

# Deployment Zero-Touch:

**Un punto di svolta nella gestione dei dispositivi**



## Indice

### 03

Introduzione

### 05

Windows 10 Autopilot, la base per il deployment "zero-touch"

### 06

Surface porta il deployment a un nuovo livello

### 10

Ottenere significativi risparmi di tempo e di costi

### 14

Massimizzare il valore con Surface

### 16

Il percorso verso un nuovo livello di gestione

### 17

Surface leads the zero-touch deployment pack

## Introduzione

Il deployment di computer all'interno di un'organizzazione era un processo piuttosto semplice per i team IT, con hardware e software standardizzati che consentivano di equipaggiare l'intera forza lavoro con un unico approccio.

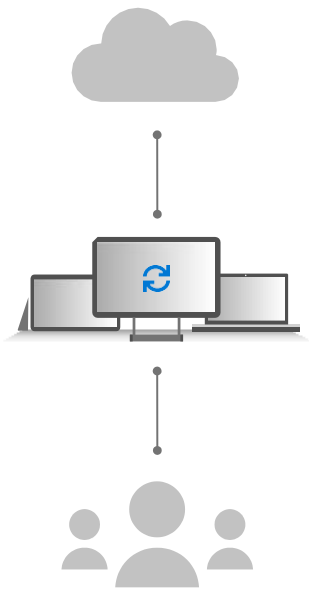
Gli attuali ambienti di lavoro, tuttavia, hanno trasformato il deployment dei dispositivi endpoint in un processo complesso e difficile. Oggi la forza lavoro è sempre più mobile e utilizza una vasta gamma di dispositivi, sia di proprietà dell'azienda sia dei dipendenti stessi, dai tablet ai laptop e i desktop.

Inoltre, il cloud ha ampliato il perimetro della rete tradizionale, richiedendo nuove policy e controlli per proteggere i dati all'interno e all'esterno dell'organizzazione.

**L'attività di configurazione dei dispositivi endpoint con le applicazioni, i profili e le impostazioni di sicurezza richiesti per ciascun utente genera forti pressioni su un personale IT già sovraccarico**, aumentando spesso il TCO. Per aziende con centinaia o migliaia di utenti, il tempo, i costi, e l'impatto sulla produttività del reparto IT e dell'organizzazione possono essere molto rilevante.

Spesso i ritardi e le interruzioni causate dalle configurazioni e dal deployment dei dispositivi frustrano anche gli utenti finali, che vogliono soltanto iniziare a utilizzare i loro nuovi dispositivi nel modo più rapido, semplice ed efficiente possibile.

Questo impatto sugli utenti è tutt'altro che banale. In uno [studio del 2019 di IDG sul Digital Business](#), la leva che la maggior parte dei responsabili IT ritiene necessaria per una trasformazione digitale di successo consiste nel migliorare la produttività dei dipendenti, attraverso l'efficienza dei processi e l'automazione.



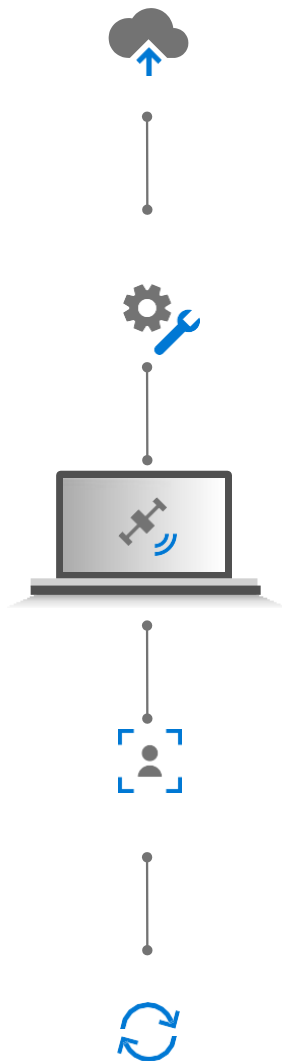
Microsoft ha affrontato questa sfida portando efficienza nei processi e automazione nel deployment dei dispositivi basati su Windows.

**Sfruttando le funzionalità di Windows 10, oltre a una serie di servizi e funzionalità cloud complementari, Microsoft sta aprendo la strada a un modello di deployment "zero-touch".**

Questo approccio assicura che i dispositivi vengano forniti da un Partner Microsoft direttamente ai dipendenti dell'azienda con le policy, le impostazioni e le applicazioni già preinstallate o pronte per il caricamento automatico quando l'utente accende il dispositivo.

Il deployment "zero-touch" è già passato dalla teoria alla pratica nell'offerta **Microsoft Surface per le Aziende**, compresi laptop, tablet, 2-in-1 e desktop. Questi dispositivi Surface hanno funzionalità native progettate per sfruttare la potenza di Windows 10 e di una varietà di servizi cloud di Microsoft per semplificare notevolmente le attività di configurazione e di deployment. Questo cosa comporta? **Che gli utenti possono prendere un dispositivo appena uscito dalla fabbrica e utilizzarlo entro pochi minuti.**

Il deployment "zero-touch" è un componente fondamentale dell'approccio innovativo di Microsoft alla gestione degli endpoint nell'intero ciclo di vita del dispositivo.



## Windows 10 Autopilot, la base per il deployment “zero-touch”

Un elemento fondamentale per il deployment “zero-touch” è costituito proprio da Windows 10. **Windows Autopilot** è un set di tecnologie che consente alle aziende e ai loro fornitori di settare i dispositivi, preconfigurarli e, se necessario, ripristinarli.

Se vogliono, i produttori hardware possono rendere i loro dispositivi pronti per Autopilot da quando escono dalla fabbrica. I team IT possono a loro volta collaborare con i produttori hardware e con i distributori di dispositivi per pre-impostare i profili di deployment e le configurazioni applicative per i differenti tipi di utilizzatori, a seconda del ruolo aziendale, dei diritti di accesso, della posizione geografica e di altri parametri. Questo avviene consentendo ai fornitori del dispositivo di gestire tutte le registrazioni Windows Autopilot nel dominio basato sul cloud di Azure Active Directory dell’azienda cliente. In questo modo si elimina la necessità per il team IT di conservare e caricare manualmente immagini Gold corporate, driver e altri elementi di configurazione.

Dopo che il fornitore effettua la pre-configurazione in base alle indicazioni ricevute, il dispositivo può essere rilasciato direttamente all’utente finale senza alcun intervento del team IT. Quando l’utente accende il dispositivo e si collega online, Windows Autopilot fornisce automaticamente tutte le applicazioni, le policy e le configurazioni di cui hanno bisogno.



**Le funzionalità di Windows Autopilot operano insieme a una serie di altri servizi cloud di Microsoft per automatizzare completamente il deployment e la gestione successiva dei dispositivi Windows 10.**

Tra i più utili ed efficaci di questi servizi ci sono quelli inclusi in Microsoft 365, tra cui Azure Active Directory e il servizio di gestione dei dispositivi mobili Microsoft Intune.

## Surface porta il deployment a un nuovo livello

Microsoft ha ottimizzato la sua offerta di dispositivi Surface per sfruttare pienamente Windows Autopilot e l'intera gamma di servizi complementari di Microsoft 365. Del resto Autopilot stesso è stato progettato e testato sui dispositivi Surface. Oggi tutti i dispositivi Surface vengono rilasciati direttamente dalla fabbrica con Autopilot e con un'immagine di sistema Windows 10 ottimizzata per ridurre inutili ingombri di app e pubblicità. Microsoft raccoglie l'ID di ogni Surface venduto e lo memorizza nel cloud per la gestione dei dispositivi.

Ogni dispositivo Surface viene inoltre rilasciato con Office Professional Plus preinstallato, che velocizza il processo complessivo di Autopilot. Disporre di Office Pro Plus pronto all'uso garantisce agli utenti il software di produttività aziendale di cui hanno bisogno per iniziare a lavorare, personalizzato in base alle loro esigenze.

Un altro elemento rilevante è che Microsoft, come primo fornitore di dispositivi Windows 10 a testare e ad abilitare Autopilot nei suoi prodotti, ha creato le condizioni per costruire l'ecosistema di partner necessario per fornire un deployment "zero-touch". Questi partner - inclusi Distributori, Cloud Solution Provider (CSP) e altri - possono fornire le competenze necessarie per rimuovere le barriere che rallentano il deployment e per rendere gli utenti operativi e più veloci.

## I dispositivi Surface possono supportare il deployment “zero-touch” attraverso ai seguenti passaggi:



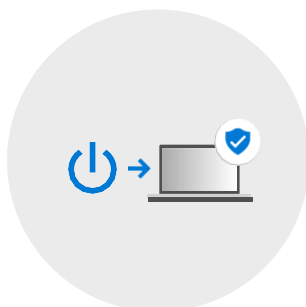
### 01

Al momento dell'acquisto del dispositivo Surface, Microsoft assegna all'acquirente un Cloud Solution Provider (CSP). Il CSP riceve da Microsoft un feed EDI (Electronic Data Interchange) che fornisce i numeri seriali dei dispositivi che il cliente ha comprato. Il CSP può quindi inserire questi dati nel Microsoft Partner Center, uno strumento con cui il cliente ha una relazione fiduciaria. Il Partner Center quindi registra i dispositivi in Windows Autopilot, dove vengono automaticamente visualizzati come dispositivi disponibili nel dominio del cliente. L'unica cosa che il cliente deve fare è accettare la richiesta del CSP di aggiungere i dispositivi nel suo dominio.



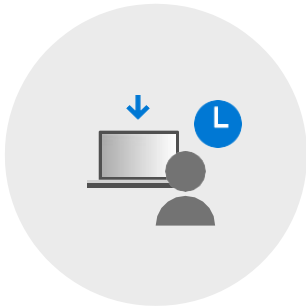
### 02

A questo punto, il team IT dell'organizzazione può utilizzare il portale Azure Active Directory e Intune per accedere ai numeri seriali dei dispositivi, alla tipologia dei prodotti e ad altre informazioni. Così gli amministratori IT possono creare profili basati sul ruolo personale o sui dipartimenti aziendali e fare il deployment di applicazioni, policy e impostazioni che verranno caricati non appena i dispositivi vengono accesi dagli utilizzatori finali.



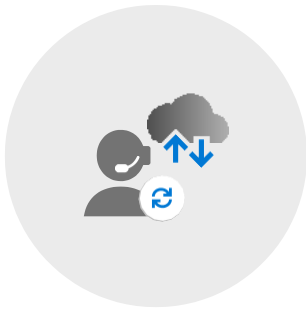
### 03

Appena il dipendente accende il suo Surface e abilita la rete, il dispositivo si collega a Microsoft con il suo ID. Microsoft effettua un controllo su tutti gli ID dei dispositivi registrati in Autopilot. Se il dispositivo è registrato, l'istanza Intune viene notificata automaticamente sul dominio del cliente e Intune procede al deployment. Questo processo, fra l'altro, garantisce che solo i dispositivi che un'azienda acquista e autorizza possano accedere alle risorse aziendali.



## 04

Intune invia applicazioni, policy e impostazioni al dispositivo Surface, eliminando la necessità di farne il re-imaging da zero. L'utente può iniziare a utilizzare il dispositivo in pochi minuti e ogni applicazione viene automaticamente associata ad Azure Active Directory, mostrando l'identità del dipendente senza che sia necessario un ulteriore settaggio.



## 05

Una volta operativo, il dispositivo Surface entra nella fase di gestione del suo ciclo di vita, durante la quale continua a ricevere interventi automatici e modifiche di configurazione grazie ai diversi servizi e alle funzionalità di Microsoft 365. Per esempio, il dispositivo può essere resettato per essere redistribuito con un profilo diverso per un nuovo utente, sostituito con una nuova garanzia e una configurazione identica o ritirato in modo sicuro. Attualmente Surface è l'unico dispositivo Windows 10 che fornisce un servizio che cancella automaticamente la registrazione e procede a nuova registrazione nei casi di sostituzione in garanzia. Altri servizi M365, tra cui Windows Update for Business, Defender Advanced Threat Detection e Microsoft Intelligent Security Graph, assicurano che il dispositivo sia sempre aggiornato, in sicurezza e completamente gestito.



I dispositivi Surface non sono solo i primi su cui Autopilot è stato inizialmente testato e abilitato, ma anche i primi ad abilitare alcune delle più innovative funzionalità di Autopilot, tra cui l'identificazione ibrida di Active Directory, che consente a un dispositivo di essere associato ad Active Directory ed essere gestito da Intune.



**Surface ha anche reso disponibile per la prima volta il deployment “white-glove”, che accelera ulteriormente l’accesso dei dipendenti ai nuovi dispositivi.**

Un partner Microsoft o il team IT stesso può accendere un dispositivo prima che raggiunga l'utente, collegarlo a Internet e premere il pulsante Windows cinque volte per metterlo in modalità “white-glove”. Può quindi scaricare tutte le app e le impostazioni, rimettere il dispositivo nella sua confezione e inviarlo all'utente completamente configurato e pronto all'uso, fornendogli un'esperienza di utilizzo immediata.

In futuro, su ogni confezione di un dispositivo Surface verrà applicata un'etichetta con il codice identificativo del prodotto (PKID) e il numero di versione del sistema operativo. Questo contribuirà a facilitare l'iscrizione dei dispositivi su Autopilot da parte dei partner o l'auto-registrazione da parte del cliente.

## Ottenere significativi risparmi di tempo e di costi

**Sfruttando le funzionalità di deployment “zero-touch” e di gestione dei dispositivi Surface, le aziende possono aspettarsi una sensibile riduzione dei costi operativi.** Forrester Consulting ha realizzato uno [studio sull’impatto totale](#) delle economie e dei vantaggi di business associati ai dispositivi Surface (leggi “Maximizing Value with Surface”), tra cui la loro capacità di sfruttare Windows Autopilot nonché diversi servizi Microsoft 365.

In questa indagine condotta su oltre 300 aziende che stavano utilizzando sia dispositivi Surface sia Microsoft 365 Enterprise, Forrester ha rilevato che:

- **il 78% degli intervistati ha registrato una riduzione delle attività e del tempo impiegato dal team IT per la configurazione e il deployment dei dispositivi Surface, rispetto a quanto necessario per dispositivi diversi.**
- **il 78% ha constatato che Microsoft Surface ha ridotto anche i tempi e le attività necessarie al team IT per gestire e aggiornare Microsoft 365.**

Forrester ha anche calcolato significativi risparmi di tempo e di costi derivanti dal provisioning dei dispositivi Surface e delle applicazioni. In un'organizzazione standard con 1.500 dipendenti:



Autopilot ha assicurato una riduzione media dei tempi di configurazione di 25 minuti per ogni dispositivo.



I tempi per il provisioning delle applicazioni si sono ridotti di 2,6 ore per ogni richiesta.



I tempi per la dotazione di sicurezza e la personalizzazione si sono ridotti di 2,5 ore per ogni dispositivo.

Nella proiezione triennale di Forrester, è stato ipotizzato che la società campione avrebbe realizzato un valore attualizzato e ponderato di \$ 680.000, come conseguenza diretta del provisioning automatizzato dei dispositivi e delle applicazioni offerto dalla combinazione Surface / Microsoft 365.

## KMD

Molte aziende in tutto il mondo stanno già usufruendo dei vantaggi del deployment di Surface. Quando ha offerto ai suoi oltre 3.500 dipendenti una selezione di dispositivi fra cui scegliere, [KMD](#) - una società danese di servizi software e IT - ha scoperto che molti di loro hanno optato per i dispositivi Surface Laptop 2. Questa scelta si è rivelata la migliore anche per il team IT di KMD, grazie a Windows 10, Autopilot e Microsoft 365.

"Rendere operativo un dispositivo [Surface] richiede circa 10 minuti", afferma Anders Damm Christensen, Senior Head of Modern Workplace and Web Experience in KMD. "Una volta servivano 24 ore e c'era la necessità di un ripristino da un backup completo".



## Norwegian Air Shuttle

Dall'altra parte del Mare del Nord, [Norwegian Air Shuttle](#) registra anche alcuni vantaggi derivanti dalla scelta di Surface Pro con le tecnologie LTE Advanced. Con oltre 10.000 dipendenti, Norwegian Air Shuttle è la più grande compagnia aerea della Scandinavia. Surface Pro con tecnologie LTE Advanced funge all'interno dell'abitacolo da " Electronic Flight Bags" (EFB) che contiene di tutto, dalle informazioni di volo ai manuali operativi per i piloti. La compagnia aerea deve equipaggiare centinaia di aerei con EFB e, a questo scopo, utilizzerà Windows Autopilot. "Stiamo effettuando il provisioning di EFB con una modalità molto efficace, grazie alle potenzialità che riscontriamo nelle attuali soluzioni Microsoft", dice Klaus Olsen, EFB Administrator in Norwegian Air Shuttle. "Ovunque invii il dispositivo, ho la sicurezza che, mediante il portale Intune e Windows Autopilot, sarà settato esattamente come vogliamo: con tutte le impostazioni, i profili eSIM e il software".



## Massimizzare il valore con Surface

Forrester Consulting ha condotto un'indagine su oltre 300 decisori IT, ha realizzato interviste approfondite con due grandi organizzazioni e ha sviluppato una sofisticata metodologia per il calcolo dell'impatto economico complessivo, con l'obiettivo di valutare il valore di business dell'implementazione dei dispositivi Microsoft Surface in combinazione con Microsoft 365 Enterprise. Questo ha comportato la creazione di un modello teorico di azienda con 1.500 dipendenti, con l'obiettivo di stimare il valore attualizzato di questa tecnologia su un periodo di tre anni.

Fra l'altro, Forrester ha chiesto agli intervistati di identificare i motivi principali per cui hanno effettuato il deployment di Microsoft 365 su dispositivi Surface. Ecco i tre motivi più votati:

**57%** **Aumentare la produttività dei dipendenti fornendo strumenti che migliorano il workflow, la comunicazione e la collaborazione (citato dal 57% degli intervistati).**

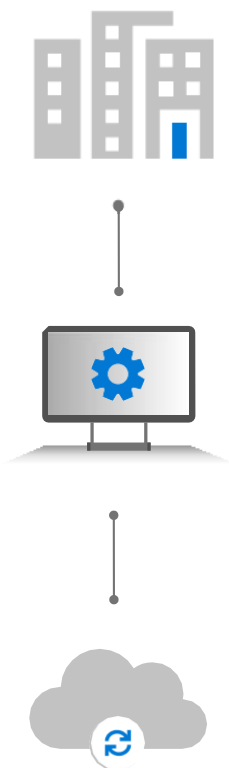
**55%** **Migliorare la creatività e il lavoro di gruppo (citato dal 55%).**

**50%** **Automatizzare e semplificare il deployment e la gestione dei dispositivi (citato dal 50%).**

Grazie alle numerose caratteristiche e funzionalità avanzate dei dispositivi Surface, i benefici sono stati numerosi e rilevanti. Per esempio, Forrester ha calcolato che i dipendenti avrebbero ottenuto un aumento di produttività di quasi cinque ore ogni settimana utilizzando i dispositivi Surface, con un valore attualizzato su 3 anni di 9,6 milioni di dollari. Si tratta di più del doppio del guadagno di produttività registrata utilizzando Microsoft 365 Enterprise senza i dispositivi Surface.

Su un altro fronte, le funzionalità di Surface per la mobilità che, come eSIM, consentono di lavorare in sicurezza da qualsiasi luogo e la possibilità di eseguire più applicazioni, hanno fatto risparmiare ai lavoratori più di 4 ore a settimana e hanno generato un valore di 2,8 milioni di dollari su tre anni.

Le ulteriori funzionalità di Surface hanno portato vantaggi significativi su numerose aree di attività, tra cui le performance delle attività creative, il processo decisionale aziendale e il ripristino delle violazioni alla sicurezza. Forrester ha calcolato che la società campione realizzerebbe un valore netto sui tre anni di 11,13 milioni di dollari e un ritorno sugli investimenti del 112%.



## Il percorso verso una nuova capacità di gestione

Anche se il deployment “zero-touch” rappresenta l’obiettivo ideale, non tutte le organizzazioni sono pronte per adottare immediatamente questo modello. Un grande ostacolo è rappresentato dalla necessità di abbandonare le pratiche e le policy consolidate, oltre alla sfida di gestire e aggiornare un parco di dispositivi già implementati e poco tracciabili.

Per fortuna **Surface può entrare nelle organizzazioni ovunque esse si trovino in questo percorso.** Possono iniziare da una gestione legacy utilizzando un modello di deployment on-premises con Systems Center Configuration Manager (SCCM); possono trovarsi in uno scenario ibrido Active Directory / Azure Active Directory con una gestione congiunta di SCCM / Intune; oppure possono utilizzare una soluzione di gestione dei dispositivi completamente basata sul cloud con Intune.

Rispetto agli altri dispositivi Windows 10, Surface dispone di molte funzionalità integrate per facilitare il deployment e la gestione “zero-touch”. Naturalmente Surface è progettato anche per una stretta interoperabilità con altri servizi Microsoft, tra cui Azure Active Directory, SCCM e Intune.

Spostando gradualmente le funzionalità di gestione dai sistemi on-premises al cloud, le aziende possono iniziare a realizzare un nuovo sistema di deployment e di gestione dei dispositivi, con un modello che combina i servizi on-premises e cloud. In definitiva, Microsoft sta aiutando le organizzazioni che vogliono cambiare offrendo loro un modello di gestione e di deployment dei dispositivi completamente basato su cloud.





## Surface offre un deployment "zero-touch" completo

Tutti i dispositivi Windows 10 possono sfruttare i vantaggi di Windows Autopilot e le funzionalità di gestione basate sul cloud offerte da Microsoft 365.

Ma i dispositivi Surface sono appositamente progettati per il deployment "zero-touch" e ottimizzati per fornire l'interoperabilità più semplice, fluida e potente grazie alla vasta gamma di funzionalità di Microsoft 365.

Utilizzare i dispositivi Surface riduce la complessità e migliora la produttività sia nei reparti IT sia tra i dipendenti di un'azienda. I professionisti IT, in particolare, apprezzano la combinazione di Surface e Microsoft 365 perché sono prodotti progettati in modo integrato per ridurre i costi e la complessità del deployment, della gestione e della sicurezza. Poiché Microsoft continua a estendere le funzionalità cloud di configurazione, deployment e gestione dei dispositivi, Surface continuerà a sfruttare nel modo più efficace i vantaggi delle nuove funzionalità non appena si renderanno disponibili.

**Per progettare il deployment di Surface adatto alla tua azienda contatta un rivenditore autorizzato Microsoft Surface.**



[Trova un rivenditore >](#)