidam com as experiências de áudio e vídeo dos participantes.

RightSight 2: melhoria do envolvimento visual

Participar de uma reunião pode ser desafiador e frustrante para os participantes remotos, pois é difícil ver as pessoas ou interagir individualmente com elas quando estão todas agrupadas em um único enquadramento pequeno. Assim, a empresa perde os valiosos insights que os participantes remotos podem oferecer. Para resolver esse problema, a Logitech integrou a RightSight 2, que é um acervo de algoritmos, em algumas das câmeras de conferência da Logitech projetadas para melhorar o enquadramento dos participantes na sala e a representação deles durante reuniões em salas de conferência. A tecnologia foi desenvolvida para garantir a inclusão dos participantes presentes no enquadramento e proporcionar o mesmo nível de qualidade entre os participantes. Ela ajuda a melhorar a apresentação de cada pessoa e a permitir interações individuais, mesmo quando elas estão na mesma sala.

Os recursos específicos da RightSight 2 para salas de conferência incluem:

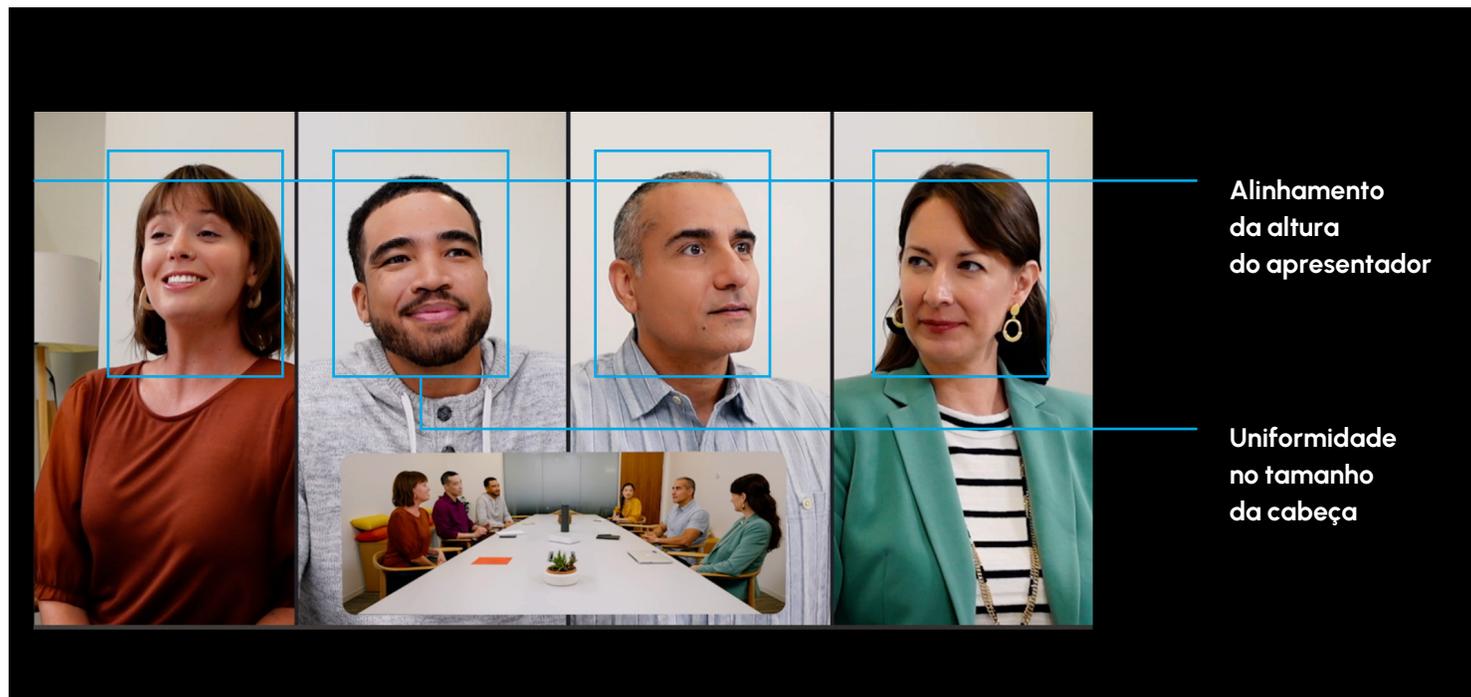
- Modo de Visualização do apresentador: foco automático da câmera em cada apresentador ativo
- Modo de Visualização em grupo: enquadramento automático da câmera de forma a incluir todos os participantes como um grupo
- Modo de Visualização em grade: divisão até oito participantes em quadros individuais



Fonte: Logitech

Esses vários modos de visualização foram projetados para otimizar a experiência do participante e garantir que as experiências de reunião sejam adaptadas ao tipo de reunião realizada. Por exemplo, em uma palestra, o modo de Visualização do apresentador garante que todos os participantes possam se concentrar em um único apresentador. Já em uma reunião de debate, o modo de Visualização em grade garante que todos os participantes possam ver e ouvir uns aos outros com clareza. Além disso, a tecnologia de enquadramento automático da Logitech foi desenvolvida para enquadrar os participantes de uma maneira positiva e promover o mesmo nível de qualidade entre os participantes.

Além disso, os dispositivos da Logitech incorporam melhorias de correção de luz e qualidade de imagem para garantir o melhor aspecto possível aos participantes, e que possam ser vistos claramente por todos. Todos esses recursos permitem uma melhor experiência do usuário (User Experience, UX) em reuniões totalmente virtuais e híbridas.



Fonte: Logitech

RightSound 2: revolução da nitidez do áudio

Da mesma forma, a capacidade de ouvir claramente todos os participantes é essencial para uma experiência de reunião com qualidade, e pode afetar diretamente o nível de envolvimento dos participantes. A tecnologia RightSound da Logitech, disponível em vários dispositivos, como câmeras de conferência, caixas de som e headsets, melhora a qualidade do áudio com foco na redução de ruídos, cancelamento de eco e clareza da voz. Um algoritmo avançado para detecção de fala aumenta automaticamente o volume da voz de quem fala mais baixo para permitir ouvir todas as vozes.

A RightSound 2 é um acervo de algoritmos incorporados às câmeras da Logitech para salas de conferência, projetados para reduzir ruídos indesejáveis e melhorar a capacidade de audição das vozes dos participantes em salas de conferência. Alguns dos recursos específicos da RightSound 2 incluem:

- **Eliminação de ruídos.** reduz ruídos mecânicos, como cliques de mouse e ventiladores
- **Eliminação de ruídos por meio de tecnologia de IA:** reduz ruídos não humanos, como palmas e sons ambientais externos
- **Equalização da voz:** equaliza os volumes de voz de diferentes distâncias da câmera e de pessoas com vozes mais suaves
- **Supressão de eco:** reduz a reverberação causada por paredes, tetos, pisos e outras superfícies rígidas

As tecnologias avançadas da Logitech de filtragem espacial e detecção de fala com tecnologia de IA melhoram exponencialmente a experiência do usuário em espaços de reunião e estações de trabalho individuais. A RightSound 2 também ajuda a aumentar o nível de participação dos funcionários em reuniões, independentemente do local físico de trabalho, ambiente ou nível de fala, ao equalizar o volume da voz de cada pessoa e ao reduzir ou eliminar ruídos de fundo que causam distração.



A resolução: transformação do local de trabalho por meio de EX com tecnologia de IA

Em última análise, a IA agora é considerada o catalisador que tem ajudado a melhorar a experiência do usuário dos funcionários ao remover os pontos de atrito que interferem na capacidade deles de se concentrarem no trabalho, seja por meio de melhoria de processos ou tecnológica de sistemas e equipamentos.

A criação de uma EX positiva ajuda a melhorar as taxas de retenção de funcionários e a atrair mais e melhores talentos para as empresas. Essencialmente, os funcionários que se sentem valorizados e apoiados têm maior probabilidade de oferecer um atendimento melhor aos clientes, o que resulta em maior fidelidade, retenção e receita.

Próximas etapas para líderes de TI e de local de trabalho digital

A IA é uma tecnologia eficiente e transformadora que pode afetar positivamente a EX. A IA tem influenciado diversos setores, da fabricação à tecnologia da informação, saúde à área acadêmica. As empresas que não desenvolverem e implementarem uma estratégia de IA correm o risco de perder os benefícios substanciais que essa tecnologia pode proporcionar em termos de produtividade, eficiência e otimização da experiência.

Para administradores de TI, é importante avaliar o impacto na EX das soluções aprimoradas por tecnologia de IA em seu ecossistema tecnológico. Embora os benefícios de eficiência e produtividade dos funcionários normalmente gerem mais abrangência, a capacidade da IA de ajudar a oferecer interações mais equilibradas, especialmente em ambientes de trabalho híbrido, será fundamental para ajudar as empresas a oferecer uma EX excelente.

Até 2027, os gastos globais com IA usada para melhoria da EX devem chegar a quase US\$ 11 bilhões, de acordo com as previsões da Futurum Intelligence. As soluções da Logitech incorporadas com IA refletem uma estratégia dedicada ao uso de IA de maneiras inovadoras. Essas soluções não apenas melhoram os aspectos técnicos de uma reunião como também apoiam os objetivos organizacionais principais e centrados nas pessoas, de forma a garantir que todos os participantes sejam valorizados, tenham a mesma experiência e possam alcançar um nível de envolvimento de maneira harmoniosa.



Principais elementos para oferecer experiências melhores por meio da tecnologia

Com o modo de trabalho híbrido de hoje, há muitos desafios para garantir que cada funcionário se sinta um membro valorizado e respeitado da equipe. A distância física muitas vezes pode criar barreiras invisíveis que inibem a colaboração, o trabalho em equipe e uma cultura corporativa articulada. Em última análise, embora as empresas precisem implementar os processos adequados para garantir que os funcionários híbridos, remotos e presenciais possam colaborar e se sentir conectados, as soluções tecnológicas serão o catalisador que determinará o sucesso da execução desses processos.

Os fornecedores dessas soluções serão avaliados com base no desempenho técnico de suas soluções e na facilidade de implantação e integração à estrutura de TI de uma empresa. As empresas também selecionarão produtos que possam ser executados com o mínimo de recursos e suporte de TI, o que reduz os custos e melhora a EX para todas as partes interessadas.

Talvez o mais importante seja que as empresas querem garantir que as soluções selecionadas incorporem as tecnologias avançadas atuais, como a IA, para maximizar o desempenho, mas que também possam ser atualizadas facilmente mediante a evolução da tecnologia. Isso não apenas prepara o investimento para o futuro como reduz ou elimina a frustração do usuário de precisar instalar, configurar e aprender a usar um novo dispositivo.

As soluções da Logitech com tecnologia de IA podem atuar como um pilar tecnológico fundamental que oferece às empresas uma vantagem estratégica de melhorar a EX ao otimizar as reuniões, um marco para impulsionar a colaboração, a produtividade e a inovação. Enquanto as equipes de TI estão satisfeitas com o fato de ser possível implantar, gerenciar, atualizar e dimensionar facilmente a tecnologia, os executivos sabem que seus investimentos em tecnologia também podem apoiar objetivos maiores de colaboração organizacional e EX.

Informações importantes sobre este relatório

COLABORADORES

Keith Kirkpatrick

Diretor de pesquisa | The Futurum Group

EDITOR

Daniel Newman

CEO | The Futurum Group

CONSULTAS

Fale conosco para conversar sobre este relatório. A The Futurum Group responderá prontamente.

CITAÇÕES

Analistas e profissionais da imprensa credenciados podem citar este artigo no contexto, com indicação do nome e cargo do autor, bem como "The Futurum Group". Qualquer profissional que não seja analista, nem da área de mídia, deve obter permissão prévia por escrito da The Futurum Group para fazer qualquer citação.

LICENCIAMENTO

Este documento, incluindo qualquer material de apoio, é propriedade da The Futurum Group. Esta publicação não pode ser reproduzida, distribuída ou compartilhada, em qualquer forma, sem a autorização prévia por escrito da The Futurum Group.

DIVULGAÇÕES

A The Futurum Group presta serviços de pesquisa, análise, assessoria e consultoria para diversas empresas de alta tecnologia, inclusive as mencionadas neste artigo. Nenhum funcionário da empresa tem qualquer participação acionária em qualquer empresa mencionada neste documento.



SOBRE A LOGITECH

A Logitech ajuda todas as pessoas a buscarem seus ideais e tem o compromisso de fazer isso de uma maneira adequada para as pessoas e o planeta. A Logitech desenvolve soluções de hardware e de software que ajudam empresas a prosperar e unem as pessoas quando trabalham, criam, jogam e fazem streaming. Fundada em 1981 e sediada em Lausanne, na Suíça, a Logitech International é uma empresa suíça de capital aberto listada na SIX Swiss Exchange (como LOGN) e na Nasdaq Global Select Market (como LOGI). Mais informações sobre a Logitech, bem como seus produtos e soluções empresariais, estão disponíveis em www.logitech.com/business, no blog [Logitech for Business](#) ou em [@LogitechBiz](#).



SOBRE A THE FUTURUM GROUP

A [The Futurum Group](#) é uma empresa independente de pesquisa, análise e assessoria, dedicada à inovação digital, bem como a tecnologias e tendências que revolucionam o mercado. Diariamente, nossos analistas, pesquisadores e assessores ajudam executivos de todo o mundo a antecipar profundas alterações em seus setores e aproveitar a inovação revolucionária para obter ou manter uma vantagem competitiva em seus mercados.



INFORMAÇÕES DE CONTATO

The Futurum Group LLC | futurumgroup.com | +1 (833) 722-5337