

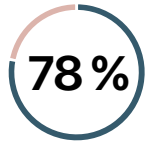


# Työntekijöiden valinnanvapauden opas IT-osastolle

Apple at Work



# Yleiskatsaus



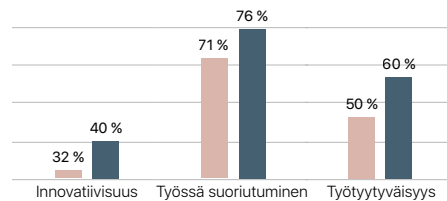
## Uudet tulokkaat käyttävät mielellään tuttua suosikkiaan

PwC:n kyselyssä 78 % Y-sukupolven (suunnilleen 1980–1996 syntyneiden) edustajista uskoo, että he ovat työssään tehokkaampia, jos he voivat käyttää heille mieluista teknologiaa.<sup>1</sup>



## Kolme neljästä työntekijästä valitsisi Applen

Hiljattain tehdyn Jamf Employee Choice -kyselyn mukaan kolme neljästä työntekijästä valitsisi Applen työkäyttöön.<sup>2</sup>



## Kun työntekijät saavat valita, he ovat tehokkaampia

Gensler Workplace Study -tutkimuksen mukaan työntekijöiden valinnanvapaus voi vaikuttaa huomattavasti innovatiivisuuden, työssä suoriutumisen ja työtyytyväisyyden tasoon.<sup>3</sup>

Jotta yritykset voivat säilyttää kilpailukykyänsä, niiden on tarjottava työntekijöilleen parhaat työkalut työn tekemistä varten.

Applen tuotteet ovat yrityksille parhaita, koska niiden käyttäminen on selkeää ja intuitiivista, mutta ne ovat silti tehokkaita, turvallisia ja helppoja ottaa käyttöön. Mac, iPad, iPhone ja kaikki Applen tuotteet edistävät luovaa ongelmanratkaisua ja tarjoavat sujuvia kokemuksia, jotka parantavat työntekijöiden tuottavuutta. Kun työntekijät voivat käyttää heille mieluisia tuttuja työkaluja, koko organisaatio hyötyy kasvaneesta sitoutuneisuudesta, uudesta vastuullisuuden kulttuurista ja työntekijöiden vähäisemmästä vaihtuvuudesta.

Vaikutusvaltaiset yritykset ympäri maailman ovat huomanneet tämän ja antavat kaikille työntekijöilleen vapauden valita Applen tuotteita työkäyttöön. Sen toteuttamiseksi niissä käytetään uutta mallia teknologian käyttöönottamiseen, hankkimiseen ja provisiointiin sekä koko työntekijöiden kokemuksen hallitsemiseen modernilla tavalla.

Monoliittisen järjestelmän kuvantamisen, monimutkaisten vanhojen appien ja yhteensopimattomien tukiprosessien aika on ohi. Ne on korvattu loppukäyttäjään keskittyvällä prosessilla, joka vähentää IT-osastoon kohdistuvaa vaikutusta. Uusi malli rakentuu yritysten iOS:n tukemisessa jo käyttämien parhaiden käytäntöjen päälle ja laajentaa niitä kattamaan kaikki Applen tuotteet. Näin työntekijät voivat tehdä työnsä parhaalla mahdollisella tavalla.

Tämän oppaan avulla organisaatio voi laatia Apple at Work -ohjelman uusilla resursseilla ja työkaluilla. Niiden avulla on entistäkin helpompaa tarjota kaikille työntekijöille mahdollisuus käyttää työssään Applen tuotteita. IT-tiimit voivat oppia parhaita käytäntöjä Applen laitteiden tukemiseen työpaikalla ja hyödyntämään uutta mallia omassa ympäristössään. Linkeistä löytyy lisää teknistä tietoa sekä resursseja sisäisestä viestinnästä koulutukseen ja tukeen.

Vaikka tämä opas on tarkoitettu ensisijaisesti IT-osastoille, tietyt elementit voivat olla hyödyllisiä myös muille sidosryhmille, kuten henkilöstöhallinnolle, hankintaosastolle, taloushallinnolle tai tietoturvaosastolle. Valinnanvapaudesta voi olla hyötyä kaikille näille ryhmille, joten niiden keskinäinen sisäinen linja on hyvin tärkeä menestyksen kannalta.

Kun laadit Apple at Work -ohjelmaasi, pidä yhteyttä laajennetun Apple-tiimin kanssa joko jälleenmyyjän tai suoraan Applen kautta. Sinä ja tiimisi toimitte ulkoisten ja sisäisten sidosryhmien ja organisaatiosi moniammatillisten tiimien välisenä keskuksena. Näillä kumppaneilla on laaja asiantuntemus ja kokemus tällaisen prosessin tukemisesta ja he voivat tarjota yrityksellesi sopivia resursseja aina tarvittaessa.

# Uusi malli Applen tuotteiden tarjoamiseen työkäyttöön

IT-ympäristö on nykyään yhä monimutkaisempi, mutta Applen laitteiden tukemisesta on tullut vain helpompaa. Applen ohjelmien ja palveluiden ansiosta IT-henkilöstö voi helposti ottaa käyttöön iOS:n ja macOS:n ja tarjota niille tukea. IT-tiimit voivat saavuttaa tarvittavan hallinnan ja selkeyden muiden valmistajien laitehallinnan ratkaisulla – yhdessä yhteistyökumppaneiden palveluiden kanssa.

Yritykset kaikkialla maailmassa hyödyntävät Applen tuotteita työpaikalla entistä enemmän. Viisi periaatetta selkeyttävät Applen laitteiden käyttöönottoa aina määrityksestä laitehallintaan ja tukeen saakka. Niitä toteuttamalla voit tarjota jokaiselle työntekijälle valinnanvapauden.



**Tekijäkeskeinen  
kokemus**



**Joustavat  
rahoitusmallit**



**Ajanmukainen  
toimitus ja  
käyttöönotto**



**Yksilöllinen  
käyttöönotto ja  
appiympäristö**



**Jaettu vastuu  
tuesta**

Kun näitä elementtejä käytetään yhdessä, taloudellinen vaikutus organisaatiolle on vähäinen Applen laitteiston korkean jäännösarvon ja matalampien IT- ja tukikustannusten vuoksi. Kun syntyneitä säästöjä tarkastellaan yhdessä työntekijöiden sitoutuneisuuden ja tuottavuuden kasvupotentiaalin kanssa, saadaan vakuuttavaa näyttöä Applen tuotteiden hyödyntämisestä ja työntekijöiden valinnanvapauden kannattavuudesta.

Kun yrityksesi toimii yhteistyössä yhteistyökumppaneiden, operaattorien, Applen laajennetun tiimin sekä kumppani-ekosysteemin kanssa, tämän mallin käyttöönottamisesta tulee vieläkin helpompaa. Jälleenmyyjä- ja operaattorikumppanit voivat auttaa organisaatiotasi ottamaan Apple at Work -ohjelman käyttöön. Ne voivat tarjota palveluita, jotka kattavat kaiken laitteiden hallinnasta ja käyttöönotosta tukipalveluihin ja rahoitukseen sekä viestintään työntekijöille.





# Tekijäkeskeinen kokemus

Monissa organisaatioissa työpaikan teknologian ostopäätökset on perinteisesti tehty keskitetysti IT-osastolla liiketoiminnan tarpeiden mukaan. Laitteet on usein valittu etukäteen, tilattu keskitetysti, varastoitu ja sitten jaettu kaikille työntekijöille kerralla. Ainoa vaihtoehto vaikutti olevan BYOD-ohjelma (bring-your-own-device), jossa IT-osaston on hallittava yhtä aikaa valtavaa määrää ohjelmiston ja laitteiston eri versioita. Samalla oli hankittava laitteita useista lähteistä ja hallittava kaikkea yhteensopimattomilla työkaluilla.

Nykyään on parempi vaihtoehto: yrityksen hallinnoima työntekijöiden valinnanvapauden ohjelma. Tässä ohjelmassa huomioidaan se, että jokaisella työntekijällä on omat tarpeensa teknologian suhteen ja toiveensa laitteen tyypistä, päivityssyklistä, koosta ja jopa väristä. Tukemalla Applen tuotteita ja tarjoamalla vaihtoehtoisiksi sekä iOS:n että macOS:n IT-osasto voi antaa kaikille mahdollisuuden päättää omalta kannaltaan toimivimmat tuotteet ja samalla ylläpitää yrityksen standardeja. Kun uusi talousmalli on käytössä, yritys voi säilyttää halutut kulurakenteet ja silti tarjota jokaiselle työntekijälle toivottua joustavuutta.

Työntekijäkeskeinen kokemus ulottuu hankinnan lisäksi muillekin alueille, kuten viestintään ja tukeen. IT-tiimien tulisi miettiä käyttäjien ottamista mukaan ohjelman suunnitteluun lähtien sen sisäisestä käyttöönotosta aina koulutukseen ja tukipalveluiden toimintatapaan. Kun käyttäjät otetaan mukaan prosessiin, ohjelma on tehokas heti alusta lähtien. Tiimin sidosryhmät pysyvät linjassa ohjelman strategisten tavoitteiden kanssa.

”Annamme työntekijöidemme valita, mitä laitteita he haluavat käyttää, ja selkeä enemmistö valitsee Applen tuotteet. Niiden avulla he voivat olla tuottavampia ja työskennellä haluamallaan tavalla.”

**Robert Alexander**  
CIO, Capital One

## Parhaat käytännöt

- Puhumalla iOS:ää tai macOS:ää käyttävien työntekijöiden kanssa voit ymmärtää heidän kokemustaan nykypäivän työstä. Keskustelut voivat auttaa sinua selvittämään, mitkä tiimit ja henkilöt voisivat olla alkuvaiheen käyttäjiä ja ohjelmasi puolestapuhujia.
- Tee yhteistyötä jälleenmyyjän tai Applen kanssa ja ota käyttöön työntekijöille suunnattu portaali, jossa voidaan valita laitteita. Se voi sisältää kaikki Applen tuotteet ja lisävarusteet sekä ohjelmaan liittyviä päivityksiä ja tietoja osallistumisesta.
- Päätä, mitä liiketoiminnan sääntöjä ja logiikkaa voit käyttää osallistumisen ehtojen ja päivitystiheyden määrittämiseksi. Esimerkiksi leasing-aikataulusta voisi olla apua tässä työssä. Tutustu eri maksuvaihtoehtoihin, mukaan lukien tukirahoitus ja henkilökohtainen osallistuminen palkasta vähentämällä.
- Suunnittele kaikki työntekijöitä koskevat vaiheet ja luo tarvittavat viestintätavat. Määritä, miten työntekijöille ilmoitetaan ohjelman käyttöönotosta, missä portaali on ja miten kerrot osallistumisen ehdoista, kun on päivitysten aika.

## Resurssit

Lataa resursseja IT-osastolle ja henkilöstöhallinnolle avuksi sähköpostiviestintään ja työntekijöille suunnatun portaalin luomiseen.

[Lataa ↓](#)



# Joustavat rahoitusmallit

Edullisten PC-tietokoneiden toimittajien luoma paine sai teknologian ostajat ennen usein pitämään hintaa merkittävämpänä tekijänä teknologian hankkimisessa. Laitteiston luotettavuuden haasteiden ja kasvavien tukikustannusten vuoksi tuotteiden arvo kuitenkin laski nopeasti. Koska Apple suunnittelee laitteiston ja ohjelmiston yhdessä, Applen tuotteet ovat erittäin luotettavia ja säilyttävät usein korkean jäännösarvon elinkaarensa lopussa. Yhdistettynä uudempiin leasing- ja rahoitusmalleihin, kuten "laite palveluna" -malliin, yhä useammat yritykset voivat nyt hyödyntää Applen tuotteita ja minimoida aloituskustannuksia.

Jotkin yritykset hyödyntävät rahoitusmallia, jossa työntekijöiden henkilökohtainen osallistuminen siten, että kustannukset vähennetään palkasta, on liitetty laitteiden lunastusmahdollisuuteen yrityskäytön päätyttyä. Koska yritykset usein haluavat kustannusten olevan kiinteitä, perustasolla voidaan vastata kaikkien työntekijöiden tarpeisiin. Samalla voidaan tarjota työntekijöille joustavampi mahdollisuus päivittää haluamaansa tuotteeseen itselleen sopivana ajankohtana. Kun työntekijät sijoittavat itse laitteisiin, yrityksessä voidaan havaita enemmän omistajuuden tunnetta. Laitteista myös huolehditaan paremmin, mikä vähentää laitteiston korjauskustannuksia.

Kyseessä on aivan uudenlainen hankinta- ja rahoitusmalli, jossa työntekijät valitsevat mitä ostetaan, ja yrityksillä on vaivaton malli jokaisen laitteen elinkaarta varten ilman suurempia lisäkustannuksia. Jokaista tietokonetta voidaan hallita samalla tavalla sen elinkaaren ajan siten, että korjaukset ja vaihdot automatisoidaan ja integroidaan uusiin leasing-sopimuksiin.

## 543 \$

Korkeamman jäännösarvon ja alhaisempien tukikustannusten ansiosta IBM säästää jopa 543 \$ jokaisen ostamansa Macin kohdalla.<sup>4</sup>

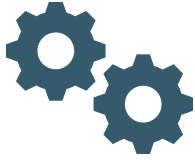
## Parhaat käytännöt

- Tee yhteistyötä sisäisten sidosryhmien kanssa työntekijöiden nykyisten laitteiden kokonaiskustannusten mittaamiseksi aina aloituskustannuksista jäännösarvoon ja jatkuviin IT-tuen kustannuksiin saakka. Laadi samankaltainen malli ohjelmasi Applen laitteille.
- Tutustu leasing- ja vaihtomahdollisuuksiin hankinta- ja rahoitustiimien edustajien kanssa. Varmista, että he ymmärtävät uuden mallin edut, ja tutki, voidaanko henkilökohtaista rahallista osallistumista hyödyntää.
- Tee yhteistyötä jälleenmyyjän tiimin tai Applen rahoituspalveluiden kanssa ja tutustu Applen tuotteiden "laite palveluna" -tarjontaan. Nämä ohjelmat voivat usein sisältää useita tuotteita, laitehallinnan kuluja ja tukea.
- Keskustele jälleenmyyjän tiimin kanssa työntekijöille suunnatun portaalin hyödyntämisestä laitteiden tilaamisessa ja mieti, miten palkasta vähentäminen voidaan integroida prosessiin. Apple on kehittänyt uuden Employee Portal -alustan, josta voi olla apua.

## Resurssit

Uuden Employee Portal -alustan avulla voit tutustua tarkemmin kustannusten arvioimiseen ja saada apua Applelta.  
[Ota yhteyttä >](#)

Tutustu Applen rahoituspalveluiden uusiin rahoitusohjelmiin ja tarjontaan.  
[Lisätietoja >](#)



# Ajanmukainen toimitus ja käyttöönotto

Vanhat PC-tietokoneiden hankinta- ja käyttöönottomallit keskittyivät kuvantamistyönkulkuihin, jotka edellyttivät, että organisaatiossa käytettiin tiettyä ohjelmistoa. Muun valmistajan tietoturvaohjelmisto tyypillisesti poisti toimintoja työntekijöiden käytöstä ja esti heitä olemasta tuottavia. Ohjelmiston kehittyessä järjestelmän kuvantamisen työtä luonti- ja ylläpitoprosessit tekivät tärkeiden tietoturvapäivitysten toteuttamisesta hankalaa.

Nyt Applen tuotteita voidaan jakaa työntekijöille ja ottaa käyttöön vaivattomasti. IT-osasto voi määrittää ja hallita käytäntöjä, ohjelmia ja appeja langattomasti ja hallita jokaista laitetta entistä paremmin. Natiivit suojaustyökalut ja ohjelmistopäivitykset suojaavat yritystietoja jatkuvasti vaikuttamatta käyttäjien työtapaan. Työntekijät voivat purkaa laitteensa pakkauksesta, laittaa ne päälle ja personoida ne tarpeen mukaan. Tämä kasvattaa heidän tunnettaan omistajuudesta ja saa heidät pitämään laitteesta paremmin huolta sen elinkaaren aikana.

Tämä nykyaikainen provisiointimalli on mahdollinen Applen mobiililaitteiden hallinnan (MDM) sovelluskehityksen, Applen laiterekisteröintiohjelman (DEP) ja muiden valmistajien MDM-ratkaisujen ansiosta. Kun nämä palvelut ovat käynnissä, macOS- tai iOS-laite voidaan ottaa automaattisesti käyttöön ilman IT-osaston toimenpiteitä. Lisäksi sen ylläpito ja yrityksen käytäntöjen alaisena pitäminen sujuvat helposti. Monet yritykset ovat jo ottaneet tämän mallin käyttöön iOS-laitteiden tukemiseksi työpaikalla. Samaa kokemusta voidaan nyt soveltaa kaikkiin Applen tuotteisiin ja hyödyntää IT-kustannusten vähentämiseksi ja tuottavuuden kasvattamiseksi.

## Parhaat käytännöt

- Ota selvää, voitko hyödyntää kokemuksiasi mahdollisista jo toteutetuista iOS-käyttöönotoista. iOS:n tueksi tehdyn työn ansiosta monissa organisaatioissa käytetään jo MDM:ää. Hyödynnä kokemustasi, kun lisäät tuen Macille.
- Arvioi Macia iOS:n lisäksi tukevat MDM:n eri vaihtoehdot, mukaan lukien Jamfin, VMwaren ja MobileIronin ratkaisut. Päätä, mitkä ominaisuudet toimivat parhaiten omassa organisaatiossasi sen infrastruktuurin ja tukitarpeet huomioon ottaen.
- Jos yrityksessä ei vielä ole käytössä Applen laiterekisteröintiohjelmia (DEP), keskustele jälleenmyyjän tai yritystiimisi kanssa alkuun pääsemisestä. Varmista, että yrityksesi hankinnat siirtyvät DEP-tilille ja että ne voidaan määrittää MDM:ään asianmukaisesti.
- Hyödynnä macOS:n ja iOS:n natiiveja suojaustyökaluja yritystietojen suojaamiseksi muun valmistajan ratkaisujen tai säiliöratkaisujen sijaan. Tutustu saatavilla oleviin ratkaisuihin ja laitehallinnan käytäntöjen laatimiseen.

## Resurssit

Tutustu Applen laiterekisteröintiohjelman (DEP) ja lataa opas.  
[Lisätietoja](#) ↗

Selvitä macOS-laitteiden käyttöönoton ja hallinnan perusasiat.  
[Lataa opas](#) ↓

Selvitä iOS-laitteiden käyttöönoton ja hallinnan perusasiat.  
[Lataa opas](#) ↓

Tutustu yritystietojen hallitsemiseen iOS-laitteilla.  
[Lataa opas](#) ↓



# Yksilöllinen käyttöönotto ja appi- sekä ohjelmaympäristö

Edistyksellisissä organisaatioissa annetaan työntekijöille mahdollisuus personoida omat laitteensa ja suunnitella työympäristönsä sen sijaan, että työntekijöitä rajoitettaisiin tiettyihin appeihin tai ohjelmiin. Näin tuottavuus kasvaa. Organisaatiot varmistavat Applen tuotteiden yhteensopivuuden yrityksen keskeisten ohjelmistojen kanssa ottamalla uuden lähestymistavan appien ja ohjelmien uudistamiseen ja testaamiseen.

Koska Apple tarjoaa hyvän tuen keskeisille apeille ja palveluille (kuten Microsoft Office, Microsoft Exchange ja Google GSuite) tuottavuuden ja yhteistyön perustyönkulut ovat helposti toteutettavissa kaikkien kohdalla. Kun työntekijät voivat käyttää itsepalvelutyökalua suosittujen appien ja ohjelmien tai henkilökohtaisten tuottavuusappien asentamiseen, he voivat olla tuotteliaampia työympäristössä, jota ovat olleet itse mukana suunnittelemassa. Vanhojen yritysappien ja -ohjelmien uudistustyön edistyessä myös tiettyjä ohjelmistotarpeita tai erityisiä työnkuluja omaavat tiimit voivat halutessaan valita Applen tuotteita.

iOS:n ja macOS:n suojausarkkitehtuurin ansiosta henkilökohtaisia tietoja ja työtietoja voidaan käyttää samalla laitteella tarpeen mukaan siten, että ne pysyvät erillään. Vaikka kaiken tallentaminen iCloudiin saattaa olla vastoin yrityksen käytäntöjä, monet yritykset käyttävät silti FaceTimen tai iMessage:n kaltaisia palveluja ja hallitsevat muita iCloud-asetuksia MDM:n kautta. Näiden käytäntöjen läpinäkyvyys antaa työntekijöille paremman käsityksen siitä, miten yritystietoja suojataan ja miten voidaan välttää niiden vuotamista vahingossa. Kaikki tämä edustaa personoitua lähestymistapaa appeihin, ohjelmiin ja määrittämiin ja kasvattaa työntekijöiden tuottavuutta.

”Kun tarjoamme ihmisille työkaluja, joiden avulla he voivat saada hyviä kokemuksia, kannustamme heitä olemaan niin tuottavia ja innovatiivisia kuin mahdollista.”

**Jennifer Manry**  
Vice President, Capital One

## Parhaat käytännöt

- Ota selvää, miten olemassa olevat yhteistyö- ja tuottavuusapit sekä -ohjelmat toimivat macOS:n ja iOS:n kanssa. Pyri edistämään kehittäjien kanssa vanhojen appien ja ohjelmien uudistamista. Keskity kuitenkin ensin niihin, joilla on suurin vaikutus organisaatioon.
- Ehdota usein uusia appeja ja ohjelmia tai anna vinkkejä ja kannusta työntekijöitä muokkaamaan työympäristöään. Älä anna yhteensopivuusasioiden hidastaa käyttöönottoa. Kerro vaihtoehtoisista tavoista ratkaista ongelmia ja anna kysynnän ohjata uudistamisen tärkeysjärjestystä.
- Päätä, miten työntekijät voivat käyttää Apple ID:tä ja iCloudia työlaitteillaan. Vältä laatimasta rajoittavia käytäntöjä. Kannusta sen sijaan käyttäjiä osallistumaan prosessiin, jotta he ymmärtävät riskit.
- Tutustu MDM:n tarjoaman itsepalveluportaalin hyödyntämiseen, kun appeja ja ohjelmia jaetaan laitteisiin. Tarjoa App Storen appeja määrällisenssi-ohjelman (VPP) kautta, mutta säilytä lisenssien omistajuus, kun niitä siirretään käyttäjältä toiselle.
- Varmista, että kehittäjätiimit ja työntekijät suorittavat beta-jaksojen aikana jatkuvasti testausta. Näin voidaan varmistaa yhteensopivuus tulevien ohjelmistojen kanssa. Anna käyttäjien päivittää laitteensa ja appinsa tai ohjelmansa, kun uusia ohjelmistoversioita tulee saataville.

## Resurssit

Tutustu Applen määrällisenssi-ohjelmaan (VPP) ja lataa opas.  
[Lisätietoja](#) ↗

Tutustu betatestaukseen ja ohjelmiston elinkaaren hallitsemiseen.  
[Lataa opas](#) ↓

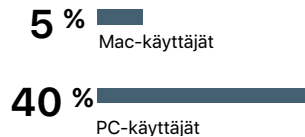


## Jaettu vastuu tuesta

Perinteisessä PC-ympäristössä käyttäjät yleensä ottivat ongelmatapauksissa aina yhteyttä IT-tukeen, koska he eivät tavallisesti olleet mukana valitsemassa laitteitaan tai ottamassa niitä käyttöön. Koska laitteisto ja ohjelmisto eivät olleet aina luotettavia, organisaatioissa oli enemmän ongelmia ja usein käyttökatoja. Työntekijät pitivät Applen tuotteista. Todennäköisemmin ne ovat jo heille tuttuja ja he voivat omatoimisesti ratkaista ongelmia. Luokkansa paras laitteisto ja ohjelmisto varmistavat myös, että työntekijöiden täytyy turvautua IT-tukeen harvemmin. Kun he tekevät niin, uudistettu tukipalvelu voi kannustaa heitä oppimaan ja kehittymään tukiasioissa.

Paras tapa tarjota organisaation sisäinen käyttäjäkeskeinen tukiohjelma on hyödyntää itsenäisiä tukitoimia AppleCareen integroidun tukipalvelun lisäksi. Se ei kuitenkaan merkitse keskittymistä vain itsenäisesti käytettäviin wiki-sivuihin ja dokumentaatioon. Tarkoitus on kannustaa käyttäjiä osallistumaan prosessiin ja tutkimaan ongelmia itse ennen kuin he pyytävät apua. Se tarkoittaa myös tukipalvelun uudelleen suunnittelemista. Jokaisen tukipyynnön päämääränä tulisi aina olla auttaa käyttäjiä omatoimisessa ongelmanratkaisussa, ja tyytyväisyyden tulisi olla päämittari.

Jaetun tukivastuun ansiosta käyttäjien käyttökätköt ovat lyhyempiä ja tukikustannukset ja henkilöstöressurssien tarve pienenevät. AppleCare-ohjelmat täydentävät sisäisiä tukirakenteita organisaatioissa, jotka tarvitsevat enemmän. AppleCare kattaa monet työntekijöiden ongelmista, joten oma tukipalvelusi voi keskittyä organisaation asioihin. IT-timien tukeminen auttaa varmistamaan, että niissä osataan integroida Applen tuotteita ja hankkia lisäapua tarvittaessa.



IBM:llä vain 5 % Mac-käyttäjistä tarvitsee käyttötukea, PC-käyttäjistä noin 40 %.<sup>4</sup>

### Parhaat käytännöt

- Hyödynnä Applen tuotteiden olemassa olevaa tukidokumentaatiota, kun laadit sisäisiä sivustoja ja wiki-sivuja koulutusta varten. Tutustu Applen aloitusoppaisiin, jotka toimivat koulutusmateriaalina iOS:n ja macOS:n keskeisten ominaisuuksien, ohjelmien ja appien suhteen.
- Luo puitteet vertaisiyhteisölle keskustelupalstojen tai paikan päällä tarjottavan tuen kautta. Tuen asiantuntijat voivat johtaa palautteen keräämistä tietyistä työryhmistä ja kannustaa työntekijöitä hankkimaan tarvittaessa apua oikealla tavalla.
- Harkitse Applen iOS- ja macOS-laitteisiin keskittyvän tukipalvelun luomista ja sen työntekijöiden rekrytoimista. Järjestä prioriteetit uudelleen tukemaan asiakastyytyväisyyttä ja ohjaa yleiset tukipyynnöt yrityksen keskeisten laitteiden hallinnan kehitystiimille.
- Harkitse puhelintuen laajentamista fyysisellä palvelupisteellä. Tarjoa teknikoille tarvittavat valmiudet laitteisto- ja ohjelmisto-ongelmien hoitamiseen ja lisävarusteiden jakelemiseen. Harkitse väliaikaista ratkaisua uusien laitteiden tai päivitysten käyttöönoton aikana.
- Tutustu AppleCare-ohjelmien valikoimaan ja mieti, mitkä ominaisuudet ovat tärkeitä. Ota selvää, miten AppleCare-tiimit voivat tukea työntekijöitäsi ja miten IT-tiimisi voivat lisäksi käyttää AppleCare for Enterprise kaltaisia palveluita.

### Resurssit

Tutustu IT-osastolle suunnattuihin AppleCare-tukiohjelmiin.  
[Lisätietoja](#)

Kannusta työntekijöitä käyttämään Applen tukisivustoa ja -appia.  
[Lisätietoja](#)



# Alkuun pääseminen

Uusi malli Applen tuotteiden tarjoamiseen ja toteutuksen parhaisiin käytäntöihin on tullut nyt tutuksi. Seuraavaksi katsotaan, miten pääset alkuun Apple at Work -ohjelman käyttöönotossa. Ennen kuin yritys voi kunnolla toteuttaa uuden mallin, IT-tiimin on voitava hallita Applen tuotteiden käyttöönoton ja tukemisen kaikkia osa-alueita.

Monissa yrityksissä työntekijöiden iOS-laitteiden käyttämistä on tuettu jo lähes kymmenen vuoden ajan. Nyt näiden yritysten iOS:n tukemiseen käyttämiä parhaita käytäntöjä ja periaatteita voidaan soveltaa Macin tarjoamiseen kaikille työntekijöille.

Oman ohjelman luomisessa on kolme perusvaihetta.

## 1

- Valmistautuminen
- Tiimin kokoaminen
- Infrastruktuurin arviointi

## 2

- Hallintaratkaisun määrittäminen
- Tietoturva-arvion tekeminen
- Käyttöönoton työnkulun testaaminen

## 3

- Käyttöönoton valmisteleminen
- Jatkuva kehittyminen
- Sanan levittäminen



# 1

---

## Valmistautuminen

Laadi ohjelman visio ja selitä, miksi organisaatio aikoo hyödyntää Applea ja työntekijöiden valinnanvapautta. Viittaa visioon, kun käyt prosessia läpi jokaisen tiimin kanssa. Luo projektille aikajana: määritä vaiheita asettamalla tavoitteita ja osatavoitteita. Ota huomioon ohjelman pilotoimisen ajankohta ja se, miten nopeasti ohjelma skaalautuu koko organisaatioon.

## Tiimin kokoaminen

Tiimit aloittavat usein hankkimalla johtotason tukijan. IT-puolelta ohjelmalle tulisi valita vastuuhenkilö ja projektinjohtaja. Lisäksi tulee koota muu toteutustiimi, johon kuuluvat esimerkiksi teknisen arkkitehdin ja tietoturvapäällikön roolit sekä muihin teknisiin toimintoihin liittyvät roolit.

Tiimissä tulisi olla edustajia myös IT-ryhmien ulkopuolelta, esimerkiksi henkilöstöhallinto-, talous- ja hankintaosastoilta, sekä jälleenmyyjien, toimittajien ja yhteistyökumppaneiden teknisiä vastuuhenkilöitä. Työntekijöiden tulisi osallistua prosessiin alusta alkaen. Keskustele nykyisten käyttäjien kanssa ja pyydä heiltä jatkuvaa palautetta ohjelman kehittyessä.

## Infrastruktuurin arviointi

Hyvä infrastruktuuri on olennainen osa jokaista Apple at Work -ohjelmaa. Koska macOS ja iOS tukevat useita samoja standardeja, ympäristössäsi saattaa olla jo valmius Applen laitteiden tukemiseen. Aloita arvioimalla yrityksen nykyinen infrastruktuuri. Analysoi, miten yrityksesi olemassa olevat Wi-Fi- ja VPN-ratkaisut toimivat macOS:n ja iOS:n kanssa sekä muiden palveluiden, kuten Microsoft Exchangen ja Active Directoryn kanssa.

Testaa keskeiset tuottavuus- ja yhteistyöapit, -ohjelmat ja -työnkulut varmistaaksesi, että useimmat käyttäjät pystyvät hoitamaan tärkeimmät tehtävät. Varmista, että paljon käytetyt yrityksen sisäiset apit ja ohjelmat, kuten yrityshakemisto ja intranet, ovat yhteensopivia. Analysoi mahdolliset vanhojen appien ja ohjelmien yhteensopivuusongelmat, joita pienemmillä käyttäjäryhmillä voi olla. Priorisoi uudistamistoimet tarpeen mukaan.

## Resurssit

---

Tutustu Applen ammattilaispalveluihin, joista voit saada apua olemassa olevan infrastruktuurin arviointiin ja integraatioon.<sup>5</sup>

[Ota yhteyttä >](#)

# 2

---

## Hallintaratkaisun määrittäminen

Laaja valikoima laitteiden hallintaratkaisuja on tarjolla muilta valmistajilta kuten Jamf, VMware ja MobileIron. Vaikka macOS ja iOS käyttävät useita samoja laitehallinnan sovelluskehyskiä, nämä ratkaisut eroavat toisistaan hieman ylläpito toimintojen, käyttöjärjestelmän tuen, hintarakenteiden ja palvelumallin suhteen. Ne voivat myös tarjota eritasoisia integraatio-, koulutus- ja tukipalveluita.

Kun ratkaisu on valittu, IT-tiimi voi helposti luoda profiileja käyttäjätilien hallintaan, määrittää järjestelmäasetuksia sekä ottaa käyttöön rajoituksia ja asettaa salasana käytäntöjä – kaikki samasta laitehallinnan ratkaisusta. IT-henkilöstö voi ottaa macOS- ja iOS-laitteet käyttöön turvallisesti yritysympäristössä, määrittää ja päivittää asetuksia langattomasti, ottaa käyttöön appoja ja ohjelmia, valvoa käytäntöjen noudattamista, tehdä kyselyjä laitteille sekä tyhjentää tai lukita hallittuja laitteita etänä.

## Tietoturva-arvion tekeminen

Kun hallintaratkaisu on valittu, yrityksen tulisi kehittää tietoturvastrategia ja suorittaa arvioita sisäisesti yhdessä tietoturvavastaavien kanssa. macOS:ssä ja iOS:ssä on edistyksellisiä tietoturvaominaisuuksia. Ensimmäiseksi kannattaa siis ottaa selvää useista vakio-ominaisuuksista, joiden avulla voidaan jatkuvasti seurata, salata ja päivittää laitteita.

Tutustu Applen tietoturvateknologiaa ja -palveluita koskevaan dokumentaatioon asianmukaisten sisäisten tiimien kanssa, jotta niiden jäsenet ymmärtävät, mitä alusta sisältää ja miten eri ominaisuuksia voidaan käyttää yrityksesi ympäristössä. Määritä työkalut ja käytännöt, joita käytetään hallintaratkaisun puitteissa kaikkien macOS- ja iOS-laitteiden suojaamiseen ja yritystietojen turvaamiseen. Saman tiimin täytyy jatkuvasti seurata ja päivittää käytäntöjä sen jälkeen, kun laitteet on provisioitu.

## Käyttönoton työnkulun testaaminen

Kun hallintaratkaisu ja tietosuojakäytäntö on määritetty, voit testata käyttönoton työnkulun. Harjoittele erilaisia tilanteita. Ota huomioon eri käyttäjien sijainnit, laitemääritykset ja appien, ohjelmien tai infrastruktuurin poikkeamat. Pyri ymmärtämään sekä Apple-laitteen valinneiden uusien työntekijöiden kokemuksia että olemassa olevia laitteita käyttävien ja Apple-laitteeseen siirtyvien työntekijöiden kokemuksia. Dokumentoi keskeiset ongelmat ja varmista, että tukipalvelun tiimit ovat valmiina auttamaan.

## Resurssit

---

Syvenny Applen tuotteiden käyttönoton teknisiin tietoihin.  
[macOS:n käyttönotto-opas](#) ↗  
[iOS:n käyttönoton opas](#) ↗

Tutustu iOS:n ja Applen palveluiden sisäisiin tietoturvateknologioihin.  
[Lataa opas](#) ↓

# 3

---

## Käyttöönoton valmisteleminen

Kun testaus on suoritettu, on aika suunnitella sisäinen käyttöönotto. Herättele mielenkiintoa blogijulkaisuilla tai videoilla ja selvitä kysynnän määrä ennen kuin Applen tuotteet ovat saatavilla. Viesti selkeästi osallistumisen ehdoista ja eri laitteiden vaihtoehtoista. Sisällytä mukaan hinta- ja kustannustiedot, jotka voivat vaikuttaa laitteiden hankintaan henkilökohtaisella panoksella osallistuviin tiimeihin tai henkilöihin. Määritä lopuksi menestyksen mittarit ja harkitse kyselyn teettämistä käyttäjillä, jotta saisit vertailutiedot työntekijöiden tyytyväisyydestä tai tuottavuudesta ennen ohjelman käyttöönottoa.

## Jatkuva kehittyminen

Käyttöönoton jälkeen teknisen tiimin tulee seurata tukipalvelun toimintaa jatkuvasti. Näin se voi ymmärtää, mitä muutoksia on tehtävä, ja kehittää uusia ratkaisuja tarvittaessa. Jatka ohjelman mainostamista sisäisesti, jotta eri organisaatiot huomaavat työntekijöiden valinnanvapauden arvon ja sen mahdollisen vaikutuksen koko yritykseen. Varmista, että olemassa olevat käyttäjät saavat hyvät menestyslähdekohdat, antamalla heille koulutukseen ja tukeen tarvittavat työkalut. Tarjoa jatkuvia päivityksiä ohjelmasta sekä mahdollisesti tarjolla olevista uusista resursseista, vinkeistä, ohjelmista tai apeista. Jatka yhteensopivuusongelmien seuraamista, kun testaat kunkin käyttöjärjestelmän uusia julkaisuja sisäisesti ja edistät uudistamistoimia erilaisten vanhojen järjestelmien omistajien kanssa.

## Sanan levittäminen

Kun kaikki toimii, jatka sanan levittämistä työntekijöille ja yritysjohdolle ohjelmasta ja sen vaikutuksesta organisaatioon. Harkitse ohjelmasta kertomista yrityksen ulkopuolella huippuosajien rekrytoimiseksi, kun keskustele mahdollisten uusien työntekijöiden kanssa. Tee lisämittauksia muun muassa työntekijöiden tyytyväisyydestä tai tuottavuudesta, jotta voit esitellä ohjelman vaikutusta. Kerää ja seuraa tietoja tukipalvelun pyyntöjen määrästä, yleisimmistä ongelmista ja kokonaiskustannuksista. Näin voit perustella tulevia investointeja tai kasvua, kun ohjelma jatkaa skaalautumista. Osallistu myös jälleenmyyjän ja Applen laajennetun tiimin toimintaan. Voit auttaa muita yrityksiä ymmärtämään, miten selviydyt haasteista matkan varrella, ja auttaa niitä oppimaan menestyksestäsi.

## Resurssit

---

Lataa resursseja IT-osastolle ja henkilöstöhallinnolle avuksi sähköpostiviestintään ja työntekijöille suunnatun portaalin luomiseen.

[Lataa ↓](#)

Tutustu erilaisiin resursseihin, joista on apua työntekijöille ja IT-tiimeille, kun Applen tuotteiden käyttöä laajennetaan.

[Lisätietoja ↗](#)

# Yhteenveto

IT-osaston rooli laitteiden ja alustojen hallinnassa on muuttunut koko ajan haastavammaksi teknologian tultua työpaikoille. Yhä monimutkaisemmat ympäristöt vaativat yhä monimutkaisempia ratkaisuja. On kuitenkin olemassa uusi malli, jonka avulla on entistäkin helpompaa tarjota Applen tuotteita työntekijöiden käyttöön.

Applen teknologian avulla työntekijät voivat työskennellä missä ja milloin vain juuri haluamallaan tavalla, tehdä yhteistyötä sekä jakaa nopeilla ja sujuvilla tavoilla. Apple at Work -ohjelmallamme yrityksesi voi hyväksyä ja ottaa käyttöön Applen tuotteita laajasti ja antaa työntekijöiden avata uusia mahdollisuuksia itselleen ja liiketoiminnallesi.

Kun organisaatiollasi on käytössään nämä parhaat käytännöt sekä Applen edustajista, jälleenmyyjistä ja yhteistyökumppaneista koostuvan tiimin tuki, se on valmis ottamaan ohjelman onnistuneesti käyttöön. Emme malta odottaa, että pääset alkuun.





1. PwC / 2011 Millennials at work: Reshaping the workplace
2. Jamf / 2016 Employee Choice Program Survey
3. Gensler 2013 Workplace Survey / Harvard Business Review
4. IBM / 2015 Mac@IBM, Zero to 30,000 in 6 Months
5. Kaikki palvelut eivät ole saatavilla kaikissa maissa, tarkista saatavuus paikallisesti.

© 2018 Apple Inc. Kaikki oikeudet pidätetään. Apple, Apple-logo, FaceTime, FileVault, iMessage, iPad, iPhone, Mac ja macOS ovat Apple Inc:n Yhdysvalloissa ja muissa maissa rekisteröityjä tavaramerkkejä. App Store, AppleCare ja iCloud ovat Apple Inc:n Yhdysvalloissa ja muissa maissa rekisteröityjä palvelumerkkejä. IOS on Ciscon tavaramerkki tai rekisteröity tavaramerkki Yhdysvalloissa ja muissa maissa ja sitä käytetään lisenssillä. Muut mainitut yritys- ja tuotenimet saattavat olla omistajiensa tavaramerkkejä. Tuotetiedot saattavat muuttua ilman erillistä ilmoitusta. Tämä materiaali on tarkoitettu vain tiedotuskäyttöön; Apple ei ole missään vastuussa sen käytöstä. Tammikuu 2018