

Modelo de Gobierno y Transformación





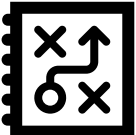
X Falta de consenso y toma de decisiones respecto a la estrategia global (Qué tenemos y Qué queremos hacer con la tecnología?)

X Falta de entendimiento del impacto y el enfoque del cambio a Office 365 (La dificultad no está en la tecnología, está en el cambio de paradigma)

X Falta de eficiencia en la gestión operativa (Liderazgo operativo, coordinación global)

X Falta plan de transformación detallado (Listado iniciativas, micro-responsables, orden, prioridad, dependencias, sinergias, restricciones, duración, etc.)

X Falta de enfoque de servicio (Modelo operativo, gestión de cambios, gestión de incidencias, monitorización, backup, etc.)



Plan de transformación



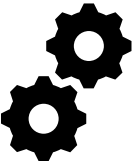
Modelo de identidad



Gestión del cambio y plan de adopción



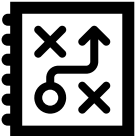
Estrategia de Seguridad



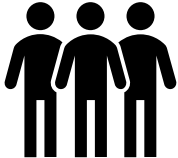
Modelo de servicio



Plan de Implantación detallado por servicio



Plan de transformación



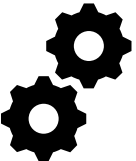
Modelo de identidad



Gestión del cambio y plan de adopción



Estrategia de Seguridad

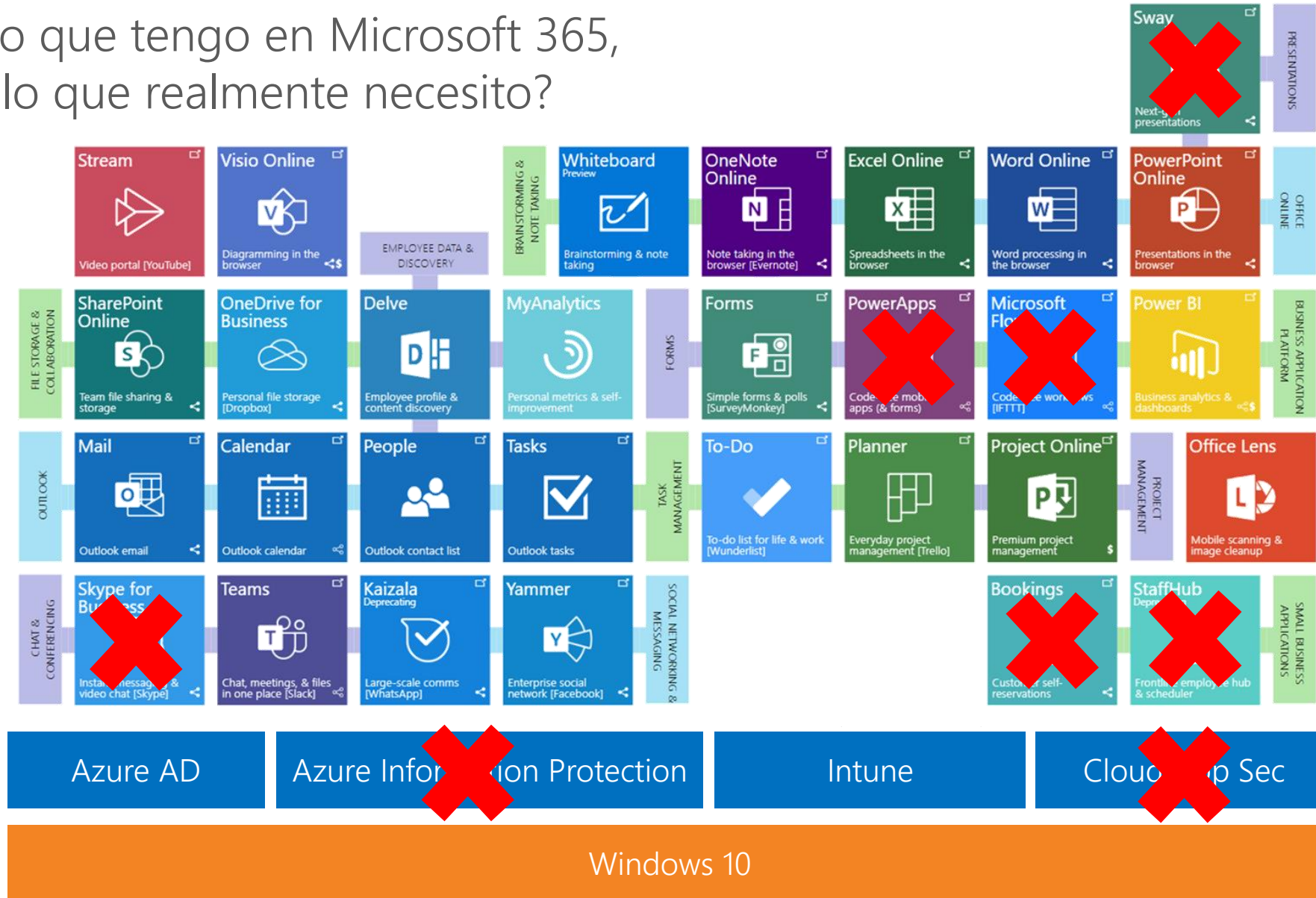


Modelo de servicio










































Plan de Implantación detallado por servicio

¿De todo lo que tengo en Microsoft 365, qué es lo que realmente necesito?



¿QUÉ NECESITO Y PARA QUÉ LO NECESITO?

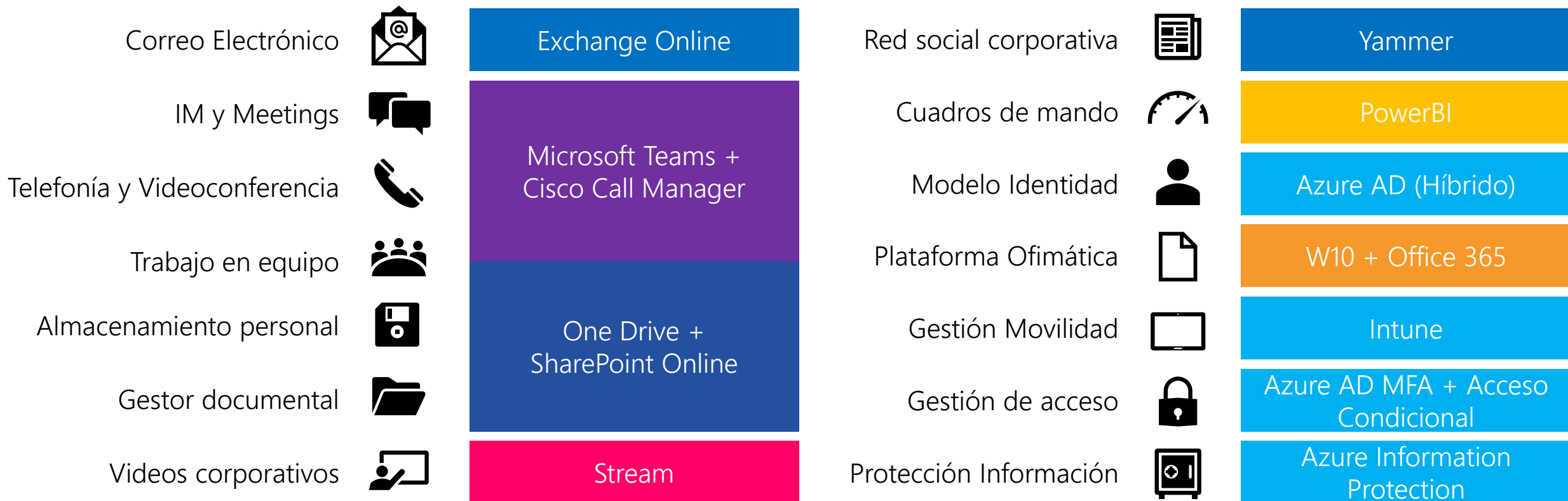
	Home	Mail	Meetings	Tasks	Content	Social	Create						
Personal 	Carlsberg Win10 PC  Preconfigured and secure work device	Outlook  Mail and calendar	Skype for Business  Instant messaging, Video & chat (Skype)	To-do  Mobile task app for Outlook (Wunderlist)	OneDrive for Business  Personal file storage (Dropbox, GDrive)	Delve  Employee profile & content discovery	Content creation   	OneNote  Notetaking (Evernote)	Sway  Next-gen browser presentations	Visio  Diagramming and Process design	Content capture  Mobile scan of Docs & whiteboards		
Team 	Teams  Group chat & video (Slack)	Groups  Shared mailbox & resources		Planner  Group task & project Management (Slack)			Process automation & robotics 	Flow  Code-free Workflows (IFTTT)	PowerApps  Code free mobile Apps & forms	Forms  Code-free forms & surveys	Dynamix 365  BPM & Robotics (CRM)	Teamwork analytics  Better group and personal work habits	
Company 	Intranet  Company home page		Skype broadcast  Live streaming & event broadcasting	Project Online  Project & portfolio management	SharePoint Online  Enterprise file-sharing & storage	Yammer  Social network (Facebook)	Enterprise tools 	Stream  Social media portal (YouTube)	PowerBI  Business analytics & dashboards	AskCody  Visitor & meeting room mgmt.	Frontline tools 	StaffHub  Frontline employee Hub & scheduler	Bookings  Customer self-reservations

 Additional license required
 iPad/iPhone app
 Android app
 Mac app
 PC app
 Web app

POSIBLE SITUACIÓN ACTUAL

Correo Electrónico		Exchange 2010/2013	Red social corporativa		Intranet*
IM y Meetings		Lync 2013 / WebEx	Cuadros de mando		Varios
Telefonía y Videoconferencia		Cisco HCS	Modelo Identidad		AD On-premise
Trabajo en equipo		Site SharePoint 2010	Plataforma Ofimática		W7 + Office 2013
Almacenamiento personal		Unidad Red	Gestión Movilidad		Airwatch
Gestor documental		Documentum + SharePoint	Gestión de acceso		N/A
Videos corporativos		Vimeo*	Protección Información		N/A

POSIBLE SITUACIÓN FUTURA



IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE INICIATIVAS



Leader 1



Colaboración

- Plantillas Sites Proyectos SharePoint
- Implantación Teams Meetings + Integración con Voz Cisco (Fase 2)
- OneDrive for Business (Unidad personal del usuario)

Ejemplo ilustrativo



Leader 2



Seguridad y Cumplimiento

- ADFS + Acceso Condicional + MultiFactor Authentication (Azure AD Premium)
- Clasificación de la información y Gestión de derechos digitales (Azure Information Protection) para servicios Online (Fase 1)
- Prevención de la fuga de Información (DLP) y políticas de retención



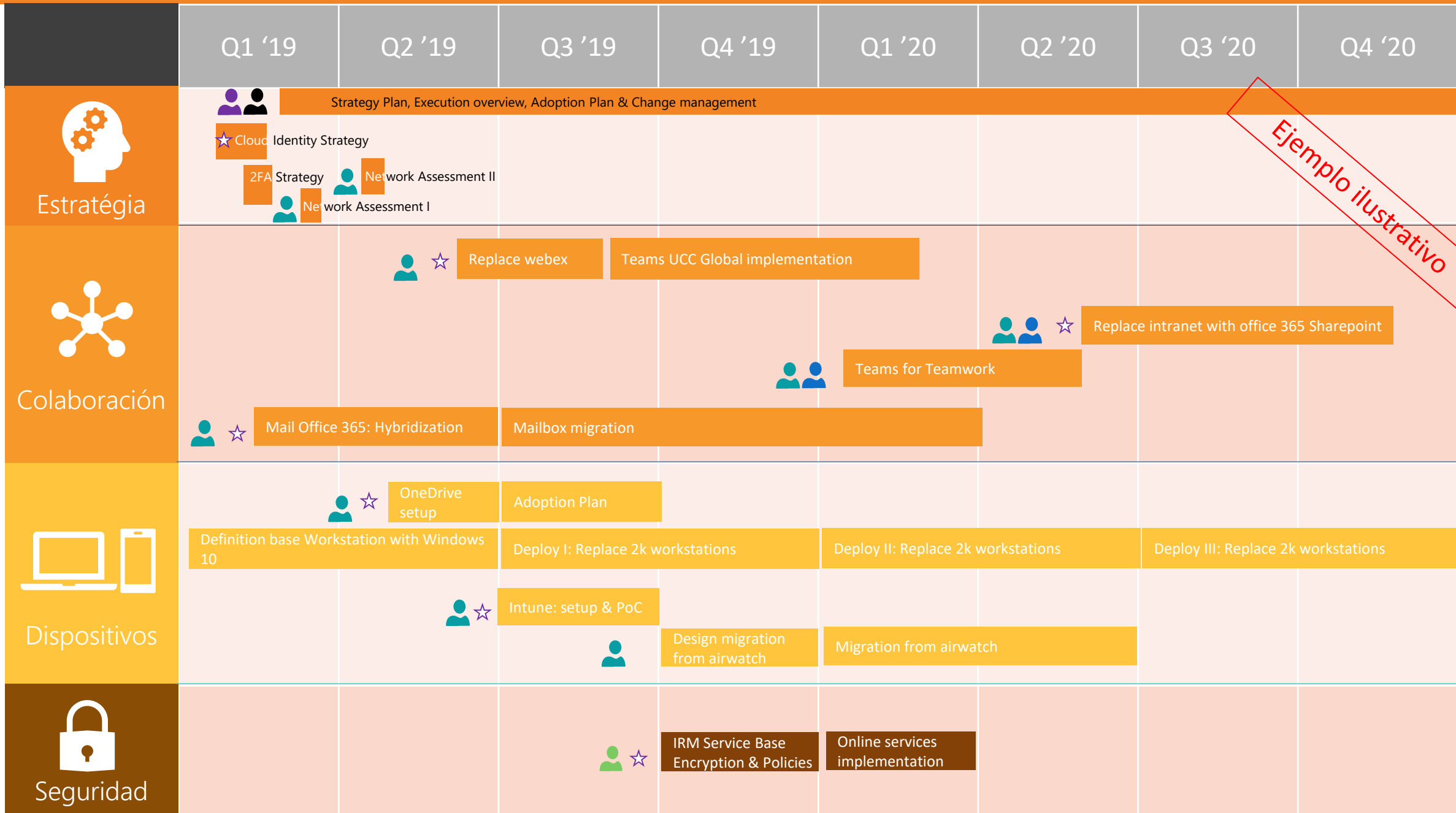
Leader 3



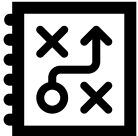
Dispositivos

- Gestión y securización de acceso aplicaciones móviles Office, Servicios Office 365 y DLP (Intune MAM)
- Gestión de dispositivos móviles (Intune MDM)
- Windows 10 Modern Management (Intune Windows 10)

ROADMAP



Ejemplo ilustrativo



Plan de transformación



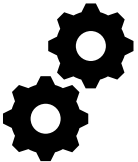
Modelo de identidad Cloud



Gestión del cambio y plan de adopción



Estrategia de Seguridad



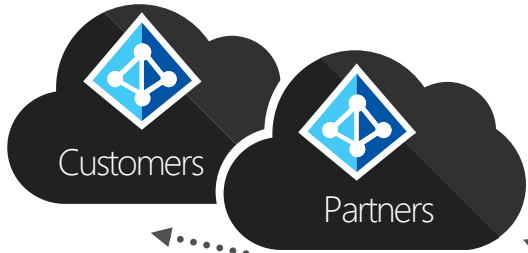
Modelo de servicio



Plan de Implantación detallado por servicio

MODELO DE IDENTIDAD AZURE AD

Azure AD B2B y B2C



Federación y SSO



Microsoft Azure Active Directory

Cloud

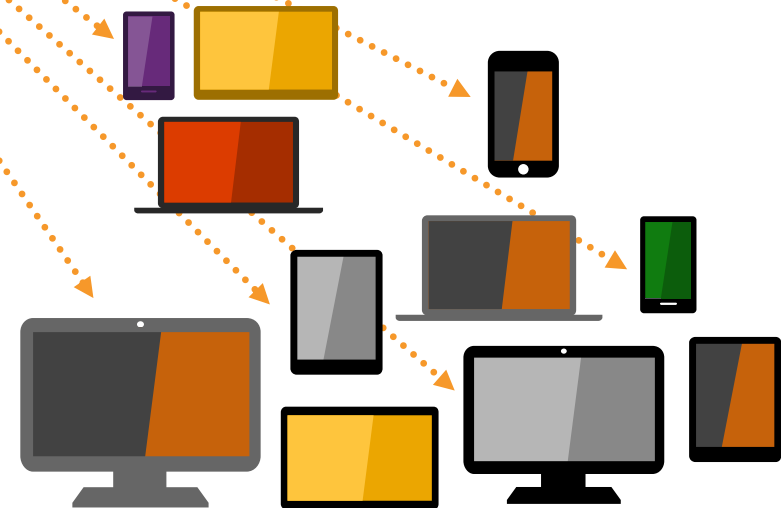
Windows Server
Active Directory

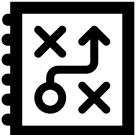
Azure AD App Proxy



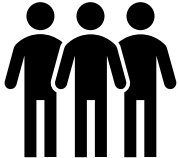
On-premises

En cualquier
dispositivo y desde
cualquier lugar





Plan de transformación



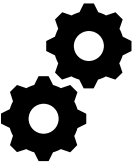
Modelo de Identidad Cloud



Gestión del cambio y plan de adopción



Estrategia de Seguridad



Modelo de servicio



Plan de Implantación detallado por servicio

¿CÓMO PUEDO APROVECHAR TODO LO QUE LA TECNOLOGÍA ME OFRECE?

¿Qué tengo?



¿Qué necesito?



¿Cómo lo despliego?



¿Cómo lo uso?



Office 365 + Adoption Plan

IDENTIFICAR LAS PLATAFORMAS Y HERRAMIENTAS Y PRIORIZAR SOLUCIONES A DESPLEGAR



Objetivo

Conocer las necesidades y singularidades de los destinatarios del cambio, con el objeto de adaptar las acciones de cambio a cada colectivo

Resultado

Segmentación de Usuarios, caracterizando un conjunto diferenciado de colectivos según sus perfiles de uso de la tecnología y basado en sus actividades principales

Perfil	Herramientas	Tablet	Web	Workstation	Móvil
VIP	Outlook	●	●	●	●
IT Specialist	Teams	●	●	●	●
HelpDesk	One Note	●	●	○	○
Administración	OneDrive	○	●	○	●
RRHH	Delve	○	○	○	○
Oficinas	Office ProPlus	●	○	●	○
Almacén	Office	○	●	○	○

ESTRATEGIA DEL PLAN DE ADOPCIÓN

- Definir Objetivos
- Establecer la visión y alcance del cambio
- Identificar Stakeholders
- Identificar escenarios de negocio
- Identificar plataformas y herramientas



Definir el Cambio



Preparar el Plan de Adopción



- Definir Claves del Plan de Adopción.
- Crear programa de comunicación
- Crear programa de formación
- Crear programa de soporte
- Crear programa de Championship
- Calendarización

- Definir criterios de éxito
- Realizar encuestas de satisfacción.
- Medir y evaluar las métricas, indicadores y objetivos.
- Medir la satisfacción de los usuarios y evaluar cambios
- Preparar acciones de refuerzo



Evaluar y Reforzar el Cambio



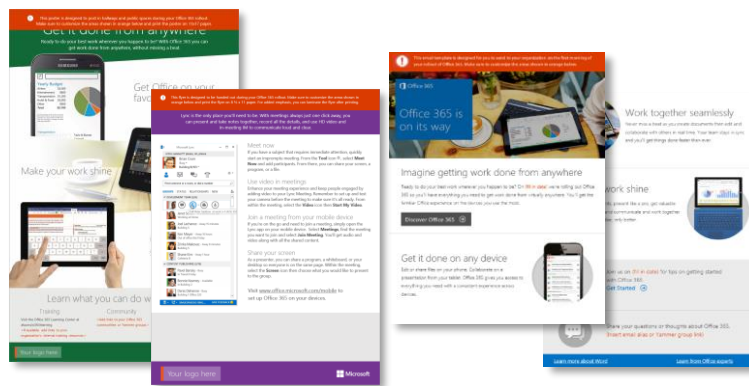
Ejecutar el Plan de Adopción

- Evaluar situación de partida
- Ejecutar las actividades de los programas creados.
- Distribuir materiales de formación, guías, tutoriales, documentos, videos.
- Poner en marcha el programa de soporte

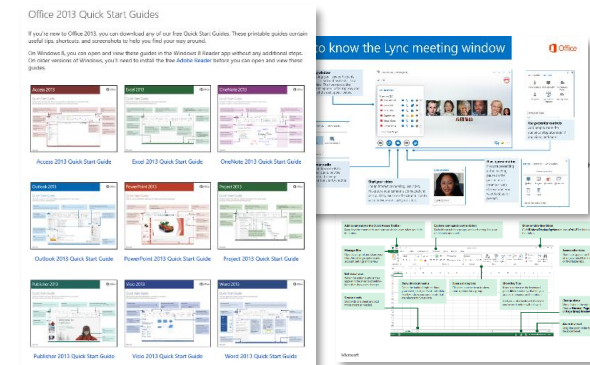
Interlocutores y casos de uso

Escenario	Definición
SFB1	Quiero buscar a un usuario dentro del directorio de usuarios de Crèdit Andorrà, del directorio público de Skype y de la libreta de contactos de mi usuario. Éxito: Puedo encontrar al usuario y visualizar información relativa a su perfil.
SFB2	Quiero saber si un usuario está disponible para iniciar una sesión de mensajería instantánea, reunión, llamada o videollamada. Éxito: Puedo comprobar que el indicador de presencia del usuario me indica si está disponible, ausente, ocupado o desconectado.
SFB3	Quiero iniciar una sesión de mensajería instantánea con uno o más usuarios. Éxito: Los usuarios reciben mis mensajes y viceversa.
SFB4	Quiero adjuntar ficheros a uno o más usuarios durante una sesión de mensajería instantánea. Éxito: Los usuarios pueden descargar y visualizar los ficheros adjuntados.
SFB5	Quiero iniciar una llamada o videollamada con uno o más usuarios. Éxito: Podemos mantener la llamada o videollamada sin cortes y retrasos significantes, y con una mínima calidad de audio y vídeo que garantice una experiencia de usuario satisfactoria.
SFB6	Quiero planificar una reunión mediante Outlook, enviando, a los participantes, una invitación de conexión a la reunión. Éxito: Los participantes son notificados de la reunión y pueden contactarse a ella.
SFB7	Quiero grabar una reunión, a nivel local, para poder compartirla con otros usuarios más tarde. Éxito: Puedo grabar la sesión, compartirla con otros y acceder a la grabación en el directorio de reuniones grabadas.

Programa de comunicación



Programa de formación



Programa de soporte

Microsoft

Office 365

Help Desk Troubleshooting Guide

This resource is for In-house help desk agents who support Office 365. It provides easy access to help topics and KB articles that will help you quickly resolve the most common issues that arise based on Office 365 user scenarios. Troubleshooting guides and resources for additional troubleshooting.

SIGN-IN

Common issues and tasks related to Office 365 sign-in are listed in the following table. If a user needs help with one of frequently mentioned scenarios listed below, click the link to display an article that provides troubleshooting or how-to steps.

COMMON ISSUES
<ul style="list-style-type: none"> • I'm having trouble signing in to Office 365 • I'm having trouble signing in to Lync • I'm having Outlook connection problems after an Office 365 upgrade • I forgot my password • I can't sign out of Office 365 web services • I see an error message "Your organization could not sign you in to this service"
HOW TO DO IT
<ul style="list-style-type: none"> • How do I sign in to Outlook Web App? • How do I use the new sign-in page for Office 365?

OFFICE 365 EMAIL AND CALENDAR

Common issues and tasks related to Office 365 email and calendar are listed in the following table. If a user needs help with one of frequently mentioned scenarios listed below, click the link to display an article that provides troubleshooting or how-to steps.

COMMON ISSUES
<ul style="list-style-type: none"> • I can't receive email • I haven't received the message that someone claims to have sent me • My message is taking a long time to arrive at its destination • I can't have email issues after a custom domain was added • When I try to access someone's mailbox folder, I see the error "Unable to open default folders-you do not have permissions to log on"

Programa Championship



Métricas y seguimiento

Rollout - Baseline Survey

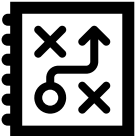
Use the following table to track the progress of your rollout. The survey is designed to track the progress of your rollout. The survey is designed to track the progress of your rollout.

Profile	Completed	Not Started	Not Started
Executive	100%	0%	0%
Manager	100%	0%	0%
Employee	100%	0%	0%

Customer Name

Success Factors

Factor	Not Started (0%)	Started (50%)	Ready (100%)	Trend	Status
Strong Executive sponsorship	None	• Sponsorship not at all right level • Right sponsor, full engagement	• Right sponsor, full engagement	↑	90%
Enterprise-wide deployment plan	• Firm technical blockers • Critical resource constraints	• Multiple solutions in production • Limiting workloads deployed	• Defined roadmap across all workloads, w/ deployment strategy	↔	50%
Dedicated project team, key roles & responsibilities defined	• None in place	• In progress • Complete in key personnel • Missing key resources or key in	• All roles filled in place • Strong communication across teams • Shared goals & timelines	↔	75%
Articulated goals, success metrics & associated timelines	• No commitment to define	• In progress/Not • Major change in project plan • Success metrics too generic	• SMART goals set with business goals • Metrics aligned with business goals • Share w/ all stakeholders • Identifying risks	↔	40%



Plan de transformación



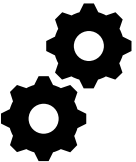
Modelo de Identidad Cloud



Gestión del cambio y plan de adopción



Estrategia de Seguridad



Modelo de servicio



Plan de Implantación detallado por servicio



Gestión del acceso
a la información y
a los servicios



Protección de los
datos corporativos

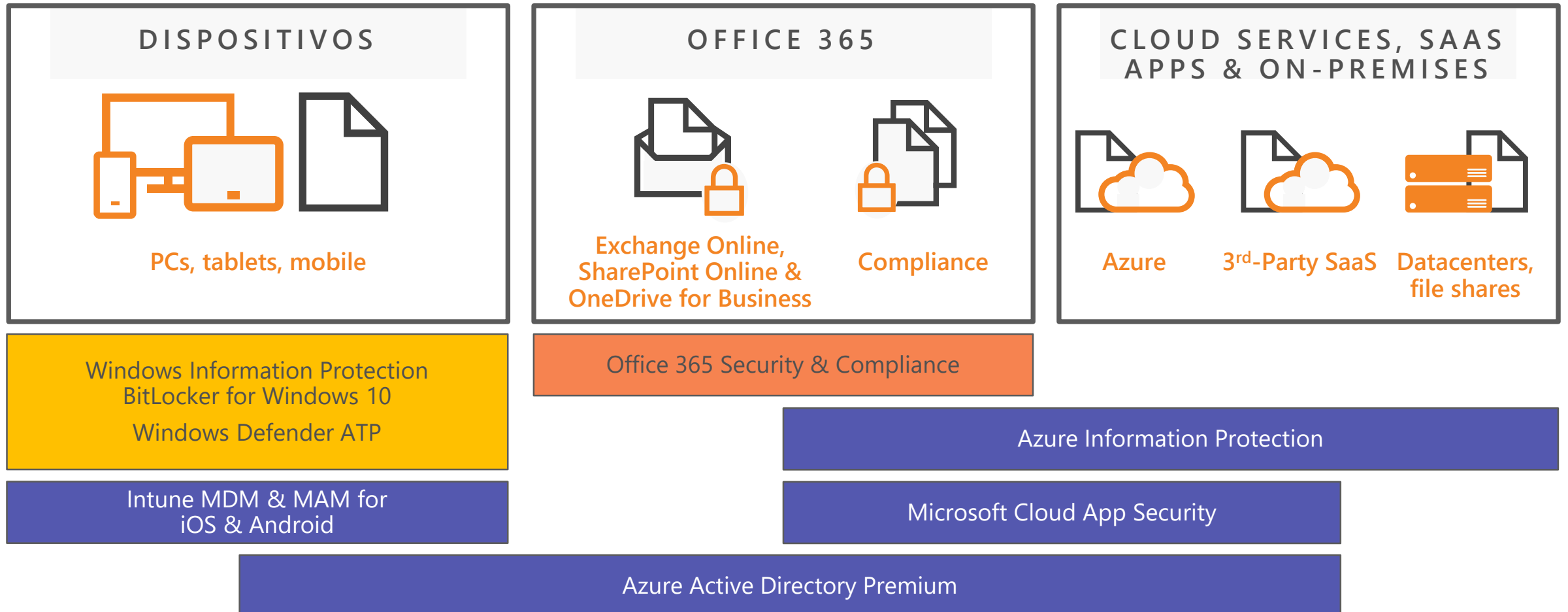


Gestión y protección
de los dispositivos



Gestión de la
seguridad

Protección de la información en todo momento, ya sea contenida en dispositivos, en servicios cloud o en los servidores de archivos on-premise



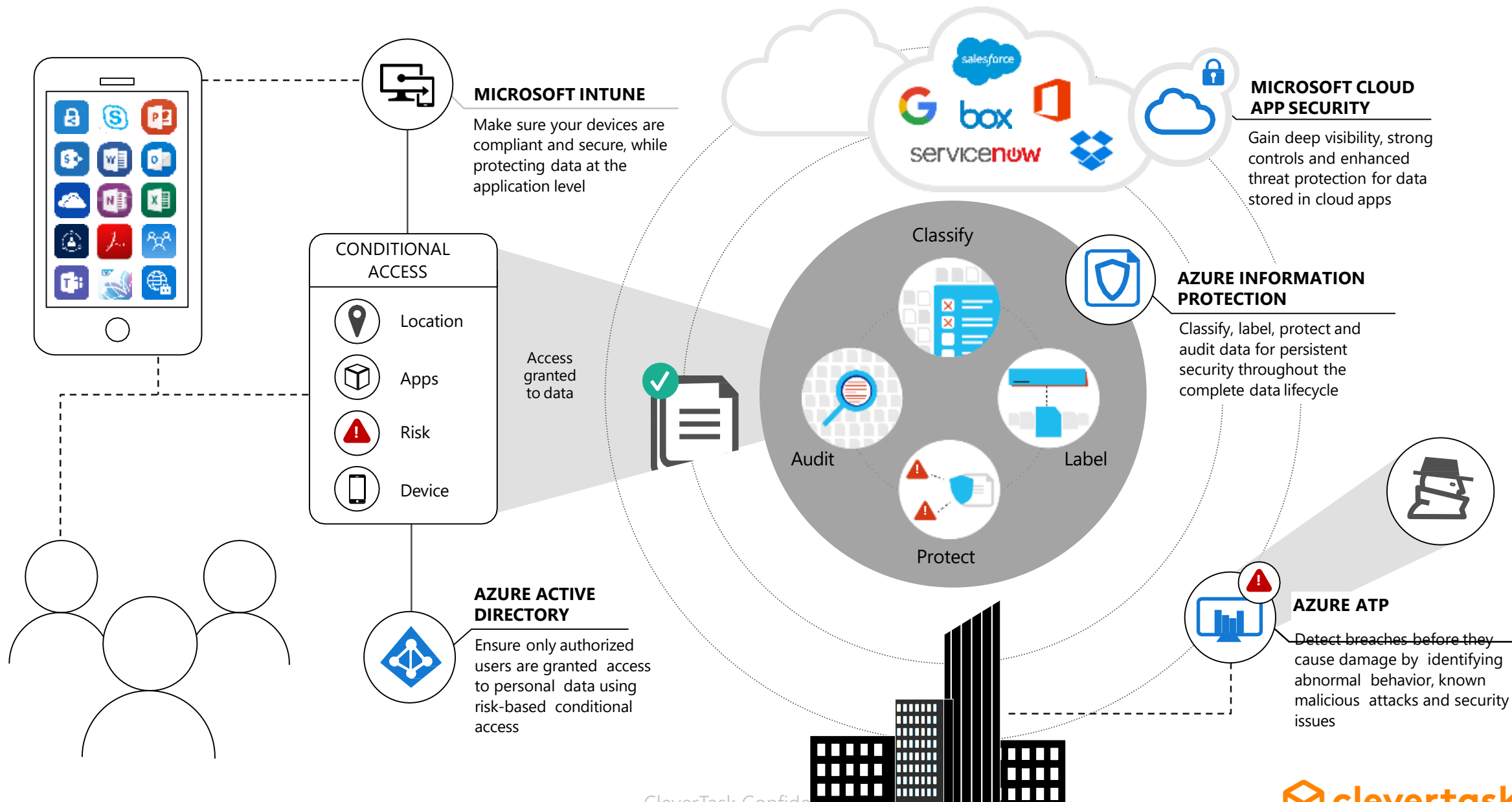
Office 365 Security & Compliance Manager

- Alerts
- Permissions
- Classifications
 - Label settings
 - Label Policies
- Data Loss Prevention (DLP)
- Data governance
 - Import Service
 - In-Place Archiving
- Threat Management
- Search & Investigation
 - Content Search
 - Audit log Search
 - eDiscovery

The screenshot displays the Office 365 Security & Compliance Manager interface. The left-hand navigation pane is open, with the 'Search & investigation' menu item highlighted in red. The main content area shows the 'Audit log search' page. At the top, there is a breadcrumb 'Home > Audit log search' and a title 'Audit log search'. Below the title, a descriptive text explains the purpose of the audit log search. A search bar is present with a 'Clear' button. The search results are displayed in a table with columns for 'Activities', 'Date', 'IP address', and 'User'. The table lists various activities such as 'Updated group', 'Exchange mailbox activities', and 'Sway activities'. A '+ New alert policy' button is visible at the bottom of the page.

Activities	Date	IP address	User
Updated group			
Exchange mailbox activities			
Created mailbox item		Copied messages to another folder	User sign
Sent message using Send On Behalf permissions		Purged messages from mailbox	Moved m
Moved messages to another folder		Sent message using Send As permissions	Updated
Deleted messages from Deleted Items folder		Added delegate mailbox permissions	Remove
Sway activities			
Created Sway		Viewed Sway	Shared S
Deleted Sway		Disabled Sway duplication	Duplicat
Edited Sway		Enabled Sway duplication	Turned
Turned on external sharing of Sway		Revoked Sway sharing	Turned

MICROSOFT ENTERPRISE MOBILITY + SECURITY



Take Action, Improve Your Microsoft Secure Score

TARGET SCORE

622

32 actions

BALANCED

These actions cover the basics, and include some defense in depth choices.

248

Current Score



867

Max. Score

Slide to preview your improved Microsoft Secure Score

[See action list below](#)

32 Actions in the queue

Your pending Secure Score is: 622

Show:

All

Search

[Expand all](#)

Enable MFA for Azure AD privileged roles



Enable MFA for users



[Not Scored] Enable audit data recording



[Enable Client Rules Forwarding Block](#)
[Advanced Action](#)



[Not Scored] Set outbound spam notifications



Enable mailbox auditing for all users



Ensure all users are registered for multi-factor authentication



Review permissions & block risky OAuth applications connected to your corporate environment



[Not Scored] Enable Information Rights Management (IRM) services



Detect Insider Threat, Compromised account, and Brute force attempts in cloud applications



Use audit data



<https://seurescore.office.com>

Compliance Manager

<https://servicetrust.microsoft.com/ComplianceManager>

Help

Notice: Compliance Manager data has been refreshed. Some of the changes to customer managed controls may require the controls to be reassessed. Please review the list of changes and the Microsoft recommended actions for customers in the [Controls Change Log](#).

Assessments Action Items

Show Archived + Add Assessment Filter

Default Group
Office 365 - GDPR

Compliance Score

264 / 626

Actions

Created 3/13/2018 Modified 6/12/2018

Customer Managed Actions 0 of 65

Microsoft Managed Actions 49 of 49

Default Group
Office 365 - NIST 800-53

Compliance Score

3057 / 4034

Actions

Created 3/13/2018 Modified 3/13/2018

Customer Managed Actions 0 of 214

Microsoft Managed Actions 777 of 779

Default Group
Office 365 - ISO 27001:2013

Compliance Score

794 / 1078

Actions

Created 3/13/2018 Modified 3/13/2018

Customer Managed Actions 0 of 60

Microsoft Managed Actions 232 of 232

Default Group
Azure - ISO 27018:2014

Assessment Status

In Progress

Actions

Created 3/13/2018 Modified 3/13/2018

Customer Managed Actions 0 of 0

Microsoft Managed Actions 74 of 74

Default Group
Azure - ISO 27001:2013

Assessment Status

In Progress

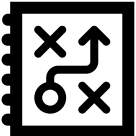
Actions

Created 3/13/2018 Modified 3/13/2018

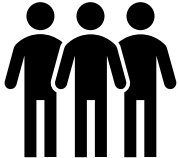
Customer Managed Actions 0 of 0

Microsoft Managed Actions 231 of 231

Feedback



Plan de transformación



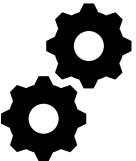
Modelo de Identidad Cloud



Gestión del cambio y plan de adopción



Estrategia de Seguridad



Modelo de servicio



Plan de Implantación detallado por servicio

1

Modelo de Relación

- Equipos Implicados (Who is Who)
- Responsables (Internos-Externos)
- Canales de Comunicación
- RACI
- Modelo de Relación

2

Modelo Operativo

- Organización y equipo de trabajo
- Gestión de la demanda y Catálogo de Servicio)
- Procedimiento gestión de cambios
- Procedimiento gestión incidencias y problemas
- Procedimientos gestión accesos
- Alta herramientas
- Knowledgebase

3

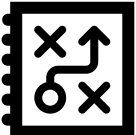
Gestión de Servicio

- Morning Check
- Informes de Seguimiento
- Cuadros de Mando
- Control de servicio (Métricas)
- Comité de mejora continua

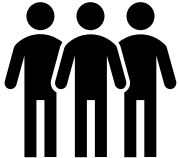
4

Acuerdo Nivel de servicio

- Servicios
- KPI
- Severidad, criticidad
- SLO's, SLA's



Plan de transformación



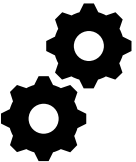
Modelo de Identidad Cloud



Gestión del cambio y plan de adopción



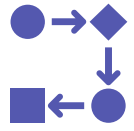
Estrategia de Seguridad



Modelo de servicio



Plan de Implantación detallado por servicio



- Definición e implementación del ciclo de vida de Microsoft Teams



- Definición e implementación de configuraciones de Microsoft Teams a Nivel de Tenant de Office 365



- Definición e implantación del Modelo de Seguridad



- Integración y consumo de otros servicios de Office 365 y de otros con Microsoft Teams:



- Diseño e implementación de KPI's de adopción y servicio de Microsoft Teams



- Plan de adopción de Microsoft Teams

Gracias



¡Continuamos Trabajando!