



Alkalmazottak informatikai választási lehetőségeit támogató útmutató

Apple at Work



Áttekintés



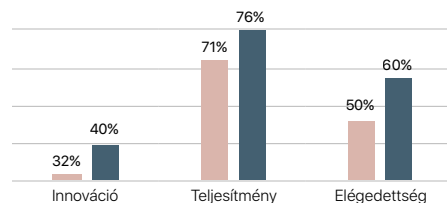
A fiatal generáció az általa már ismert és megkedvelt megoldásokat részesíti előnyben

A PwC felmérése kimutatta, hogy az Y-generáció 78%-a úgy véli, hogy amennyiben munka közben az általa kedvelt technológiákat használhatja, növekedik a hatékonysága.¹



Minden 4 alkalmazottból 3 az Apple-t választaná

A Jamf nemrégiben lefolytatott, az alkalmazottak választását felmérő kutatás szerint, amennyiben lehetőségük van választani, minden 4 alkalmazottból 3 az Apple termékeit választaná a munkájához.²



Ha választhatnák, az alkalmazottak jobban teljesítenek

A Gensler munkahelyeket elemző tanulmánya szerint, ha az alkalmazottaknak van választásuk, az jelentős hatással van személyes innovativitásukra, munkabeli teljesítményükre és a munkájukkal való elégedettségükre.³

A versenyben maradáshoz elengedhetetlen, hogy a vállalat a munkavégzéshez legideálisabb eszközökkel lássa el alkalmazottait.

Az Apple termékei azért bizonyulnak a legjobb üzleti választásnak, mivel egyszerűen és könnyen használhatók, mégis sokoldalúak, biztonságosak és könnyen üzembe helyezhetők. Akár a Macről, az iPadről vagy az iPhone-ról van szó, mindegyik Apple-termék elősegíti a kreatív problémamegoldást, és olyan zökkenőmentes felhasználói élményt kínál, amely növeli az alkalmazottak termelékenységét. És ha az alkalmazottak az általuk ismert és kedvelt eszközöket használhatják, a vállalat egészében nő az elköteleződés, egy újfajta „tulajdonlasi” szemléletmód alakul ki az alkalmazottak körében, fokozódik a lojalitás és csökken az elvándorlás.

A progresszív vállalatok világszerte felismerik ezt a jelen lévő igényt, és az alkalmazottak választási lehetőségeit támogató programok keretében minden alkalmazottjuk számára teljes hozzáférést biztosítanak az Apple-termékekhez. Ennek érdekében egy új modell mentén vezetnek be, szerzik be és helyezik üzembe a technológiákat, és korszerű módszerekkel teszik könnyen kezelhetővé a teljes folyamatot az alkalmazottak számára.

A monolitikus rendszerképek, az összetett, régi típusú alkalmazások és a felszabdalt támogatási folyamatok helyét egy, a végfelhasználók köré szerveződő folyamat veszi át, amely átfogóan csökkenti az informatika jelenlétének súlyát. Az új modell az iOS-t már támogató vállalatok bevált gyakorlatait kiterjeszti az összes Apple-termékre, hogy az alkalmazottak megfelelően felvértezve és inspirálódva a legjobb teljesítményt nyújthassák a munkájuk során.

Ezzel az útmutatóval vállalata kialakíthatja saját Apple at Work-programját. Ráadásul az új forrásanyagokkal és eszközökkel most minden korábbinál könnyebben biztosíthatja, hogy alkalmazottai az Apple-termékek használata mellett dönthessenek. Az informatikai csapatok megismerhetik az Apple-eszközök vállalati támogatásának bevált gyakorlatait, és az új modell nyújtotta előnyök a környezetükben történő optimális kiaknázásának lehetőségeit. Az útmutatóban található hivatkozások további műszaki információkra mutatnak, valamint a forrásanyagok széles választékát teszik elérhetővé, a belső kommunikációtól az oktatásig és támogatásig.

Bár az útmutató elsősorban informatikai szakembereknek készült, egyes részeit más csapatok, például a HR-, a beszerzési, a pénzügyi vagy az információbiztonsági osztály érintett tagjai is hasznosnak találhatják. A választás lehetősége mindezen csoportok számára is kínál előnyöket, így a csoportok belső összehangolása kritikus jelentőséggel bír a siker szempontjából.

A saját Apple at Work-program kialakításának folyamata során vegye igénybe az Apple csapatának támogatását, akár a vállalati viszonteladó, akár közvetlenül az Apple bevonásával. Ön és a csapata áll majd a középpontban a külső és belső érintettek, valamint a vállalat a különböző területekre szakosodott csapatai között. A partnerek széles körű ismeretekkel és gyakorlattal rendelkeznek a folyamat támogatásában, és képesek biztosítani vállalata számára a megfelelő erőforrásokat.

Új modell az Apple elérhetővé tételére

Bár napjaink informatikai környezetei minden korábbinál összetettebbek, az Apple-eszközök támogatása egyszerűbbé vált. Az Apple különféle programjai és szolgáltatásai segítségével a rendszergazdák könnyen helyezhetik üzembe és támogathatják az iOS- és macOS-eszközparkot. A külső fejlesztők által kínált eszközfelügyeleti megoldások – az értékesítési partnerek szolgáltatásaival ötvözve – biztosítják a szükséges felügyeletet és egyszerű kezelhetőséget az informatikai részleg számára.

A vállalatok világszerte egyre nagyobb mértékben vezetik be az Apple termékeit a munkahelyeken. A telepítéstől az eszközfelügyeletig és a támogatásig az Apple-eszközök üzembe helyezését öt alapelv teszi egyszerűbbé – egyben pedig lehetővé teszik, hogy biztosítsa alkalmazottainak a választást.



Felhasználó- és alkalmazottbarát



Rugalmas finanszírozás



Körszerű telepítés és konfigurálás



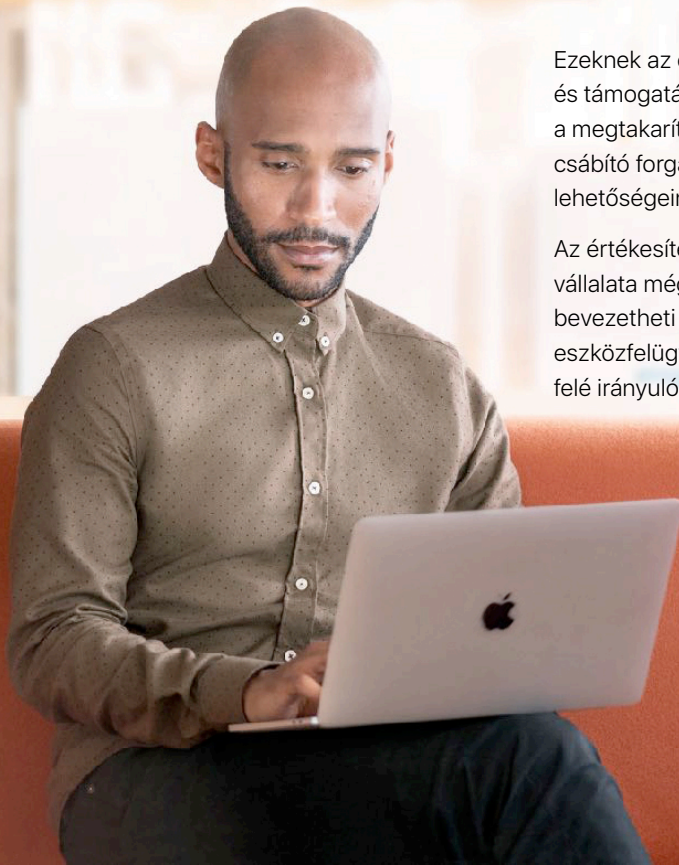
Személyre szabott beállítás és alkalmazáskörnyezet



Közös felelősségvállalás a műszaki támogatásban

Ezeknek az elemeknek az együttes alkalmazásával az Apple-hardverek magas maradványértékének, valamint az informatikai és támogatási költségek alacsony szintjének köszönhetően a vállalat pénzügyi terhei nem nőnek jelentős mértékben. Ezeket a megtakarításokat az alkalmazottak elköteleződésének és termelékenységének potenciális növekedésével ötvözve egy igen csábító forgatókönyv bontakozik ki, amelynek segítségével másokat is meggyőzhet az Apple és az alkalmazottak választási lehetőségeinek előnyeiről.

Az értékesítési partnerekkel és szolgáltatókkal, a kiterjedt Apple-csapattal, valamint a partner-ökoszisztémával együttműködve vállalata még könnyebben vezetheti be a modellt. A vállalati viszonteladói és szolgáltatópartnerek támogatásával a vállalat bevezetheti az Apple at Work programot, amelynek keretében a legkülönbözőbb szolgáltatások lehetnek elérhetőek, az eszközfelügyelettől és üzembe helyezéstől az ügyfélszolgálati támogatásig és finanszírozásig, vagy akár az alkalmazottak felé irányuló kommunikációig.





Felhasználó- és alkalmazottbarát

Számos vállalatban a munkahelyi technológiák beszerzésére vonatkozó döntéseket hagyományosan az informatikai csapat hozta meg az üzleti folyamatok igényei alapján. Az eszközöket sokszor már előre kiválasztották, központilag beszerezték, raktárban tárolták, majd amikor szükségesnek látták, egyszerre kiosztották az alkalmazottak között. Az egyetlen alternatívának a BYOD- (a saját eszköz használatára építő) programok tűntek, amelyek következtében viszont az informatikai csapatnak egyszerre rengeteg különféle szoftver- és hardververziót kellett felügyelnie, az eszközöket számos forrásból beszereznie, és mindent egy rendkívül színes eszközpallettát igénybe véve kezelnie.

Napjainkban ennél egy sokkal jobb alternatívának kínálóznak az alkalmazottak választási lehetőségeit támogató vállalati programok, mivel az alkalmazottak egyedi igényekkel rendelkeznek a technológia tekintetében, és gyakorta igen konkrét eszköztípus-, csereciklus-, méret- vagy akár színválasztékot részesítenek előnyben. Az Apple-termékek támogatásával és az iOS és a macOS rendszer együttes bevezetésével az informatikai csapat minden igényt kiszolgálhat, és mindenki eldöntheti, melyik termékeket szeretné használni, miközben a vállalati eszközpark is egységes marad. Az újonnan bevezetett pénzügyi modelleknek köszönhetően a vállalat a kívánt költségstruktúrák fenntartása mellett biztosíthatja az alkalmazottai által vágyott rugalmasságot.

Az alkalmazottközpontú élmény a beszerzés mellett más területekre is begyűrűzik, például a kommunikáció és a támogatás területére. Az informatikai csapatnak érdemes fontolóra vennie a felhasználók bevonását a program kialakításába, annak belső elindításától az oktatáson keresztül az ügyfélszolgálat működéséig. A felhasználók a folyamatba való bevonásával biztosítható, hogy a program már az első pillanattól fogva hatékonyan működjön, és így az érintettek is mindvégig szem előtt tarthatják a program stratégiai céljait.

„Lehetővé tesszük, hogy az alkalmazottak megválasszák, mit szeretnének használni, és ők döntő többségben az Apple termékeit választják. Így hatékonyabbak lehetnek, és úgy dolgozhatnak, ahogy szeretnének.”

Robert Alexander
CIO, Capital One

Bevált gyakorlatok

- Beszélgessen az iOS és macOS rendszert használó alkalmazottakkal, és ismerje meg, hogy jelenleg milyen módon végzik a munkájukat. Ezeknek a beszélgetéseknek a folyamán jobban kiderülhet, hogy melyek azok a személyek vagy csapatok, akik esetleg már az első lépésben bevonhatók, és a program szószólói lehetnek.
- Az Apple vagy egy viszonteladó segítségével alakítson ki egy eszközportált az alkalmazottak részére az eszközeik kiválasztásához. Ezen az Apple-termékek és -kiegészítők teljes palettája szerepelhet, valamint a programmal kapcsolatos hírek és a jogosultsággal kapcsolatos információk.
- Döntse el, hogy milyen üzleti szabályok és logika mentén legyen a jogosultság és a cseregyakoriság meghatározva, esetleg a lízingelés ütemezésével összhangban. Járra körül a különféle fizetési lehetőségeket, beleértve a támogatásokat és a személyes hozzájárulás (a fizetésből való törlesztés) lehetőségét.
- Tervezze meg az alkalmazottak által bejárando teljes utat, és alakítsa ki az ehhez szükséges kommunikációt. Adja meg az alkalmazottak a program indításával kapcsolatos értesítésének módját, a portál helyét és a cserejogosultság közlésének módját.

Forrásanyagok

Letöltheti az informatikai és HR-csapatoknak szóló forrásanyagokat az e-mailes kampány és az alkalmazottak számára kialakított portál kidolgozásához.

[Letöltés ↓](#)



Rugalmas finanszírozás

Az alacsony költségű PC-s megoldásokat kínáló beszállítók miatt a technológiák beszerzése során a vevők korábban gyakran tartották az árat az elsődleges döntési tényezőnek. A hardverek megbízhatósági problémái és a megnövekedett támogatási költségek miatt azonban az ilyen termékek gyorsan veszítenek az értékükből. Mivel az Apple a hardvert és a szoftvert együtt fejleszti, az Apple-termékek kiemelkedően megbízhatóak, és gyakran az élettartamuk végén is magas maradványértékkel rendelkeznek. Az újabb lízingelési és finanszírozási modellekkel (például: szolgáltatásként kínált eszközök) ötvözve egyre több vállalat aknázza ki az Apple-termékek nyújtotta előnyöket, miközben a beruházási költségek minimális szinten tarthatók.

Egyes vállalatok emellett támogatási modelleket is alkalmaznak, amelyek keretében az alkalmazottak saját tőkéből és a fizetésből levont törlesztőrészekkel vásárolhatják meg az eszközt annak a vállalati használati időtartama végén érvényes maradványértéken. Mivel a vállalatok gyakran szeretnek rögzített költségekben gondolkodni, az alapvető konfiguráció minden alkalmazott igényeit képes kielégíteni, miközben biztosítja azt a rugalmasságot az alkalmazottak számára, hogy olyan ütemezésben cserélhetik eszközeiket, amelyet az irányításuk alatt tudnak tartani. És ha az alkalmazottak személyesen is befektetnek a használt eszközökbe, a vállalatban nő az eszközparkkal kapcsolatos tulajdonlási szemlélet és gondoskodás, ez pedig hozzájárul a hardveres támogatási költségek csökkenéséhez.

Ez egy teljesen új beszerzési és finanszírozási modell, amelyben az alkalmazottal választják ki, hogy mit kell beszerezni, miközben a vállalat zökkenőmentes életciklusokkal rendelkezik az egyes eszközökre vonatkozóan, a költségek drasztikus növekedése nélkül. Mindegyik számítógép ugyanúgy felügyelhető az élettartama során, így a javítások és a beszámíttatások automatikusan hajthatók végre, és integrálhatók az új lízingszerződésekbe.

543 \$

A nagyobb maradványértékeknek és az alacsonyabb támogatási költségeknek köszönhetően az IBM minden egyes beszerzett Mac géppel akár 543 dollárt is képes megtakarítani.⁴

Bevált gyakorlatok

- A belső érintettekkel együttműködve mérje fel az alkalmazottal jelenlegi eszközparkjának teljes tulajdonlási költségét, a tőkeköltségektől a maradványértékekig, beleértve az informatikai támogatás költségvonzatait is. Hozzon létre egy hasonló modellt az Apple-eszközökre a programban.
- A beszerzési és pénzügyi csapatok képviselőivel együttműködve derítse fel a lízingelési és beszámíttatási lehetőségeket. Segítsen megérteniük az új modell előnyeit, és derítse fel, hogy számolhatnak-e az alkalmazottak személyes hozzájárulásával.
- A viszonteladó munkatársaival vagy az Apple pénzügyi szolgáltatásokért felelős csapatával együttműködve derítse fel az Apple-termékek esetén elérhető „szolgáltatásként kínált eszközök” ajánlatait. Ezek a programok általában alakíthatóak úgy, hogy több terméket, az eszközfelügyelet költségeit és a támogatást is magukban foglalják.
- A viszonteladóval tárgyalja meg az alkalmazottak számára létrehozandó portál kialakításának lehetőségeit, amelyen keresztül az eszközök megrendelhetőek, és járja körül, hogy a fizetésekből levonható törlesztési konstrukciók miként integrálhatók a folyamatba. Az Apple által kifejlesztett új alkalmazotti portál a segítségére lehet ebben.

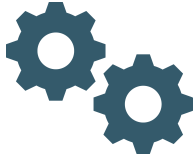
Források

Többet is megtudhat a költségek méréséről, illetve az Apple-től is segítséget kérhet az új alkalmazotti portállal kapcsolatban.

[Kapcsolatfelvétel >](#)

A finanszírozási programokkal és ajánlatokkal kapcsolatban az Apple pénzügyi szolgáltatásokért felelős csapata tud felvilágosítással szolgálni.

[További információ >](#)



Korszerű telepítés és konfigurálás

A hagyományos modellekben a PC-s számítógépeket rendszerképek használatával állították üzembe, amelyekhez egy egységesített szoftverkészletre volt szükség a vállalaton belül. A végfelhasználók hozzáférését az egyes funkciókhoz külső fejlesztők biztonsági szoftvereinek segítségével blokkolták, így lényegében korlátozták a hatékonyságot. A rendszerképek munkaigényes létrehozása és karbantartása a szoftverek fejlődésével egyre kevésbé tudta biztosítani, hogy tartani lehessen a lépést a kritikus biztonsági frissítésekkel.

Az Apple termékei azonban mostanra beavatkozást nem igénylő folyamatok keretében oszthatók ki az alkalmazottak között. Az informatikai csapat most még nagyobb kontroll mellett távolról konfigurálhatja és felügyelheti a szabályzatokat és az alkalmazásokat az egyes eszközökön. A natív biztonsági eszközök és szoftverfrissítések továbbra is védik a vállalati adatokat, azonban nem korlátozzák a felhasználókat abban, hogy eldönthessék, hogyan szeretnének dolgozni. Az alkalmazottak maguk csomagolhatják ki, üzemelhetik be és szabhatják testre eszközeiket, ami növeli a tulajdonlási szemléletmódjukat, és így jobban vigyáznak az eszközre annak élettartama során.

Ez a modern üzembehelyezési modell az Apple mobilkészülék-felügyeleti (MDM) keretrendszer, az Apple készülékregisztrációs programja (DEP) és a külső felek által fejlesztett MDM-megoldások együttes használatával válik lehetségessé. Ezekkel a szolgáltatásokkal a macOS- és iOS-eszközök automatikusan, az informatikai csapat közreműködése nélkül képesek magukat beüzemelni, a karbantartásuk egyszerű, és biztosítható a vállalati szabályzatoknak való megfelelésük is. Számos vállalat vezetett már be ez a modellt az iOS-eszközök támogatására a munkahelyeken. Most ugyanezek a folyamatok alkalmazhatók az összes Apple-termékre, és a használatukkal csökkenthetők az informatikai költségek és növelhető a termelékenység.

Bevált gyakorlatok

- Mérje fel, hogy mit tud felhasználni az esetleges korábbi iOS-bevezetési tapasztalatok közül. Az iOS támogatása kapcsán már végrehajtott feladatok eredményeképpen számos vállalat már használ MDM-megoldásokat. Ezeket a tapasztalatokat a Mac támogatásának bevezetésekor is felhasználhatja.
- Elemezze ki a különféle alternatívákat az MDM terén, köztük a Jamf, a VMware és a MobileIron megoldásait, amelyek az iOS mellett a Mac használatát is támogatják. A vállalat infrastruktúráját és támogatási igényeit figyelembe véve határozza meg, hogy mely szolgáltatásokkal érhető el optimális eredmények.
- Amennyiben még nem veszi igénybe az Apple készülékregisztrációs programját, a viszonteladó vagy az ügyfélkapcsolati csapat segíthet megtenni az első lépéseket. Fontos biztosítani, hogy a vállalat által beszerzett eszközök a vállalat DEP-fiókjában legyenek regisztrálva, valamint megfelelően be legyenek vonva az MDM-rendszerbe.
- A vállalati adatokat külső és tárolómegoldások helyett a macOS és az iOS natív biztonsági eszközeivel láthatja el védelemmel. Ismerje meg az elérhető megoldásokat, valamint az eszközfelügyeleti szabályzatok strukturálásának lehetőségeit.

Források

Megismerkedhet a készülékregisztrációs programmal, és letöltheti az útmutatót.

[További információ](#) ↗

Megismerkedhet a macOS-eszközök üzembe helyezésének és felügyeletének alapjaival.

[Útmutató letöltése](#) ↓

Megismerkedhet az iOS-eszközök üzembe helyezésének és felügyeletének alapjaival.

[Útmutató letöltése](#) ↓

Megismerkedhet a vállalati adatok az iOS-eszközökön való felügyeletének folyamatával.

[Útmutató letöltése](#) ↓



Személyre szabott beállítás és alkalmazáskörnyezet

Ahelyett, hogy alkalmazottaikat egyetlen szűk alkalmazáskészlet használatára korlátoznák, a progresszív vállalatok a termelékenység növelése érdekében hagyják, hogy alkalmazottaik testre szabják saját eszközeiket, és kialakítsák a saját munkakörnyezetüket. Továbbá, az alkalmazások korszerűsítését és tesztelését meghatározó új megközelítés révén egyre több vállalat lehet biztos benne, hogy az Apple-termékek kompatibilisek lesznek a kritikus fontosságú vállalati szoftverekkel.

Mivel az Apple kiemelten támogatja a Microsoft Office, a Microsoft Exchange, a Google GSuite és hasonló központi alkalmazások és szolgáltatások használatát, az alapvető irodai és együttműködési munkafolyamatok mindenki számára egyszerűen hozzáférhetővé tehető. És ha az alkalmazottaknak az önkiszolgáló eszközök használatával lehetőségük nyílik maguknak telepíteni az ajánlott alkalmazásokat vagy a személyes irodai alkalmazásokat, végeredményben sokkal hatékonyabbak lesznek majd abban a munkakörnyezetben, amelynek a konfigurálásában maguk is részt vettek.

A hagyományos vállalati alkalmazások folyamatos korszerűsítése révén az egyedi szoftverigényekkel és elszigetelt munkafolyamatokkal rendelkező csapatok is választhatják az Apple megoldásait.

Az iOS és a macOS mögöttes biztonsági architektúrájának köszönhetően a személyes és a munkahelyi adatok igény szerint megférnek egymás mellett egyazon eszközön, miközben továbbra is egymástól elszigetelve kezelhetők. Bár a vállalati szabályzatokkal ellenkezően az adatok az iCloudban történő tárolása, számos vállalat mindemellett mégis engedélyez bizonyos szolgáltatásokat, például a FaceTime vagy az iMessage használatát, miközben az iCloud egyéb beállításait az MDM-en keresztül felügyeli. Az ilyen szabályzatok átláthatósága révén az alkalmazottak is könnyebben megismerhetik a vállalati adatok védelmét célzó intézkedéseket, és elkerülhető az adatok véletlen kiszivárgása. Mindez az alkalmazások és a konfigurálás egy olyan személyes megközelítését jelenti, amelynek eredményeképpen nő az alkalmazottak hatékonysága.

Bevált gyakorlatok

- Mérje fel, hogyan működnek majd meglévő együttműködési és irodai alkalmazásai a macOS és iOS rendszerrel. Az elavult alkalmazások fejlesztőinek bevonásával igyekezzon korszerűsíteni az alkalmazásparkot, azonban először összpontosítson azokra az elemekre, amelyek a legnagyobb hatással vannak a vállalat működésére.
- Rendszeresen tegyen javaslatokat új alkalmazásokra, vagy adjon egyéb olyan tippet, amelyek révén bátorítja az alkalmazottakat munkakörnyezetük személyre szabására. Ne hagyja, hogy a kompatibilitási problémák lassítsák a bevezetést. Biztosítson kerülő megoldásokat és alternatívákat, és engedje, hogy a korszerűsítés prioritásait az igények határozzák meg.
- Határozza meg, hogy az alkalmazottak hogyan használhatják Apple ID azonosítójukat és az iCloud szolgáltatást a munkahelyi eszközeiken. Semmiképp ne állítson fel olyan szabályzatokat, amelyek mindent tiltanak, inkább vonja be az alkalmazottakat a folyamatba, hogy megérthessék a felmerülő kockázatokat.
- Mérje fel egy, az MDM által elérhetővé tett önkiszolgáló portál kialakításának lehetőségeit, amelyen keresztül az alkalmazások kioszthatók az eszközökre. Az Apple mennyiségi vásárlási programja (VPP) segítségével kínáljon alkalmazásokat az App Store áruházból, miközben tartsa ezek licenceit a vállalat tulajdonában, hogy a licencek alkalmazotról alkalmazottra örökölhettek legyenek.
- Gondoskodjon róla, hogy a fejlesztői csapatok és az alkalmazottak folyamatosan részt vegyenek a bétateszteken, hogy biztosítható legyen a készülő szoftverek kompatibilitása. Engedje, hogy a felhasználók folyamatosan frissítsék eszközeiket és alkalmazásaikat, amint az új szoftververziók elérhetővé válnak.

Források

Megismerkedhet az Apple mennyiségi vásárlási programjával, és letöltheti az útmutatót.

[További információ](#)

Részletesebben megismerheti a bétatesztelés és a szoftveréletciklus felügyeletének folyamatát.

[Útmutató letöltése](#)

„Azáltal, hogy nagyszerű felhasználói élményeket kínálunk alkalmazottainknak az általunk biztosított eszközökkel, ők sokkal hatékonyabb és innovatívabb teljesítményre képesek.”

Jennifer Manry
Vice President, Capital One



Közös felelősségvállalás a műszaki támogatásban

A hagyományos PC-s környezetekben az alkalmazottak általában azonnal az informatikai ügyfélszolgálathoz fordultak, amint valamilyen hibába futottak, mivel a legtöbb esetben nem vettek részt az eszközök kiválasztásában és üzembe helyezésében. És mivel a hardverek és szoftverek nem mindig voltak megbízhatóak, a vállalat sokkal inkább ki volt téve a hibáknak és a gyakori leállásoknak. Ezzel szemben az alkalmazottak megkedvelik az Apple termékeit, és valószínűleg már ismerik is azokat, ráadásul nagyobb annak is az esélye, hogy képesek maguk ellátni az eszközök támogatását. A kategóriájukban élen járó hardverek és szoftverek emellett azt is biztosítják, hogy az alkalmazottaknak sokkal kevesebbszer kelljen az informatikai csapathoz fordulniuk támogatásért, és ha mégis, úgy az újszerű ügyfélszolgálat segít nekik önállóan megtalálni a megoldást, és fejlődni a hibaelhárításban.

Az önszolgálati támogatás és az AppleCare szolgáltatással integrált ügyfélszolgálat révén egy optimális, felhasználóközpontú támogatási programot alakíthat ki a vállalaton belül. Ez nem jelenti azonban azt, hogy teljes mértékben az önkiszolgáló wikikre és a dokumentációra kell szorítkozni. Ehelyett ösztönözze a felhasználókat arra, hogy ők is részeseivé váljanak a folyamatnak, és maguk is foglalkozzanak a felmerülő problémákkal, mielőtt segítséget kérnek. Továbbá újra kell gondolni az ügyfélszolgálat működését is. Az egyes hibajegyek célja minden esetben az kell legyen, hogy a felhasználók maguk oldják meg a problémákat, és ennek az elsődleges mutatója ez elégedettségi ráta.

Megosztott támogatási felelősség mellett az alkalmazottaknak kevesebbet kell munkavégzés nélkül várakozniuk, és alacsonyabbak lehetnek a támogatási csapat költségei és létszámigénye is. Az ennél összetettebb igényekkel rendelkező cégek számára az AppleCare-programok egészíthetik ki a belső támogatási rendszereket. Az alkalmazottak részéről felmerülő kérdések nagy részét az AppleCare képes lefedni, így az ügyfélszolgálat a vállalatspecifikus problémákra összpontosíthat. Az informatikai csapat a támogatás keretében segítséget kérhet az Apple-termékek integrálásához.

5% 
Mac-felhasználók

40% 
PC-felhasználók

Az IBM-nél a Macet használó alkalmazottak mindössze 5%-ának volt szüksége támogatásra, szemben a PC-s felhasználók 40%-ával.⁴

Bevált gyakorlatok

- Használja fel az Apple-termékek meglévő támogatási dokumentációját a belső oktatási webhelyek és wikik kialakításakor. Ismerje meg az Apple bevezető útmutatóit, amelyek az iOS és a macOS főbb szolgáltatásait és alkalmazásait tárgyalják.
- Alakítson ki egy egyenrangú közösséget fórumok és személyes támogatás segítségével. A támogatási bajnokok segítik a visszajelzések gyűjtését bizonyos munkacsoportokban, és arra buzdítják az alkalmazottakat, hogy szükség esetén a megfelelő csatornákon kérjenek segítséget.
- Vegye fontolóra egy Apple-specifikus ügyfélszolgálat kialakítását az iOS- és macOS-eszközökhöz. Rangsorolja újra a prioritásokat, hogy az ügyfél-elégedtség kerüljön előtérbe, és a gyakori hibákat továbbítsa a központi eszközfelügyeleti fejlesztőcsapatnak.
- A telefonos támogatás mellett vegye fontolóra egy személyes ügyfélszolgálat vagy műszaki pult felállítását. Szakembereit lássa el a szükséges eszközparkkal a hardveres és szoftveres hibák elhárításához, és tegye elérhetővé a szükséges kiegészítőket. Vegye fontolóra ideiglenes kapacitások kiépítését új eszközkiadások és a cserék idejére.
- Ismerje meg a különféle AppleCare-programokat, és derítse ki, mely szolgáltatások lehetnek fontosak a vállalat számára. Ismerkedjen meg az AppleCare-csapatok által alkalmazottaknak nyújtott támogatás körével.

Forrásanyagok

Megismerheti az informatikai csapatok számára elérhető AppleCare-támogatási programokat.
[További információ](#)

Bátoríthatja alkalmazottait az Apple támogatási webhelyének és alkalmazásának használatára.
[További információ](#)

Első lépések

Most, hogy megismerte az Apple-termékek rendelkezésre bocsátásának új modelljét és a bevezetés bevált módszereit, meg kell ismerkednie az Apple at Work program elérhetővé tételének első lépéseivel. Mielőtt a vállalat megfelelően implementálhatná az új modellt, az informatikai csapatnak fel kell készülnie az Apple-termékek üzembe helyezésének és támogatásának teljes körű kezelésére.

Számos olyan vállalat van, amely már majd egy évtizede lehetővé teszi, hogy alkalmazottai iOS-eszközöket használjanak. Mostanra pedig azok a bevált gyakorlatok és elvek, amelyeket ezek a vállalatok alkalmaztak az iOS támogatására, univerzálisan is alkalmazhatóvá váltak, hogy minden alkalmazott hozzáférhessen a Mac gépekhez.

Saját programja kialakításához három alapvető lépést kell elvégeznie.

1

- Felkészülés
- A csapat összehívása
- Az infrastruktúra kiértékelése

2

- Felügyeleti megoldás létrehozása
- Biztonság felülvizsgálat végrehajtása
- Az üzembehelyezési munkafolyamat tesztelése

3

- Felkészülés a bevezetésre
- Folyamatos fejlesztés
- Népszerűsítés széles körben



1

Felkészülés

Fogalmazza meg a programra vonatkozó célkitűzéseket, valamint hogy miért köteleződik el a vállalat az Apple és az alkalmazottak választási lehetőségeit támogató kezdeményezés mellett. A folyamat során mindegyik csapattal ismertesse a célkitűzéseket. Dolgozza ki a projektütemtervet – határozza meg a célokat és a mérföldköveket a különböző szakaszok elhatárolásához, és szabja meg többek között a szűkebb körben tartott próbaidőszak, majd a vállalat egészére kiterjedő bevezetés ütemezését.

A csapat összehívása

Számos csapat úgy indul, hogy keres maga mellé egy vezetői szintű projektszponzort. Nevezze ki a projekt tulajdonosát és a projektvezetőt az informatikai csapatban, majd hívja össze a végrehajtó csapatot, többek között egy rendszermérnök, egy biztonsági szakember és egyéb műszaki szakértők részvételével.

A csapatba meg kell hívni a nem informatikai csapatok, például a HR, a pénzügy és a beszerzés képviselőit is, valamint a viszonteladó, a partnerek és a beszállítói csapatok műszaki szakembereit is. Az alkalmazottaknak beleszólást kell biztosítani a folyamatba, és már a legelejétől kezdve be kell vonni őket. Beszéljen a technológiákat már használó felhasználókkal, és kérje fel őket, hogy folyamatos visszajelzésükkel segítsék elő a program fejlődését.

Az infrastruktúra kiértékelése

Az Apple at Work-programok egyik elengedhetetlen feltétele a jó minőségű infrastruktúra megléte. Mivel a macOS és az iOS számos közös szabványt támogat, a környezet esetleg már eleve alkalmas az Apple-eszközök támogatására. Első lépésként mérje fel a vállalat aktuális infrastruktúráját. Vizsgálja meg, hogy a meglévő Wi-Fi- és VPN-megoldások miként működnek majd a macOS- és iOS-technológiákkal, valamint az egyéb szolgáltatásokkal (pl.: Microsoft Exchange és Active Directory).

Tesztelje az alapvető irodai és együttműködési alkalmazások és munkafolyamatok működését, és bizonyosodjon meg arról, hogy a legtöbb felhasználó rendelkezésére állnak majd a megfelelő eszközök a kritikus feladatok elvégzéséhez. Győződjön meg a széles körben használt belső alkalmazások, például a vállalati címtárak és az intranet kompatibilitásáról. Ezután vizsgálja meg az elavult alkalmazásokkal kapcsolatos olyan kompatibilitási problémákat, amelyek csak a felhasználók kisebb csoportjait érintik, és az igények alapján állítsa be a korszerűsítési prioritásokat.

Forrásanyagok

Ismerje meg az Apple Professional Services-ajánlatokat, amelyek segítenek felmérni meglévő infrastruktúráját és megvalósítani az integrációt.⁵

[Kapcsolatfelvétel >](#)

2

Felügyeleti megoldás létrehozása

Számos eszközfelügyeleti megoldás érhető el, többek között olyan külső szolgáltatóktól, mint a Jamf, a VMware vagy a MobileIron. Bár a macOS és az iOS sok esetben ugyanazt az eszközfelügyeleti keretrendszert használja, ezek a megoldások némiképp eltérnek a rendszergazdai funkciók, az operációs rendszerek támogatása, az árképzési struktúra és az üzemeltetési modellek terén. Emellett az integráció, a képzés és a támogatás terén is eltérő szintű szolgáltatásokat kínálhatnak.

A megoldás kiválasztását követően az informatikai csapat egyszerűen hozhat létre profilokat a felhasználói fiókok kezeléséhez, a rendszerbeállítások konfigurálásához, a korlátozások kikényszerítéséhez és a jelszószabályzatok beállításához – mindezt egyetlen eszközfelügyeleti megoldásban. Az informatikai csapat biztonságosan regisztrálhatja a macOS- és iOS-eszközöket a vállalati környezetben, vezeték nélküli módon konfigurálhatja és frissítheti a beállításokat, alkalmazásokat telepíthet, felügyelheti a szabályzatoknak való megfelelést, információkat kérdezhet le az eszközökről, vagy akár távolról törölheti vagy zárolhatja a felügyelt eszközöket.

Biztonság felülvizsgálat végrehajtása

Miután kiválasztotta a felügyeleti megoldást, ki kell dolgoznia egy biztonsági stratégiát, és belső felülvizsgálatokat kell tartania a biztonsági szakemberek részvételével. A macOS és az iOS fejlett biztonsági funkciókkal rendelkezik, így első lépésként meg kell ismernie a különféle beépített szolgáltatásokat, amelyek segítségével folyamatosan monitorozhatja, titkosíthatja és frissítheti az egyes eszközöket.

Tanulmányozza át az Apple a mögöttes biztonsági technológiákra vonatkozó dokumentációját az érintett belső csapatokkal, hogy ők is megértsék, milyen összetevőkből áll a platform, és miként alkalmazhatók a különféle szolgáltatások a saját környezetükben. Határozza meg a felügyeleti megoldásban a macOS- és iOS-eszközök és a vállalati adatok biztonságossá tételéhez használni kívánt eszközöket és szabályzatokat. Ugyanennek a csapatnak az eszközök üzembe helyezését követően folyamatosan monitoroznia és frissítenie kell majd ezeket a szabályzatokat.

Az üzembehelyezési munkafolyamat tesztelése

Miután kiválasztotta a felügyeleti megoldást és kidolgozta a szabályzatokat, elkezdheti az üzembehelyezési munkafolyamat tesztelését és a hibakeresést. Próbálja ki a gyakorlatban a különböző forgatókönyveket, és vegye számításba a különböző földrajzi helyeken dolgozó felhasználók, a különböző eszközkonfigurációk, valamint a szokatlan alkalmazások és infrastruktúrakialakítások jelentette nehézségeket. Kövesse nyomon, hogy mennyiben másként állnak az új Apple-eszközöket kiválasztó, újonnan felvett alkalmazottak a programhoz, mint a régi alkalmazottak, akik meglévő eszközeikről váltanak Apple-termékekre. A főbb problémákat dokumentálja, és bizonyosodjon meg arról, hogy a támogatási csapat kész kezelni a problémákat.

Forrásanyagok

Letöltheti az Apple-termékek üzembe helyezésével kapcsolatos részletes műszaki információkat.

[macOS üzembehelyezési útmutató ↗](#)
[iOS üzembehelyezési útmutató ↗](#)

Megismerheti az iOS-be és az Apple-szolgáltatásokba integrált biztonsági technológiákat.

[Útmutató letöltése ↓](#)

3

Felkészülés a bevezetésre

Miután befejeződött a tesztelés, ideje megtervezni a belső bevezetést. Blogbejegyzések és videók segítségével keltsen érdeklődést az érintettekben, és mérje fel az igényeket, még mielőtt az Apple-termékek elérhetővé válnak. Egyértelműen kommunikálja a jogosultságot és a különféle elérhető eszközöket, beleértve az árakkal és költségekkel kapcsolatos információkat, amelyek kihatással lehetnek mindazokra a csapatokra és alkalmazottakra, akik személyes hozzájárulással szerzik be az eszközöket. Végül határozza meg a siker mutatóit, és vegye fontolóra az alkalmazottak elégedettségének vagy hatékonyságának mérését a program bevezetése előtt.

Folyamatos fejlesztés

Az indulást követően az informatikai csapatnak folyamatosan monitoroznia kell az ügyfélszolgálati tevékenységet, hogy felismerjék, ha valamin változtatni kell, vagy ha új megoldásokat kell kifejleszteni. Folytassa a program belső kampányát, így a különféle cégek is felismerhetik az alkalmazottak választási lehetőségeit támogató kezdeményezés előnyeit, valamint hogy az milyen hatással lehet a vállalatokra. Az oktatáshoz és támogatáshoz szükséges minden eszköz biztosításával gondoskodjon arról, hogy a meglévő felhasználók könnyedén boldogulhassanak. Nyújtson folyamatos tájékoztatást a program előrehaladtával kapcsolatban, és biztosítsa a hozzáférést az időközben elérhetővé váló új erőforrásokhoz, tippekhez és alkalmazásokhoz. Folytassa a kompatibilitási problémák monitorozását az egyes operációs rendszerek új kiadásainak belső tesztelése során, és ösztökélje a különféle elavult rendszerek tulajdonosait a korszerűsítésre.

Népszerűsítés széles körben

Miután már minden működik, továbbra is terjessze a programmal és annak a vállalatra gyakorolt hatásával kapcsolatos híreket az alkalmazottak és a vezetőség körében. A programról érdemes lehet esetleg a vállalaton kívül, a lehetséges új alkalmazottakkal is szót ejteni, így esetleg új, tehetséges szakértők alkalmazása is lehetővé válik. Időnként mérje fel újra az alkalmazotti elégedettségi és termelékenységi mutatókat, hogy kimutatható legyen a program hatása. Gyűjtse és monitorozza a hibajegyek mennyiségével, a leggyakoribb hibákkal és az általános költségszinttel kapcsolatos adatokat, hogy ezekkel igazolhassa a jövőbeli befektetéseket és fejlesztéseket a program kiterjesztése során. Végül pedig a vizonteladóval és az Apple csapatával együttműködve segítsen más vállalatokkal is megosztani, hogyan kerekedett felül a különféle kihívásokon a projekt során, így mások is tanulhatnak az Ön sikereiből.

Forrásanyagok

Letöltheti az informatikai és HR-csapatoknak szóló forrásanyagokat az e-mailes kampány és az alkalmazottak számára kialakított portál kidolgozásához.

[Letöltés ↓](#)

Megismerheti a különféle forrásanyagokat, amelyek segítségével alkalmazottai és informatikai csapata a legtöbbet hozhatja ki az Apple-termékekből.

[További információ ↗](#)

Összefoglalás

Mióta a technológia helyet kapott a munkahelyeken, a különféle eszközök és platformok felügyeletével az informatikai csapat dolga egyre nehezebbé vált. Az egyre összetettebb környezetek egyre összetettebb megoldásokat kívántak. Az alkalmazottak bevonását szorgalmazó új modell révén azonban minden korábbinál könnyebb az Apple-t választani.

Az Apple-technológia használatával az alkalmazottak ott, akkor és úgy dolgozhatnak, ahol, amikor és ahogy szeretnék – az együttműködés és a megosztás gyorsan és zökkenőmentesen működik. Az Apple at Work program keretében a vállalat jóváhagyhatja és bevezetheti az Apple széles körű használatát – amellyel alkalmazottai és a cég előtt új lehetőségeket nyithat meg.

Ezekkel a bevált gyakorlatokkal és az Apple, a viszonteladók és a partners csapatok támogatásával a vállalat felkészülten láthat neki a program sikeres bevezetésének. Már alig várjuk, hogy megtegye az első lépéseket.





1. PwC, 2011. – Millennials at work: Reshaping the workplace (Az Y-generáció a munkában: átalakuló munkahelyek)
2. Jamf, 2016. – Employee Choice Program Survey (Alkalmazotti választási lehetőségeket támogató programmal kapcsolatos kutatás)
3. Gensler 2013-as munkahelyi felmérés, Harvard Business Review
4. IBM, 2015. – Mac@IBM, Zero to 30,000 in 6 Months (Mac az IBM-nél, nulláról harmincezerre hat hónap alatt)
5. Nem mindegyik szolgáltatás érhető el az összes országban – érdeklődjön a helyi képviselőinknél.

© 2018 Apple Inc. Minden jog fenntartva. Az Apple, az Apple embléma, a FaceTime, a FileVault, az iMessage, az iPad, az iPhone, a Mac és a macOS az Apple Inc. az Amerikai Egyesült Államokban és más országokban bejegyzett védjegye. Az App Store, az AppleCare és az iCloud az Apple Inc. az Amerikai Egyesült Államokban és más országokban bejegyzett szolgáltatási védjegye. Az iOS a Cisco védjegye vagy bejegyzett védjegye az Amerikai Egyesült Államokban és más országokban, és a használata a licenctulajdonos beleegyezésével történt. A dokumentumban szereplő további termék- és vállalatnevek az illető vállalatok védjegyei lehetnek. A termékjellemzők előzetes értesítés nélkül megváltozhatnak. Ez az anyag kizárólag a tájékoztatást szolgálja. Az Apple nem vállal felelősséget a használatával kapcsolatban. 2018. január