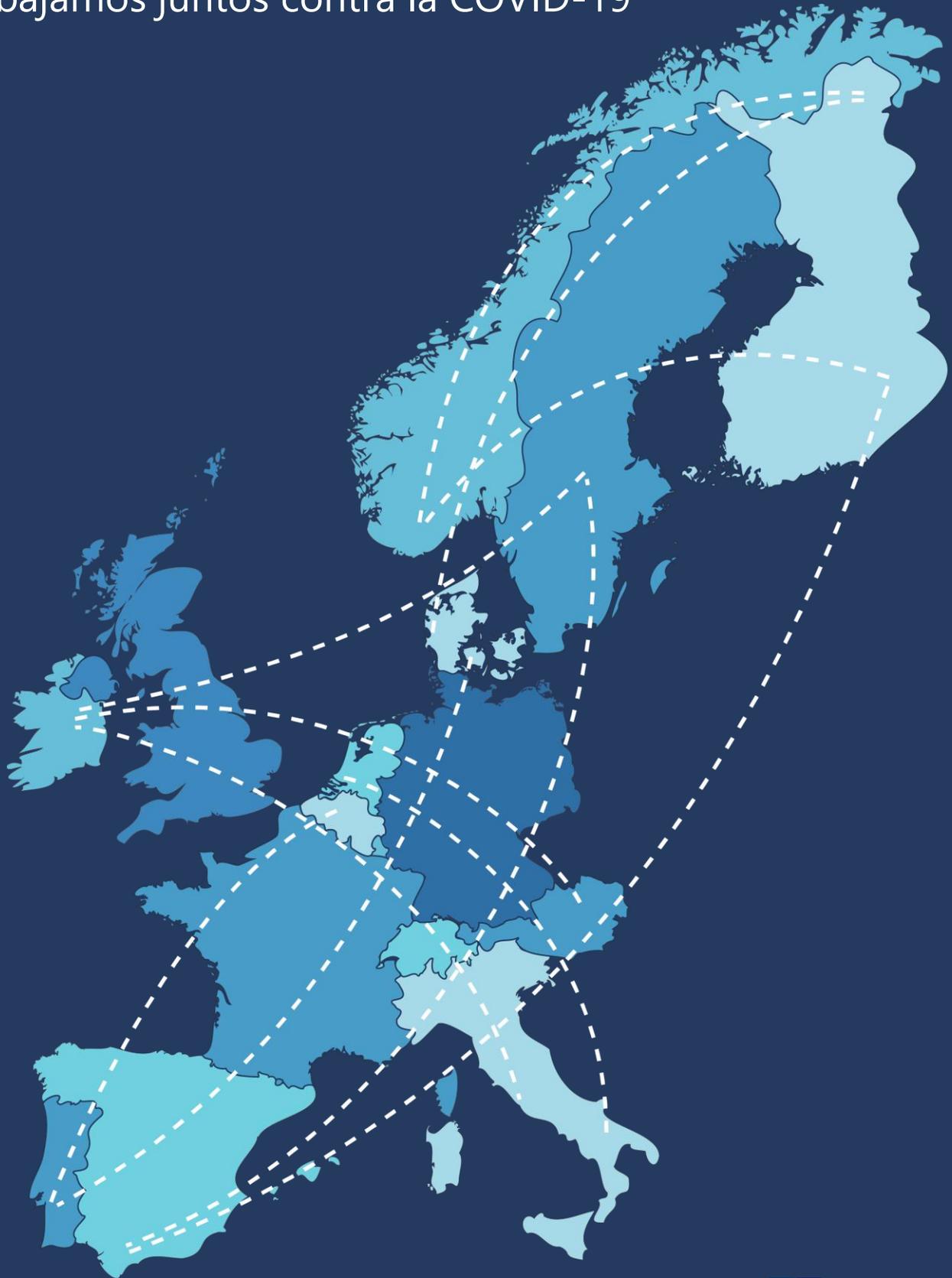


Tecnología e iniciativas para superar los nuevos retos

Trabajamos juntos contra la COVID-19



Contenido

Diez áreas de intervención para ayudar a tu organización a operar en remoto

- 01 Trabajo en remoto
- 02 Soluciones para la atención sanitaria remota
- 03 Aprendizaje a distancia
- 04 Servicios al cliente y al ciudadano
- 05 Inclusión digital
- 06 Gestión remota de RR.HH.
- 07 Marketing digital y comercio electrónico
- 08 Cadena de suministro digital
- 09 Seguridad inteligente
- 10 Soporte técnico de Microsoft



A medida que la COVID-19 sigue afectando a personas y países de todo el mundo, quiero manifestar la profunda empatía de todo el equipo de Microsoft por nuestros clientes y partners en España y el resto del mundo durante esta situación sin precedentes. La pandemia ha afectado a la forma en que trabajamos y nos relacionamos, y a nuestra vida personal y familiar. No ha sido fácil y es probable que siga constituyendo un reto durante algún tiempo. Pero, afortunadamente, tenemos la tecnología necesaria para poder ofrecer soluciones a las empresas, a las entidades públicas y a la comunidad educativa, que deben seguir conectadas y colaborando a distancia. Nuestra misión de brindar a cada individuo y cada organización del planeta los medios que necesitan nunca había sido tan relevante.



Pilar López, presidenta, Microsoft España

Respuesta rápida y eficaz a tus necesidades en un entorno cambiante.

Cada uno de nosotros se enfrenta a una nueva forma de trabajar, vivir e interactuar con los demás. La necesidad de garantizar nuestra seguridad y de reducir la carga de los servicios sanitarios e infraestructuras esenciales afecta diariamente a administraciones públicas, sociedad, empresas y familias.

En Microsoft queremos ayudar a todas las personas a adaptarse a esta nueva realidad lo más rápida y eficazmente posible.

Atendiendo a la información proporcionada por nuestros clientes, vemos cómo organizaciones de todos los tamaños se enfrentan a una serie de retos muy diferentes a los que se imaginaban a comienzos de año. En principio, el objetivo es la continuidad del negocio. ¿Cómo me aseguro de que se puedan satisfacer las necesidades críticas de mis empleados y mis clientes? ¿Qué servicios puedo seguir ofreciendo y cómo puedo hacerlo?

A medida que nos vayamos adaptando, tendremos que considerar necesidades más amplias de nuestras organizaciones. ¿Cómo seguimos consolidando relaciones de confianza con los clientes cuando todo tiene que hacerse digitalmente? ¿Cómo seguirán trabajando y colaborando internamente las organizaciones sin interacción física? ¿Cómo garantizamos el acceso seguro a datos y sistemas? ¿Cómo acceden los trabajadores sanitarios a las herramientas que necesitan para protegerse y cómo siguen impartiendo los educadores una enseñanza eficaz? Estas son solo algunas de las preguntas que muchas organizaciones deben resolver.

Para ayudarte a ti y a tu organización a afrontar estos retos, hemos reunido la siguiente información. Se basa en nuestra experiencia global y local para ofrecer una guía de las soluciones que pueden ayudarte a superar los desafíos actuales. Actualizaremos el contenido de forma continua para compartir contigo prácticas recomendadas e información sobre qué es lo que les está funcionando a otras personas como tú... y lo que no. También nos interesa saber tu opinión sobre lo que tú necesitas para poder proporcionarte los materiales que mejor se adapten a tus necesidades. Habla con nuestros equipos de cuentas o partners, que están a tu disposición.

Ahora es el momento de que usemos la tecnología para ayudar a nuestro personal, nuestros clientes, nuestros partners y nuestra cadena de suministro para colaborar de forma efectiva, segura y protegida.

01 Trabajo en remoto

Mantener la colaboración sin límites

En la situación actual, millones de personas se encuentran trabajando en remoto. Somos conscientes del papel que desempeña la tecnología para ayudar a organizaciones de todos los tamaños a facilitar el trabajo *online* sin sacrificar la colaboración, la productividad y la seguridad. Sin embargo, no se trata solo de la eficiencia y la productividad de la organización, sino también del desafío humano que supone garantizar que los empleados no se sientan aislados. Es fundamental apoyarles, para que, cuando trabajen de forma remota, no sientan que están lejos.

Aunque Microsoft tiene un largo historial de apoyo al trabajo remoto, en las circunstancias actuales también lo estamos llevando al extremo. Con el tiempo hemos aprendido algunas cosas sobre la mejor manera de ayudar a tu organización y a tu personal a prepararse para el éxito y queremos compartirlas contigo.



Punto de partida

Es fundamental preparar un espacio de trabajo efectivo en el hogar, ya sea un despacho en casa o simplemente un rincón para concentrarse. Con una aplicación o *suite* de productividad en la nube, se podrá acceder a archivos y herramientas desde cualquier lugar. Con [Microsoft 365](#), los usuarios pueden acceder a los recursos, compartir y colaborar en archivos con aplicaciones de Office para Web, móvil y de escritorio, almacenando el contenido en la nube de forma predeterminada. También ayuda a mantener en contacto con los compañeros y el trabajo a través de chats, llamadas y reuniones. Las aplicaciones de Office, Outlook Mobile, Microsoft Teams y OneDrive se pueden implementar en cualquier dispositivo o explorador, de modo que los empleados puedan acceder a sus correos electrónicos, calendarios y archivos estén donde estén. Hemos facilitado a los usuarios el almacenamiento de archivos en OneDrive o SharePoint igual que los guardaban en su unidad C:. Este hecho ha sido fundamental para llevar los archivos a la nube.

No todas las organizaciones pueden proporcionar dispositivos corporativos para el trabajo remoto, pero puedes habilitar el acceso a los datos de la empresa en dispositivos personales mediante las políticas de protección de aplicaciones de [Microsoft Intune](#), combinadas con el [acceso condicional de Azure AD](#). De esta manera, tu organización sigue teniendo el nivel adecuado de control sobre la información a la que se accede. Si necesitas más control sobre el entorno desde el que tus usuarios acceden a los recursos corporativos, [Windows Virtual Desktop](#) en Microsoft Azure puede ayudarte. Si necesitas conseguir nuevos dispositivos para que tus empleados trabajen de forma remota, los dispositivos de Windows 10 y Surface disponen de funciones de seguridad integradas.



Seguir conectados en el día a día

Sin las bondades de las charlas espontáneas en los pasillos, debes ser consciente de la importancia de aumentar la frecuencia de comunicación tanto con reuniones virtuales como con chats. Es importante encontrar formas de reunir a los equipos, ya sea en una reunión de control, una puesta al día más informal o la celebración de un cumpleaños. La clave es equilibrar la necesidad de seguir impulsando los proyectos y el trabajo con la necesidad de mantener la conexión humana y el ánimo del equipo.

Sin la comodidad de las reuniones cara a cara en salas de conferencias, es posible que algunas personas asistan a reuniones *online* por primera vez en su vida profesional. [Microsoft Teams](#) ha sido diseñado para ser el centro del trabajo en equipo, ya que te permite preparar las reuniones en su totalidad, compartir pantalla o presentación, grabar la reunión para tenerla de referencia y hacer un seguimiento con acciones que mantengan a todos coordinados, por ejemplo, distribuyendo el contenido posteriormente. Resulta muy útil para quienes no pueden asistir. Puedes almacenar archivos de forma segura para que las personas designadas puedan acceder a ellos, colaborar en pizarras y cambiar rápidamente a llamadas y reuniones según sea necesario. Y para quienes se sientan cómodos con ello, puedes fomentar el uso de la cámara en las reuniones. De este modo, se personaliza la reunión, ya que ayuda a los asistentes a sentirse conectados y, por lo tanto, impulsa la participación, invita a hacer preguntas y fomenta la colaboración de todos los que están presentes de forma virtual.

Como puedes ver, Microsoft Teams tiene numerosas funciones, así que vale la pena explorar cómo puede hacer tu vida laboral mucho más constructiva y productiva. "[¿Estás aprovechando al máximo Microsoft Teams mientras trabajas de forma remota?](#)" es un breve artículo que te ayudará a conseguirlo. Vale la pena leerlo.



Gestionar tu tiempo y bienestar

El trabajo en remoto puede ser duro incluso para las personas con más experiencia en la empresa. Asegúrate de que tus compañeros sientan que pueden establecer límites y hacer saber a los demás cuándo están "dentro" y "fuera" del trabajo. Es posible señalar la disponibilidad a través del indicador de presencia y el mensaje de estado en Teams, así como establecer notificaciones según las preferencias para facilitar momentos de concentración o dejar de estar accesible en las "horas tranquilas". Es importante hacer descansos, así como reflexionar con uno mismo y con los demás. Lograr el equilibrio adecuado entre familia y trabajo es fundamental para todos. Trabajar desde casa en esta situación plantea sus propios retos.

Soluciones

Microsoft 365 y Teams, Windows Virtual Desktop, Azure Active Directory, Microsoft Surface

02 Soluciones para la atención sanitaria remota

Dotar de nuevas herramientas a los equipos de atención sanitaria

Los profesionales sanitarios desempeñan un papel fundamental en el apoyo a la salud, la seguridad y el bienestar de las personas en todo el mundo. Al trabajar en un entorno de atención complejo, que resulta aún más complicado por las dificultades actuales, médicos, enfermeras y demás personal sanitario necesitan tener acceso a herramientas que faciliten flujos de trabajo colaborativos para ofrecer una atención de alta calidad al paciente. Tanto los pacientes como los médicos necesitan más flexibilidad y comodidad para conectarse entre sí en diferentes lugares.

Las soluciones de Microsoft pueden ayudar a tu personal médico con un diagnóstico y tratamiento *online* rápidos y en remoto. Es fundamental garantizar la velocidad de comunicación y la fiabilidad de los sistemas, especialmente cuando se extienden a hospitales, centros de salud, regiones o a nivel nacional.



Programación de consultas virtuales

Con las personas en casa, las consultas presenciales se están reduciendo, por lo que la videoconferencia es una valiosa herramienta para que los médicos ofrezcan a las personas el consejo y el diagnóstico que necesitan. Usando la plataforma de reuniones de Teams, junto con la nueva [aplicación Bookings](#), los sanitarios podrán programar, gestionar y realizar visitas virtuales a los pacientes.



Comunicación, colaboración y coordinación

[Microsoft Teams](#) proporciona a tu personal médico un centro integrado de trabajo en equipo que incluye la coordinación del personal, las comunicaciones y el acceso a los datos para prestar de manera eficiente la atención que los pacientes necesitan. De este modo, los equipos médicos y no médicos pueden recibir orientación de forma rápida, asegurarse de que la documentación esté actualizada y tener acceso a la información apropiada desde cualquier dispositivo en tiempo real.

Para el personal de atención sanitaria, saber quiénes están en el turno y poder comunicarse con ellos a tiempo es clave para prestar una atención inmediata al paciente. A menudo, se dedica un tiempo valioso a tratar de identificar la información de contacto de los miembros del personal sanitario. Con las comunicaciones dirigidas en Teams, puedes crear manualmente etiquetas para organizar a los usuarios por atributos, como su rol, habilidad o ubicación. Una vez aplicadas, puedes enviar un mensaje a todos los asignados a una etiqueta al mismo tiempo en un chat o en una conversación de canal; por ejemplo, puedes enviar un mensaje a todos los @celadores en un área del centro.



Apps para la respuesta ante emergencias

La [solución de muestra Emergency Response para Power Platform](#) proporciona un conjunto de funciones para que las organizaciones de atención sanitaria recopilen datos a fin de conocer la situación de las camas y suministros disponibles, los pacientes relacionados con la COVID-19, el personal y las altas pendientes. La solución también ofrece paneles que resumen los datos e información clave para que puedas tomar decisiones fundadas que den como resultado la implementación y el uso eficiente de los recursos. Con [Microsoft Power Automate](#), puedes crear flujos con varios pasos en varios servicios. Por ejemplo, puedes crear un flujo entre correos electrónicos, calendarios y hojas de cálculo, que garantice la conexión de las aplicaciones empresariales adecuadas para lograr la máxima eficiencia y eficacia.

No solo es importante prestar atención médica, sino también ofrecer información para ayudar a las personas a tomar decisiones y evitar así que los sistemas sanitarios se vean desbordados. Ofreciendo el servicio [Healthcare Bot](#) con tecnología Microsoft Azure a organizaciones en la primera línea de batalla contra la COVID-19, estamos ayudando a examinar a los pacientes para detectar posibles infecciones y necesidad de cuidados.



Acceso seguro y escalable a las aplicaciones

Con [Windows Virtual Desktop](#), tu organización de atención sanitaria puede proporcionar a los trabajadores sanitarios acceso a datos clave de una manera segura y controlada. Como los datos de los pacientes no se almacenan en el propio dispositivo, se mantienen seguros incluso en caso de que se pierda o se dañe el dispositivo.



Asistencia remota

La [asistencia remota](#) en HoloLens ofrece a los expertos sanitarios desplazados una visión en tiempo real de lo que se está viendo, de modo que puedan colaborar para resolver los problemas con mayor rapidez y facilitar una transferencia más rápida de los conocimientos. Combina vídeo, capturas de pantalla y anotaciones holográficas para ayudar a tus empleados de primera línea a acceder a los consejos de los expertos.

03 Aprendizaje a distancia

Plataformas y recursos inteligentes de enseñanza y aprendizaje listos para usar

Con el cierre de colegios, institutos y universidades, los educadores, los padres y los alumnos deben acceder a los recursos educativos y continuar su aprendizaje a distancia. Esto puede ser muy difícil si es la primera vez que se usa el aprendizaje en remoto. La buena noticia es que tenemos [herramientas y recursos gratuitos](#) para apoyarte, incluida nuestra aplicación segura de aula *online*, Microsoft Teams. Estas herramientas también pueden ofrecer numerosas oportunidades de crecimiento personal y desarrollo profesional.



Facilitar a los colegios que prosigan su actividad en un aula *online*

Para ayudarte a ti y a tu organización con el aprendizaje en remoto, [Microsoft 365](#) con [Microsoft Teams for Education](#) proporcionan un entorno de aula *online* para que los estudiantes y los profesores puedan seguir centrándose en el aprendizaje. Microsoft Teams es gratis para colegios y universidades, y permite realizar conexiones virtuales cara a cara, asignar tareas, compartir archivos y mantener conversaciones desde un único lugar al que se puede acceder a través de móviles, tabletas, ordenadores o navegadores. Como refuerzo a tu trabajo, Microsoft Stream, una plataforma de almacenamiento y reproducción de vídeo *online*, puede ayudarte a ti y a tu personal a cargar cursos o lecciones grabados para que los estudiantes los visualicen a petición. Tenemos materiales de formación, cursos y documentos para ayudar a educadores y departamentos informáticos, además de otros contenidos para ayudar a padres y alumnos a ponerse al día rápidamente.

Y mientras gran parte de tu plantilla trabaja de forma remota, Windows Virtual Desktop facilita el acceso a aplicaciones empresariales críticas para que la actividad, la enseñanza y la colaboración en los centros educativos funcionen sin problemas.



Mantener el interés de los estudiantes

Fomentar el interés y la concentración de los estudiantes en el aprendizaje mientras están fuera del aula es, sin duda, un desafío. Herramientas como [Flipgrid](#), [Skype en el aula](#) y [Minecraft: Education Edition](#) (disponible hasta junio de 2020 para todos los docentes y estudiantes que tengan una licencia válida de Office 365 Education) también pueden servir de ayuda para ofrecer variedad y facilitar el aprendizaje de los estudiantes de diferentes maneras.

Los profesores también pueden elaborar una gran variedad de cuestionarios y pruebas con [Microsoft Forms](#). Los estudiantes pueden contestar *online* y los profesores pueden recoger y agregar las respuestas. Microsoft Teams fomenta la colaboración y la comunicación a través de la funcionalidad de chat. Los estudiantes pueden interactuar con profesores y compañeros, lo que les ayuda a sentirse menos aislados y el ambiente del aula se recrea de la forma más fidedigna posible. [Microsoft Educator Center](#) también tiene recursos, planes de estudios y actividades para motivar a los alumnos en remoto.



Desarrollo personal continuo: formación para la comunidad educativa

Microsoft tiene una [comunidad de educadores](#) muy activa. Comparten habitualmente procedimientos recomendados y aprenden unos de otros. Con nuestra plataforma Teams, hemos conseguido que una comunidad global de aprendizaje remoto conecte a expertos en productos de Microsoft con tu personal para ofrecer soporte técnico, responder preguntas, compartir recursos y ayudar a implementar el aprendizaje en remoto.

[Microsoft Educator Center](#) ha desarrollado contenido de aprendizaje *online* con profesores para profesores. Este centro de desarrollo profesional gratuito y personalizado apoya la incorporación de habilidades independientes con cursos, planes de estudios y rutas de aprendizaje.

LinkedIn, con información obtenida de la Universidad de Carolina del Norte, ha identificado una [serie de cursos](#) de ayuda. El objetivo es proporcionar información esencial a aquellos que son nuevos en la enseñanza *online*, sin agobiarles, y proporcionar también suficiente detalle para que se inicien de forma rápida y eficiente. Ahora son gratis para todos los miembros de LinkedIn.

Sin duda alguna, todos estos recursos ofrecen oportunidades para el continuo desarrollo profesional y personal del individuo. En concreto, el programa "Level Up" de Microsoft recomienda cursos *online* para mejorar tus habilidades en la nube, algo que la situación actual ha hecho aún más prioritario que antes. Solo tienes que [responder a un breve cuestionario](#) para descubrir cuáles son los cursos más apropiados para ti.



Colaboración remota para el personal docente

Ahora es más importante que nunca que tu personal docente se reúna para compartir los procedimientos recomendados y debatir sobre los desafíos en el desarrollo de esta nueva forma de enseñanza. Con Teams se pueden realizar videollamadas, chats y conversaciones de grupo, integrar blocs de notas digitales, almacenar archivos para compartir fácilmente planes de estudios e información, así como grabar reuniones y publicarlas como futura referencia.

Soluciones

Microsoft 365 Education, Microsoft Teams, Microsoft Stream, Microsoft Forms, Flipgrid, Skype en el aula, Minecraft: Education Edition, Windows Virtual Desktop, dispositivos Windows 10

04 Servicios al cliente y al ciudadano

Ayuda para responder a sus preguntas

En estos momentos, las organizaciones tanto del sector público como del privado se ven inundadas por consultas sobre una variedad de temas sin precedentes y con una plantilla reducida y remota. Ahora más que nunca, buscarás opciones que te ayuden a conectar mejor con tus clientes para analizar rápidamente las consultas y las solicitudes, priorizar las más necesarias y gestionar otras solicitudes con preguntas frecuentes o chatbots.

Aunque las organizaciones trabajan en un entorno de mayor presión, es vital tener acceso a datos e información en tiempo real. Gracias a la capacidad de escalado de Azure, es posible adquirir, transformar y consultar rápidamente grandes cantidades de datos de forma eficiente.



Comunicar de forma rápida y eficaz

En tiempos de crisis, las plataformas de aplicaciones *low-code*, como Microsoft Power Platform, permiten a todos los usuarios innovar de forma rápida y segura, proporcionando soluciones a los nuevos retos. Las organizaciones pueden acelerar el desarrollo de sus aplicaciones con plantillas preconfiguradas, como la [plantilla de Power Platform para comunicaciones de crisis](#), que permite compartir rápidamente la información y las comunicaciones relacionadas con la evolución de las condiciones durante una crisis. Con la plantilla, los empleados pueden informar sobre su situación laboral y hacer solicitudes, obteniendo información actualizada tanto de su organización como de fuentes externas reconocidas, como la OMS o una autoridad local.

Ante una crisis, los empleados y clientes tendrán, comprensiblemente, muchas preguntas que requieren una respuesta rápida. Con Power Virtual Agents puedes crear y mantener rápidamente un [chatbot de gestión de crisis](#) inteligente para responder algunas de estas preguntas comunes.



Dar respuesta al aumento de la carga de trabajo

En este momento, las líneas aéreas están contestando numerosas consultas sobre vuelos cancelados y los supermercados deben ofrecer soluciones para atender a las personas mayores o vulnerables. [Microsoft Dynamics 365 Customer Service](#) ayuda a los gobiernos central, regional y local, así como a las empresas de todos los sectores, a obtener los mejores resultados en todos los canales de participación que necesiten, proporcionando una visión única de toda la información de los clientes y los conocimientos más recientes de toda su organización. También les permite unificar fácilmente datos y tecnología para gestionar incluso los casos más complejos. Puedes implementar esta solución en cuestión de días para afrontar los casos más complicados de forma más productiva.



Recopilar, analizar y visualizar datos

Con las organizaciones sometidas a este entorno de alta presión, la velocidad de conversión de este gran volumen de datos en información procesable es vital. Las soluciones de Microsoft para involucrar a clientes y ciudadanos usan información basada en inteligencia artificial para identificar y automatizar los problemas que surgen y que requieren mucho tiempo, además de supervisar en tiempo real el impacto de las estrategias implantadas. Estas soluciones, como [Customer Service Insights](#), [Power Virtual Agents](#) y [Portals](#), se pueden implementar en cuestión de horas sin que se necesite apenas código o nada de código.



Optimizar y automatizar las respuestas

Desde tareas sencillas hasta procesos complejos en toda la empresa, [Power Automate](#) permite que todos los usuarios, con herramientas *low-code*, creen flujos de trabajo seguros, inteligentes y automatizados para gestionar de forma eficaz las tareas manuales y muy repetitivas. De este modo, los empleados pueden centrarse en las oportunidades y los desafíos críticos en tiempos de crisis.



Confiar en la disponibilidad y escalabilidad de Azure

Ahora más que nunca, es fundamental reunir todas las fuentes de datos de tu organización para obtener información procesable. También es importante tratar de predecir la demanda e identificar cualquier ayuda que se necesite. A través de la IA, el aprendizaje automático y los servicios cognitivos, Microsoft Azure tiene la capacidad de ofrecer soporte a las organizaciones según sea necesario.

Además, con [Azure Resiliency for Crisis Management](#), puedes confiar en la alta disponibilidad, la recuperación ante desastres y las copias de seguridad para proteger aplicaciones y datos esenciales. Azure tiene la certificación ISO-22301, lo que significa que está certificado según la primera norma internacional que demuestra la capacidad de prevenir, mitigar, responder y recuperarse ante incidentes perjudiciales.

Soluciones

Microsoft Power Platform, PowerApps, Power BI, Power Automate, Power Virtual Agents, Microsoft Dynamics Customer Service, Microsoft Planner, Microsoft Azure

05 Inclusión digital

Herramientas para mantenerse conectado y garantizar que nadie se quede fuera

Siempre debemos esforzarnos por ser inclusivos, y es aún más importante asegurarse de que las necesidades de todos se satisfacen cuando se trabaja en remoto. Comunicarse de forma inclusiva y accesible con el personal y los compañeros es muy importante cuando no hay un contacto diario directo cara a cara.



Mantener el contacto

Cuando todos los miembros del equipo están lejos, la comunicación entre ellos es muy importante. Con Microsoft Teams puedes activar el audio y el vídeo en una reunión para ofrecer mucho más que mensajes escritos. También puedes usar GIF animados y adhesivos para añadir emoción a la conversación y dejar que todos expresen su personalidad.



Tecnología accesible

Una de cada cinco personas se considera discapacitada y el 70 % de ellas son invisibles. También existen situaciones puntuales en las que las personas necesitan soporte o asistencia para utilizar la tecnología. Nuestro objetivo al pensar nuestros productos es incorporar siempre la accesibilidad y la inclusión en todo lo que hacemos.

Garantizar que documentos, presentaciones y comunicaciones sean adecuados para todos siempre es importante, pero cuando las personas trabajan en remoto, es todavía más importante asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a un contenido que pueden utilizar. La existencia tanto de subtítulos como de grabaciones y transcripciones de las reuniones, garantiza que el equipo puede consultarlos y revisar el contenido de las reuniones a su ritmo. Todas estas funciones están integradas en Microsoft 365. [Visita nuestro sitio web](#) para descubrir cómo podemos ayudarte.



Equilibrio en la gestión del tiempo

Es importante que tus empleados se sientan cómodos cuando trabajan desde casa y gestionen de forma adecuada su equilibrio entre vida laboral y personal. Resulta útil reservar tiempo en la agenda para el trabajo y la vida personal. Las características de los productos en [Windows 10](#) se han desarrollado con esta idea en mente.



Servicios cognitivos para la integración

Para los desarrolladores, la incorporación de la voz, la visión y otras capacidades cognitivas en las aplicaciones aumentará la accesibilidad y el uso. [Azure Cognitive Services](#) puede ser de ayuda en este caso.



Impulso de la colaboración con los trabajadores de primera línea

La inclusión también consiste en incorporar a tus procesos digitales a usuarios que anteriormente no estaban incluidos en el flujo de información digital. Tus empleados clave podrían estar in situ y necesitar herramientas de comunicación y colaboración para poder conectarse con tu organización. Las funciones de colaboración en Teams y Stream pueden ayudar a conectar a las organizaciones con los equipos que están en primera línea.

06 Gestión remota de RR.HH.

Ayudar a los empleados a superar los tiempos difíciles

Ahora, más que nunca, tus departamentos de RR.HH. deben proteger el bienestar físico y mental de los empleados. Es importante que se sientan conectados tanto a los directivos de la organización como entre ellos. El procedimiento recomendado de trabajo en remoto se debe impulsar desde arriba. La comunicación constante y coherente es la clave.



Participación de los empleados

Cuando las personas se encuentran aisladas, es vital comunicarse con la máxima frecuencia posible, para que se sientan como si estuvieran conectadas. Con [Yammer](#) pueden surgir numerosos temas de conversación, tanto a nivel de equipo como a nivel de organización, lo que proporciona flexibilidad a los miembros del equipo para estar conectados con quien necesiten. También ofrece a tus equipos de RR.HH. la capacidad de distribuir la información oportuna.

Además, puedes crear un [sitio interno de gestión de crisis](#) para conectar personas e información, así como compartir novedades, últimas noticias, recursos relacionados y preguntas y respuestas de actualidad con tus compañeros y personal.



Impulsar la cultura de la organización

Es importante que tus empleados se sientan conectados contigo y entre ellos. El trabajo en remoto se debe fomentar desde arriba mediante indicaciones y ejemplo. Por supuesto, es importante facilitar que los empleados usen correctamente las herramientas, la formación y los recursos disponibles. Igualmente importante es proporcionar a los empleados consejos prácticos para cuidar su bienestar físico y mental, y el de sus seres queridos. Demostrar que te importa y que estás disponible para ayudar, contribuirá a fomentar la sensación de confianza en tu organización cuando más se necesita. A continuación, te ofrecemos algunos consejos útiles sobre [cómo mantener a tu equipo remoto involucrado y productivo](#). A nivel práctico, con Teams, la videoconferencia permite el contacto cara a cara en las reuniones, y SharePoint y Whiteboard facilitan a los empleados acceder a los documentos o colaborar como si estuvieran juntos en persona. Si necesitas herramientas para potenciar tu cultura de empresa, Teams puede ser de ayuda.



Apps y programas de RR.HH.

Contratación inteligente: la adquisición de talentos es muy difícil de gestionar de forma remota. [Microsoft Dynamics 365 HR](#) con LinkedIn es una plataforma laboral de alta gama, que abarca contratación, gestión inteligente del talento, gestión de entrevistas, gestión de orientación, formación y otros procesos.

Portal inteligente de RR.HH.: cuando aumenta la presión sobre el equipo de RR.HH., es posible hacer algunas preguntas a través de la IA y los chatbots, especialmente en las organizaciones grandes.

Sistema de desarrollo de talentos: para mantener en funcionamiento los procesos de talento habituales, Dynamics 365 permite a los equipos de RR.HH. establecer un sistema de registros que incluyan planificación de sucesión, herramientas de gestión del rendimiento y procesos de obtención de comentarios.



Información detallada de la plantilla

Con [Power BI](#), su equipo de RR.HH. puede acceder a informes fácilmente y tener una visión concisa de su cartera de talento.

Los equipos de RR.HH. deben poder predecir la rotación de los empleados e identificar a aquellos que puedan verse afectados por enfermedades debido a su historial sanitario. Azure Rapid Process Automation, Machine Learning y Cognitive Services podrían ser de ayuda.



Dispositivos

Mediante los dispositivos Surface o Windows 10, puedes tener la seguridad de que tu personal dispone de la tecnología adecuada para llevar a cabo las tareas y conectarse con los compañeros o clientes de forma remota y segura.

07 Marketing digital y comercio electrónico

Evolución en un contexto cambiante

El mundo ha cambiado de la noche a la mañana y también el modo en el que trabajamos e interactuamos con nuestros clientes. La mayoría de las organizaciones tendrán que evolucionar y ampliar su estrategia de marketing para que sea totalmente digital. Esto incluye datos e información de los clientes, cumplimiento normativo, correo electrónico y eventos digitales, así como el acceso a la tecnología de marketing adecuada. Hablando con muchos de nuestros clientes y partners, hemos visto que buscan nuestra ayuda para transformar, de forma segura, los eventos físicos en digitales y para mantener el funcionamiento fluido de operaciones de venta minorista *online*, conservando una experiencia de cliente positiva.



Estrategia de marketing digital y *el martech*

En este momento, el marketing debe encontrar el equilibrio entre la gestión de expectativas de los clientes, la comunicación de la disponibilidad de los productos y la revisión de la distribución de canales, en lugar de impulsar la actividad promocional y la generación de clientes potenciales. [Dynamics 365 Marketing](#) facilita la comunicación coherente, experiencias de clientes personalizadas y la entrega de información donde y cuando se necesite, de forma segura y según la normativa. También te permite tomar decisiones fundadas y de priorización basadas en datos.



Virtualización de eventos presenciales

Con la cancelación o el aplazamiento de las reuniones y los eventos presenciales, las empresas tienen que cambiar su modo de pensar a la hora de comunicarse con los clientes. Necesitan nuevos enfoques para todo, desde las reuniones con clientes y las formaciones de los empleados, hasta los grandes eventos, como las reuniones del CEO y las conferencias de ventas globales. Nosotros mismos hemos pasado por esta transformación digital y hemos recopilado [algunas de las lecciones](#) que hemos aprendido en la preparación de eventos y nuestro cambio hacia eventos completamente digitales.



Protección de los ingresos *online*

A medida que la demanda se desplaza rápidamente a Internet y tus ventas *online* despegan, puede ser de ayuda una solución impulsada por inteligencia artificial en tiempo real para proteger tu empresa frente a los costes, cada vez mayores, del fraude. [Dynamics 365 Fraud Protection](#) es una solución para proteger los pagos *online* y la creación de cuentas de cliente. La red de protección contra el fraude proporciona un amplio conocimiento de las actividades fraudulentas en todo el mundo. Así pues, a medida que evoluciona la crisis y cambian las pautas de consumo, las reglas y la protección contra el fraude se mantienen actualizadas.



Infraestructura escalable para satisfacer la nueva demanda

Disponemos de metodologías y tecnología ágiles que se escalan rápidamente para satisfacer el aumento de la demanda. En Azure, puedes escalar rápidamente, de forma casi instantánea, tu infraestructura (aumentarla o reducirla), para afrontar los picos de tráfico en tu plataforma de comercio electrónico. Esta escalabilidad te permite seguir ofreciendo una gran experiencia de cliente, mientras controlas costes, ya que normalmente solo pagas por los servicios que utilizas.



Comercio electrónico moderno

En el caso de los minoristas que han tenido que cerrar sus tiendas físicas y que aún no están operando *online*, [Dynamics 365 Commerce](#) puede ayudarles a ponerse en marcha. Ofrece una experiencia de compra *online* y móvil escalable mientras que permite que herramientas como el aprendizaje automático y la Inteligencia Artificial impulsen una cadena de suministro inteligente y ofrezcan una visión empresarial mejor. Y con el comportamiento de los consumidores y la demanda en constante cambio, es importante mantenerse al día sobre lo que tus clientes necesitan y seguir ofreciéndoles una gran experiencia.

08 Cadena de suministro digital

Continuidad y previsibilidad de las cadenas de suministro

La necesidad de abastecer a los consumidores y al sector sanitario es ahora mayor que nunca. El acceso a productos sanitarios críticos, como los equipos de protección individual, nunca había sido tan importante, por lo que es fundamental una transparencia total en toda la cadena de suministro.

También tienes que poder confiar en la resiliencia de tus aplicaciones empresariales críticas. Es crucial garantizar que todo sigue funcionando de un modo eficaz durante los períodos de alta intensidad y de aumento del tráfico.



Gestión de la cadena de suministro

[Dynamics 365 Supply Chain Management](#) proporciona soluciones integrales que abarcan la planificación, la adquisición, el almacenamiento, el transporte, la producción y la distribución para los fabricantes de todos los sectores. Estas soluciones se pueden implementar rápidamente para ayudar a tu organización, sea cual sea tu tamaño, con el fin de contribuir a un rendimiento rápido y escalable de las aplicaciones y servicios.

Con Azure Data Services las organizaciones pueden crear paneles y ofrecer una visión clara de toda la cadena de suministro a través de la planificación, los pedidos, el inventario, la logística, el personal, el equipo, la calidad y el coste. La capacidad y el alcance de Azure permiten procesar y analizar grandes cantidades de datos y crear escenarios hipotéticos. Y el hecho de que esté basado en Azure facilita la colaboración digital con tus partners, proveedores y clientes.



Azure IoT Central para seguimiento y análisis

Es fundamental garantizar que la cadena de suministro funciona eficazmente, para asegurar que todos los productos y servicios se suministran y que se satisface la demanda. Con el [análisis predictivo](#) es posible optimizar la planificación y mejorar el cumplimiento, el abastecimiento de material y la logística de tu cadena de suministro.

Para muchas organizaciones, ahora es más importante que nunca supervisar y gestionar los datos en diferentes dispositivos. La interfaz de usuario web de [IoT Central](#) permite a los administradores supervisar el estado de los equipos, crear reglas y gestionar millones de dispositivos. La superficie de API IoT Central te ofrece acceso mediante programación para configurar tu solución de IoT e interactuar con ella en cualquier momento.



Inteligencia artificial y *machine learning* para la optimización

Puede que sea necesario remodelar los procesos de la cadena de suministro para que sean más flexibles y adaptables. Esto es posible con funciones de Microsoft Azure como IA, IoT y RPA. Es más, con el aprendizaje automático, estos procesos pueden adaptarse con el tiempo.

09 Seguridad inteligente

Protección contra el aumento de las amenazas de ciberseguridad

En la actualidad, los ciberdelincuentes explotan el miedo o la necesidad de información de los usuarios con ataques de suplantación de identidad (phishing) para robar información confidencial o propagar malware con ánimo de lucro. Por lo tanto, es fundamental que mantengas la vigilancia de las redes para proteger los datos y los dispositivos de los ataques, especialmente cuando tu personal no está en su lugar de trabajo habitual. Contamos con una gran variedad de soluciones que ofrecen la protección líder del sector, agilizan la integración para disponer de una cobertura completa y pueden ayudar a tus equipos de seguridad a hacer más con funciones inteligentes.



Protégete contra el *phishing* y trabaja en remoto

Nos has preguntado qué hace Microsoft para protegerte de este tipo de ataques y qué puedes hacer para proteger mejor tu organización. Pensamos que sería útil explicar cómo funciona nuestra detección automatizada y el intercambio de señales. También tenemos algunos procedimientos recomendados que puedes utilizar para mantenerte a salvo de los intentos de phishing y para [seguir trabajando en remoto de forma segura](#). Además, dedica un momento a leer "[Privacidad y protección de tus datos en Microsoft Teams](#)". Creemos que lo encontrarás tranquilizador e informativo.



Visión global de tu infraestructura digital

Poder ver los riesgos de seguridad en toda la organización es muy importante. [Azure Sentinel](#) ofrece una panorámica completa. Gracias a la Inteligencia Artificial integrada, la detección de amenazas, la búsqueda, la prevención y la respuesta pueden ser más inteligentes, rápidas y automatizadas.

Con el cambio de trabajo presencial a remoto de tantísimos empleados, es ahora más importante que nunca establecer prioridades y comprender los controles de seguridad disponibles, y poder así reforzar la seguridad con un impacto mínimo en la productividad. Por ello, sería conveniente consultar [Microsoft Secure Score](#) para ver la clasificación que tiene la seguridad de tu organización. Las soluciones de seguridad de Microsoft están respaldadas por [Microsoft Security Graph](#), que recibe miles de millones de señales cada día. Permite una rápida detección de amenazas y una respuesta basada en información de inteligencia de seguridad, el aprendizaje automático y analítica de comportamiento.



Gestión de identidades y accesos

Cuando los delincuentes recurren al phishing, intentan poner en peligro la identidad del usuario. El volumen de los ataques se ha duplicado año tras año. Con la [autenticación multifactor](#) se detiene el 99,9 % de estos ataques y es una de las acciones más eficaces que puedes llevar a cabo para proteger tu organización. [El inicio de sesión único](#) conecta las identidades con todas tus aplicaciones desde cualquier lugar, usando la autenticación segura para evitar el peligro. Además, el uso del acceso condicional y la gestión de identidades garantiza que solo las personas adecuadas tienen acceso a los recursos adecuados.



Protección contra amenazas

Como parte de una reciente campaña de phishing de objetivo definido, los atacantes crearon correos electrónicos para que parecieran informes legítimos de la cadena de suministro relacionados con la COVID-19. [Office 365 Advanced Threat Protection](#) identificó y bloqueó el ataque en tránsito y compartió señales con el servicio Microsoft Defender para proteger a todos nuestros clientes.



Capacidades de administración de dispositivos

Aunque muchos de tus empleados pueden tener portátiles de trabajo que usan en casa, es probable que tu organización observe un aumento en el uso de dispositivos personales para acceder a los datos de la empresa. La combinación de [Azure AD Conditional Access](#) y las políticas de protección de aplicaciones de Microsoft Intune contribuye a gestionar y proteger los datos corporativos en las aplicaciones permitidas en dispositivos personales.



Acceso seguro a aplicaciones *on-premises*

La mayoría de las organizaciones ejecutan muchas aplicaciones críticas para la empresa que pueden no ser accesibles desde fuera de la red corporativa. [Azure AD Application Proxy](#) es un agente ligero que permite el acceso a tus aplicaciones locales, sin abrir un acceso amplio a tu red. Puedes combinarlo con las políticas de autenticación y acceso condicional de Azure AD existentes para proteger usuarios y datos.

Soluciones

Microsoft Security Graph, Azure Active Directory, Microsoft Intune, Advanced Threat Protection, Azure Sentinel

10 Soporte técnico de Microsoft

Ayudamos a las empresas a utilizar la tecnología para resolver los nuevos desafíos

Con tantas personas, desde trabajadores hasta estudiantes, trabajando ahora en remoto -en algunos casos, por primera vez-, habrá un aumento en el uso de las nuevas tecnologías. Junto con nuestros partners tecnológicos, te apoyamos reduciendo el estrés de adoptar nuevas herramientas y ayudándote a aprovecharlas al máximo.



Preguntas frecuentes sobre el trabajo a distancia

Hemos recopilado las respuestas a las [preguntas más frecuentes](#) sobre cómo los administradores de TI pueden gestionar el creciente número de usuarios que trabajan en remoto. Puedes usar esta información para ayudar a tu plantilla a ser productiva cuando trabaje desde casa.



Microsoft FastTrack

Microsoft FastTrack puede ayudarte a acelerar la implementación, la migración y la adopción de tus suscripciones a Microsoft 365 sin coste adicional. Ahora está disponible para ayudar a las organizaciones a configurar el trabajo y el aprendizaje en remoto. Puedes iniciar sesión y rellenar un formulario de [solicitud de asistencia](#).



Servicios de consultoría de Microsoft

Microsoft ofrece diferentes planes para ayudarte a obtener el soporte empresarial asistido que necesitas, desde el soporte premium disponible día y noche, hasta las opciones de pago por incidente.

[Los servicios de consultoría de Microsoft](#) siguen prestando soporte a nuestros clientes durante esta crisis para entregar y acelerar proyectos críticos, o para incorporar rápidamente nuevas funciones como respuesta a la crisis. Hemos revisado y redefinido nuestro enfoque, en la medida de lo posible, para poder seguir ofreciendo nuestros servicios de forma remota y hacer factibles los resultados deseados por nuestros clientes.



Soporte técnico Premier y unificado

El soporte técnico Premier para la empresa es una plataforma de soporte integral que puede ayudarte a maximizar el valor de tus inversiones de software local o en la nube, con un responsable técnico de cuenta asignado. Nuestros servicios de resolución de problemas te conectan con los ingenieros expertos adecuados que pueden resolver los problemas de forma rápida y eficaz para mantener la alta disponibilidad de los sistemas. El resultado es una reducción del riesgo, una mayor fiabilidad del sistema y una mayor productividad de las personas.



Azure Event Management

Azure Event Management es un servicio de soporte técnico que evalúa y soluciona los problemas para mejorar la resiliencia de las aplicaciones de los clientes y proporcionar reconocimiento y soporte durante un evento crítico. Mediante los procedimientos recomendados y la experiencia, Azure Event Management ayudará a identificar las carencias que podrían afectar negativamente al rendimiento o la disponibilidad, y ofrecerá medidas sobre cómo solucionarlas antes del evento. Durante el evento, varios equipos de Microsoft estarán en alerta para responder a cualquier problema imprevisto.



Soluciones mejoradas

Servicios de soporte específicos y exhaustivos que resuelven los requisitos más complejos de los clientes para obtener mejores resultados. Entre las opciones, se incluyen el soporte a las aplicaciones críticas para la empresa, ingeniería designada, nube especializada, desarrollador y aplicaciones mejoradas.

Estamos aquí para ayudarte

Aunque la lucha actual aún continúa, somos conscientes del papel vital que desempeña la tecnología apoyando a personas y organizaciones cada día. Durante este tiempo, sabemos que tú y tu organización os sabréis adaptar a las nuevas circunstancias y crearéis habilidades digitales para afrontar mejor esta situación.

Habla con nuestros equipos de cuentas o partners y ten la seguridad de que estamos aquí para ayudarte.

Más información en <https://aka.ms/PosicionamientoMicrosoftCOVID19>