



Implementación de dispositivos sin intervención:

priorizar la experiencia del usuario mediante el aprovisionamiento automatizado y el acceso seguro a escala



Esta información es para ti si...

- Participas en la compra e implementación de dispositivos dentro de tu empresa.
- Quieres saber cómo la automatización puede ayudar a acelerar, simplificar y reducir el coste de la implementación y administración de dispositivos.
- Quieres mejorar la experiencia de tus empleados y departamentos de TI con la incorporación o sustitución de dispositivos independientemente de su ubicación.
- Necesitas liberar tiempo para que el personal de TI trabaje en la resolución de problemas complejos en lugar de ocuparse de tareas repetitivas.



Tiempo estimado de lectura:
8 minutos

Índice

1	Introducción	3
2	Superar los impedimentos de tiempo, distancia y complejidad	4
3	Información general de la implementación sin intervención: uso de Windows Autopilot	7
4	Dispositivos Surface: creados y configurados para evitar cualquier tipo de intervención	14



1

Introducción

El teletrabajo se ha convertido en la nueva normalidad para millones de personas de todo el mundo. Es casi seguro que esta tendencia continuará cuando termine la pandemia de la COVID-19. Muchas empresas la han adoptado como una opción a tiempo completo o parcial, pero el cambio al teletrabajo ha afectado a los empleados y departamentos de TI con recursos ya muy limitados. Para algunas organizaciones, la implementación y administración de dispositivos ha sido una experiencia engorrosa y laboriosa. Los procesos manuales de configuración, integración, seguridad y administración del ciclo de vida, propensos a errores, pueden causar interrupciones.

En Microsoft, creemos que el uso de una solución automatizada sin ningún tipo de intervención es esencial para reemplazar los procesos de administración de dispositivos anticuados. Los dispositivos Microsoft Surface para empresas se han creado y configurado para la implementación sin ningún tipo de intervención. En este e-book explicaremos por qué la implementación sin intervención se ha vuelto fundamental para las organizaciones empresariales que implementan dispositivos a escala y explicaremos cómo funciona con los productos y servicios de Microsoft.

2

Superar los
impedimentos
de tiempo,
distancia
y complejidad



Implementación de dispositivos sin intervención

Las organizaciones administran entornos de dispositivos cada vez más complejos, con una combinación de ordenadores personales, portátiles, tablets y smartphones propiedad de la empresa en una variedad de plataformas. La gran cantidad de dispositivos y plataformas que se utilizan hoy en día supone mucho trabajo de incorporación para el departamento de TI. Esto incluye crear imágenes de cientos o incluso miles de dispositivos con las aplicaciones y herramientas de colaboración propiedad de la empresa y garantizar que las características de seguridad críticas como Windows Hello y BitLocker estén instaladas y listas "out of the box".

Con el distanciamiento social durante la pandemia, las organizaciones se apresuraron a equipar a sus empleados para que trabajaran de forma remota. Algunos empleados usaban servicios como Windows Virtual Desktop en Microsoft Azure para añadir conferencias, correo electrónico y mensajería. Sin embargo, muchos empleados usaban hardware anticuado, por lo que no estaban equipados para trabajar de forma remota con total confianza y cumpliendo los requisitos de seguridad y gobierno. Según un informe de Fluxon titulado "Evolving Opinions on Working from Home" (Opiniones cambiantes sobre el trabajo desde casa), el 50,6 por ciento de los trabajadores afirmó que su principal frustración al trabajar desde casa eran los problemas tecnológicos.¹

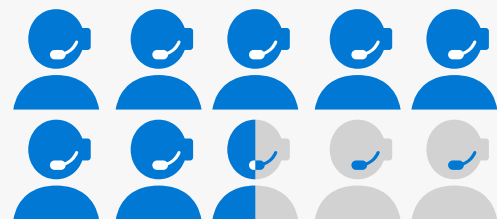
¹"Evolving Opinions on Working From Home" (Opiniones cambiantes sobre el trabajo desde casa), Fluxon Survey, junio de 2020.

²"Employees + Anywhere = The New Digital Workplace" (Empleados + cualquier lugar = el nuevo lugar de trabajo digital), 1E y Vanson Bourne, junio de 2020.

Un informe de 2020 de 1E y Vanson Bourne analizó la experiencia de 300 trabajadores remotos en los EE. UU. y descubrió que:



Más de la mitad afirmó que sus dispositivos funcionaban mal debido a la lentitud de las aplicaciones y los problemas de red, lo que reducía su productividad.



La mayoría mencionó problemas técnicos que ralentizaban aún más su trabajo y **casi el 75 por ciento afirmó que a veces tenían que esperar semanas a que se solucionaran sus problemas informáticos.**²



Dado que muchas de las frustraciones sufridas por los trabajadores remotos están relacionadas con la conectividad, el acceso y el diagnóstico, debes asegurarte de que cualquier solución que esperes que utilicen los empleados no esté obstaculizando su capacidad de ser productivos”.

John Windels,
The Enterprise Experience Blog³

El hecho es que todo el mundo, desde el departamento de TI hasta las personas a las que ofrece soporte, se ha visto obligado a una nueva forma de trabajar, sin mucho tiempo para adaptarse. Eso introdujo una gran cantidad de problemas, incluida la pérdida de control centralizado, los riesgos de seguridad de los datos y el acceso y el uso ineficiente de los recursos.

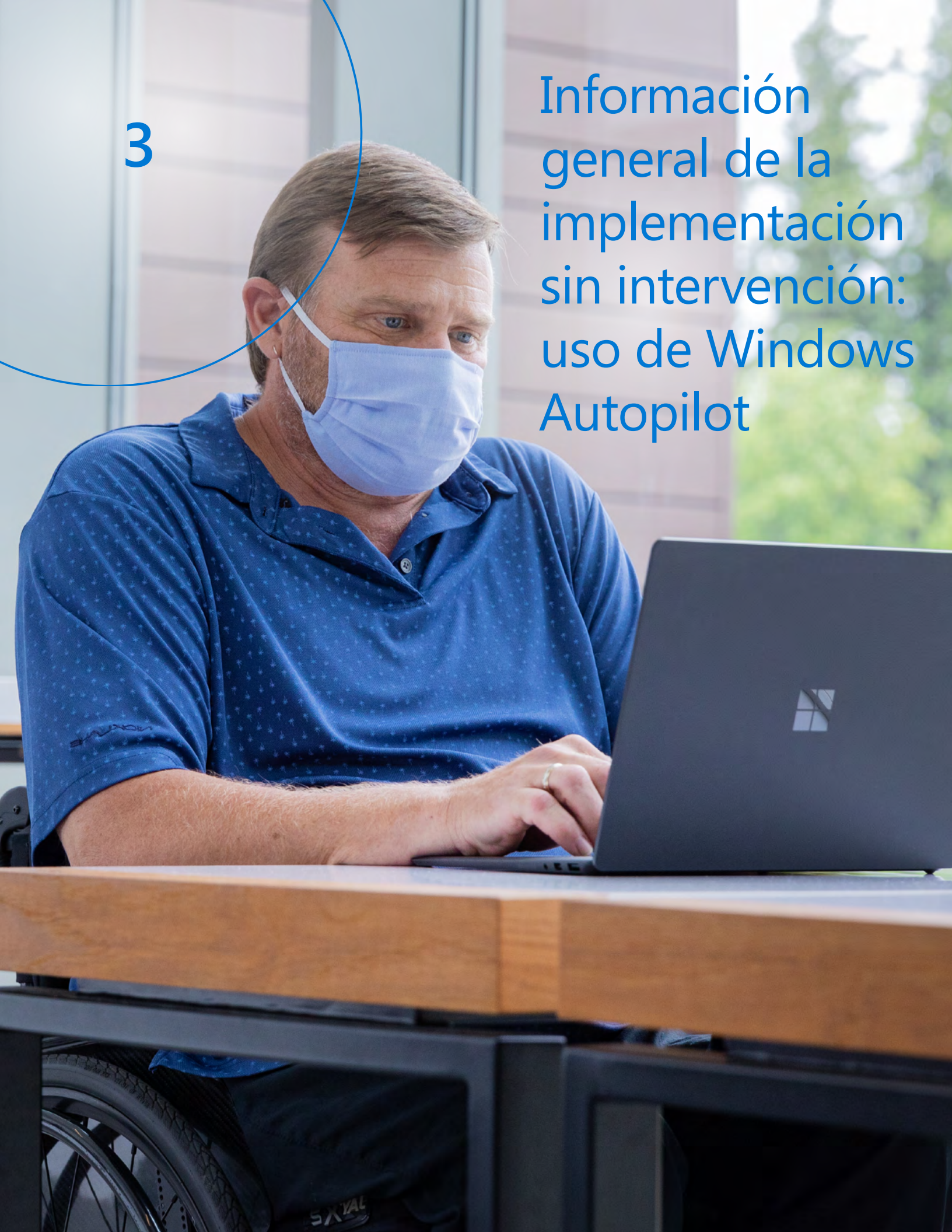
Afortunadamente, existe un mejor enfoque para la implementación y administración de dispositivos que no solo aborda las necesidades inmediatas, sino que además cuenta con las bases sólidas para satisfacer las necesidades futuras, al tiempo que se alinea con iniciativas y tendencias importantes, como la consolidación de dispositivos, la automatización y la migración al cloud.

³[“The most frustrating things about working remotely” \(Las cosas más frustrantes del teletrabajo\)](#), The Enterprise Experience Blog, abril de 2020.



3

Información
general de la
implementación
sin intervención:
uso de Windows
Autopilot



¿Qué es Windows Autopilot?

Windows Autopilot es una solución de implementación basada en el cloud que permite a las empresas y a sus proveedores de dispositivos instalar y preconfigurar dispositivos Surface para empresas con Windows 10 y restablecerlos, reutilizarlos y, si es necesario, recuperarlos. Activa las características de Microsoft 365, Azure Active Directory y el servicio de administración de dispositivos móviles Microsoft Intune para automatizar el aprovisionamiento y la administración de políticas, configuraciones, aplicaciones y software para dispositivos Surface.

Windows Autopilot ofrece a los empleados la libertad de trabajar desde cualquier lugar, mientras que el equipo de TI sigue manteniendo el control sobre la administración de dispositivos y la seguridad. Con Microsoft Endpoint Configuration Manager, los administradores de TI sincronizan e implementan las actualizaciones del firmware y los controladores de Surface en el cliente de Configuration Manager. La integración con Microsoft Intune proporciona información general sobre todos los dispositivos administrados, coadministrados y administrados por partners en un solo lugar.

Azure Active Directory

Un servicio de identidad empresarial que facilita un inicio único de sesión y autenticación multifactor para ayudar a proteger a tus usuarios de los ataques de ciberseguridad.



Windows Autopilot

Software de implementación basado en el cloud en Windows 10 que activa las características de Microsoft 365 para automatizar el aprovisionamiento y la administración del hardware y el software en dispositivos Surface para empresas.

Microsoft Intune

Dispositivo móvil basado en el cloud, sistema operativo y herramienta de administración de aplicaciones para implementar y actualizar dispositivos Surface.



Ciudad de Lokeren, Bélgica

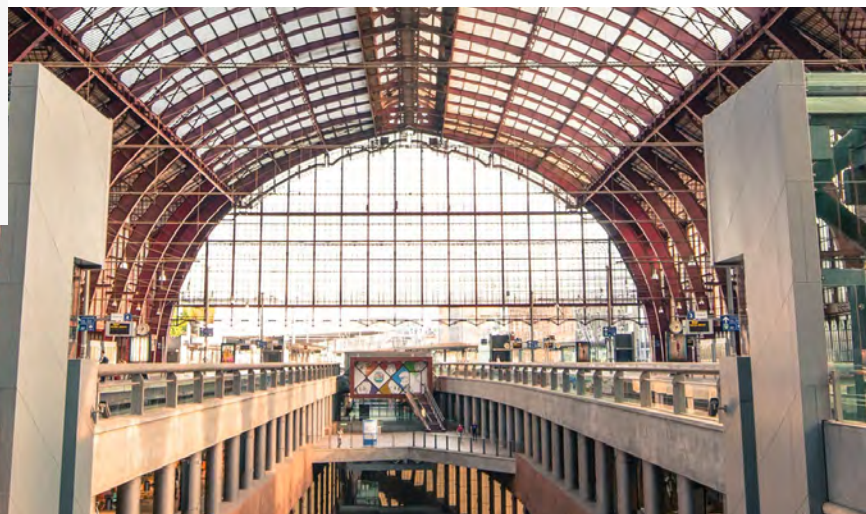
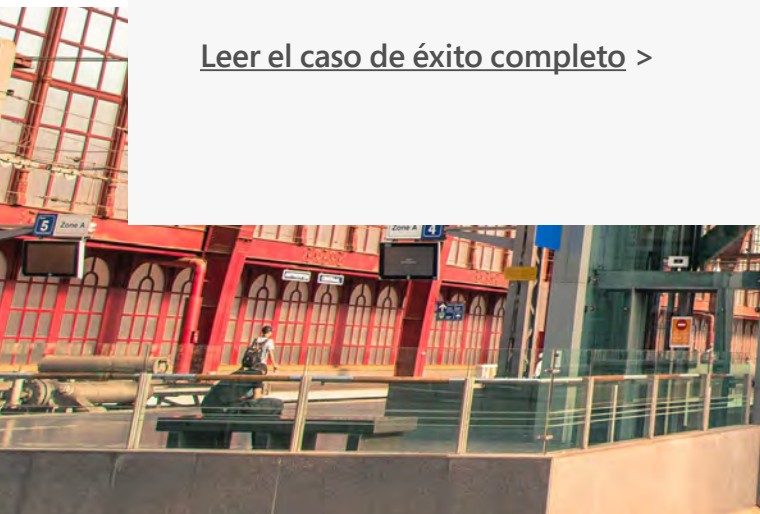
La ciudad de Lokeren, Bélgica, quería cambiar del papel a los documentos digitales y permitir que los empleados confinados en sus mesas trabajaran desde cualquier lugar de la ciudad o del mundo. Con Microsoft Intune y Windows Autopilot, la empresa configuró y administró sus dispositivos Surface Pro y Surface Go de forma remota, lo que proporcionó a los empleados una experiencia de implementación sencilla, rápida y sin ningún tipo de intervención. La ciudad personalizó rápidamente los dispositivos, aprovisionó las aplicaciones y permitió que los empleados empezaran a trabajar al instante manteniendo al mismo tiempo políticas integrales de seguridad y cumplimiento. Al mismo tiempo, los administradores de TI de Lokeren ahora tienen control de nivel de firmware sobre la funcionalidad de Surface, tanto on-premises como a través del cloud.⁴

[Leer el caso de éxito completo >](#)

Con Microsoft Intune para administrar los puntos de conexión de Windows Autopilot, como los dispositivos Surface, los administradores pueden gestionar la configuración del BIOS Unified Extensible Firmware Interface (UEFI) después del registro del dispositivo mediante la Interfaz de configuración del firmware del dispositivo (DFCI). La administración de UEFI amplía las funcionalidades de la pila moderna hasta el nivel de hardware, mientras que la capa DFCI permite una gestión sencilla hasta la capa del firmware con solo unos clics a través del cloud.

El aprovisionamiento sin intervención tiene la ventaja añadida de eliminar las contraseñas del BIOS y de proporcionar más control sobre la configuración de seguridad, incluidas las opciones de arranque y los periféricos integrados, como cámaras 4K, micrófonos y altavoces.

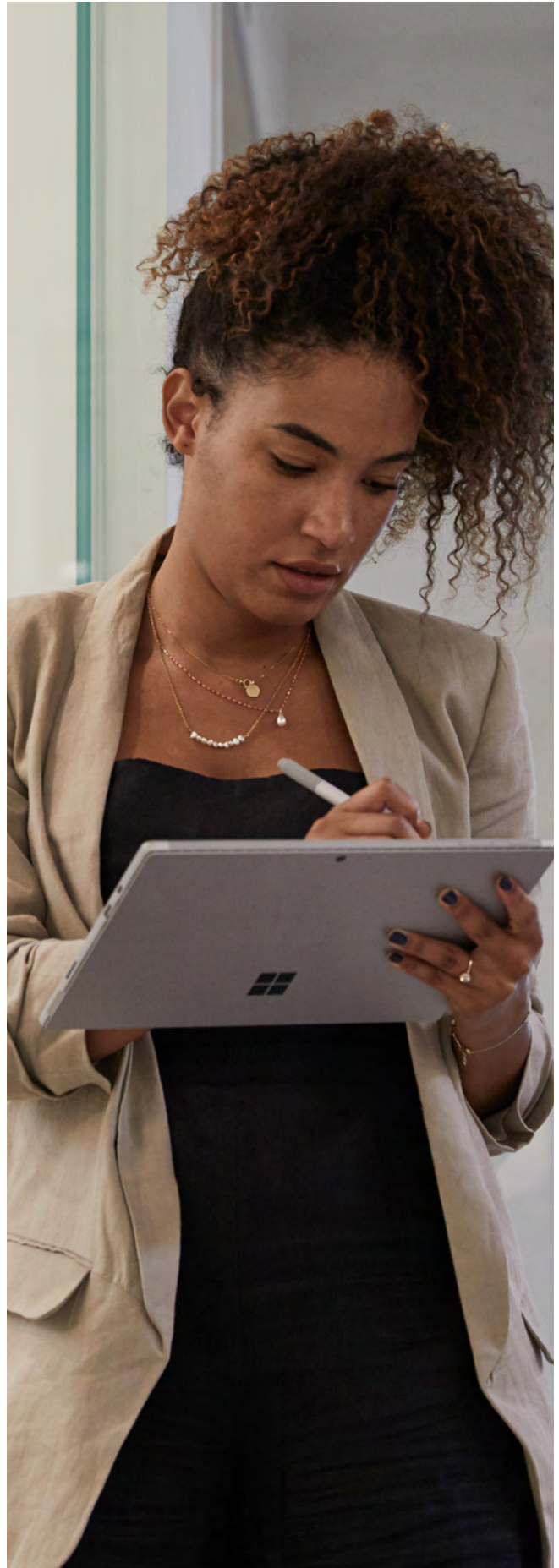
⁴[“La ciudad belga optimiza el trabajo diario con Microsoft Surface y Windows Autopilot”](#), caso de éxito de Microsoft, mayo de 2020.



Cómo funciona la implementación de dispositivos sin intervención

Surface, creado para Windows Autopilot, reduce la complejidad de TI y elimina la laboriosa tarea de creación de imágenes corporativas mediante la implementación y el envío de dispositivos directamente a las manos de los empleados, y todos los dispositivos Surface (excepto Surface Duo y Surface Hub) están habilitados para Windows Autopilot cuando se envían desde la fábrica. Microsoft combina cada dispositivo Surface con un proveedor de servicios en el cloud (CSP) para permitir la implementación sin intervención. Microsoft proporciona el número de intercambio electrónico de datos (EDI) o "hash de hardware" de cada dispositivo para verificar su número de serie. A continuación, el perfil del dispositivo se envía a Microsoft Partner Center Tool, con acceso al dominio del inquilino de la empresa del cliente. Después de habilitar Windows Autopilot, el administrador de TI de la empresa encargado de la compra acepta la solicitud de CSP para añadir otro dispositivo al inquilino de la empresa.

La organización de TI puede usar su portal de Azure Active Directory y Microsoft Intune para acceder a números de serie, tipos de productos y otra información con el fin de crear roles de usuario o perfiles de departamento. A continuación, puede realizar ajustes para la implementación de aplicaciones, políticas y configuraciones que se cargan cuando un empleado remoto enciende cada dispositivo.



Cuando un dispositivo Surface se enciende y se conecta a una red, llama a Microsoft con su id. de dispositivo, que se comprueba con los datos de registro en Windows Autopilot. Si el dispositivo se ha registrado correctamente, se notifica la instancia de Microsoft Intune en el inquilino del cliente. A continuación, Microsoft Intune instala las aplicaciones, políticas y configuraciones en el dispositivo sin necesidad de restablecer la imagen. Todas las aplicaciones implementadas están vinculadas a Azure Active Directory. No se requiere ninguna otra configuración por parte del usuario.

Es un proceso sencillo y rápido que permite automatizar el aprovisionamiento y la administración de dispositivos a escala.

⁵[La ciudad de Issy-les-Moulineaux crea un lugar de trabajo flexible y dinámico con Surface y Microsoft 365](#), caso de éxito de Microsoft, enero de 2021.



La ciudad francesa de Issy-les-Moulineaux

La ciudad francesa de Issy-les-Moulineaux quería un lugar de trabajo flexible accesible para los funcionarios y los trabajadores de campo externos que les permitiese trabajar en varias ubicaciones de toda la ciudad. La ciudad eligió los dispositivos Microsoft Surface con Microsoft 365, que proporciona aplicaciones de Microsoft Office, servicios inteligentes en el cloud y medidas de seguridad de primer nivel.⁵

“Es muy fácil administrar las máquinas de forma remota con Windows Autopilot”, comenta Jean-Paul Poggioli, responsable de TI de la ciudad. “Podemos bloquearlos para proteger los datos si se roba un dispositivo o acceder de forma remota al dispositivo para ayudar a los trabajadores que tienen algún problema. La seguridad de los datos también es excelente, junto con la trazabilidad de los datos y la administración de los derechos para proteger aún más la información”.

[Leer el caso de éxito completo >](#)

[Encuentra soluciones para el teletrabajo con Surface >](#)



Opciones flexibles para la implementación y la administración del ciclo de vida con Microsoft 365

Los dispositivos Surface están preconfigurados para Windows Autopilot directamente desde la fábrica. Los dispositivos se pueden implementar y administrar también con herramientas on-premises como Systems Center Configuration Manager (SCCM). También es posible realizar implementaciones híbridas en Active Directory y Azure Active Directory, con la administración conjunta con SCCM y Microsoft Intune. Otra opción de implementación es Windows Autopilot para la implementación previamente aprovisionada, que puedes usar para configurar dispositivos antes de que se envíen a los usuarios finales.

Una vez implementados, los dispositivos Surface se registran en el servicio de administración automatizada del ciclo de vida de Microsoft.





Bridgewater Associates

La empresa de gestión de activos Bridgewater Associates necesitaba respaldar a una plantilla cada vez más móvil y mantener la información altamente confidencial accesible y protegida. La empresa ha automatizado completamente el aprovisionamiento y la administración de dispositivos Surface con Windows Autopilot.⁶ Anthony Golia, jefe de productividad e ingeniería de puntos de conexión de Bridgewater, señaló que el proceso de implementación para los empleados fue sencillo y no requirió la intervención del equipo de soporte.

“He escuchado a muchas personas decir que es tan fácil como tomar una taza de café”, comenta. La empresa garantiza el cumplimiento de las normativas de acceso y datos del sector mediante el uso de Microsoft Endpoint Manager, que establece referencias de configuración y políticas para reforzar sus dispositivos Surface.

[Leer el caso de éxito completo >](#)

[Obtén información sobre la seguridad de Microsoft integrada en todas las capas >](#)

Las modificaciones y los cambios de confirmación de la organización se envían automáticamente al dispositivo. Características como Windows Update para empresas, Microsoft Defender Advanced Threat Detection y Microsoft Intelligent Security Graph ayudan a garantizar que todos los dispositivos estén actualizados, protegidos y administrados.

⁶ [“Bridgewater invierte en el teletrabajo seguro con un modelo de seguridad sin intervención mediante Microsoft 365”, caso de éxito de Microsoft, agosto de 2020.](#)



4

Dispositivos
Surface: creados
y configurados
para evitar
cualquier tipo de
intervención



El mundo del trabajo ya ha evolucionado y los departamentos de TI se enfrentan al reto de desarrollar y defender nuevas y mejores formas de trabajar. Es por eso que el uso de Windows Autopilot sin ningún tipo de intervención ha pasado de ser una opción atractiva al enfoque más inteligente para la implementación de dispositivos.

A los empleados les gusta Windows Autopilot porque está integrado (no "acoplado") en sus dispositivos Surface y pueden empezar a trabajar rápidamente y sin problemas. La implementación sin intervención con Surface les permite minimizar el tiempo de inactividad y maximizar la productividad. A los departamentos de TI les gusta porque les libra de las tareas de hardware, software y administración que consumen mucho tiempo y que pueden ser propensas a errores. Una estrategia de implementación sin intervención les deja más tiempo para trabajar en iniciativas más estratégicas.

Además, los dispositivos Surface están diseñados para la seguridad desde el chip hasta el cloud. Mediante el uso de chips Trusted Platform Module (TPM) 2.0 integrados con el hardware y el firmware del sistema, cada dispositivo Surface para empresas supervisa las claves y los algoritmos hash criptográficos para hacerlos resistentes a manipulaciones.

La administración y la implementación sin ningún tipo de intervención proporcionan beneficios continuos a todas las personas de una organización que registren o utilicen dispositivos Surface. Dondequiera que los empleados trabajen, Surface ofrece las herramientas de trabajo remoto adecuadas para ayudarles a mantenerse productivos y, al mismo tiempo, ayudar a los equipos de TI a garantizar la seguridad y mantener el control.





Descubre cómo Surface para empresas facilita la administración y la seguridad de tus dispositivos.

[Más información](#) >

©2021 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados. Este documento se proporciona "tal cual". La información y las opiniones expresadas en este documento, incluidas las direcciones URL y otras referencias a sitios web de Internet, están sujetas a cambios sin previo aviso. Tú asumes el riesgo de utilizarlo. Este documento no proporciona ningún derecho legal sobre ninguna propiedad intelectual de ningún producto de Microsoft. Puedes copiar y usar este documento para uso interno como material de consulta.