



Preparando o cenário para a excelência operacional

Índice

- | Introdução
- | Simplificação e automação de TI
- | Segurança cibernética
- | Otimização do orçamento
- | Desenvolvimento sustentável
- | Conclusão

Introdução

O novo acordo

Estão surgindo novas prioridades para as empresas como resultado do atual período de caos econômico global, sem precedentes. Para prosperar e se manter competitiva, uma organização precisa repensar a maneira como opera e otimizar as vantagens tecnológicas para acelerar sua mudança, digitalizando seus serviços, processos e espaços de trabalho. Anteriormente, as empresas se concentravam na criação de um local de trabalho digital, com aplicativos e serviços críticos sendo movidos 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 sua operação com o mesmo orçamento e as levarão ao próximo estágio de transformação.

Os analistas do setor sugerem que, para melhorar as capacidades e agilizar as operações, as organizações devem focar nos seguintes tópicos:

- **Simplificação e automação de TI:** as equipes de TI precisarão priorizar seus investimentos em tecnologias que reduzam custos em meio à automação de processos robóticos (RPA), inteligência artificial (IA), dados, análises e otimização de nuvem
- **Segurança cibernética ou cibersegurança:** ataques cibernéticos e violações de dados não serão interrompidos. As empresas devem investir em soluções que protejam seus principais ativos e garantam a conformidade com os regulamentos
- **Otimização do orçamento:** implementação de nuvem e do modelo financeiro "como serviço"
- **Desenvolvimento sustentável:** de acordo com o Gartner¹, o desenvolvimento sustentável fará parte da agenda do CTO em 2023. A tecnologia terá um papel na sustentabilidade ambiental, buscando as melhores práticas em redução de energia, análise e rastreabilidade de energia renovável.

As iniciativas acima têm como objetivo ajudar as organizações em sua jornada rumo à excelência operacional, oferecendo resultados tangíveis aos funcionários e clientes, ao mesmo tempo em que controlam os custos e aceleram sua transformação digital para criar um negócio competitivo.

¹ [As 10 principais tendências tecnológicas estratégicas para 2023: Gartner](#). CIO, Setembro de 2022

e-Book

Preparando o cenário para a excelência operacional





Simplificação e automação de TI

A próxima transformação digital

Nos últimos 10 anos, com o surgimento da nuvem, a tecnologia tem sido usada para apoiar a primeira fase de qualquer transformação digital. Isso permitiu a implementação do local de trabalho digital exigido pelos funcionários que trabalham em vários locais. Ela também estabeleceu modelos de nuvem além dos primeiros domínios de aplicativos, tornando como norma o pagamento por uso. Agora estamos entrando na próxima fase da transformação digital, visando o modelo operacional de TI.

Essa segunda fase implementará tecnologias de ponta para simplificar e automatizar tarefas e processos. O objetivo é aumentar a satisfação do usuário, melhorando os tempos de resposta e concentrando os recursos humanos em tarefas de valor agregado, onde robôs ou automatizações podem ser implementados para assumir tarefas corriqueiras ou repetitivas que podem representar de 60 a 70% de seus trabalhos. No centro dessa evolução está a nuvem, a IA, a análise de dados e as APIs para interconectar sistemas como parte do fluxo de trabalho.

As iniciativas para simplificar e automatizar a TI permitem que empresas e organizações públicas obtenham benefícios comerciais tangíveis (ou dividendos digitais) 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 autoprovisionamento, a simplificação e o gerenciamento de direitos com base na função permitem que os usuários finais sejam autônomos, tornando-os mais ágeis e capacitados. As soluções de colaboração baseadas em 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.

Embora a tecnologia baseada na web tenha sido usada principalmente para aplicativos de usuário final, estamos entrando agora em uma segunda fase em que a nuvem está se tornando a base de novos serviços, voltados para a automação de serviços de TI, como gerenciamento e provisionamento. Isso está criando oportunidades para repensar processos inteiros, como o ciclo de vendas e faturamento, permitindo que as organizações ofereçam serviços inovadores, além de possibilitar novos modelos financeiros, como pagamento por uso ou pagamento por usuário (modelo de assinatura). A combinação de novos serviços e modelo financeiro subjacente traz flexibilidade e confiança no orçamento. Isso capacita as pessoas (usuários e clientes) com responsabilidade por suas próprias atividades e provisionamento de acordo com suas necessidades, quando necessário.

Segurança cibernética

A rápida mudança para trabalhar em casa ampliou os perímetros de rede das organizações e, como consequência, aumentou sua superfície de ataque. Além disso, as tensões geopolíticas estão contribuindo para um aumento significativo nos crimes cibernéticos e nos ataques de ransomware direcionados a empresas de qualquer tamanho, em qualquer setor, sem qualquer consideração pelas consequências que podem causar, por exemplo, quando bloqueiam toda a infraestrutura de comunicação de um hospital ou serviços de emergência públicos. Na verdade, estima-se que o crime cibernético tenha custado US\$ 5 trilhões à economia global em 2021, e que dobre até 2025². Esse aumento está levando empresas e organizações públicas a minimizar os riscos de segurança enquanto continuam a transformar digitalmente seus locais de trabalho. A segurança de ponta a ponta requer:

- **Uma metodologia de design segura**, que leva em consideração a segurança em cada etapa do desenvolvimento do produto, incluindo hardware e sistemas operacionais robustos e proteção integrada contra Denial of Service (DoS). As soluções devem implementar as melhores práticas de segurança cibernética do setor, incluindo confidencialidade e resiliência, conforme exigido para comunicações de segurança nacional, por exemplo. Também é importante observar que os designs orientados à segurança substituíram os designs orientados a recursos.
- **Zero Trust Network Access (ZTNA)**, que não confia em nenhum usuário, dispositivo ou aplicativo, não importa onde esteja localizado - local, híbrido ou na nuvem. As cinco afirmações de uma ZTNA incluem:
 1. A rede é hostil
 2. Ameaças externas e internas estão sempre presentes
 3. A localização não é suficiente para determinar a confiança
 4. Todo dispositivo, usuário final e fluxo de rede deve ser autenticado e autorizado
 5. As políticas devem ser dinâmicas e usar o maior número possível de fontes de dados



- **Macro e microssegmentação**, que permite integração segura e acesso a dispositivos IoT e é essencial em um mundo onde pessoas, aplicativos e objetos estão conectados. A macrossegmentação segrega os usuários, dispositivos e aplicativos na rede, enquanto a microssegmentação define como esses usuários, dispositivos e aplicativos são mapeados para seu segmento de rede e políticas de segurança.
- A **criptografia nativa 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 credenciamentos de segurança e privacidade**, incluindo padrões de segurança como ISO 27001, 27017, 27018 e Critérios Comuns (ISO 15408) EAL2+, certificações específicas por setor, como HIPAA nos Estados Unidos e Hospedagem de Dados de Saúde (HDS) na França, e regulamentações governamentais como o Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) Europeu. Note que, embora algumas dessas certificações e creditações tenham sido inicialmente direcionadas especificamente a produtos de segurança, agora elas devem ser aplicadas a todos os tipos de produtos.
- **Testes de segurança contínuos e especializados** destacam a importância dos testes de penetração contínuos, que são orientados exclusivamente pelos requisitos de segurança cibernética. Esses testes simulam ataques cibernéticos para revelar vulnerabilidades de segurança, para que estas possam ser abordadas proativamente antes que ocorram problemas, sendo essenciais em um cenário de ameaças que evoluem constantemente.

² [Nova proposta de cibersegurança da União Europeia visa o crime cibernético](#). Fórum Econômico Mundial, Setembro de 2022.

A estratégia de segurança abrangente da ALE

A ALE adota uma abordagem de três fases para lidar com a segurança na área de comunicações e atender aos requisitos identificados anteriormente. Essas incluem:

- 1. Prevenção.** É tudo uma questão de antecipação. Desde as primeiras fases de desenvolvimento do produto, o objetivo é garantir que as soluções de comunicação sejam seguras desde o projeto. Os riscos potenciais são avaliados pela compreensão dos casos de uso e situações que podem surgir. Essa avaliação auxilia na tradução de riscos em recursos como criptografia, alta resiliência e aplicação de políticas. Além disso, o treinamento do usuário, que é frequentemente negligenciado por muitas organizações, também é um aspecto importante da prevenção.
- 2. Proteção.** Embora seja uma parte menos visível da estratégia, as certificações e regulamentações garantem que você esteja operando de forma segura com base em padrões. Essas proteções abrangem desde terminais até armazenamento em nuvem, algumas com requisitos específicos do setor. Certificações como ISO 27001, Common criteria, GDPR, entre outras, devem ser monitoradas e avaliadas para atualizações contínuas.
- 3. Reação.** Essa fase é de responsabilidade comum entre fornecedores de comunicação, parceiros e clientes. Engloba o gerenciamento de incidentes, governança de segurança em toda a empresa, gerenciamento e recuperação de incidentes, além de testes de penetração e governança de segurança obrigatória em toda a empresa, como o Sistema de Gerenciamento de Segurança da Informação (ISMS, na sigla em inglês). A fase de reação permite que as organizações voltem para fortalecer as capacidades de antecipação e prevenir problemas graves.

Os esforços e investimentos em cibersegurança podem reverter em resultados tangíveis para as organizações. Eles podem contribuir para aprimorar as experiências dos **funcionários e dos clientes**, permitindo que as pessoas se comuniquem e compartilhem informações de qualquer lugar, oferecendo possibilidades de comunicação e colaboração em tempo real, seguras, para uma força de trabalho móvel. Uma estratégia de segurança abrangente permite que as organizações alcancem um novo nível de **excelência operacional** em qualquer tipo de ambiente de nuvem. São capazes de atender a requisitos específicos da indústria, como acesso seguro e privado a aplicativos e serviços baseados em nuvem na educação, armazenamento seguro e compatível de registros de pacientes na área da saúde, comunicações confidenciais no governo, processamento e análises no setor de transporte e educação.

e-Book

Preparando o cenário para a excelência operacional



Caso de uso: Setor de Saúde

Em um ambiente de centro médico dentro de um hospital, as comunicações são essenciais para operações tranquilas. As vidas dos pacientes e a eficiência dos cuidadores dependem de uma plataforma de comunicação "sempre ligada". Os dispositivos médicos devem estar interconectados para permitir a notificação de qualquer incidente relacionado ao paciente, a qualquer momento.

Hoje, muitos centros médicos têm sido alvo de ataques cibernéticos, incluindo o sistema de comunicações que faz parte do perímetro. Permanecer alerta para possíveis incidentes se tornou um desafio contínuo para as equipes de TI hospitalar, a fim de garantir a continuidade dos negócios. Para gerenciar a ameaça persistente, é essencial um plano de segurança robusto que inclui monitoramento e vigilância constantes. Comportamento suspeito ou incomum, incidentes de segurança, tráfego de IP irregular, atividade telefônica atípica, uso excessivo, acesso não autorizado e exceder os limites pré-definidos estão entre os gatilhos monitorados pela equipe de TI. Com o [Alcatel-Lucent OmniVista® 8770 Network Management System](#) e o [Alcatel-Lucent Visual Notification Assistant](#), os eventos são processados para notificar a equipe de TI por e-mail, chamadas com text-to-speech ou até mesmo uma área interativa (bubble) do [Rainbow™ da Alcatel-Lucent Enterprise](#) para um plano de ação oportuno e adequado. Os usuários podem reconhecer o alarme e configurar uma conferência, se necessário.

Otimização do orçamento

Os orçamentos de TI continuam aumentando e devem crescer 5,1% em 2023, em comparação com 2022³. Embora isso possa parecer razoável, considerando a taxa de inflação atual, que provavelmente permanecerá alta, isso apresentará um desafio. Orçamentos que não acompanham a inflação resultarão em gastos cautelosos em TI.

A nuvem oferece o que há de mais fácil para dar suporte ao trabalho remoto, à demanda por modelos de trabalho mais flexíveis e melhor equilíbrio entre vida profissional e pessoal. Agora, os líderes empresariais devem abraçar a transformação digital para superar os principais desafios enfrentados pelas organizações atuais, incluindo inflação, interrupção da cadeia de suprimentos, escassez de componentes e tensões geopolíticas, entre outros. Embora orçamentos reduzidos possam parecer assustadores, a boa notícia é que existem soluções.

Algo que os CIOs e líderes de TI devem evitar é acreditar que os orçamentos são imutáveis. Definitivamente, os orçamentos podem mudar ao longo do ano, como foi visto em 2022, quando os gastos foram reduzidos pela metade no meio do ano. Presumir que os orçamentos não poderão ser usados pode levar a situações difíceis e muitas frustrações, tanto do ponto de vista da TI quanto do usuário.

Os líderes de TI estão sendo solicitados a redefinir regularmente os gastos do orçamento, o que significa que a flexibilidade deve ser considerada desde o início para evitar ficar preso a despesas rígidas. Transformar gastos fixos de TI em gastos flexíveis de TI, sempre que possível, é fundamental.

A migração para a nuvem e os modelos "como serviço" (incluindo infraestrutura, plataforma e software) oferecem uma maneira conveniente de trazer flexibilidade para os orçamentos das empresas e organizações públicas. Além da flexibilidade e previsibilidade, esses modelos permitem que as organizações modernizem e acelerem sua transformação digital, ao mesmo tempo em que mitigam os riscos relacionados a cortes orçamentários.

A ressalva é que as organizações devem definir uma estratégia para qualquer migração para a nuvem. Elas devem decidir quanto do perímetro de TI desejam migrar, quais aplicativos e serviços serão movidos e quanto do orçamento pode ser

alocado. Além disso, precisam garantir que os usuários finais (incluindo funcionários, clientes e fornecedores) apoiem a proposta de migração para a nuvem. Qualquer transição para a nuvem e para um modelo "como serviço" deve ser planejada por meio de uma série de etapas. 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) de propriedade de um provedor de serviços, no qual cada cliente (empresa, organização pública) recebe uma instância dedicada. Vendido como Serviço.
- **Multi-tenant público:** controle de chamada baseado em IP (IP PBX) pertencente a um provedor de serviços com vários clientes (empresa, organização pública) em uma plataforma compartilhada. Vendido como Serviço.

Caso de uso: Grande grupo financeiro de TI

Este grande grupo financeiro de TI alavancou a automação das suas operações de TI para acelerar sua transformação digital. A equipe formada por dez pessoas gerencia as comunicações em nuvem privada, para 70.000 funcionários bancários. Eles precisavam implantar o trabalho remoto e comunicações para um ambiente de mobilidade, sem interrupção, em um curto período de tempo. Diante da escassez de recursos, precisaram liberar a equipe de TI das operações diárias para se concentrar em um projeto de digitalização das filiais. As APIs Alcatel-Lucent OmniPCX® Open Gateway forneceram a solução. A tecnologia aberta e fácil de usar permitiu que eles operassem e monitorassem seu Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Communication Server, automatizando operações diárias e realizando manutenção preventiva.

³ O Gartner prevê que os gastos mundiais com TI crescerão 5,1% em 2023. Gartner, Outubro de 2022



A ALE oferece escolhas

A ALE fornece soluções e serviços de comunicação baseados em nuvem para cada um dos modelos identificados anteriormente. Porém, mais importante, permitimos que as organizações sigam seu próprio ritmo em sua transformação para a nuvem, com qualquer modelo que atenda às suas necessidades. A ALE também oferece, de forma exclusiva, o modelo de **nuvem híbrida** (combinando um sistema de comunicações local e serviços de colaboração em equipe baseados em nuvem), permitindo que as organizações protejam seus investimentos em infraestrutura de comunicações local, enquanto avançam para a nuvem adicionando serviços de colaboração em nuvem (incluindo chat, vídeo, mensagens e grupos) sobre o equipamento telefônico existente.

Embora todas as soluções baseadas em nuvem sejam propostas "como Serviço", o que permite previsibilidade e flexibilidade orçamentária, a ALE estendeu o modelo de pagamento por usuário para sua oferta de comunicações locais com sua nova oferta de comunicações **Purple on Demand (PoD)**. Purple on Demand é uma plataforma flexível de telefonia empresarial que oferece comunicações digitais confiáveis e seguras.

Modelos de nuvem e pagamento por uso (como serviço) no campo das comunicações permitem que empresas e organizações públicas acelerem sua transformação digital sem precisar fazer compromissos. Esse modelo garante que o orçamento seja alocado para apoiar as prioridades comerciais e fornecer aos usuários finais as ferramentas e aplicativos que estimulam a inovação, melhoram a experiência do cliente e do funcionário e contribuem para a excelência operacional.

A transformação digital é real

A ALE está engajada em iniciativas de transformação digital de pequenas, médias e grandes empresas e organizações públicas em todo o mundo. A seguir, estão alguns exemplos de nosso compromisso duradouro com o sucesso e a eficiência operacional de nossos clientes:

- O [Conselho Regional de Bourgogne Franche-Comté \(França\)](#) implementou o Rainbow™ da Alcatel-Lucent Enterprise em um modelo híbrido para complementar seu sistema de telefonia existente. Eles introduziram softphones e ferramentas de colaboração para permitir que os agentes trabalhem remotamente, com facilidade.
- A [Athens Water Supply and Sewerage Company \(Grécia\)](#) estabeleceu uma centralização de IP e uma plataforma de colaboração moderna, atualizando e simplificando sua infraestrutura de comunicações para 2.400 funcionários e 30 escritórios.
- A [prefeitura de Hokkaido \(Japão\)](#) revolucionou seus serviços administrativos ao conectar mais de 10.000 idosos e residentes rurais com comunicações avançadas em nuvem.
- O [Centro Hospitalar de Mayotte \(França\)](#) implantou as soluções de comunicação e colaboração da Alcatel-Lucent Enterprise, totalmente adaptadas para um ambiente hospitalar, para modernizar e estabilizar os recursos operacionais do hospital, essenciais para a continuidade do atendimento em todo o território.
- O [Gruppo Cremonini \(Itália\)](#) mudou para uma rede de comunicações moderna baseada na nuvem, simplificando as comunicações dentro da empresa, uma multinacional de 400 localidades.



Desenvolvimento sustentável

A transformação digital e, mais genericamente, a 4ª revolução industrial da qual faz parte, destacou a necessidade de uma abordagem responsável para a transformação, onde o progresso e a preservação do planeta caminham juntos, e não às custas um do outro.

Embora todos estejamos familiarizados com iniciativas voltadas para a reutilização e reciclagem, dando uma segunda vida a prédios, roupas e objetos, agora é hora de estender esses conceitos aos equipamentos na área das comunicações. A sustentabilidade tornou-se uma necessidade em meio ao aumento dos custos de energia e o aumento da consciência de responsabilidade ecológica. De fato, não é surpresa que o Gartner⁴ liste a sustentabilidade como parte de suas 10 principais tendências tecnológicas estratégicas para 2023.

A ecossustentabilidade inclui uma variedade de iniciativas que, quando combinadas, ajudam a criar o que poderia ser um arquétipo de uma empresa ou organização pública virtuosa no futuro próximo. Estas incluem iniciativas relacionadas a:

- **Projeto do produto:** considerações ambientais devem ser levadas em consideração desde as primeiras etapas, incluindo o uso de materiais recicláveis, ciclo de vida estendido, timing de obsolescência e gerenciamento de resíduos

- **Consumo de energia:** uma meta de redução de 20 a 30%, quando possível, por meio de um design cuidadoso e da seleção de componentes eletrônicos
- **Itens de segunda mão:** oferecer aos clientes uma escolha entre itens novos e remanufaturados ou reconicionados, garantindo que não haja diferença na experiência do cliente
- **Economia circular:** criar um processo de reciclagem ecológica que proporcione uma segunda vida para equipamentos e terminais, ou a oportunidade de construir novos equipamentos a partir de componentes existentes
- **Modelo de implantação:** adotar um modelo de nuvem que atenda às necessidades de negócios e apoie os esforços de ecossustentabilidade do provedor de serviços
- **Educação:** para ter sucesso, a ecossustentabilidade deve ser compreendida e adotada por toda a força de trabalho. Os funcionários devem ser incluídos na estratégia abrangente de educação corporativa, social e de responsabilidade ecológica

⁴ [As 10 principais tendências tecnológicas estratégicas para 2023: Gartner](#). CIO, Setembro de 2022



A ALE faz seus projetos tendo a sustentabilidade em mente

Hoje em dia, fornecedores, distribuidores e usuários finais estão unindo esforços para construir um círculo virtuoso que reduz a poluição digital, melhora o gerenciamento de resíduos e diminui o consumo de energia em toda a cadeia de valor - desde a escolha de fornecedores até a implantação no cliente.

Projetar tecnologia que permita a sustentabilidade empresarial sempre esteve no cerne da Alcatel-Lucent Enterprise, e queremos continuar a melhorar nossa oferta ajudando os clientes a alcançar seus objetivos de sustentabilidade. Como orgulhosos ganhadores da [Medalha de Prata da EcoVadis](#) (a classificação de sustentabilidade empresarial mais confiável do mundo) para 2019, 2021 e 2022, que reconhece a eco-sustentabilidade em nossos negócios e em toda a nossa cadeia de suprimentos, acreditamos que a responsabilidade corporativa, social e ambiental pode ser um diferencial.

Entretanto, este é apenas o começo de uma jornada que vai além dos produtos, abrangendo desde a extração de metais até a implantação e substituição de soluções. Inovação na área de ecossustentabilidade e invenção no ambiente de comunicação serão necessárias. As organizações precisarão adotar indicadores-chave de desempenho para manter o equilíbrio entre progresso e sustentabilidade, e medir a excelência operacional.

Projetos de produtos e soluções com consciência energética

A Alcatel-Lucent Enterprise está empenhada em projetar e desenvolver produtos que tenham consciência energética durante o uso. Os produtos da ALE (principalmente switches) são projetados para minimizar o consumo de energia durante a operação e fornecer soluções de alta eficiência no consumo de energia. Os produtos são projetados para atender aos requisitos 80 PLUS® e ENERGY STAR®. Os elementos-chave no design e operação dos produtos ALE são:

- As fontes de alimentação dos produtos da ALE são projetadas para superar os critérios definidos pela certificação de fonte de alimentação 80 PLUS. As fontes de alimentação que atendem aos requisitos 80 PLUS oferecem eficiência energética superior a 80%. Para a maioria dos produtos da ALE, as fontes de alimentação atendem aos requisitos 80 PLUS Silver, com eficiência de 85% ou mais, e alguns atendem aos requisitos 80 PLUS Gold, com eficiência de 87% ou mais.
- Os produtos ALE normalmente suportam o padrão IEEE 802.3az Energy Efficient Ethernet (EEE). O EEE reduz o consumo de energia associado a links Ethernet durante períodos de baixa atividade de dados. A meta é reduzir o consumo de energia em 50%.
- A alocação dinâmica de Power over Ethernet (POE) garante que o uso de POE consuma apenas a energia exigida pelos dispositivos alimentados. Essa funcionalidade permite a máxima eficiência no consumo de energia dos produtos.
- Quando possível, os produtos implementaram Resfriamento Ativo Adaptativo, que permite que a velocidade do ventilador varie com base na temperatura dentro do produto e reduz o consumo de energia.



Conclusão

A maioria das organizações, tanto privadas quanto públicas, tornou o local de trabalho digital uma prioridade máxima para permitir que as pessoas trabalhem de qualquer lugar, a qualquer momento, à medida que o estilo de trabalho híbrido ganha espaço. À medida que avançam e se familiarizam com arquiteturas e serviços baseados em nuvem, o conceito de usar a tecnologia digital para melhorar a excelência operacional está ganhando força. Como resultado, os departamentos de TI estão começando a explorar o mundo da transformação digital e o que ela pode significar para suas operações. Automação e simplificação de TI, cibersegurança e modelos financeiros estão no cerne dessa próxima geração de serviços de TI. Agora, é uma prioridade máxima na mente de muitos executivos como um meio de oferecer excelência operacional com resultados tangíveis, sejam financeiros ou para os negócios.

Saiba mais sobre como as soluções da [Comunicações da Era Digital](#) estão ajudando os clientes a chegar ao próximo estágio de excelência operacional na área de comunicações corporativas, oferecendo melhor controle de orçamento, melhor uso de recursos e melhor satisfação do cliente e do usuário final.

