



A Sinergia entre DEX e XLA: Transformar a experiência digital no local de trabalho

Nos últimos anos, a Digital Employee Experience (DEX) e os Experience Level Agreements (XLA) emergiram como pilares fundamentais na transformação digital das organizações

Por João Pacheco, Head of Digital Workplace Inetum, e Bruno Ribeiro, Head of Service Management Inetum . 13/08/2025



Embora cada conceito tenha as suas próprias particularidades, a interseção entre DEX e XLA oferece uma abordagem holística para melhorar a produtividade, satisfação e eficiência no local de trabalho.

A DEX refere-se à forma como os colaboradores interagem com as suas ferramentas digitais e ambientes de trabalho. Mais do que um mero conjunto de ferramentas tecnológicas, representa uma transformação na experiência de utilização, focando-se em reduzir e eliminar barreiras e antecipar problemas antes que se tornem obstáculos. Num mercado de trabalho cada vez mais exigente, onde a produtividade pode ser afetada por sistemas lentos, protocolos de segurança complexos e softwares inadequados, a DEX surge como uma abordagem que humaniza a tecnologia.

Por outro lado, os XLA colocam a experiência do utilizador como a peça central na análise de desempenho dos serviços de Tecnologia de Informação (TI). Ao contrário dos tradicionais SLA (Service Level Agreements), que se baseiam em métricas técnicas como tempo de resposta e disponibilidade dos sistemas, os XLA medem a experiência real do utilizador, e avaliam fatores como satisfação, produtividade e impacto no negócio.

A relação entre DEX e XLA é intrínseca e complementar. Enquanto a DEX se concentra na criação de um ambiente digital que seja intuitivo e eficiente para os colaboradores, os XLA garantem que essa experiência seja continuamente monitorizada e melhorada com base no feedback dos utilizadores. Uma organização pode, por exemplo, implementar uma estratégia de DEX para personalizar as ferramentas digitais de acordo com as funções específicas e preferências individuais dos colaboradores. Simultaneamente, os XLA podem ser utilizados para avaliar a satisfação dos utilizadores com essas ferramentas, identificando áreas de melhoria e garantindo que a experiência digital oferecida esteja alinhada com as expectativas dos colaboradores.

A integração de Digital Employee Experience (DEX) e os Experience Level Agreements (XLA) traz inúmeros benefícios para as organizações. Ao garantir que as ferramentas digitais sejam intuitivas e eficientes, os colaboradores podem focar-se no trabalho produtivo em vez de se preocuparem com sistemas complexos e morosos. Uma experiência digital positiva aumenta o envolvimento e a satisfação dos colaboradores, reduz a rotatividade e atrai novos talentos. Com os XLA a monitorizar constantemente a experiência do utilizador, as organizações podem identificar e resolver problemas rapidamente, promovendo uma melhoria contínua. A redução de interrupções e a automação de tarefas rotineiras permitem que as equipas de TI se concentrem em iniciativas estratégicas, aumentando a eficiência operacional.

Em conclusão, a sinergia entre DEX e XLA representa uma evolução significativa na forma como as organizações abordam a experiência digital no local de trabalho. Ao humanizar a tecnologia e focar-se na experiência do utilizador, as empresas não só melhoram a produtividade e a satisfação dos colaboradores, mas também desbloqueiam novos níveis de inovação e crescimento. Num mundo em constante mudança, onde a transformação digital é cada vez mais rápida, a integração de DEX e XLA é a chave para criar ambientes de trabalho mais eficientes, motivadores e competitivos.

Tags

[Digital Employee Experience](#) [Experience Level Agreements](#) [João Pacheco](#) [Bruno Ribeiro](#)

RECOMENDADO PELOS LEITORES



OPINIÃO
A integração da IA nos terminais CLI: mais eficiência, menos erros

DOWNLOAD AQUI!

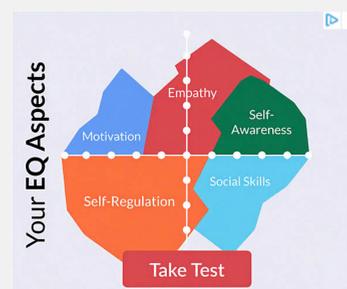
REVISTA DIGITAL

IT INSIGHT N° 56 Julho 2025

EDIÇÕES ANTERIORES

NEWSLETTER

Receba todas as novidades na sua caixa de correio!



+ VISITADAS

Conheça os oradores já confirmados para a IT Security Conference 2025

EVENTOS . 05/08/2025

PME europeias mostram preocupação crescente com a localização dos dados

SEGURANÇA . 06/08/2025

NOVA FCSH abre candidaturas para segunda edição do programa gratuito de competências digitais

DIGITAL . 09/08/2025

Plataformas de terceiros e IA são a nova norma na jornada do cliente

INOVAÇÃO . 07/08/2025

Departamentos de IT devem ter abordagem estruturada para automatizar operações

IT STRATEGY . 10/08/2025

IT Insight [Seguir Página](#) 1,3 mil seguidores

IT Insight há cerca de uma hora

Mais de um terço das pequenas e médias empresas em Portugal elege a inteligência artificial e a automação como prioridades de investimento para os próximos anos. O estudo da GfK, realizado para a Cegid, mostra que a digitalização já está em marcha, mas ainda enfrenta desafios estruturais

TÓPICOS

[Data & Analytics](#) . [Digital](#) . [Inovação](#) . [IT Strategy](#) . [Social Biz](#) . [Operação](#) . [Podcast](#)

REVISTA

[Segurança](#) . [Mobilidade](#) . [Eventos](#) . [Insight](#) . [Face 2 Face](#) . [In Deep](#) . [Round Table](#) . [CIO 2 CIO](#) . [Transform](#) . [Leadership](#) . [...aaS](#) . [Partners](#)

INFORMAÇÕES

[Subscrever](#) . [Conhecer](#) . [Privacidade](#) . [Utilização](#) . [Ficha Técnica](#) . [Estatuto Editorial](#) . [Contactar](#) . [Contact Us](#) . [Infóvdeos](#)



ÚLTIMAS EDIÇÕES

IT INSIGHT N° 56 Julho 2025 >

IT INSIGHT N° 55 Maio 2025 >

IT INSIGHT N° 54 Março 2025 >

IT INSIGHT N° 53 Janeiro 2025 >

IT INSIGHT N° 52 Novembro 2024 >

IT INSIGHT N° 51 Setembro 2024 >

IT INSIGHT N° 50 Julho 2024 >

IT INSIGHT N° 49 Maio 2024 >