



Guía para la adopción de Microsoft 365 por los usuarios finales



Contenido



Partes interesadas

- 7. Incorporar a patrocinadores ejecutivos
- 9. Seleccionar al propietario del éxito
- 10. Autorizar a los organizadores



Escenarios

- 15. Identificar escenarios
- 20. Clasificar los escenarios por orden de prioridad
- 22. Definir los criterios de éxito
- 26. Compartir el éxito



Concienciación

- 29. Crear el plan de comunicaciones
- 35. Promover la participación continua



Formación

- 38. Crear el plan de formación
- 40. Acceso a los recursos de formación



Planear, implementar y gestionar

- 43. Planear la actividades de adopción
- 46. Activar el programa de adopción anticipada
- 51. Crear un plan de éxito
- 53. Renovar el éxito continuo
- 54. Prepararse para el cambio y administrarlo

Prefacio

A medida que cambia el paisaje empresarial, las expectativas de empleados y clientes evolucionan, y está emergiendo una nueva cultura en torno a la manera de trabajar. Los empleados quieren alcanzar más objetivos en sus trabajos y los empresarios tratan de aprovechar el ingenio de los empleados. Actualmente existe una gran diversidad de trabajadores, ya que por primera vez en la historia de la humanidad, la mano de obra global está compuesta por cinco generaciones.

La colaboración y el trabajo en equipo con los compañeros forman parte de las actividades cotidianas y la capacidad de trabajar en diferentes lugares y con diversos dispositivos es esencial. Los empresarios ya no se ven limitados por barreras físicas o geográficas y pueden contratar especialistas en cualquier lugar del mundo.

Mientras la cultura sobre la manera de trabajar evoluciona, las herramientas con las que trabajamos deben evolucionar también. Microsoft 365 ayuda a su organización a materializar esta nueva cultura del trabajo al permitir a los empleados ser creativos y trabajar juntos de forma segura. Microsoft 365 es una solución completa, inteligente y segura que reúne Office 365, Windows 10 y Enterprise Mobility + Security.

Esta guía de adopción por los usuarios finales se ha creado para las organizaciones interesadas en las formas más eficaces para sacar el máximo provecho de su inversión en Microsoft 365. Está diseñada para usarse como una guía paso a paso, a través de la cual puede asegurarse de que su organización pueda primero identificar y después ejecutar tareas específicas que ayudarán a su organización a adoptar esta nueva cultura del trabajo.

Los procedimientos recomendados de esta guía se basan en las experiencias de clientes nuestros que han tenido gran éxito y que, a lo largo de los años han adoptado las diferentes tecnologías que forman parte ahora de Microsoft 365: Office 365, Windows 10 y Enterprise Mobility + Security.

Esperamos que le sirva de inspiración de lo que es posible, y que le sea útil y la comparta con otras personas de su organización. Le agradeceríamos que nos enviara su opinión a través de la comunidad para impulsar la adopción en:

<http://aka.ms/driveadoption>

Recuerde que no está solo. Existen muchas organizaciones que se encuentran actualmente en el proceso de lanzamiento de las tecnologías de Microsoft 365 y puede conectar con ellas en esta comunidad.

Nuestra manera de trabajar es cada vez más conectada. Conectemos la forma de trabajar.



Microsoft 365 ayuda a su organización a materializar esta nueva cultura del trabajo al permitir a los empleados ser creativos y trabajar juntos de forma segura.

Lograr el éxito con Microsoft 365 significa asegurarse de que ayuda a todas las personas de su organización a conseguir más con su trabajo.

Antes de desplegar Microsoft 365, recapacite y piense por qué su organización lo adquirió. ¿Se debió a requisitos técnicos específicos, lo compró como parte del ciclo de modernización de TI o descubrió necesidades específicas en la empresa?

Impulsar la adopción proviene del entendimiento de sus desafíos empresariales y la forma de abordarlos con las soluciones de Microsoft 365. Se trata de asegurarse de que las personas de su organización comprenden las ventajas y aceptan las soluciones que usted proporciona. Las personas tienden a resistirse a los cambios por naturaleza, por eso necesitan saber qué beneficios tendrán.

En Microsoft, queremos que saque el máximo partido a su inversión en Microsoft 365 y para ello la planificación es fundamental. La única finalidad de esta Guía de adopción por los usuarios finales es ayudarle en el proceso de adopción.

A través de las experiencias anteriores de los clientes, hemos encontrado que, para tener éxito en la adopción de Microsoft 365, resulta esencial poner el foco en estos cuatro factores de éxito: partes interesadas, escenarios, concienciación y formación.

Factores de éxito de la adopción de Microsoft 365 por los usuarios finales



Más información sobre los factores de éxito importantes que tienen un impacto en la adopción de Microsoft 365:

<https://aka.ms/successfactors>

Únase a la comunidad para impulsar la adopción

<http://aka.ms/driveadoption>



Partes interesadas

La primera regla para el éxito de la adopción de Microsoft 365 es crear un equipo dinámico formado por las partes interesadas principales y las personas adecuadas que puedan impulsar el cambio y aplicarlo en otros.

En esta sección, veremos el papel que desempeñan los diferentes roles de su organización durante el despliegue y a qué roles principales de las partes interesadas se debe prestar más atención.

También aprenderá a seleccionar a las personas adecuadas de la organización para que actúen como patrocinadores ejecutivos, propietarios del éxito y organizadores durante el despliegue y cómo puede capacitar a los organizadores a través de un programa específico.

DE UN VISTAZO

- ¿Quiénes son los patrocinadores ejecutivos, los propietarios del éxito y los organizadores?
¿Por qué son importantes?
- ¿Cuál es el ABC del patrocinio ejecutivo?
- ¿Qué es un programa de organizadores y cómo puedo usarlo para capacitar a los organizadores?

Roles de las partes interesadas

Una estrategia de adopción acertada empieza con un equipo de personas comprometidas que son una muestra representativa de la organización. Use la tabla para conocer a las diferentes partes interesadas, su rol y sus responsabilidades en un despliegue correcto de Microsoft 365. Los principales roles a los que se debe prestar especial atención son los patrocinadores ejecutivos, los propietarios del éxito y los organizadores.

	Rol	Responsabilidades	Departamento
Roles principales	Patrocinador ejecutivo	Comunicar los objetivos y valores generales de Microsoft 365 a la empresa	Dirección ejecutiva
	Propietario del éxito	Asegurarse de que se logran los objetivos empresariales para un despliegue de Microsoft 365	Cualquier departamento
	Organizadores	Ayudar a formar a los usuarios en Microsoft 365 y tratar las objeciones de los usuarios finales	Cualquier departamento (empleados)
	Gerente de proyecto	Supervisar todo el proceso de lanzamiento y despliegue de Microsoft 365	Administración del proyecto
	Jefe de aprendizaje	Administrar el programa de formación o los recursos para el despliegue de Microsoft 365	TI o Recursos humanos
	Jefes de departamento	Identificar cómo los departamentos específicos usarán Microsoft 365 y fomentar la participación	Cualquier departamento (dirección)
	Especialista de TI	Supervisar todos los aspectos técnicos del despliegue	TI
	Director de recursos humanos	Integrar Microsoft 365 en los procesos de recursos humanos y administrar el contenido de recursos humanos en Microsoft 365	Recursos humanos (dirección)
	Jefe de comunicaciones	Supervisar las comunicaciones de Microsoft 365 para toda la empresa	TI o comunicaciones corporativas
	Community Manager	Administrar la actividad diaria de la red Yammer; proporcionar orientación y procedimientos recomendados	TI o comunicaciones corporativas
Director del sitio de SharePoint	Ayudar a administrar la estrategia del sitio de SharePoint de la organización, servir como enlace entre el área de negocio y TI	TI o personal	



Para comprender los roles principales, qué necesita su equipo y por qué son necesarios los roles, vaya a:

<http://aka.ms/stakeholders>



Advertencia

Tenga en cuenta que cada uno de estos roles son directrices. Según el tamaño y la composición de su organización, es posible que algunos de estos roles se solapen o no sean necesarios.

Incorporar a patrocinadores ejecutivos

Los patrocinadores ejecutivos son líderes principales en la organización y su participación es esencial para impulsar la adopción por parte de los empleados. Son los que más influyen en la cultura corporativa y pueden comunicar activamente el valor y las ventajas de una nueva tecnología y una forma de trabajar en toda la organización. También pueden entender los principales objetivos empresariales y los desafíos que habrá que superar: aquí es donde entra en escena Microsoft 365.

Los patrocinadores ejecutivos establecen los objetivos empresariales generales.

La investigación indica que los proyectos de transformación tienen más éxito si hay un patrocinador ejecutivo visible. Más del 85 % de los encuestados indicaron que cuando el director ejecutivo era bastante visible o muy visible, el proyecto de transformación tenía mucho o muchísimo éxito.

Julio de 2017, McKinsey Quarterly, www.mckinsey.com

Copyright© 2017 McKinsey & Company. Todos los derechos reservados.

Impreso de nuevo con permiso.

Los patrocinadores ejecutivos deben:

- Ayudar al equipo de proyecto a identificar y clasificar por orden de prioridad los escenarios que se deben usar.
 - Desempeñar la función de comunicar a otros líderes de la organización cómo se va a usar Microsoft 365 para lograr los objetivos empresariales.
 - Participar y usar activamente las capacidades de Microsoft 365 para ayudar a impulsar la adopción entre los usuarios finales y reforzar los comportamientos deseados.
- Para obtener más información sobre cómo un patrocinador ejecutivo puede contribuir al despliegue correcto de su proyecto de Microsoft 365, consulte <https://aka.ms/execsponsor>



Sugerencias y trucos

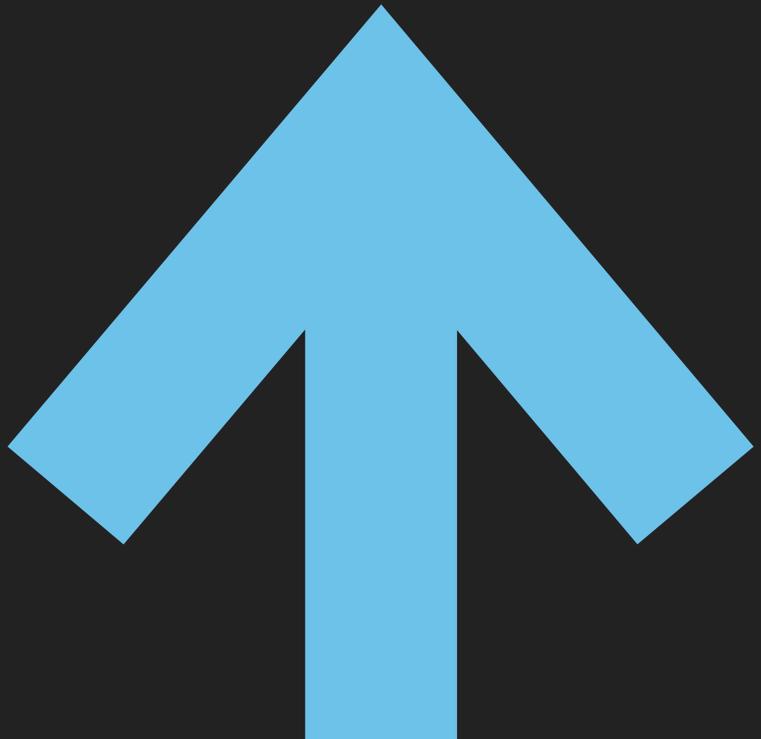
A la hora de identificar a los patrocinadores, considere la posibilidad de incluir partes interesadas clave de las diferentes líneas de negocio que resultarán afectadas por el cambio.

Asegúrese de que los patrocinadores ejecutivos
entienden los principios básicos

**Participar de forma
activa y visible**

**Crear una coalición con
sus homólogos**

**Comunicarse directamente
con los empleados**



Seleccionar al propietario del éxito

Es importante seleccionar a un propietario del éxito en la organización para asegurarse de alcanzar los objetivos empresariales establecidos para Microsoft 365. Es el responsable de asegurarse de que las personas usen el servicio y obtienen valor del mismo.

Un propietario del éxito debe:

- Asegurarse de que las personas obtienen valor de Microsoft 365.
- Ayudar a asegurarse de que las partes interesadas adecuadas están implicadas.
- Convertir los objetivos empresariales que su organización ha establecido para Microsoft 365 en escenarios de Microsoft 365.
- Asegurarse de que las comunicaciones y la formación se implementan correctamente.



Autorizar a los organizadores

Crear y sacar provecho de los organizadores de Microsoft 365 en la empresa es otro grupo de partes interesadas importante que impulsa la adopción de Microsoft 365.

Obtener la aceptación de todos los usuarios de la organización es un desafío. Los organizadores pueden ayudar a solucionar este desafío y desempeñar una función importante. Tienen conocimientos, están comprometidos con la ampliación de su experiencia y están dispuestos a proporcionar ayuda y asistencia. Ayudan a convertir Microsoft 365 en una realidad de su departamento o equipo.

Los organizadores deben:

- Informar sobre las características de Microsoft 365 y sus ventajas a los equipos
- Ayudar a las personas del equipo a entender cómo pueden beneficiarse
- Despertar interés en Microsoft 365 a través de canales de comunicación informales
- Ayudar a dar la bienvenida a nuevos usuarios, proporcionarles orientación y compartir con ellos los procedimientos recomendados
- Proporcionar al equipo del proyecto comentarios relacionados con la adopción y la participación de los usuarios

Cree su propio programa de organizadores

Si desea obtener más recursos y materiales que le ayuden a crear sus propios organizadores de Microsoft 365, descargue esta guía:

<https://aka.ms/office365champions>



Crear un programa de organizadores

Los organizadores sienten pasión y están dispuestos a formar y ayudar a sus compañeros para que aprendan soluciones más eficaces. Pueden ayudar a reducir la tensión en los recursos del equipo de proyecto principal y aumentar la implicación de toda la comunidad.

¿Por qué son importantes los organizadores?

- Crean el mar de fondo y el entusiasmo que impulse la adopción de mejores formas de trabajar
- Crean un círculo de influencia entre sus equipos
- Dan vida a nuevas formas de trabajar entre los equipos
- Identifican desafíos empresariales y posibles soluciones
- Proporcionan comentarios al equipo del proyecto y a los patrocinadores



Soy un usuario avanzado. Intento seguir para que los demás hagan lo mismo. Se trata de compartir ideas.

– Paul

Hay que encontrar a las personas que están motivadas. Yo lo veo como una oportunidad. Parte de mi trabajo es fomentar el uso compartido de conocimientos y la comunidad.

– Darren

Crear una comunidad de organizadores



Nos conectamos con un organizador de la adopción en cada unidad empresarial, que a su vez envía correos electrónicos semanales sobre Office 365. Cada herramienta de Office 365 tiene ventajas básicas y, con solo guiar a los usuarios por ellas, podremos desbloquear el valor de cada una.

– Nick Lamshed, Administrador de cambio, Qantas

- Busque organizadores entusiastas que puedan comprometer su tiempo y esfuerzo.
- Cree un grupo de Yammer de organizadores para que compartan las actualizaciones y los logros.
- Deles formación general sobre los elementos básicos de Microsoft 365.
- Proporcione materiales listos para respaldar el trabajo de campo con los equipos y las personas (por ejemplo, sesiones a la hora del almuerzo).
- Garantice un ritmo regular de conversaciones con los organizadores sobre lo que están haciendo y lo que no.
- Diseñe un programa para motivar y reconocer su esfuerzo, como proporcionar acceso privilegiado a eventos relevantes o sesiones informativas sobre la creación de comunidades de organizadores.
- Comunique a las personas el rol de los organizadores y dónde pueden encontrarlos; recuerde que su función no es respaldar al departamento de TI, sino a los representantes de la empresa.



Sugerencias y trucos

Haga que el programa de organizadores sea un elemento obligado del plan de adopción. Hemos descubierto que la solución más común y eficaz para que la gente la aprenda es a través de sus compañeros. Identifique a quienes sean líderes o maestros naturales dentro de la organización, acérquese a ellos y úselos como base para desarrollar su comunidad.

<http://aka.ms/championsguide>



Lista de comprobación de las partes interesadas

- Conocer los diferentes roles y responsabilidades de su organización y cómo contribuirán al lanzamiento de Microsoft 365.
- Comprender qué factores determinan el éxito de un patrocinador ejecutivo.
- Crear su programa de organizadores.
- Incorporar al equipo de proyecto y animarlos a ayudar a sus compañeros a ser mucho más productivos con Microsoft 365



Escenarios

Identificar y definir sus propios escenarios es un paso importante para asegurarse de que su organización logre una adopción sin problemas y aproveche al máximo su inversión en Microsoft 365. Los escenarios cubren las maneras en que las personas utilizarán Microsoft 365 para abordar desafíos empresariales o alcanzar los objetivos definidos.

Los escenarios y los criterios de éxito bien definidos permiten medir eficazmente los logros y conocer los resultados tangibles después del lanzamiento. Los escenarios ayudan a los equipos a comprender cómo Microsoft 365 puede ayudarles a lograr más en sus actividades diarias, a poner los productos en contexto y a asegurarse de que las personas saben cuándo y cómo utilizarlos.

DE UN VISTAZO

- ¿Cómo identificar y clasificar por prioridades los escenarios?
- ¿Cómo puedo definir criterios de éxito que me ayuden a medir unos resultados tangibles?
- ¿Qué puedo hacer para supervisar la adopción por parte de mi organización?

Identificar escenarios

Para identificar los escenarios adecuados, lo mejor es involucrar a las personas que vayan a impulsar y respaldar el cambio en toda la organización. Le recomendamos que realice algunos talleres e invite a los jefes de departamento, gerentes de proyecto, TI y otras partes interesadas que puedan ayudar a crear una lluvia de ideas acerca de cómo se puede usar Microsoft 365 en su organización. Las siguientes preguntas son un excelente punto de partida para identificar sus escenarios:

- ¿Cuáles son algunos de los desafíos de la organización relacionados con la comunicación y la colaboración?
- ¿Cuáles son las áreas en las que la organización desearía mejorar?
- ¿Cuáles son las iniciativas estratégicas o los proyectos de transformación actuales que puede apoyar Microsoft 365?
- ¿Qué métodos de comunicación y colaboración suelen tener mejor aceptación en la organización?
- ¿Cuál es el proceso para elaborar, distribuir y compartir información?



Office 365 ofrece la tecnología para mejorar la colaboración y la comunicación internacionales. Usamos videoconferencias y presentaciones, y compartimos el escritorio para trabajar con nuestros socios.

– Klaus Huelsewiesche, director de sistemas de TI para I+D, Lavandería y cuidado del hogar de Henkel



Buscar escenarios con la biblioteca de productividad

Hemos compilado muchos escenarios empresariales en nuestra biblioteca de productividad para ayudarle a descubrir maneras de usar Microsoft 365 que puedan tener un impacto en su organización.

<http://aka.ms/productivitylibrary>

Try Microsoft Edge
A fast and secure browser that's designed for Windows 10

Microsoft Docs Mobility Productivity

Search Microsoft.com

Productivity Library
Discover what's possible with Microsoft 365

Learn more about Microsoft 365 >

Explore examples of how we make work easier for you

Search for the best recommendations below, or click on the Finance, Human Resources, Marketing, or Sales roles provided.

Finance HR Marketing Sales

All Cards MyCards Share

Showing 12 items

View by: Industry, Sales or Products

Showing 12 items

- Quickly identify and engage with in-house industry experts
- Ensure employees across hotel locations are on the same page
- Create and impress loyal customers by understanding their preferences
- Create impactful content together
- Close deals by engaging experts and executives in important customer discussions
- Monitor and communicate about business performance
- Find expertise and resources by using social networks
- Interview more candidates with greater efficiency
- Discover relevant content and people
- Predict student success by using customized reporting tools
- Access financial files quickly and securely from almost anywhere
- Understand customer preferences and predict requests
- Educate distributed sales representatives from anywhere

Los seis escenarios principales

Para ayudar a los usuarios de Microsoft 365 en el inicio, hemos creado estos seis escenarios principales que coinciden en líneas generales con los tipos de tareas que los empleados necesitan hacer todos los días. Esto incluye tareas desde la comunicación mediante correo electrónico y calendarios hasta el almacenamiento y el uso compartido de archivos, pasando por la celebración de reuniones virtuales y la colaboración en tiempo real.

Vea los seis escenarios principales a continuación:



Trabajar en correo electrónico, solo o como grupo

Microsoft Exchange Online es la red troncal de correo electrónico y calendario que ayuda a colaborar a través del mismo entorno conocido de Outlook. Exchange Online le permite conseguir más y trabajar de manera más eficaz con experiencias de Outlook enriquecedoras y consistentes, independientemente de qué dispositivo esté usando.



Reunirse y colaborar con facilidad

La capacidad de conectarse en tiempo real ayuda a sacar el trabajo adelante. Skype Empresarial ofrece una solución completa para reuniones con una plataforma para mensajería instantánea, llamadas de vídeo y audio, conferencias y uso compartido en directo, que permite desde recibir una respuesta rápida hasta mantener los proyectos al día.



Proporcionar un espacio de trabajo basado en el chat

Microsoft Teams reúne la información que los equipos necesitan para trabajar eficazmente y rendir al máximo. Esta área de trabajo basada en chat y apta para móviles combina chat, documentos, personas y herramientas en un único lugar seguro.



Compartir sitios y contenido

SharePoint facilita el uso compartido y la colaboración en la intranet. Cree sitios y portales que impliquen a la gente, conectándolos con conocimientos, contenido, detalles prácticos y conocimiento colectivo.



Conectar a su organización

Yammer permite conexiones sin problema a personas e información de toda la organización que ni siquiera sabía que existían. Debata ideas, comparta actualizaciones y colabore abiertamente con las respuestas de los compañeros de trabajo desde cualquier lugar.



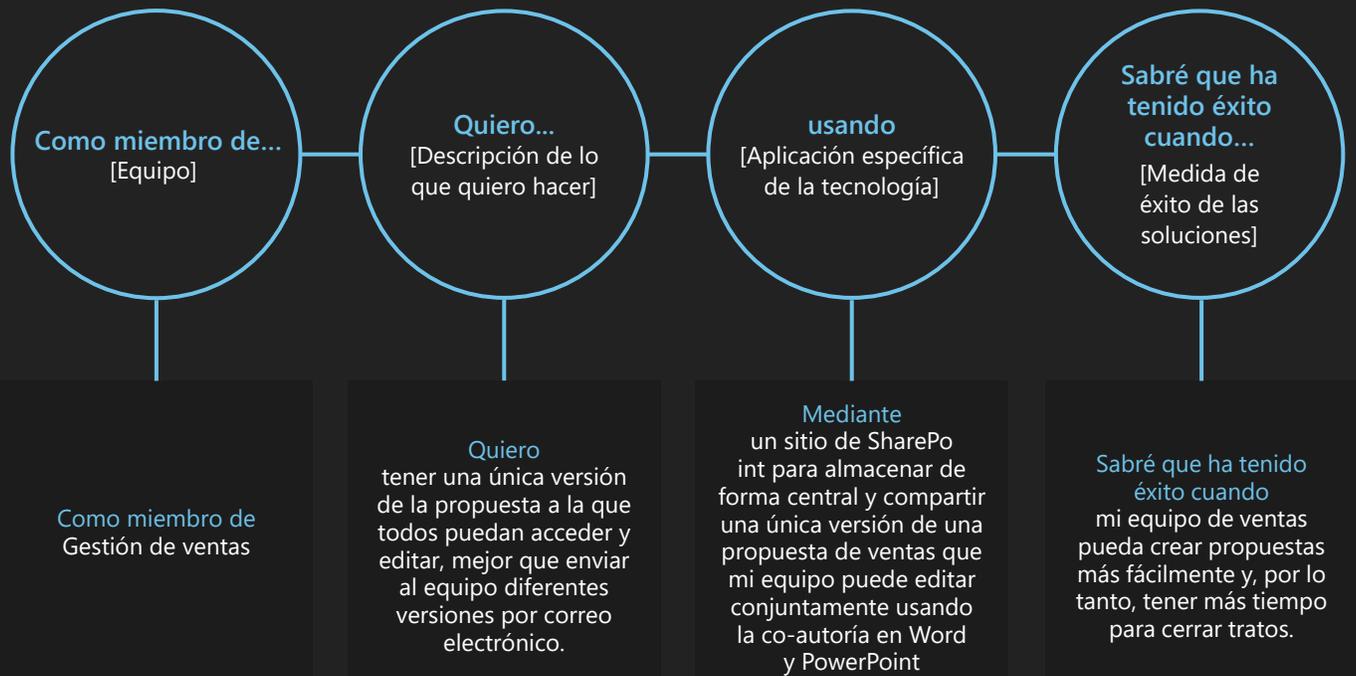
Crear contenido impactante en equipo

Con Office, puede sacar el trabajo adelante desde prácticamente cualquier lugar, más rápido. Puede aprovechar la integración de Office con OneDrive y SharePoint para acceder, compartir y participar en la coautoría de documentos.

¿No está seguro de cómo empezar?

Para comenzar a formar sus propios escenarios, tenga en cuenta el siguiente marco:

- Como miembro de [EQUIPO]
- Quiero [DESCRIPCIÓN DE LO QUE QUIERO HACER]
- Mediante [APLICACIÓN ESPECÍFICA DE LA TECNOLOGÍA]
- Sabré que esto ha tenido éxito cuando [MEDIDA DE ÉXITO DE LA SOLUCIÓN]





Aprenda de la experiencia de otros. Únase a la comunidad

Como parte de la comunidad para impulsar la adopción en la comunidad tecnológica de Microsoft, puede hablar con cientos de clientes de Microsoft y descubrir qué escenarios han funcionado para ellos.

¿Cómo me puedo beneficiar?

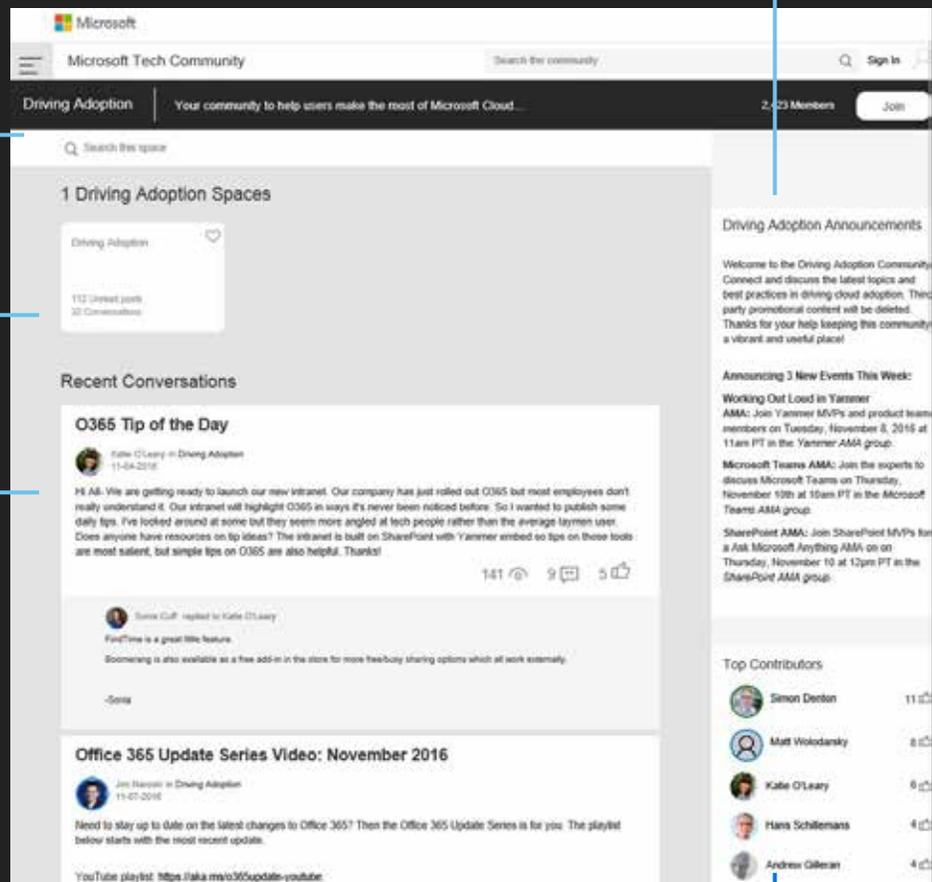
- ➔ Actualizaciones del producto
- ➔ Conecte con los ingenieros
- ➔ Colabore con personas del mismo nivel
- ➔ Cree relaciones
- ➔ Recursos adicionales del usuario
- ➔ Aprenda de la experiencia de otros

Anuncios para impulsar la adopción
Vea los últimos anuncios

Página de la comunidad para impulsar la adopción
Discusiones de soporte técnico y uso compartido de procedimientos recomendados

Únase a los espacios
Discusiones centradas en temas de la comunidad específicos

Vea las últimas conversaciones
Vea sobre qué está hablando la comunidad



Comunidad
Vea quién es parte de la comunidad

Empiece a hablar con personas del mismo nivel hoy mismo. Únase a la comunidad para impulsar la adopción
<http://aka.ms/driveadoption>

Clasificar los escenarios por orden de prioridad

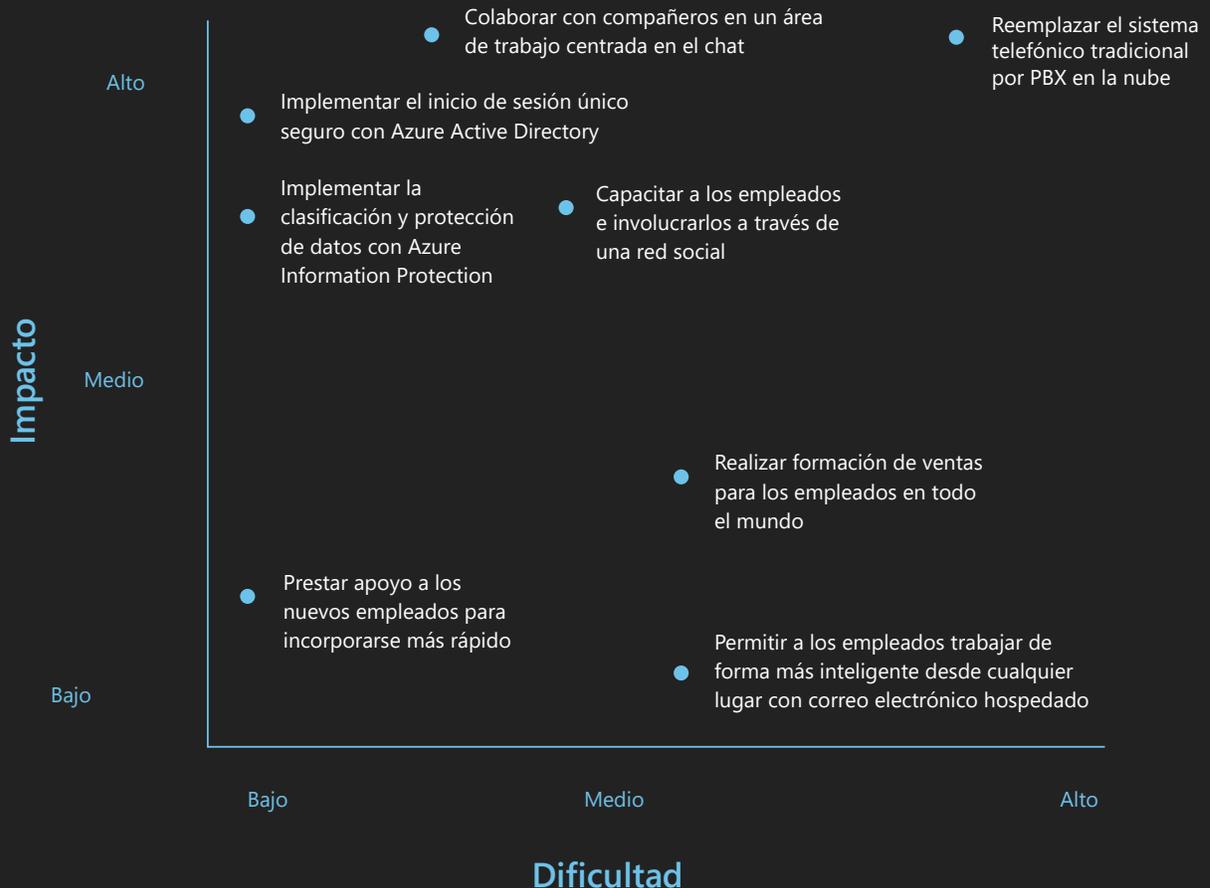
Como Microsoft 365 puede tener un impacto positivo en toda su empresa, es importante que clasifique sus escenarios por orden de prioridad para asegurarse de que sabe en qué centrarse primero.

Recuerde que los escenarios que identifique y clasifique por prioridad ahora le ayudarán a documentar el plan de comunicaciones durante el lanzamiento. Asegúrese de consultar de nuevo sus escenarios mientras crea el plan de comunicaciones.



Cómo clasificar los escenarios por orden de prioridad

Consulte el gráfico que aparece a continuación y trace sus escenarios empresariales en el gráfico según el nivel de impacto previsto en la organización y la dificultad para conseguirlo. Aquí podrá saber qué escenarios proporcionarán un mayor impacto de manera más rápida, y obtendrá ayuda para definir los proyectos más difíciles que pueden ser más importantes pero que necesitarán más planificación.



Sugerencias y trucos



Pensar en qué es lo que ofrecerá más valor a los suyos primero puede ayudar. Es posible que algunas de las cosas que quiera hacer inmediatamente (por ejemplo, la migración de correo) no ofrezcan inmediatamente un valor visible. Le recomendamos que se centre en obtener triunfos visibles más rápido al principio (por ejemplo, conseguir que todos tengan acceso a la mensajería instantánea).

Definir los criterios de éxito

Cuando desarrolle sus escenarios empresariales ideales, es imprescindible que elabore un conjunto formal de criterios de éxito que midan el impacto del despliegue de Microsoft 365. Tendrá que determinar qué debe medirse y cómo recopilará datos cuantitativos y cualitativos. Use los pasos siguientes para definir sus criterios de éxito:

- Identifique los indicadores clave de rendimiento (KPI) que pueden mejorar si su organización adopta varios escenarios empresariales (por ejemplo, costes reducidos, mayor satisfacción del cliente, implicación de los empleados mejorada, menos tiempo para procesar los pedidos).
- Evalúe su situación antes de implementar Microsoft 365. Establezca puntos de referencia y una línea base de los KPI respecto al conocimiento actual de los usuarios acerca de Microsoft 365.
- Elija los criterios que le ayudarán a presentar al equipo de dirección el impacto que Microsoft 365 tiene en su organización.



Sugerencias y trucos

Use la Guía para medir el éxito para evaluar la eficacia del lanzamiento de Microsoft 365 y recopilar los aciertos.

<http://aka.ms/measuringsuccess>



Plantillas de encuestas a usuarios finales

Use la plantilla de encuesta para medir la satisfacción y el progreso con respecto a su punto de referencia.

<http://aka.ms/usersurveys>

Use la regla mnemo- técnica ECARO como guía

Cuando elabore los criterios de éxito, use la tecla de acceso ECARO como guía para establecer los objetivos que tienen un impacto:

Específico:

Claros y sin ambigüedades; responden a las preguntas "qué, por qué, quién y dónde".

Cuantificable:

Concretos; muestran claramente el progreso.

Asequible:

Realistas; no extremos.

Relevante:

Pertinentes para las partes interesadas.

Oportuno:

Se ajustan a una fecha de destino específica; responden a la pregunta "cuándo".

Ejemplos de criterios de éxito

Para ayudarle a definir sus criterios de éxito, considere algunos de los siguientes ejemplos:

Criterios de éxito	Método/Origen	Métricas	Objetivo de ejemplo
<p>Mayor adopción</p> <p>Un aumento de la adopción depende de la adopción de la tecnología por parte de los usuarios</p>	<p>Cuantitativo</p> <p>Informes de uso de Office 365</p>	<p>Uso del buzón de correo</p> <p>Uso de SharePoint</p> <p>Mensajes instantáneos y conferencias de Skype Empresarial</p> <p>Minutos de audio utilizados en Skype Empresarial</p>	<p>La comparación de los informes de uso antes y después del despliegue mostrará un aumento de la adopción del 10 % al mes</p>
<p>Eficacia de la formación</p> <p>El aumento de uso depende de la eficacia de la formación</p>	<p>Cuantitativo</p> <p>Informes de uso de Office 365</p> <p>Cualitativo</p> <p>Encuestas a los usuarios finales</p> <p>Grupos y comentarios de Yammer</p> <p>Formación para el cumplimiento en línea</p>	<p>Uso del buzón de correo</p> <p>Uso de SharePoint</p> <p>Mensajes instantáneos y conferencias de Skype Empresarial</p> <p>Minutos de audio utilizados en Skype Empresarial</p> <p>Satisfacción de los empleados</p> <p>Tasa de finalización de la formación</p>	<p>La comparación de los informes de uso de la formación antes y después de la implementación mostrará un aumento de la adopción cada mes. La puntuación neta de satisfacción de los usuarios es superior a 130 según la encuesta final sobre formación</p> <p>Finalización del 100 % de la formación en línea sobre cumplimiento de la seguridad de la empresa</p>
<p>Menores costes de explotación</p> <p>Un aumento de la adopción depende de la reducción del uso de conferencias de terceros, tiempo de viaje y asignación de recursos</p>	<p>Cuantitativo</p> <p>Informes de uso de Office 365</p> <p>Informes financieros y contables</p> <p>Informes del servicio de asistencia</p> <p>Informes de gastos de viaje y teléfono</p> <p>Medidas de resultados</p>	<p>Uso del buzón de correo</p> <p>Uso de SharePoint</p> <p>Facturación y uso de conferencias de audio</p> <p>Gastos de viaje y teléfono</p> <p>Llamadas al servicio de asistencia</p>	<p>El uso de conferencias telefónicas de terceros después del despliegue debería mostrar una reducción del 10 % cada mes.</p>
<p>Mayor seguridad</p> <p>La mayor adopción está directamente relacionada con un mayor cumplimiento y seguridad</p>	<p>Cualitativo</p> <p>Encuestas a los usuarios finales</p> <p>Accesibilidad y recuperación de usuarios finales</p>	<p>Satisfacción de los empleados</p> <p>Llamadas al servicio de asistencia</p>	<p>Comparación de la satisfacción de los usuarios antes y después de la adopción</p> <p>Menos llamadas al servicio de asistencia y un menor tiempo para la recuperación de datos</p>
<p>Mayor productividad</p> <p>Un aumento de la adopción depende de una comunicación y toma de decisiones más rápidas y de un menor tiempo para realizar las tareas</p>	<p>Cualitativo</p> <p>Encuestas a los usuarios finales</p> <p>Uso de clasificación de datos</p>	<p>Tiempo necesario para realizar los proyectos</p> <p>Número de documentos etiquetados</p>	<p>El tiempo para completar los pedidos de los clientes se reduce en un 15 % en 6 meses</p>
<p>Colaboración mejorada</p> <p>Mejor comunicación entre los equipos y los emplazamientos</p>	<p>Cualitativo</p> <p>Encuestas a los usuarios finales</p> <p>Grupos y comentarios de Yammer</p>	<p>Satisfacción de los empleados</p> <p>Tiempo ahorrado</p>	<p>Los equipos que trabajan desde varios emplazamientos observarán una mejor conexión con sus compañeros de equipo al cabo de tres meses del despliegue de Skype Empresarial</p>
<p>Mayor satisfacción de los empleados</p> <p>Las opciones de trabajo flexibles mejoran la satisfacción de los empleados gracias a una mayor motivación, menor estrés y un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida privada</p>	<p>Cualitativo</p> <p>Encuestas a los usuarios finales</p> <p>Grupos y comentarios de Yammer</p>	<p>Satisfacción de los empleados</p>	<p>Mejora de la satisfacción de los empleados en un 15 % en 6 meses</p>

Supervisar la adopción de Office 365 en su organización

En el portal de administración de Office 365 encontrará los informes disponibles para indicar los niveles actuales de compromiso de los usuarios para las diferentes cargas de trabajo.

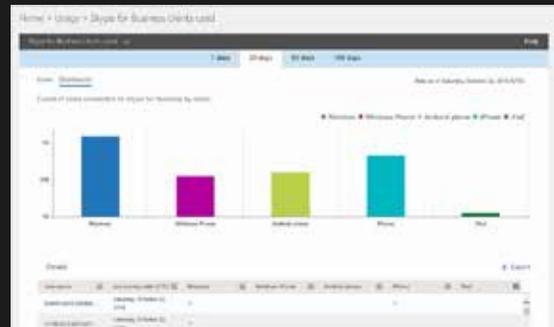
Registre las métricas de uso antes del lanzamiento, de modo que pueda ver la eficacia de las actividades de adopción.

Consulte estos informes para medir los criterios de éxito e identificar las áreas de mejora de la adopción.

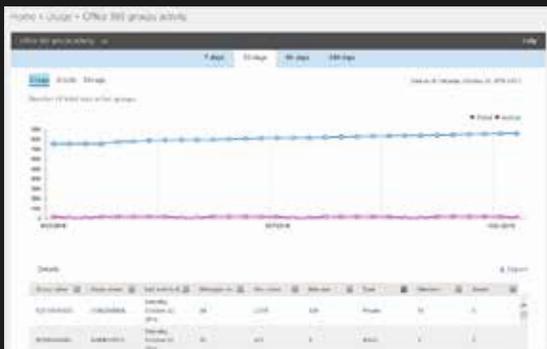
Informe de usuarios activos



Los clientes de Skype Empresarial usaron



Actividad de grupos de Office 365



Paquete de contenido para la adopción de Office 365



<https://aka.ms/o365adoptioncontentpack>

Compartir el éxito

Los casos de éxito suelen ser tan valiosos como las medidas cuantitativas a la hora de mostrar el éxito de Microsoft 365. Durante el despliegue, pida a los miembros del equipo del proyecto y a los organizadores que identifiquen ejemplos que demuestren la colaboración y el trabajo en equipo entre distintas funciones, y los compartan mediante Yammer.

Cuando comparta una historia sobre su experiencia con Microsoft 365, asegúrese de incluir estos datos:

- **Tiempo.** La historia debe comenzar con una marca de tiempo para que la audiencia sepa cuándo ocurrió.
- **Protagonistas.** La historia debe incluir nombres, para que el público sepa quiénes participaron.
- **Eventos.** La historia debe contar los eventos que tuvieron lugar.
- **Elementos visuales.** La audiencia debe poder ver visualmente lo que ocurrió.

Las historias sobre el valor empresarial pueden compartirse fácilmente de manera interna a través de un grupo Casos de éxito de Microsoft 365 en la red Yammer. También puede compartir casos de éxito externamente con una comunidad más numerosa de Microsoft 365 a través de la comunidad para impulsar la adopción.

<http://aka.ms/driveadoption>



Sugerencias y trucos

¡Diviértase! Crear competencia y generar positividad acerca de Microsoft 365 debería ser interesante y motivador.

Intente crear un seguimiento.



Lista de comprobación de escenarios

- Identificar los escenarios para asegurarse de que la empresa aproveche todas las ventajas de Microsoft 365.
- Usar los seis escenarios principales como guía para definir los escenarios en su empresa.
- Clasificar los escenarios por orden de prioridad y saber dónde poner primero el enfoque.
- Definir los criterios de éxito para medir el impacto del despliegue de Microsoft 365.
- Aprender a supervisar la adopción en su organización mediante los análisis de Office 365.
- Animar al equipo a recopilar casos de éxito durante el despliegue.



Concienciación

Es importante planear las comunicaciones antes, durante y después del despliegue de Microsoft 365 para mantener el entusiasmo y el compromiso de su organización.

Cree concienciación a través de una mezcla de correo electrónico, pósteres, concursos y eventos que puede adaptar a la cultura de su empresa. La concienciación en toda la organización le ayudará a obtener el respaldo y la adopción a largo plazo de Microsoft 365.

DE UN VISTAZO

- ¿Qué debo incluir en mi plan de comunicaciones de Microsoft 365?
- ¿Cómo encajan mis escenarios en el plan de comunicaciones?
- ¿Cómo puedo promover la participación continua y la adopción a largo plazo de Microsoft 365?

Crear el plan de comunicaciones



No necesitamos innovar con Office 365. Eso se lo dejamos a Microsoft. Nuestro trabajo es adoptar la tecnología lo antes posible y centrarnos en usarla para ofrecer valor a nuestros clientes.

– Darren Russell, director de transformación digital, Mott MacDonald

Más información:

<http://aka.ms/officeblogs/adoption>

Use una estrategia de comunicaciones para darla a conocer y despertar interés. Lo ideal sería despertar interés antes de que el servicio esté disponible y después mantener el interés en usarlo después de su lanzamiento.

- Asegúrese de tener en cuenta a sus empleados cuando elabore los mensajes, ya que tiene que ayudarles a identificar “¿Cómo me puedo beneficiar?”
- Seleccione varias actividades, como correo electrónico, pósteres y eventos físicos (incluso cupcakes) y colóquelas en la escala de tiempo de su proyecto
- Programe eventos donde las personas puedan tocar los productos y hacer preguntas
- Adapte las actividades destinadas a despertar interés a su empresa y su cultura
- Vale la pena que un coordinador envíe una comunicación anunciando Microsoft 365, iniciar un evento de lanzamiento o compartir las ventajas durante una reunión de toda la empresa para validar su importancia e incorporar a todos en el uso de la nueva tecnología

Considere sus escenarios

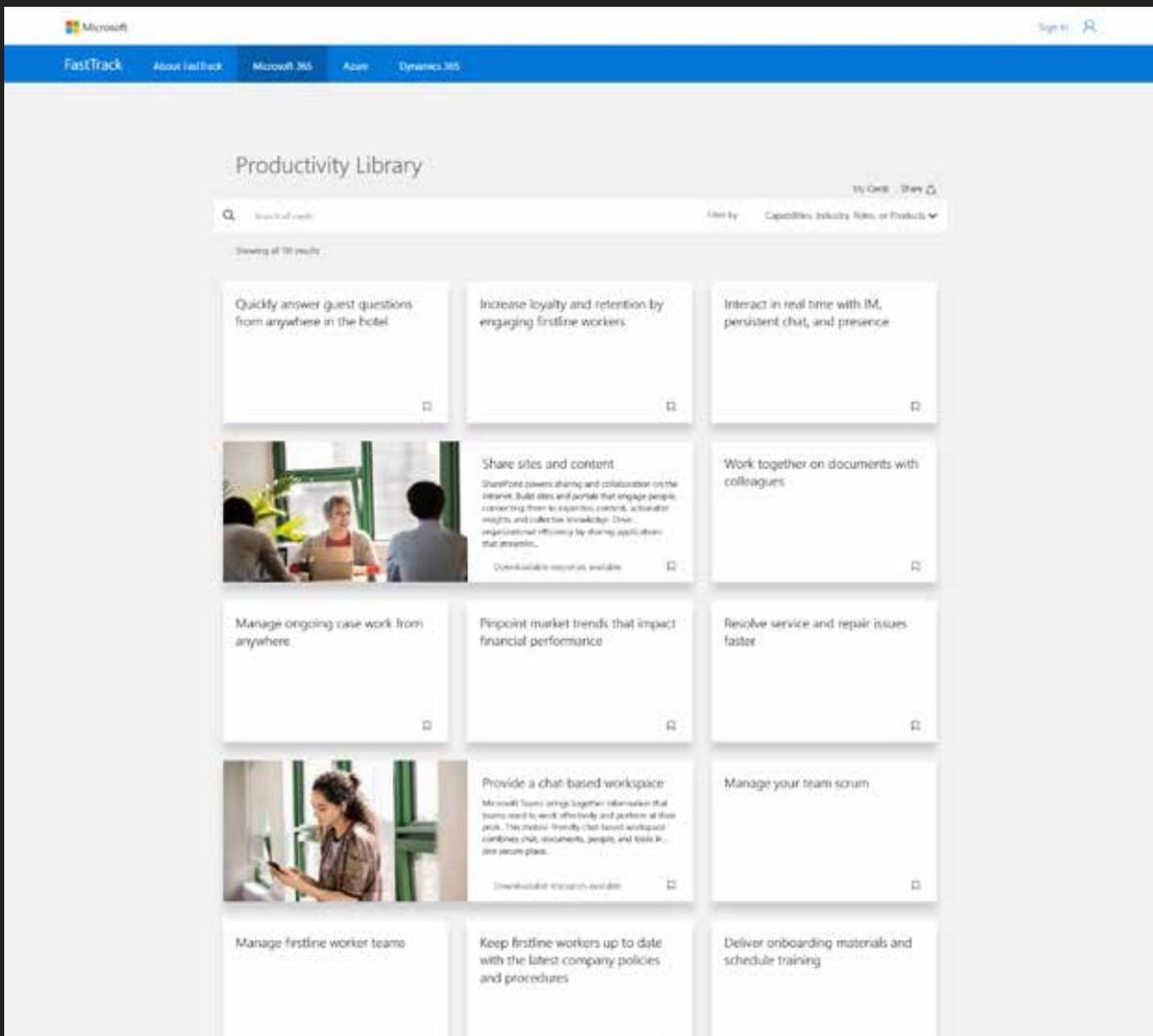
Dedique algún tiempo a revisar los escenarios y a determinar cuáles se pueden utilizar mejor para el lanzamiento en su organización. Sus escenarios le ayudarán a documentar el plan de comunicaciones.

Use los escenarios principales como punto de partida para crear su propia estrategia de comunicación y formación.

- Transforme los escenarios principales en soluciones que abordan problemas empresariales reales
- Decida qué escenarios tienen sentido en su empresa para promover el lanzamiento de Microsoft 365
- Use los recursos asociados a cada escenario para implementar los anuncios por correo electrónico y las actividades de formación

Busque recursos según los escenarios

Cada escenario principal que encontrará en el sitio web de FastTrack incluye plantillas de correo electrónico, pósteres y prospectos, así como vídeos y recursos de formación. Puede personalizar las plantillas para su plan de comunicaciones.



<http://aka.ms/FastTrackProductivityLibrary>

Plantillas de correo electrónico

Cada escenario incluye plantillas de correo electrónico personalizables para las tareas típicas de comunicación en cada fase de la adopción y el lanzamiento de Microsoft 365. Los correos electrónicos incluyen vínculos directos a formación y recursos para que los usuarios conozcan las capacidades de Microsoft 365. Estos vínculos son específicos de cada escenario. Las plantillas de correo electrónico disponibles incluyen:

Tipo de correo electrónico	Fase	Función
"Cuenta atrás"	Antes del lanzamiento	Use este mensaje para despertar interés e informar a los empleados sobre lo que podrán hacer con Microsoft 365. Un correo electrónico por escenario.
"Anuncio"	Lanzamiento	Use este mensaje para iniciar el lanzamiento y enseñar a los nuevos usuarios a usar Microsoft 365. Un correo electrónico por escenario.
"Sugerencias y trucos"	Después del lanzamiento	Use estas "Sugerencias y trucos" para presentar más capacidades de Microsoft 365 y ayudar a los usuarios a ser más productivos. Tres correos electrónicos por escenario.

Los correos electrónicos están disponibles como documentos de Word y como plantillas de Outlook. Seleccione las plantillas que desea usar y personalícelas libremente para adaptarlas a sus objetivos de comunicación. Puede ajustar el texto al estilo de su empresa, añadir el logotipo de la compañía y rellenar el contenido necesario. Asegúrese de enviar los correos electrónicos desde una cuenta de remitente predeterminada (como la de un patrocinador ejecutivo) a un público de destino específico.



Sugerencias y trucos

Corra la voz de otras maneras diferentes al correo electrónico.

Puede generar interés por el lanzamiento de Microsoft 365 en el espacio físico de su oficina mediante vídeos publicitarios y pósters listos para imprimir como parte de su campaña de concienciación.

<http://aka.ms/drivevalue>

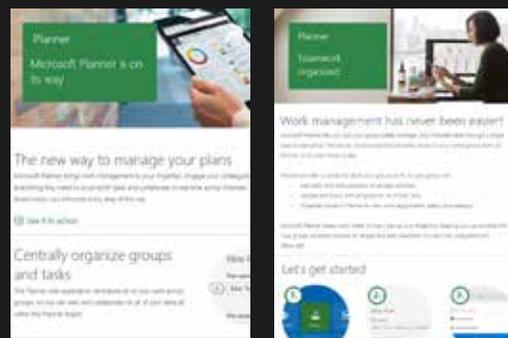
Recursos adicionales para su plan de comunicaciones

Pósteres, folletos y materiales impresos



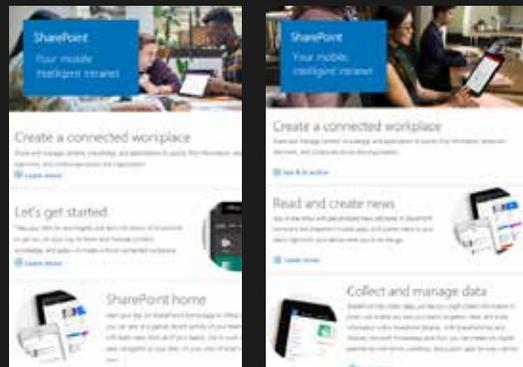
<http://aka.ms/productivitylibrary>

Correos electrónicos de cuenta atrás y anuncios



<http://aka.ms/productivitylibrary>

Serie de correos electrónicos de sugerencias y trucos



<http://aka.ms/productivitylibrary>

Kit de presentación de Windows 10 Business



<https://aka.ms/win10businesskit>

Eventos de lanzamiento

Asegúrese de incluir un evento de lanzamiento en el plan de comunicaciones para generar entusiasmo en su organización sobre Microsoft 365.

Cómo elegir el evento de lanzamiento

- Tenga en cuenta sus objetivos para usar Microsoft 365. ¿Cómo puede su evento de lanzamiento apoyar estos objetivos y estas partes determinadas de la empresa?
- Tenga en cuenta la cultura de su empresa. ¿Qué tipos de actividades tendrán un impacto en su dirección y sus empleados?
- Tenga en cuenta su tiempo y sus recursos. ¿Puede mezclar diferentes actividades de eventos para planificar algo que se adapte a sus necesidades y a su calendario?
- Tenga en cuenta los eventos existentes en su empresa. ¿Hay un evento de empresa próximo al despliegue de Microsoft 365 que pudiera incorporar su lanzamiento?

Recursos y tácticas para un lanzamiento efectivo

Hemos reunido algunos recursos, ideas y tácticas para ayudarle a crear un lanzamiento de Microsoft 365 efectivo,

- El equipo de planificación y los organizadores se ponen camisetas de Office 365. Pídalas en <https://www.co-store.com/iw> (solo clientes de EE. UU.)
- Pancartas, pósteres y folletos expuestos en las oficinas
- Cabinas de demostración en la cafetería o en el vestíbulo para presentar las diferentes herramientas y características de Microsoft 365 y proporcionar experiencia práctica
- Lleve a cabo eventos de participación en línea mediante Difusión de reunión de Skype para miembros del equipo en oficinas remotas

Promover la participación continua

Puede ayudar a incrementar la adopción de Microsoft 365 a lo largo del tiempo con actividades continuas de concienciación y formación.

- Saque provecho de los correos electrónicos de sugerencias y trucos para reforzar el desarrollo de las cualificaciones:
<https://productivitylibrary.fasttrack.microsoft.com>
- Cree un grupo de Yammer para continuar la conversación sobre procedimientos recomendados y nuevas características
- Comparta casos de éxito para mostrar cómo los suyos utilizan Microsoft 365 de forma innovadora e impactante
- Periódicamente, organice sesiones adicionales de participación, como reuniones generales o sesiones "lunch and learn" para fomentar la participación de los usuarios
- Establezca desafíos para las personas y organice competiciones para celebrar las mejores formas en que han utilizado Microsoft 365 para trabajar de manera diferente

Vídeo publicitario de Office 365

Reproduzca periódicamente el vídeo publicitario de Office 365 en el evento de lanzamiento en la cafetería o cerca de los ascensores.



<http://aka.ms/teaservideo>

Busque otros vídeos en <http://aka.ms/officevideo>



Sugerencias y trucos

Compartir los casos de éxito recopilados por el equipo de proyecto durante el despliegue es una buena manera de fomentar la participación continua. Consulte la sección Escenarios de la página 26 para ver lo que puede incluir en su caso de éxito.



Lista de comprobación de concienciación

- Cree el plan de comunicaciones con correos electrónicos, pósteres y eventos que generen expectativa ante el lanzamiento
- Repase sus escenarios mientras crea el plan de comunicaciones
- Personalice los recursos y las plantillas disponibles según sea necesario para apoyar el lanzamiento
- Incluya en el plan de comunicaciones actividades después del lanzamiento para fomentar la participación continua



Formación

La formación es esencial para asegurarse de que los nuevos usuarios tengan los conocimientos necesarios para sacar el máximo provecho de Microsoft 365. Desarrollar un programa de formación completo es un componente crucial para alcanzar el éxito.

Intente que la formación incluya algo más que una simple presentación de los procedimientos para realizar las tareas. Haga saber a los usuarios finales por qué se está produciendo el cambio y qué les aportará. Ofrecer esta información a los usuarios finales ayudará a impulsar la adopción a largo plazo de Microsoft 365.

DE UN VISTAZO

- ¿Qué aspectos de mi organización debo tener en cuenta al elaborar el programa de formación?
- ¿Qué hitos clave debo incluir en el programa de formación?
- ¿Qué recursos de formación están disponibles para el lanzamiento de Microsoft 365?

Crear el plan de formación

Cuando elabore el plan de formación, tenga en cuenta lo siguiente:

- **El sistema de productividad que tiene actualmente**
Si actualmente tiene un sistema de productividad, puede que necesite trabajar más en la fase de formación, ya que implicará un cambio en el comportamiento
- **Los conocimientos que tienen los empleados de la tecnología**
Debe saber cuánto saben sus empleados de la tecnología cuando planifica el programa de formación. Esto ayudará a determinar con qué facilidad integrarán nuevos métodos de trabajo
- **Otras iniciativas llevadas a cabo en la empresa simultáneamente**
Es importante saber qué otros programas se están ejecutando en la empresa actualmente para asegurarse de que no está abrumando a sus empleados y de que no hay confusiones al aprender nuevos métodos de trabajo
- **El mejor método de entrega**
Es importante saber cuál es la mejor manera de proporcionar formación específica para su organización, ya sea mediante el microaprendizaje consumible, presencial o a través de tutoriales en línea asistidos o no asistidos
- **La cultura de su organización**
Cada empresa es diferente y la manera en que su organización interactúa puede ayudarle a documentar su programa de formación

Hitos clave del programa de formación

El plan de formación adecuado es esencial, puesto que los conocimientos de los empleados sobre Microsoft 365 se desarrollarán de diferentes maneras para cada persona o equipo. Considere la posibilidad de incluir estos hitos en el plan de formación:

- Calendario de formación periódica para sesiones de principiantes
- Sesiones en los departamentos para compartir dónde se está obteniendo el valor
- Clínicas de atención inmediata para aquellos que tienen desafíos
- Asegúrese de que su servicio de asistencia puede responder a preguntas de tipo "¿Cómo puedo...?"

Preparación del servicio de asistencia

Asegúrese de que el servicio de asistencia cuenta con toda la información que necesita para respaldar los cursos de formación.

Esta guía puede ayudarle a preparar el servicio de asistencia técnico para que pueda solucionar los problemas de los usuarios acerca de Office 365.

<http://aka.ms/helpdeskready>

Acceso a los recursos de formación

El acceso gratuito en línea a los recursos de formación le ayudará en el lanzamiento de Microsoft 365. Incluso puede incorporar los recursos de formación de Microsoft 365 a su sitio interno de formación.

Formación de productos

Formación basada en productos para ayudar a preparar a su gente a usar los servicios y las aplicaciones de manera efectiva.

- ➔ Disponible en línea
- ➔ Recortable en tamaño
- ➔ Estilo de artículo
- ➔ Enfoque detallado

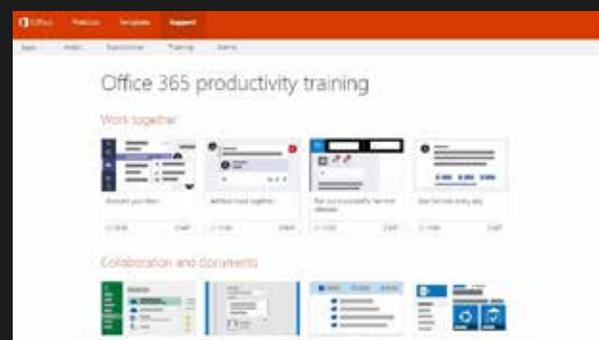


<http://aka.ms/o365producttraining>

Formación de productividad

Formación basada en escenarios para ayudar a preparar a su gente a sacar el máximo provecho de su productividad con Microsoft 365.

- ➔ Formación en vídeo
- ➔ Sencilla
- ➔ Basada en escenarios
- ➔ Con lenguaje simple



<http://aka.ms/productivitytraining>

Guías de inicio rápido de Windows 10

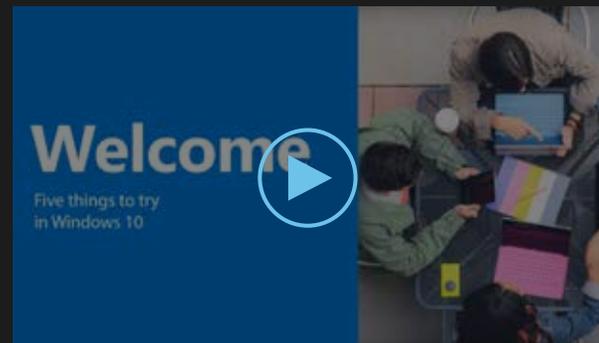
Busque guías y tutoriales que le ayudarán a familiarizar a los usuarios finales con las características y capacidades básicas y avanzadas de Windows 10 en un entorno empresarial.



<https://aka.ms/win10quickstartguides>

Guía práctica de Windows 10: cinco sugerencias para productividad

Personalice su experiencia de Windows 10 con aplicaciones, el menú Inicio, etc. Siga estas cinco sugerencias para sacar más provecho de Windows 10.



<https://aka.ms/windows10productivitytips>



Lista de comprobación de formación

- Tenga en cuenta la cultura empresarial, los conocimientos técnicos, los sistemas actuales y otras iniciativas de su organización cuando cree su programa de formación
- Incorpore hitos clave al programa de formación
- Asegúrese de que el servicio de asistencia esté preparado para responder a cualquier pregunta de los usuarios finales antes, durante y después del lanzamiento
- Explore los recursos disponibles para ayudar a su organización a ponerse en marcha rápidamente



Planear, implementar y gestionar

Esta sección le guiará por la planificación adicional de las actividades de adopción, el programa de adopción anticipada, la ejecución del plan de éxito y las repeticiones para lograr un éxito empresarial continuo. Se incluyen escalas de tiempo para ayudarle en el seguimiento del lanzamiento de Microsoft 365 en todas sus fases.

Recuerde que las implementaciones de tecnología con mayor éxito centran el 80 % de su trabajo en las personas y solo el 20 % en la tecnología. Tenga siempre presentes a los usuarios finales y sus comportamientos para asegurarse de que el despliegue se realice sin problemas.

DE UN VISTAZO

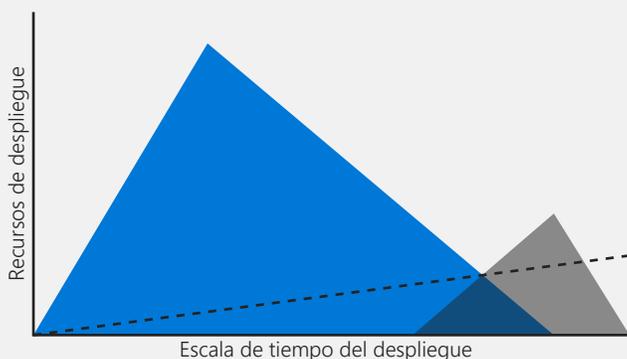
- ¿Por qué tengo que dedicar tiempo a planear las actividades de adopción?
- ¿Qué es un programa de adopción anticipada y cómo puedo lograr que el mío tenga éxito?
- ¿Cómo puedo seguir efectuando iteraciones de Microsoft 365 para lograr más éxito?

Planear la actividades de adopción

Al planificar el trabajo de adopción, es importante tener una visualización que vaya más allá del lanzamiento inicial. Muchas organizaciones tratan la adopción de los usuarios finales como una ocurrencia tardía, ya que es una creencia extendida que la nueva tecnología solo se usará si está disponible. Sin embargo, debe ser pensada como la base a partir de la cual puede crear. Las personas pueden resistirse al cambio, lo cual hace que sea crucial planificar e iniciar este paso en paralelo con la planificación de la implementación de la tecnología; de modo que siga así.

Enfoque común

El enfoque del usuario final es una ocurrencia tardía. Por ejemplo, "un correo electrónico con un vínculo a formación"



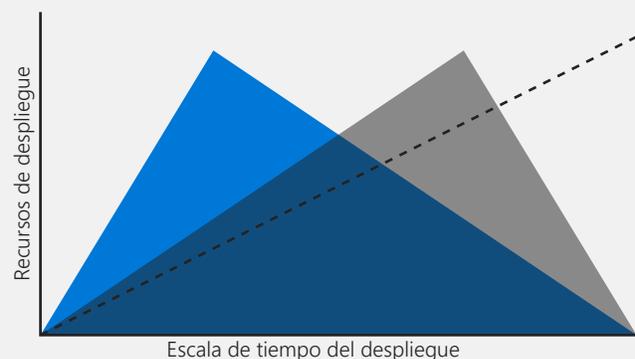
Planificación y ejecución de implementación técnica

Planificación y actividades centradas en los usuarios

Trayectoria de adopción

Enfoque ideal

La adopción de los usuarios finales es una secuencia de trabajos paralela e integrada con la implementación



Usar Microsoft 365 para planear y ejecutar el despliegue

Usar varios servicios y aplicaciones de Microsoft 365 durante la planificación y la ejecución del despliegue puede ayudarle a tener éxito. Debería considerarlo para que el equipo se familiarice con el servicio y pueda ayudar a formar a sus compañeros de manera efectiva. Estos son algunos ejemplos:

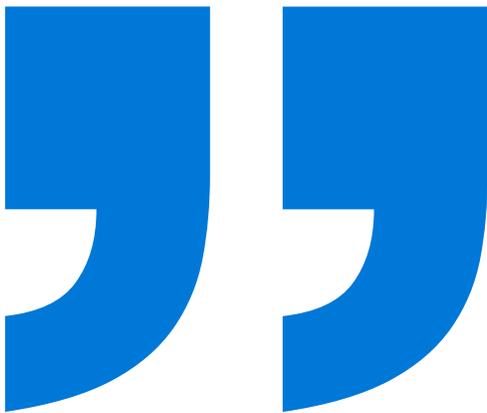
- Use los grupos de Office 365 para planificar su proyecto y colaborar con documentos relacionados con la implementación de Microsoft 365
- Use Microsoft Planner para la administración de las tareas diarias del proyecto de implementación de Microsoft 365
- Use Yammer para crear, preparar y ofrecer asistencia a la comunidad de organizadores de Microsoft 365
- Use Skype Empresarial para llevar a cabo conferencias en línea con el equipo de proyecto y capture las minutas de las reuniones en Microsoft OneNote

Estoy más que satisfecho por la forma en que toda la organización colaboró conjuntamente para conseguir esta transformación global.

Tuvimos equipos dedicados que planificaron muchas cosas por adelantado. Y Yammer demostró ser un agente de cambio fundamental; los equipos se formaron dinámicamente y trabajaron con los grupos de implementación de cada país. Se iniciaron conversaciones en todas partes, lo cual resultó ser un canal fantástico para prestar asistencia a los usuarios finales.

Al finalizar la implementación de Office 365 me pregunté cómo habíamos podido hacerlo sin esta herramienta.

– Andy Tidd, director de informática, ABB



Antes del lanzamiento

Durante las cinco semanas anteriores al lanzamiento, dedique tiempo a reunir a su organización para dar apoyo al despliegue de Microsoft 365. En ese tiempo, desarrolle un plan de comunicación, organice la preparación de la formación y ejecute un programa de adopción anticipada. La escala de tiempo que aparece a continuación le guiará durante las semanas anteriores al lanzamiento. En la siguiente sección encontrará orientación para ejecutar un programa de adopción anticipada.

Escala de tiempo	Serie de tareas	Descripción
Semana 1	Comunicaciones	Desarrolle un plan de comunicaciones y una estrategia de eventos. Prepare los materiales.
	Formación	Planifique el programa de formación para los usuarios finales.
Semana 2	Comunicaciones	Envíe un correo electrónico de "cuenta atrás" para que los destinatarios estén informados, crear expectativas y despertar el interés resaltando las ventajas para los usuarios
	Programa de adopción anticipada	Para iniciar el programa de adopción anticipada, contrate a los participantes del programa, proporcioneles formación y establezca un grupo de Yammer para el programa de usuarios pioneros. Obtenga más información en la Guía del programa de adopción anticipada: https://aka.ms/earlyadoptionprogramguide Para reunir datos sobre sus conocimientos de Microsoft 365, distribuya una encuesta preliminar poco antes de que los usuarios que participan en el proyecto piloto reciban cuentas y dispositivos activados.
	Asistencia	Prepare al departamento de asistencia para prestar ayuda a los usuarios y asegúrese de que conoce la Guía de solución de problemas para el departamento de asistencia . http://aka.ms/helpdeskready
Semana 3	Comunicaciones	Asegúrese de que Microsoft 365 tiene presencia visual en todas las oficinas de la empresa con pósteres, prospectos y videos publicitarios .
	Formación	Configure un sitio de grupo interno para almacenar los recursos de aprendizaje como las guías de introducción y las sugerencias y trucos. También puede remitir a los usuarios al centro de aprendizaje público de Microsoft. Visite el Centro de aprendizaje de Office 365 en http://aka.ms/O365learning
	Programa de adopción anticipada	Póngase en contacto con los participantes del programa de adopción anticipada para recopilar comentarios. Realice una encuesta a mitad del proyecto piloto para reunir datos sobre sus experiencias con Microsoft 365, y use los resultados para realizar ajustes antes del despliegue general.
Semanas 4 y 5	Comunicaciones	Trabaje con el departamento de comunicaciones internas para difundir anuncios en el portal de la empresa, el portal de TI y otros sitios internos según sea necesario. Igual que con el grupo piloto, distribuya encuestas por toda la organización justo antes de que reciban sus cuentas y dispositivos. Prepárese para el evento de participación del lanzamiento.
	Programa de adopción anticipada	Use una encuesta final inmediatamente después del período de proyecto piloto para determinar si necesita realizar más ajustes en el material general de formación y concienciación.

ANTES DEL LANZAMIENTO

LANZAMIENTO

DESPUÉS DEL LANZAMIENTO

Activar el programa de adopción anticipada

Para que el lanzamiento tenga éxito, comience el despliegue de Microsoft 365 con un programa de adopción anticipada con el fin de obtener comentarios iniciales y después continuar el impulso en el momento del despliegue del programa en toda la organización.

Mientras se completa la incorporación técnica a Microsoft 365, es importante pensar en un programa de adopción anticipada con un grupo principal de usuarios profesionales, así como con miembros del equipo de TI que proporcionen asistencia a los usuarios. La ejecución de este programa le permite recopilar comentarios sobre la experiencia de los usuarios sobre el lanzamiento y obtener casos de éxito temprano que se pueden usar en el momento de lanzar Microsoft 365 en toda la organización.

Un programa de adopción anticipada también desarrollará un grupo de usuarios pioneros que se convertirán en sus organizadores y apoyarán el lanzamiento más amplio. El programa le brinda la oportunidad de probar el entorno con un grupo de confianza que será más flexible si algo va mal.



Sugerencias y trucos

En general, cuando seleccione a los participantes del programa de adopción anticipada, elija a personas que quieran que el proyecto tenga éxito.

Los participantes del programa son personas importantes con influencia y compartirán con sus compañeros su experiencia con el despliegue.

Use el programa de adopción anticipada para resolver problemas reales, no rechace la tecnología. Anime a los participantes del programa a usar Microsoft 365 para los escenarios a los que ha dado prioridad. Localice los cambios que necesita hacer en los escenarios para lograr los resultados empresariales que ha definido como importantes para la adopción de Microsoft 365 en su organización.

Incluir a las partes interesadas adecuadas en el programa de adopción anticipada

Seleccionar a las personas adecuadas para que participen en el grupo piloto del programa de adopción anticipada (EAP) es clave para obtener información valiosa que puede usar durante el lanzamiento. La lista siguiente puede ayudarle a decidir a quién incluir en el programa:

- Los usuarios de las diferentes líneas y departamentos de la empresa, preferiblemente aquellos que trabajan juntos en un proceso de negocio o proyecto
- Posibles organizadores o coordinadores que se convertirán en defensores durante el lanzamiento amplio en toda la organización
- Usuarios que normalmente tienen problemas con la tecnología. Es importante que comprenda sus necesidades y aborde esas necesidades durante el lanzamiento
- Los miembros de los departamentos de soporte técnico o de TI que apoyarán a los usuarios durante el lanzamiento
- Excluir al CEO y a los altos directivos. Aunque pueda resultar tentador pedir la participación de los altos directivos, excluirlos del programa de adopción anticipada le brinda la oportunidad de suavizar los problemas antes de exponerlos durante el despliegue



Sugerencias y trucos

Consulte la sección [Partes interesadas](#) de la página 10 para repasar las cualidades que debe buscar en un organizador.

Acciones clave para un programa de adopción anticipada acertado

- Prepare a los participantes del programa de adopción anticipada para los escenarios seleccionados, incluidos los escenarios principales. Consulte los recursos de comunicación de los escenarios disponibles y los recursos de formación disponibles en FastTrack aquí: <http://aka.ms/productivitylibrary>
- Inicie su programa de organizadores de Microsoft 365. Informe a los organizadores de destino sobre el programa y empiece a incorporarlos y a prepararlos para convertirlos en organizadores
- Obtenga comentarios en tiempo real de los participantes del programa de adopción anticipada y ajuste su plan de adopción según estos comentarios. Intente crear un grupo de Yammer para los participantes de su programa, de manera que otras personas en el programa puedan ver los comentarios que se publican y animarse a añadir sus propios pensamientos.
- Esté preparado para recibir comentarios con Skype Empresarial y Yammer durante las horas de oficina para responder a preguntas y compartir sugerencias
- Póngase en contacto de manera proactiva con los participantes del programa para recopilar comentarios. Acérquese a ellos, envíeles un mensaje instantáneo o llámelos. Tenga en cuenta que si nadie proporciona comentarios, el programa no habrá alcanzado su potencial

Consulte la Guía del programa de adopción anticipada

La Guía del programa de adopción anticipada tiene aún más sugerencias y trucos útiles para realizar correctamente el programa de adopción anticipada.

<https://aka.ms/earlyadoptionprogramguide>

No olvide dar las gracias a los participantes y recopilar comentarios con la plantillas de correo electrónico de agradecimiento.

<https://aka.ms/eapthankyouemail>



Lanzamiento

Implementar el lanzamiento de Microsoft 365 en toda la organización es un gran momento. Ha llegado el momento de usar toda la planificación y trabajo previos, y ver recompensado su esfuerzo.

Escala de tiempo	Serie de tareas	Descripción
Semana 6	Comunicaciones	Ejecute el evento de lanzamiento de Microsoft 365 para entusiasmar a los usuarios finales. Envíe un "correo electrónico de anuncios" para que los usuarios sepan todo lo que se ofrece, cómo comenzar y dónde buscar ayuda y recursos.
	Formación	Realice cursos de formación para los usuarios finales

ANTES DEL LANZAMIENTO

LANZAMIENTO

DESPUÉS DEL LANZAMIENTO

Después del lanzamiento

Ahora que el lanzamiento de Microsoft 365 se ha realizado correctamente en su organización, es importante que siga interesándose por la experiencia de los usuarios con Microsoft 365. Asegúrese de proporcionar sugerencias y trucos adicionales, y de ofrecer formación continuada según sea necesario. En esta sección se describe cómo puede seguir impulsando la adopción en su organización y mantenerse al día sobre las actualizaciones y características de los servicios.

Escala de tiempo	Serie de tareas	Descripción
Semanas 8 a 12	Comunicaciones	<p>Comparta periódicamente consejos con los usuarios finales mediante las plantillas de correo electrónico de "sugerencias y trucos" para mantener el impulso y ampliar el uso de Microsoft 365.</p> <p>Una vez realizado el despliegue en toda la organización, distribuya una encuesta final para evaluar los conocimientos y la experiencia de los usuarios finales con Microsoft 365.</p>
	Formación	Continúe con el programa de formación continua según corresponda

ANTES DEL LANZAMIENTO

LANZAMIENTO

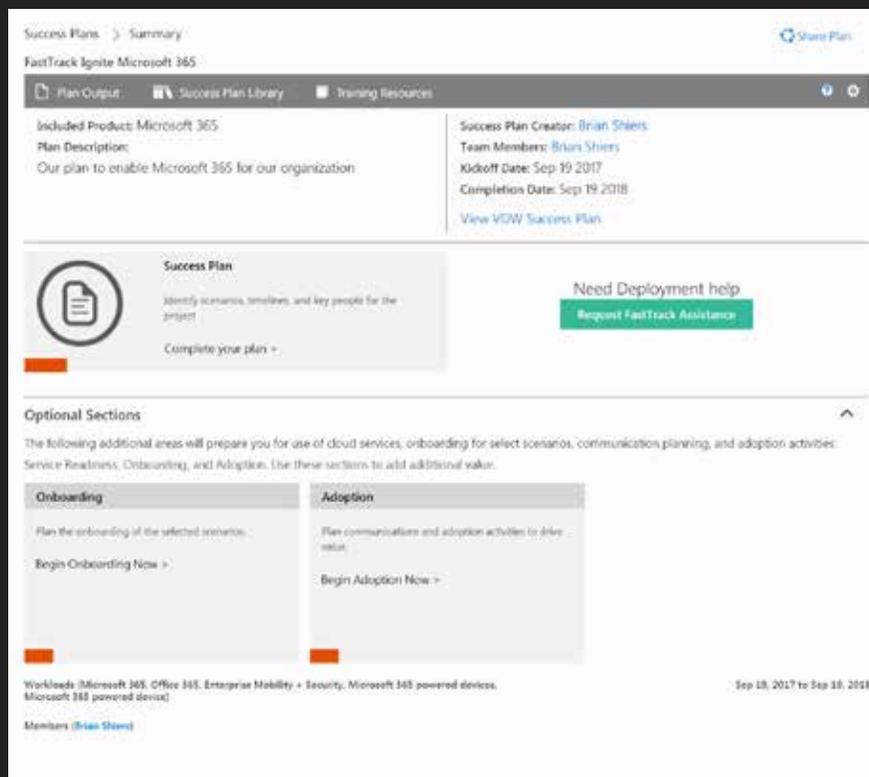
DESPUÉS DEL LANZAMIENTO

Crear un plan de éxito

Un plan de éxito es muy importante para el despliegue ya que proporciona un mapa de ruta para lograr sus objetivos con Microsoft 365.

Cómo crear su plan de éxito

01. Inicie sesión en el sitio de FastTrack con su id. de la organización de Microsoft 365 <https://fasttrack.microsoft.com>
02. Haga clic en "Iniciar un nuevo plan"
03. Complete el asistente de creación y haga clic en "Finalizar"
04. Seleccione los escenarios del plan de éxito y haga clic en Guardar y continuar
05. Escriba los detalles de escala de tiempo de cada escenario y haga clic en Guardar y continuar
06. Introduzca los nombres de las partes interesadas en Contactos y haga clic en Guardar y finalizar



Lo conseguiremos con FastTrack

FastTrack incluye un equipo formado por cientos de ingenieros que están dedicados a ofrecer a los profesionales de TI y a partners de todo el mundo la mejor experiencia con Microsoft 365.

Los clientes elegibles para Microsoft FastTrack pueden solicitar la incorporación para recibir asistencia remota y personalizada. Nuestros ingenieros de FastTrack le ayudarán a planificar su proyecto de Microsoft 365, evaluar su entorno técnico, proporcionar orientación para correcciones, migrar datos a Office 365* y **proporcionar asistencia para la adopción por parte de los usuarios.**



Lo conseguiremos con FastTrack

Empiece hoy mismo

<http://fasttrack.microsoft.com>



Movernos al ritmo del cambio y no romper el negocio ha sido crucial para nosotros. Nuestra asociación con el equipo del Centro FastTrack fue fantástica. Nos ayudaron a superar muchos de los desafíos relacionados con la incorporación, así como a establecer estratégicamente nuestros procesos empresariales y cambios en la empresa.

– Omar Bhatti, director, CSC

* Los clientes que tienen como mínimo 500 licencias elegibles disponen de servicios de migración

Renovar el éxito continuo

Impulsar la adopción es un proceso continuo y no termina tras el día del lanzamiento ni después de medir el impacto del lanzamiento. Siga buscando nuevas formas en que Microsoft 365 puede aportar valor para adaptarse a las necesidades de su organización y de los usuarios en continuo cambio.

- Usando la información del proceso de lanzamiento, ponga en marcha sesiones de formación adicionales para comunicar a los usuarios los procedimientos recomendados y las soluciones de Microsoft 365 de mayor impacto.
- Programe sesiones adicionales de desarrollo de soluciones y escenarios empresariales con más departamentos de su organización. Posteriormente, organice cursos para los departamentos donde se explique cómo Microsoft 365 puede impulsar el éxito en cada una de las líneas de negocio.

Puede usar la biblioteca de productividad para ayudar a identificar nuevos escenarios para utilizar más Microsoft 365

<http://aka.ms/productivitylibrary>

- Asegúrese de animar a los usuarios y organizadores a que desarrollen ideas sobre cómo Microsoft 365 puede mejorar las prácticas de la empresa, y compártalas con otras personas a través de eventos para fomentar la participación, actividades de la comunidad y un grupo de Yammer. Use esas ideas para generar soluciones adicionales y organizar sesiones de formación adicionales

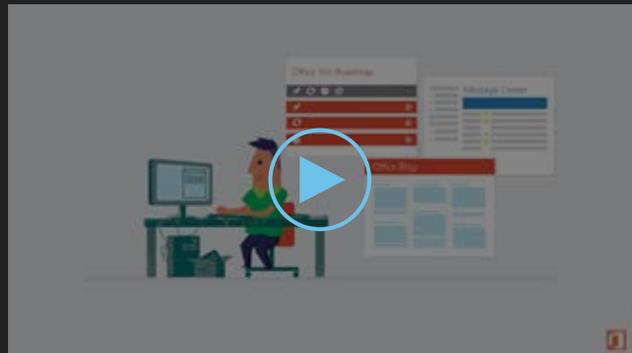
Queremos que adoren esta herramienta, y para ello no solo es necesario escuchar a los empleados, sino también analizar los comentarios e implementarlos de verdad.

– Jeff Schuman, Nationwide



Prepararse para el cambio y administrarlo

Administrar el cambio en Office 365



<https://aka.ms/managingchangeO365>

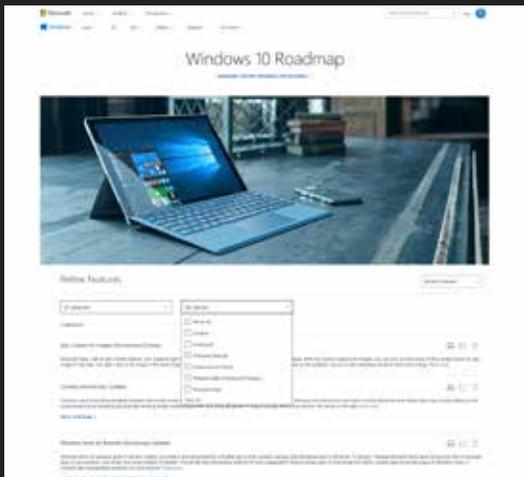
Su negocio y la nube están en constante movimiento. La gente siempre está buscando nuevas oportunidades para trabajar de manera más efectiva y las características continuamente actualizadas de la nube permiten que esto ocurra.

No debe perderse el mapa de ruta público y los blogs para conocer las actualizaciones y las nuevas características del servicio que puede aprovechar.

Mapa de ruta público

Manténgase informado sobre el mapa de ruta de Windows 10 y de Office 365 con el fin de conocer las actualizaciones del servicio que puede aprovechar su organización para sacar el máximo partido de Microsoft 365.

Mapa de ruta de Windows 10



Filtre las características por aplicación, servicios o plataforma para identificar las características y actualizaciones de las que puede beneficiarse.

<http://aka.ms/win10roadmap>

Mapa de ruta de Office 365



Las características están agrupadas por fases de desarrollo para que pueda ver las próximas actualizaciones, qué se está desplegando actualmente y qué está ya disponible para sus clientes.

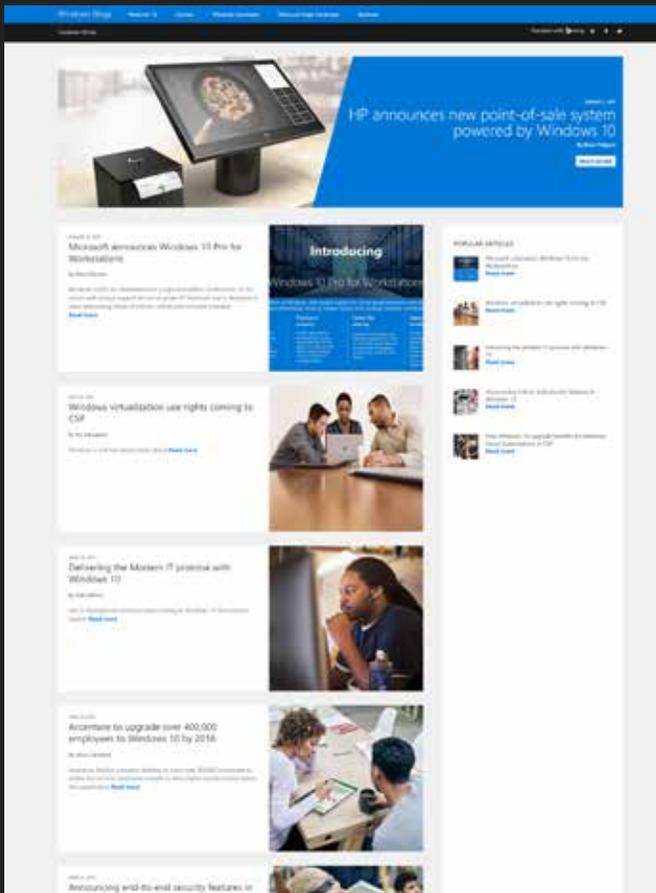


<https://roadmap.office.com>

Blogs

Siga el blog de Windows para su empresa y los blogs de Office para mantenerse al día sobre la manera en que su organización puede trabajar más eficazmente con nuevas actualizaciones y características del servicio.

Blog de Windows para su empresa



<http://aka.ms/win10blog>

Blogs de Office



<http://blogs.office.com>

Conviértase en Insider para tener acceso a más recursos

Únase al programa Windows Insider o Windows IT Pro Insider para obtener acceso anticipado a nuevas versiones y proporcionar comentarios sobre las características y la funcionalidad más recientes.



<http://aka.ms/windowsinsider>

<http://aka.ms/windowsitproinsider>

Gestionar sus actualizaciones

Actualizaciones de Office 365:

Mediante el Centro de administración de Office 365, puede registrarse para obtener versiones tempranas de modo que su organización pueda recibir actualizaciones al instante. También puede designar que solo determinados individuos reciban las actualizaciones, o elegir permanecer en el calendario de versiones predeterminado y recibir las actualizaciones más tarde.

Obtenga más información sobre las opciones aquí:

<http://aka.ms/releaseoptions>

Actualizaciones de Windows 10:

Windows 10 proporciona un nuevo modelo para que las organizaciones implementen y actualicen Windows al proporcionarles actualizaciones de características y capacidades mediante un proceso continuo. Este nuevo modelo, llamado Windows como servicio (WaaS), requiere que vuelva a pensar cómo implementar y actualizar Windows.

Para respaldar diferentes necesidades y utilizar casos dentro de su organización, puede seleccionar una de las diferentes ramas de servicios de Windows:

- La rama actual (CB) es para los usuarios pioneros, los equipos de TI y otros grupos piloto más amplios. Se usa para validar adicionalmente la compatibilidad de aplicaciones y las características lanzadas recientemente.
- La rama actual para empresas (CBB) está dirigida a la mayoría de las personas de una organización. Permite la implementación por etapas de nuevas características durante un periodo de tiempo más prolongado.
- La rama de servicio a largo plazo (LTSB) es para dispositivos esenciales o especializados. No recibe nuevas características, pero sigue recibiendo soporte técnico para la seguridad y otras actualizaciones durante un tiempo prolongado.

Use el programa Windows Insider para probar e implementar el código de preproducción y para ver de manera anticipada las características que se incluirán en las futuras actualizaciones de Windows.

<https://insider.windows.com/en-us/>

Escala de tiempo del despliegue de Microsoft 365

Serie de tareas	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5
Identificar a las partes interesadas principales y constituir equipos	Identificar y contratar a un propietario del éxito y un gerente de proyecto	Identificar y contratar patrocinadores ejecutivos y rellenar los roles de equipo restantes			
Identificar los escenarios y clasificarlos por orden de prioridad	Identificar y desarrollar los escenarios	Clasificar los escenarios por orden de prioridad			
Definir los criterios de éxito		Definir los criterios de éxito o los indicadores clave de rendimiento (KPI) y establecer bancos de pruebas de KPI			
Crear un plan de éxito	Comenzar a capturar los detalles del proyecto en un plan de éxito en http://fasttrack.office.com	Finalizar su plan de éxito			
Crear su programa de organizadores	Identificar y contratar a organizadores Crear un grupo de Yammer para apoyar a sus organizadores	Formar a los organizadores y actividades de intercambio de ideas	Determinar las tareas continuas de los organizadores	Finalizar las actividades de lanzamiento de los organizadores	Obtener comentarios e historias de éxito de los organizadores para usar en el lanzamiento
Programa de adopción anticipada	Contrate a los participantes del programa. Establezca un grupo de Yammer para facilitar la colección de comentarios y comunicaciones	Distribuya una encuesta de línea base entre los participantes. Proporcione a los participantes una cuenta de activada para iniciar formalmente el programa de adopción anticipada.	Póngase en contacto con los participantes del programa para recopilar comentarios informales		Envíe una encuesta final y use la información recogida para realizar ajustes al lanzamiento.
Concienciación y comunicación	Desarrolle un plan de comunicaciones y una estrategia de eventos de participación. Desarrolle materiales de comunicaciones usando las plantillas disponibles	Envíe un "correo electrónico de cuenta atrás" a los empleados	Asegúrese de que Microsoft 365 tiene presencia visual en todas las oficinas de la empresa	Anuncie el próximo lanzamiento de Microsoft 365 en la intranet de la empresa. Prepárese para el evento de participación del lanzamiento.	Cree un grupo de Yammer para que los usuarios finales compartan sus historias de éxito de Office 365. Distribuya una encuesta de línea base entre los usuarios finales
Formación	Desarrolle un plan de formación para usuarios finales		Establezca un sitio de formación interno para almacenar los recursos de formación		Formación para los usuarios finales
Prestar asistencia		El servicio de asistencia está preparado para prestar asistencia a los usuarios finales			
Mejorar la participación de los usuarios e impulsar la adopción					
Prepararse para el cambio y administrarlo					
Medir, compartir el éxito y repetir					

Caso de éxito de cliente

Cuando los directivos de Henkel determinaron que los sistemas de TI de la empresa estaban anticuados, decidieron "hacer que ocurriera" y pasaron directamente a la nube. Vea el vídeo para saber cómo planificó Henkel un lanzamiento de éxito de Office 365.

Henkel: adopción excelente

Descubra cómo Henkel planificó el éxito de Office 365

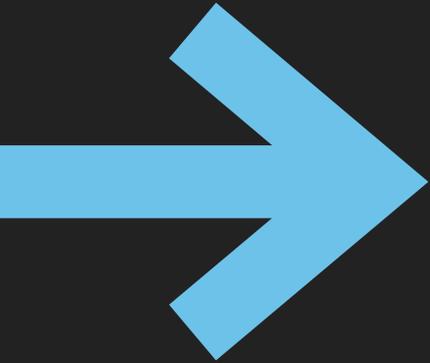


<http://aka.ms/adoptionexcellence>



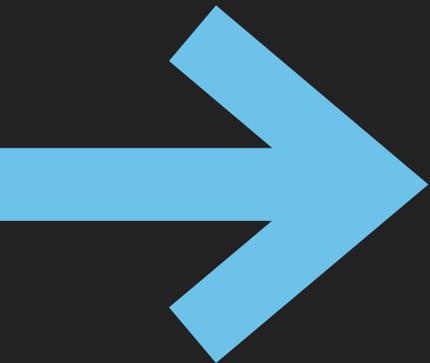
Lista de comprobación de planear, implementar y gestionar

- Utilice FastTrack como ayuda durante el lanzamiento de Microsoft 365
- Cree un plan de éxito que le ayude alcanzar sus objetivos con Microsoft 365
- Establezca un programa de adopción anticipada para obtener información que pueda reutilizar durante el lanzamiento
- Use la lista de comprobación de antes del lanzamiento, durante el lanzamiento y después del lanzamiento para seguir la pista de su despliegue
- Siga gestionando y preparando el cambio, y no pierda de vista el mapa de ruta público y los blogs de Microsoft



Visite fasttrack.microsoft.com

<http://fasttrack.microsoft.com>

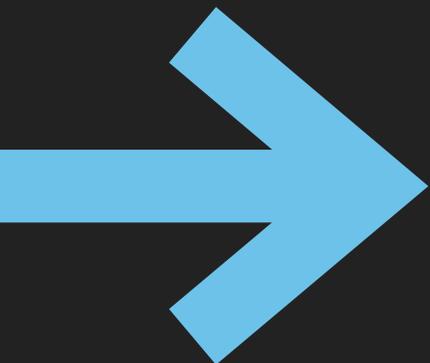


Siga las últimas noticias

<http://aka.ms/win10blog>

<http://blogs.office.com>

<https://blogs.technet.microsoft.com/enterprisemobility>



Únase a las comunidades técnicas

<http://aka.ms/driveadoption>

<https://techcommunity.microsoft.com>

© 2017 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados. Este documento se proporciona "tal cual". La información y los puntos de vista expresados en este documento, incluidas las direcciones URL y otras referencias a sitios web de Internet, pueden cambiar sin previo aviso. Usted asume los riesgos que conlleva su uso.

Este documento no le proporciona derechos legales respecto a la propiedad intelectual de ningún producto de Microsoft. Puede copiar y utilizar este documento con fines internos y a modo de referencia. Puede modificar este documento con fines internos y a modo de referencia.

Correo: contacto@alesca.com.mx
Redes Sociales: @ALESCAProductividad
WhatsApp: 33 1964 0904