



Claro!



Como a Claro Brasil se preparou para o novo normal, com o desafio de suportar mais de 35 mil colaboradores!

Tomas Spedaletti | Diretor de TI





Convidamos você a conhecer e seguir os canais Brasoftware!



[Linkedin.com/company/brasoftware](https://www.linkedin.com/company/brasoftware)



[Instagram.com/_brasoftware](https://www.instagram.com/_brasoftware)



JUNTOS
PELO
PRÓXIMO

N  **VO.**



Live

Home Office

O novo normal

Claro⁺

AGENDA

ABERTURA

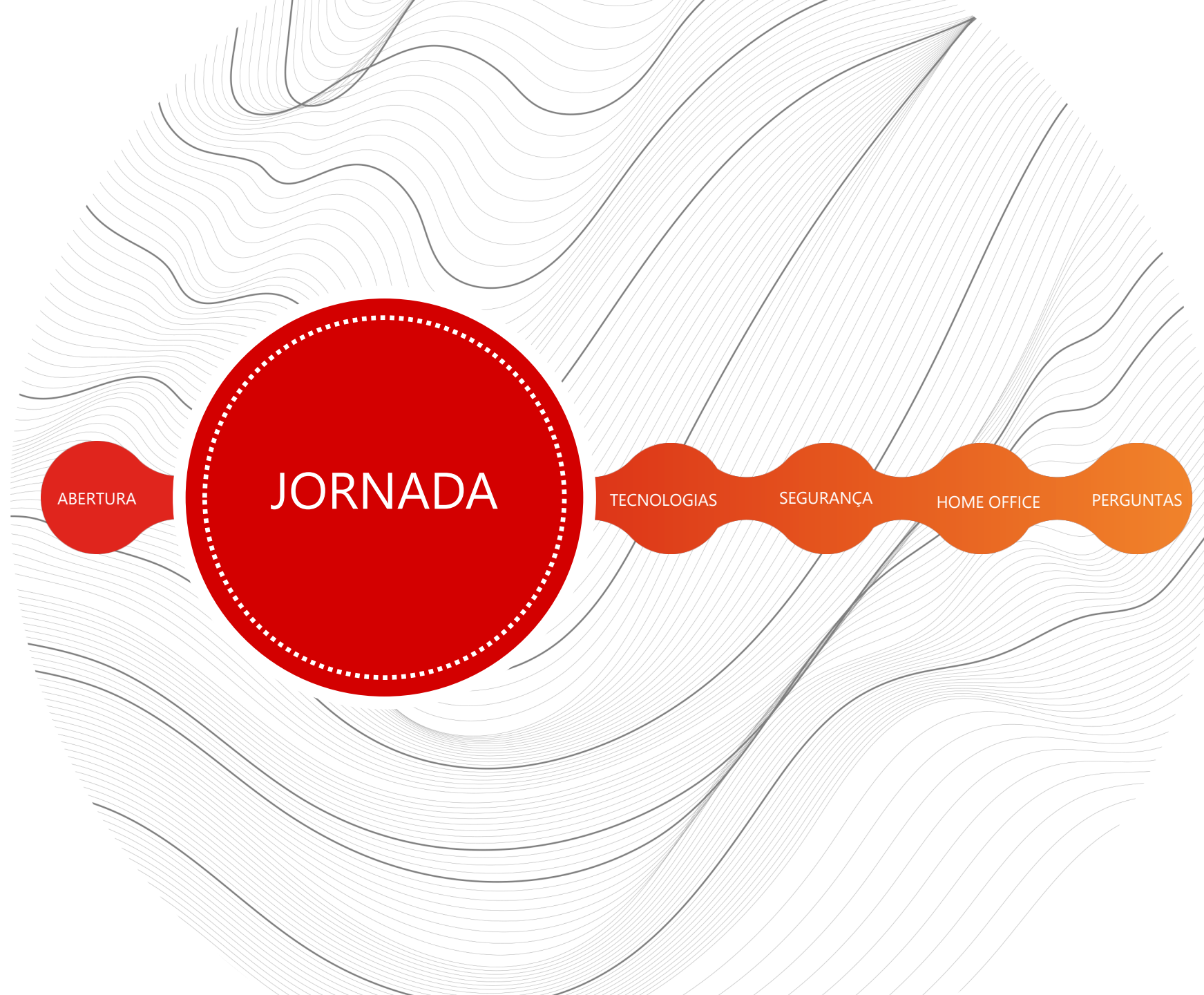
Jornada

TECNOLOGIAS

SEGURANÇA

HOME OFFICE

PERGUNTAS





35.267 Colaboradores de Altura

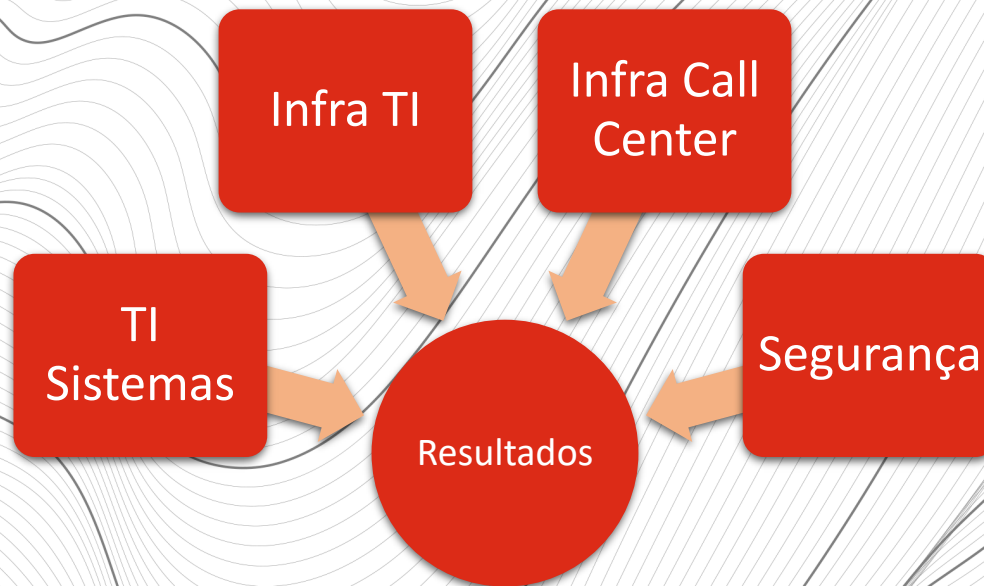
3 Semanas de Largura

*“Uma equipe
bem alinhada,
com **a mesma visão**,
é capaz de mover
montanhas”*

- Kevin Rose



JORNADA

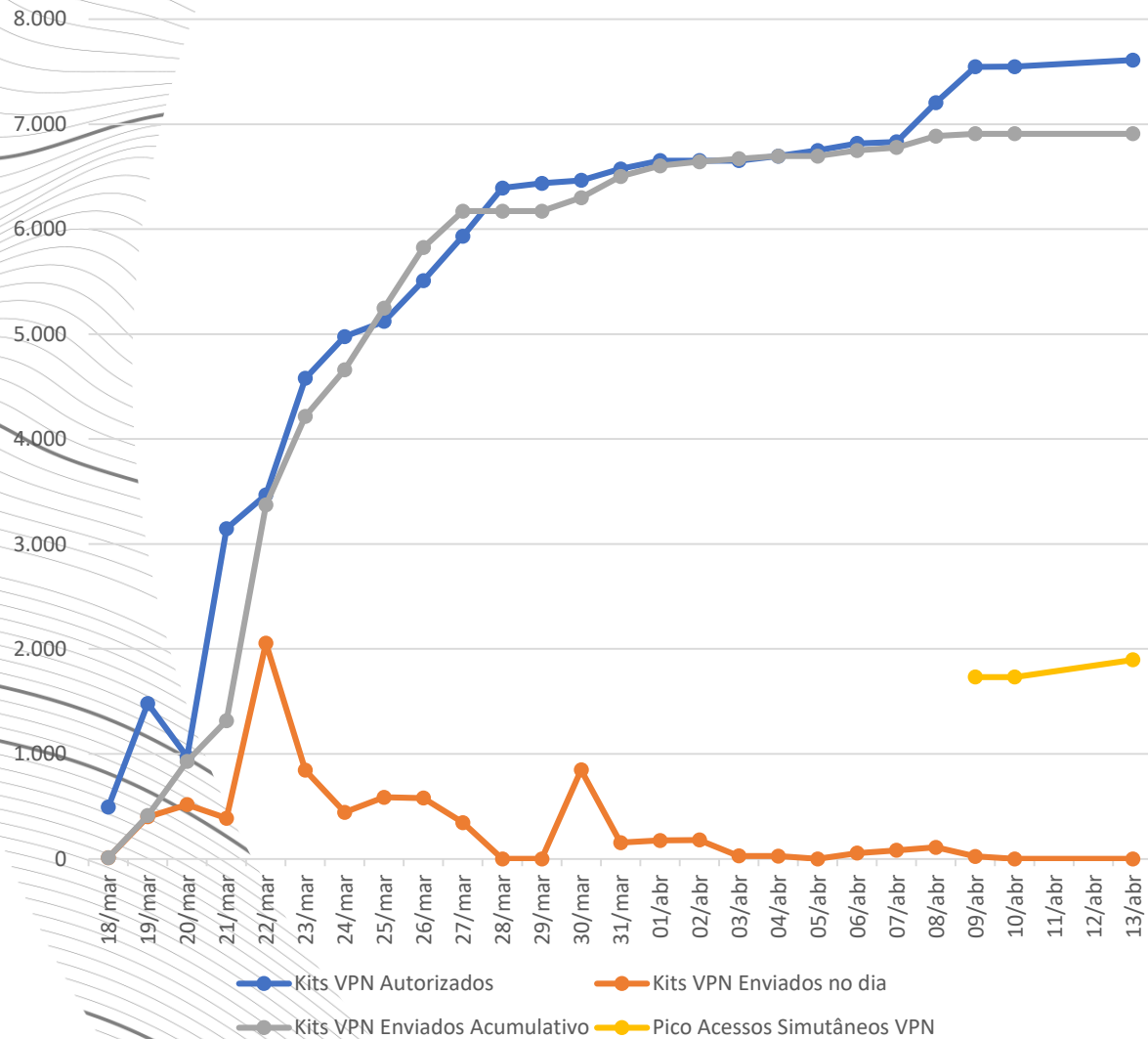


GESTÃO BASEADA EM AGILIDADE

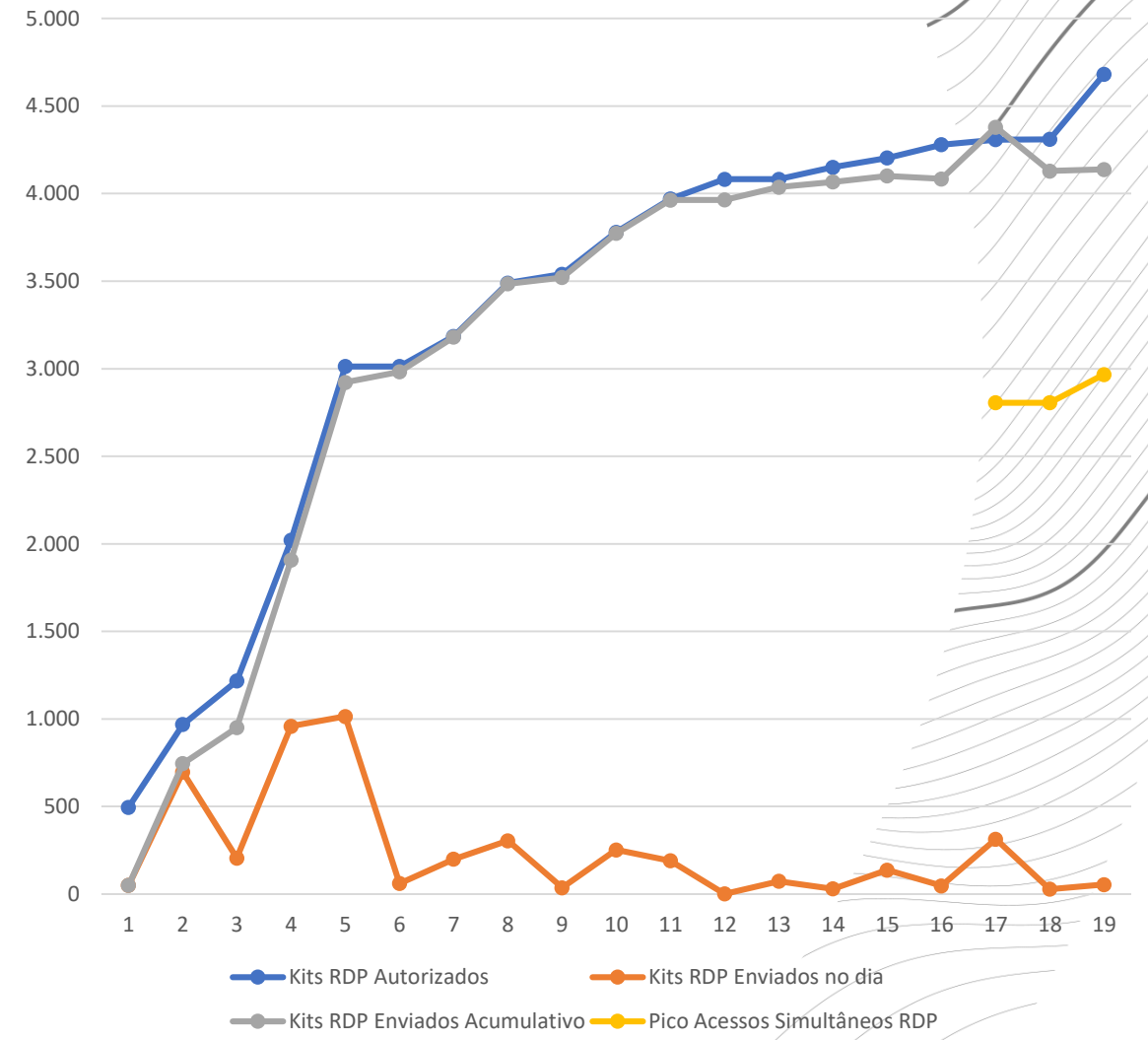
Uso de Práticas Ágeis	Uso de Kanban como ferramentas para controle das Esteiras de Entrega	Métricas de produtividade, para identificação de gargalos
Definição de Objetivos	Uso de RPA para automação de tarefas	Incrementos de Melhorias baseados nos gaps
Priorização	Empoderamento das equipes, fluxo Puxado	Realização de cerimônias como Daily e Retrospectiva
Engajamento dos times		

EVOLUÇÃO PRODUTIVIDADE ÁREA CORPORATIVA

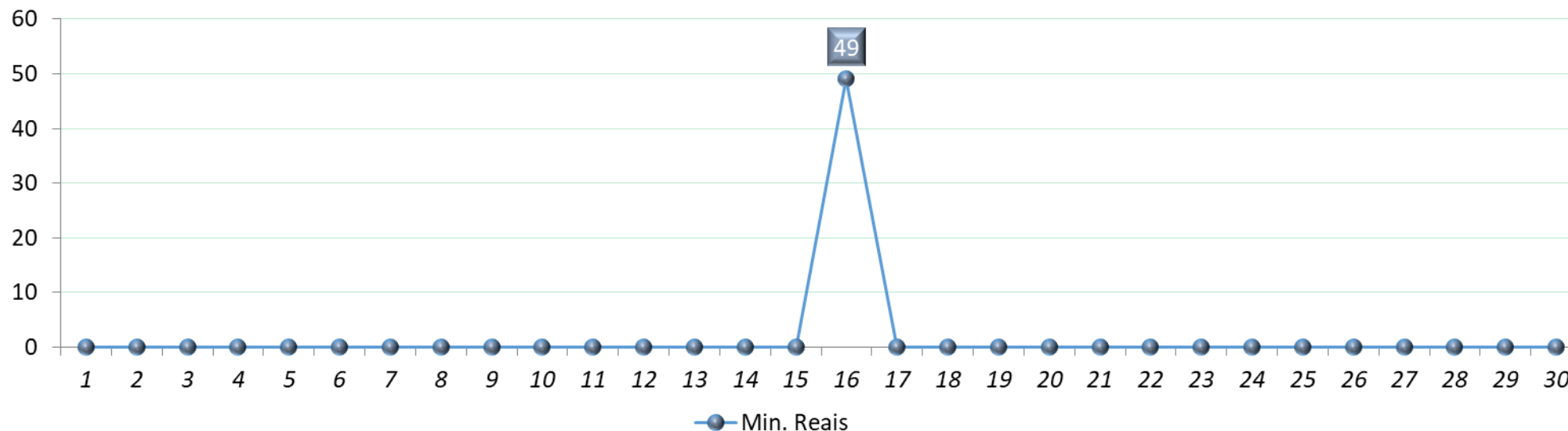
Produtividade Kits VPN



Produtividade Kit Remote Desktop



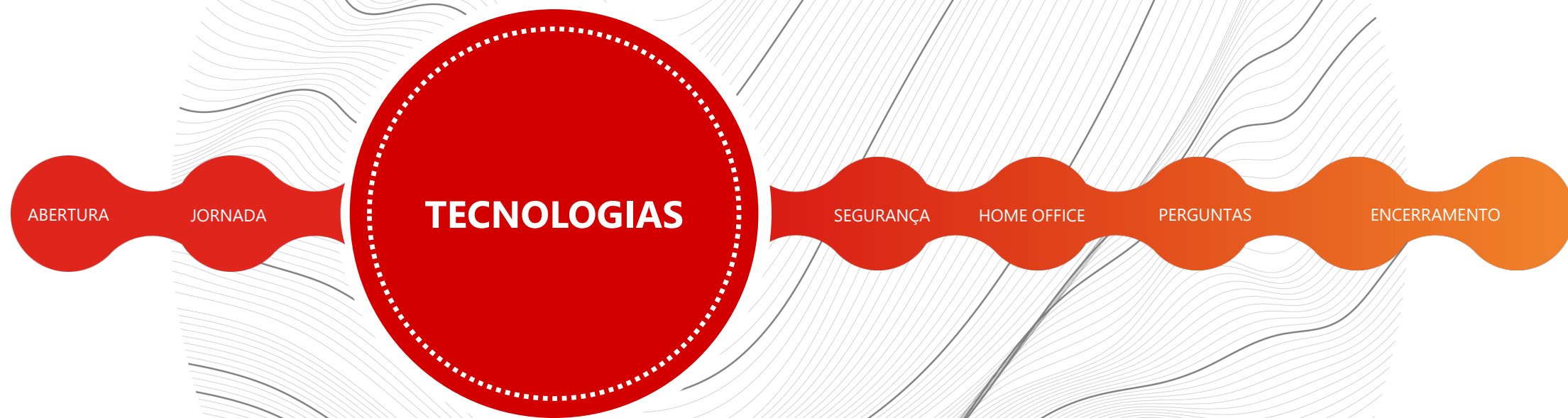
Disponibilidade de Sistemas (Min. Reais)



Sistemas x Min. Indisponibilidade x Dias - Abril/20

SISTEMAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Total
Citrix																															0
VPN Client																49															49
Min. Reais	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49

* Falhas VPN ocorridas em abril/20 foram tratadas através do chamado PAI 9924702

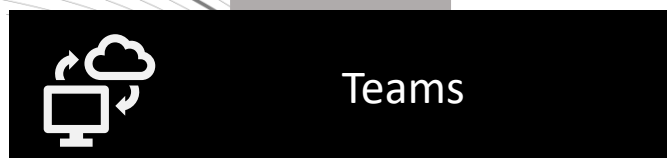
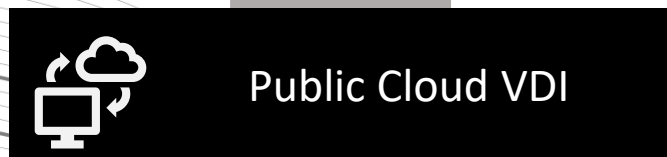
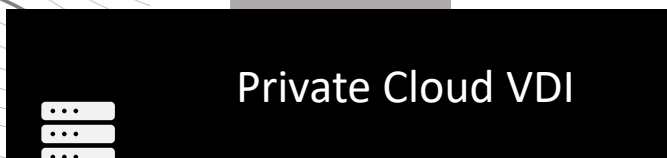
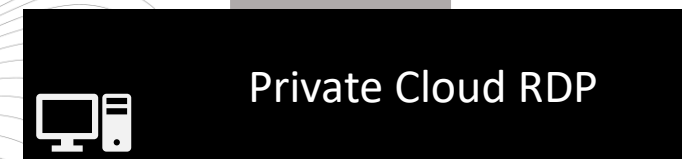


As principais tecnologias aplicadas para viabilizar o Home Office na Claro.

OFFICE

Público

Tipo de Tecnologia



- Todos colaboradores que possuíam equipamentos Notebook / Desktops.
- Operadores da CRN/Televendas
- Todos os colaboradores que possuíam equipamentos desktops na empresa e algum equipamento próprio em casa. Operadores CRN/Televendas
- Todos os colaboradores que mudaram suas funções de atendimento do meio presencial para o meio digital.
- Todos os colaboradores Claro

Acesso Remoto

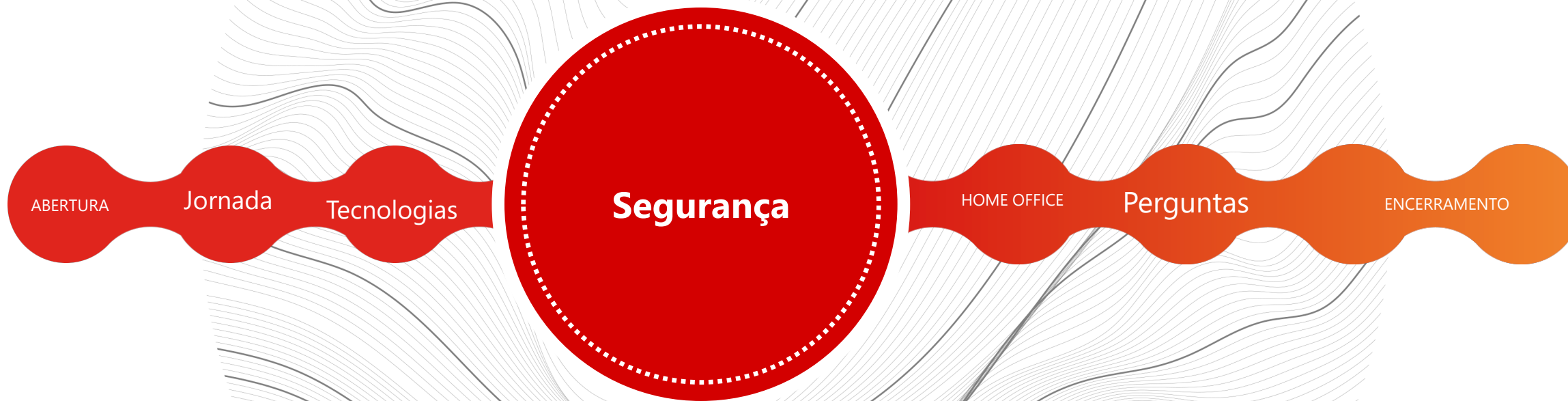
Virtualização de Aplicação

Virtualização de Desktop

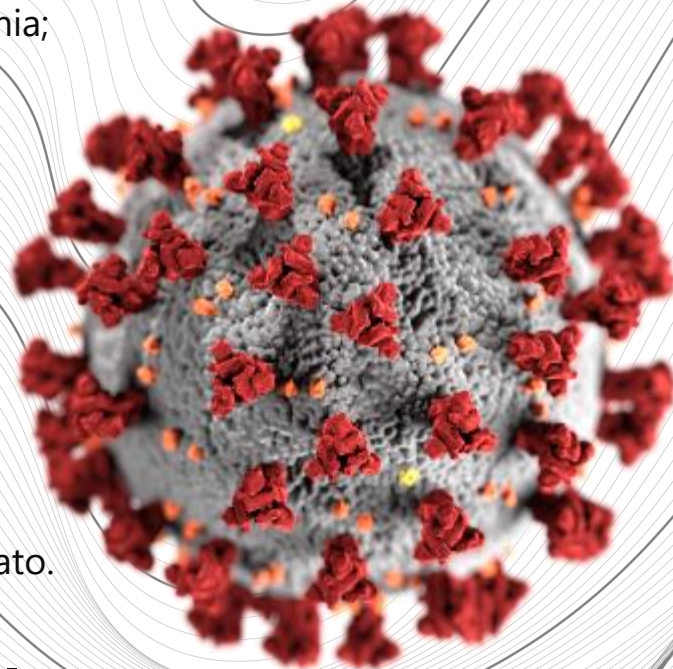
Cloud - PaaS

SaaS

HOME



CENÁRIOS EM TEMPOS DE CRISE



Global

- ✓ OMS classifica o problema como Pandemia;
- ✓ OMS orienta:
 - Distanciamento Social
 - Não aglomeração
 - Reforço na higiene
 - Categorização do grupo de risco
- ✓ Estabelecimentos fechados;
- ✓ Volume de óbitos alarmante;
- ✓ Eventual recessão, porém impacto imediato.



Brasil

- ✓ Ministério da Saúde seguindo orientações da OMS indicou:
 - Estados e Municípios adotaram o distanciamento social;
 - Serviços essenciais estão autorizados a funcionar;
 - Demais estabelecimentos fechados;
 - Trabalho em regime de "home office" quando possível.



Claro

- ✓ 1ª semana de quarentena – colaboradores em Home Office quando possível;
- ✓ Transferência de vendas/atendimentos para canais não presenciais;
- ✓ Redução substancial em Call Centers;
- ✓ No avanço da quarentena o Home Office está generalizando.

CENÁRIOS EM TEMPOS DE CRISE

Home > Mercado

Como o Covid-19 está impactando a indústria de tecnologia

Por Rafael Rodrigues da Silva | 18 de Fevereiro de 2020 às 18h00

Setor de serviços recua em fevereiro ainda sem impacto da covid-19

Volume de serviços recuou em comparação ao mês anterior, registrando taxa de -1%. Esse foi o resultado negativo mais intenso desde julho de 2018

Pesquisa revela qual seria o impacto da Covid-19 sobre o sistema de Saúde de SP

Em formato de podcast, você poderá ouvir perguntas e repostas rápidas sobre as principais dúvidas da Covid-19.

Por G1

07/04/2020 14h29 - Atualizado há um dia

Covid-19: Gestão da força de trabalho

Como gerenciar as disrupções trazidas pelo coronavírus para a área de pessoal e a produtividade

ALERTA EXTRAORDINÁRIO

COVID-19 E SEUS IMPACTOS LEGAIS NO BRASIL

02 DE ABRIL DE 2020

PINHEIRONETO
ADVOGADOS

Ministério da Justiça notifica Zoom sobre possível vazamento de dados de usuários

A proteção de dados em tempos de coronavírus

A LGPD será um elemento fundamental para a reestruturação que advirá após a crise

ESTADÃO Política

Impactos da covid-19 na economia brasileira

Rachel Sztajn e Reinaldo Marques da Silva*

06 de abril de 2020 | 08h30

THE HACK

Notícias Segurança COVID-19

Centros de testes para COVID-19 sofrem ataques de roubo de dados

NOVOS CENÁRIOS EM TEMPOS DE CRISE



Cenário

- ✓ Liberação de Home Office com VPN (2FA), RDP e Office 365;
- ✓ Colaborador acessando sistemas da Claro fora da rede;
- ✓ Recursos tecnológicos para o acesso podem ser próprios ou fornecidos pela Claro e Parceiros.



Em Home Office

- ✓ A probabilidade de vazamento de informação aumenta;
- ✓ Rede doméstica possui mais fragilidades de segurança;
- ✓ Superfície possível de ataque aumenta consideravelmente.



Exploração da Pandemia

- ✓ Exploração de fraudes em Canais não presenciais;
- ✓ "Phishing" (roubo de dados/boletos falsos/cartão de crédito);
- ✓ "Malwares" (vírus/acesso não autorizado);

NOVOS CENÁRIOS EM TEMPOS DE CRISE

AÇÕES MITIGATÓRIAS

Acesso via Nova VPN :

- ✓ Duplo fator de autenticação;
- ✓ Proteção do perímetro contra ataques de internet;
- ✓ Restrição de instalação da VPN pelo colaborador;
- ✓ Reforço de política de controle da máquina;
(antivírus; atualização; blindagem).



Proteção da Marca (AXUR):

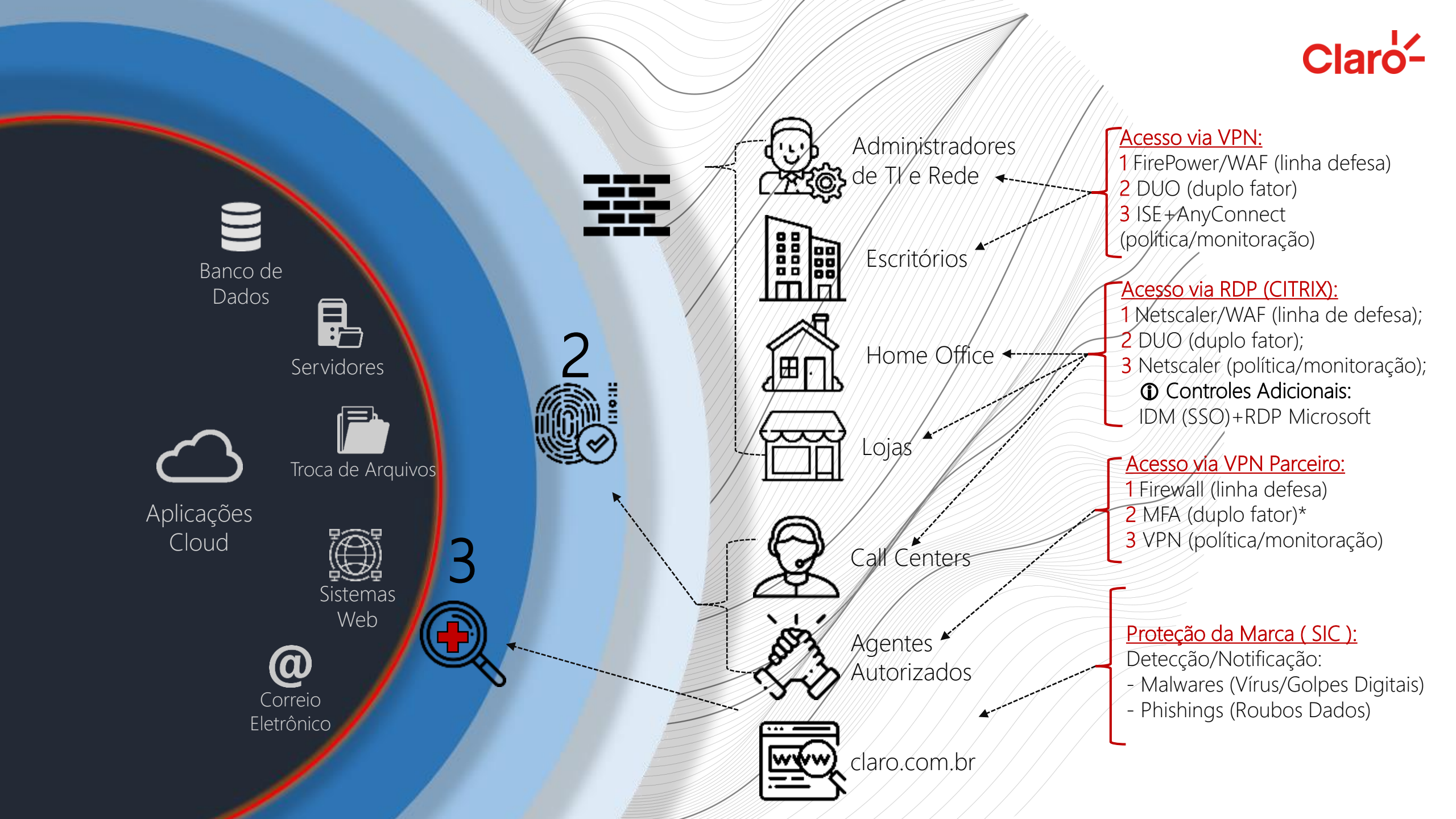
- **Detecção/Notificação**
- ✓ Malwares (Vírus/Golpes Digitais)
- ✓ Phishings (Roubos Dados/ Boletos Falsos/ Cartão de Crédito)

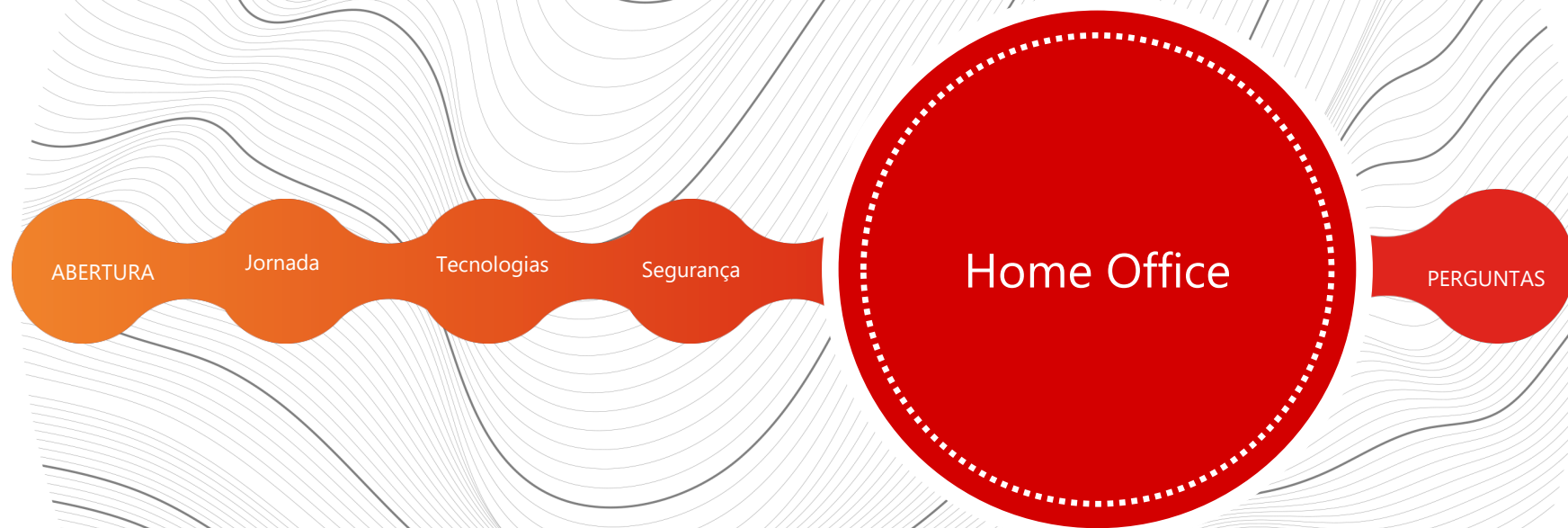
Acesso remoto ao desktop :

- ✓ Controle de acesso corporativo integrado;
- ✓ Acesso ao desktop restrito a tela, teclado e mouse;
- ✓ Duplo fator de autenticação;
- ✓ Bloqueio de login simultâneo;
- ✓ Controle do tempo de sessão ativa e inativa;
- ✓ Proteção do perímetro contra ataques de internet;
- ✓ Bloqueio de IP suspeito em tempo real;
- ✓ Proteção contra robôs e "captcha".

Campanhas de Conscientização:

- ✓ Construção de materiais aos colaboradores parceiros e clientes em conjunto com o RH e MKT.
- ✓ Enviados via Boletim COVID-19
- ✓ Disponibilizado no Conecte-se.





RESULTADOS: eNPS¹

Claro - Score Geral



eNPS (Trabalho Remoto) ⓘ



68.7%
Promotores



24.3%
Neutros



7.0%
Detratores

Highlights

- O eNPS total da Claro Brasil (considerando todas as empresas) foi de **+61**, que está na faixa de excelência (acima de +50).
- Em comparação com o benchmark do Remote Work Experience, a Claro Brasil está **1 p.p. (ponto percentual) acima do benchmark (+60)**.

¹ **Método de cálculo:** % de promotores (notas 9-10) - % de detratores (notas 0-6), podendo ser um score de -100 a +100. O eNPS pode estar na zona crítica (menor que +10), na zona positiva (entre +10 e +50) ou na zona excelente (acima de +50).

RESULTADOS: Índices de Favorabilidade

Claro Geral



Questão	*Escala AMX	Favorabilidade	Benchmark
Conforto com Rotina de Trabalho Remoto		93%	+3
Clareza do Dia a Dia de Trabalho Remoto		97%	+2
Colaboração à Distância		93%	+3
Disponibilidade e Suporte do Gestor		94%	+2
Acesso a Ferramentas e Sistemas		79%	-9
Nível de Produtividade da Equipe		81%	+0
Respeito dos Horários de Trabalho		86%	+6
Comunicação Clara sobre Medidas frente ao COVID-19		97%	+1
Saúde Emocional		81%	+7

*Escala AMX **Debilidade** até 69,99% **Oportunidade** de 70 até 79,99% **Fortaleza** acima de 80%





Claro!

Obrigado



Tomas.spedaletti@claro.com.br



Tomas.spedaletti@claro.com.br

OBRIGADO!