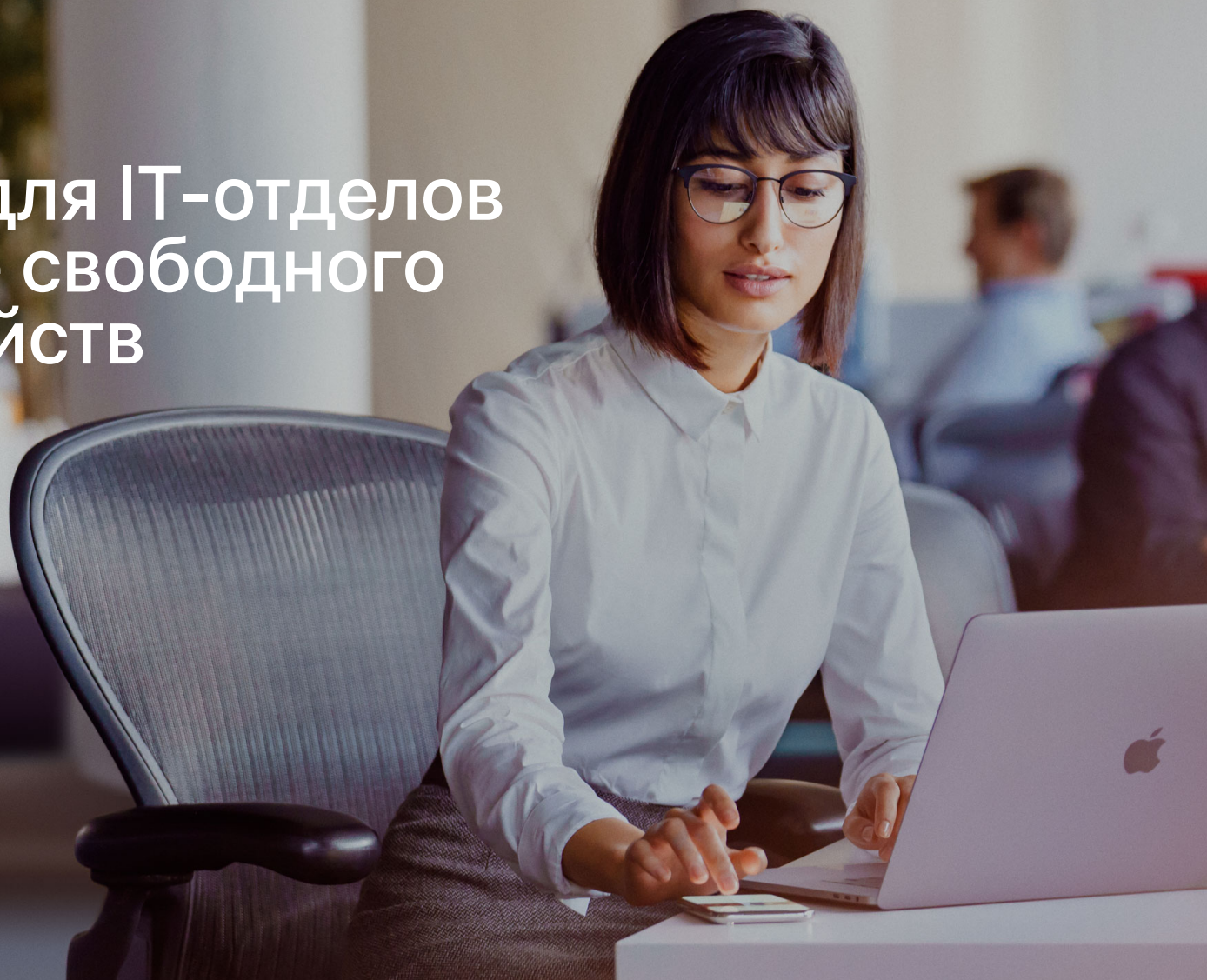


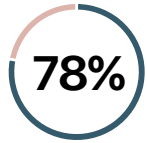


Руководство для IT-отделов по программе свободного выбора устройств

Apple at Work



Обзор



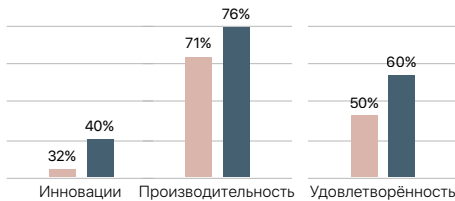
Новые сотрудники отдают предпочтение тому, что уже знают и любят

Исследование PwC показало, что 78% миллениалов считают, что возможность пользоваться любимыми устройствами повышает эффективность их работы.¹



3 из 4 сотрудников предпочитают устройства Apple

Недавнее исследование предпочтений сотрудников, проведённое компанией Jamf, показало, что при наличии выбора приблизительно трое из четырёх сотрудников предпочитают использовать для работы устройства Apple.²



Когда сотрудникам дают больше выбора, они работают с большей отдачей

По данным исследования Gensler Workplace Study, сотрудники, получившие больше возможностей выбора, более творчески подходят к решению задач, работают более эффективно и чаще признаются, что довольны своей работой.³

Чтобы сохранять конкурентоспособность, компании должны предоставлять сотрудникам лучшие инструменты для работы.

Продукты Apple идеально подходят для бизнеса: они простые и интуитивно понятные, но в то же время мощные, безопасные и удобные для развёртывания. Все продукты Apple — будь то Mac, iPad или iPhone — помогают сотрудникам творчески подходить к решению задач и при этом обеспечивают бесперебойную работу и удобство, которые повышают производительность.

Возможность пользоваться привычными и любимыми инструментами мотивирует сотрудников, повышает их ответственность и лояльность к компании, а также уменьшает текучку кадров. В результате выигрывает вся организация.

Прогрессивные компании по всему миру понимают это и предоставляют своим сотрудникам полный доступ к продуктам Apple и возможность выбрать их для работы. Для этого они используют новую модель, которая позволяет внедрять и применять нужные технологии, адаптировать их к потребностям компании и контролировать их работу с помощью самых современных методик.

На смену монолитным системам, сложным устаревшим приложениям и разрозненным службам поддержки пришли новые процедуры, которые ориентированы на конечного пользователя и значительно снижают нагрузку на IT-отдел. Эта новая модель основана на рекомендациях, которые многие компании уже используют для поддержки устройств iOS. Теперь эти методы распространятся на все устройства Apple, так что сотрудники смогут работать, не отвлекаясь, и добиваться потрясающих результатов.

С помощью этого руководства ваша организация сможет внедрить программу Apple at Work с новыми ресурсами и инструментами, благодаря которым вам будет легко предоставить сотрудникам возможность выбирать и использовать продукты Apple. Сотрудники IT-отделов смогут освоить лучшие методы поддержки устройств Apple и использовать преимущества данной модели в своей среде. Приведённые в руководстве ссылки помогут найти дополнительную техническую информацию и ресурсы по любым темам: от внутренних коммуникаций до обучения и поддержки.

Хотя это руководство в первую очередь предназначено для IT-специалистов, некоторые разделы могут быть полезны и для других заинтересованных лиц, например для сотрудников отдела кадров, отдела обеспечения, финансового отдела или отдела информационной безопасности. Возможность выбора устройств может оказаться полезной для всех этих отделов, поэтому, чтобы добиться успеха, очень важно согласовать работу внутри компании.

Внедряя программу Apple at Work, обязательно сотрудничайте с расширенной командой специалистов Apple. С ними можно общаться через вашего реселлера, либо вы можете обратиться напрямую в компанию Apple. Вы и ваша рабочая группа станете основным звеном между заинтересованными лицами в вашей организации и за её пределами, а также между многофункциональными группами внутри вашей организации. Специалисты Apple обладают богатым опытом, уникальными знаниями и навыками по поддержке этой программы. При необходимости они могут предоставить вашей компании подходящие ресурсы.

Новая модель предоставления доступа к устройствам Apple

Сегодня ИТ-среда становится всё более сложной, но в то же время процедуры поддержки устройств Apple становятся всё более простыми. Программы и сервисы Apple позволяют сотрудникам ИТ-отделов с лёгкостью развёртывать и поддерживать устройства iOS и macOS. Решения сторонних разработчиков по управлению устройствами в сочетании с сервисами торговых партнёров обеспечивают ИТ-отделам необходимые функции контроля и простоту управления.

Компании по всему миру расширяют использование устройств Apple для работы. Пять основных принципов упростят развёртывание устройств Apple — от настройки до управления устройствами и поддержки — и позволят дать сотрудникам возможность выбирать устройства для работы самостоятельно.



**Ориентация
на сотрудников**



**Гибкие финансовые
модели**



**Современные методы
подготовки
и развёртывания устройств**



**Индивидуальная настройка
и среда приложений**



**Общая ответственность
за поддержку**

Если использовать все эти компоненты вместе, ваша организация сможет избежать значительных расходов, потому что оборудование Apple долго сохраняет высокую остаточную стоимость и позволяет снизить расходы на работу ИТ-отдела и службы поддержки. А если добавить к экономичности растущую вовлечённость и производительность сотрудников, то эти аргументы помогут вам убедить коллег в преимуществах программы Apple по свободному выбору устройств.

Если ваша компания будет сотрудничать с торговыми партнёрами и операторами, с расширенной командой специалистов Apple и экосистемой партнёров, то внедрить новую модель будет ещё проще. Корпоративные реселлеры и операторы помогут вашей организации адаптировать программу Apple at Work и предложат услуги, которые упростят реализацию всех этапов и аспектов программы: от развёртывания устройств и управления ими до технической поддержки, вопросов финансирования и даже взаимодействия с сотрудниками.





Ориентация на сотрудников

Во многих организациях решения о покупке технических средств для работы принимались коллективно в IT-отделе с учётом особенностей компании. Устройства выбирались заранее, заказывались централизованно, хранились на складе до момента развёртывания и затем распределялись сразу среди всех сотрудников. Единственной альтернативой была программа использования сотрудниками собственных устройств. В этом случае IT-отделу приходилось одновременно контролировать множество разных версий программного и аппаратного обеспечения, работать с устройствами, поступающими из разных источников, и применять различные инструменты без возможности унифицировать процессы.

Сегодня появился более удачный вариант: управляемая компанией программа, в рамках которой сотрудники могут сами выбирать оптимальные для них устройства. У каждого сотрудника свои требования к техническому оснащению рабочего места и свои предпочтения относительно типа устройства, периодичности обновлений, размера и даже цвета устройства. Начав поддерживать продукты Apple и позволив сотрудникам выбирать устройства iOS и macOS, IT-отдел обеспечит соблюдение корпоративных стандартов и в то же время даст людям возможность выбора. А новые финансовые модели позволят компании сохранить нужную структуру расходов и при этом обеспечить сотрудникам желаемую гибкость.

Подход, ориентированный на сотрудников, распространяется не только на закупку оборудования, но и на другие сферы деятельности, такие как коммуникация и поддержка. IT-отделам следует обдумать возможность привлечения пользователей к планированию программы, начиная с вопросов развёртывания внутри организации и заканчивая возможностями обучения и поддержки. Участие пользователей гарантирует, что программа будет эффективной с первого дня запуска, а заинтересованные лица будут всегда учитывать её стратегические цели.

«Мы предлагаем сотрудникам возможность самим выбирать устройства для работы, и подавляющее большинство выбирает продукты Apple. С этими устройствами они работают продуктивнее и так, как им удобно».

Robert Alexander
CIO, Capital One

Рекомендации

- Поговорите с сотрудниками, которые уже используют устройства iOS или macOS, чтобы выяснить, как на данный момент организован рабочий процесс. Это поможет вам оценить, какие отделы или сотрудники готовы первыми присоединиться к программе и поддержать её внедрение.
- Обратитесь за помощью к своему реселлеру или компании Apple, когда будете настраивать для сотрудников онлайн-портал, позволяющий выбирать оборудование. На нём можно представить полный ассортимент продуктов и аксессуаров Apple а также информацию об обновлениях и условиях участия в программе.
- Решите, какой логикой вы будете руководствоваться и какие правила применять, чтобы определить, кто имеет право участвовать в программе и как часто нужно выполнять обновления. Возможно, график обновлений нужно согласовать с графиком аренды. Рассмотрите разные варианты оплаты, включая субсидии и участие сотрудников в закупке (например, взносы за устройство можно удерживать из заработной платы).
- Спланируйте все этапы участия сотрудников в программе и подготовьте необходимые каналы коммуникации. Уточните, как вы будете информировать сотрудников о запуске программы, где будет размещён онлайн-портал и как вы будете сообщать сотрудникам об условиях участия в период внедрения обновлений.

Ресурсы

Скачайте ресурсы для IT-отдела и отдела кадров, чтобы наладить взаимодействие по электронной почте и создать онлайн-портал для сотрудников.

[Скачать ↓](#)



Гибкие финансовые модели

Раньше давление со стороны поставщиков дешёвых компьютеров PC часто приводило к тому, что покупатели считали цену основными фактором, влияющим на решение о покупке технических средств. Однако из-за недостаточной надёжности оборудования и высоких расходов на техническую поддержку остаточная стоимость таких продуктов зачастую очень быстро снижалась. Компания Apple проектирует и программное, и аппаратное обеспечение, поэтому её продукты невероятно надёжны и часто сохраняют высокую стоимость даже в конце срока службы. К тому же теперь появились новые модели лизинга и финансирования, такие как Device as a Service, поэтому всё больше компаний могут воспользоваться преимуществами продуктов Apple, не выплачивая значительных сумм сразу.

Некоторые компании выбирают такую модель субсидирования, при которой сотрудники сами оплачивают часть стоимости устройства (средства удерживаются из заработной платы) и получают возможность окончательно его выкупить, когда закончится срок его использования в компании. Компании обычно хотят знать точную сумму расходов, поэтому можно использовать базовую конфигурацию, которая соответствует потребностям всех сотрудников, а сверх неё предлагать сотрудникам гибкие возможности обновления по схеме, которую они сами могут контролировать. Когда сотрудники вкладывают собственные средства в покупку, они чувствуют себя владельцами устройств и используют их более бережно, что в свою очередь снижает расходы на ремонт.

Это совершенно новая модель закупки и финансирования, при которой сотрудники сами выбирают, какие устройства покупать, а компании обеспечивают бесперебойную работу на протяжении всего срока службы устройства, причём такая модель не подразумевает больших расходов. Всеми компьютерами можно управлять по единой схеме на протяжении всего срока их службы, поэтому все случаи ремонта или возврат устройств по программе трейд-ин будут обрабатываться автоматически и включаться в новые договоры лизинга.

543 \$

Остаточная стоимость устройств увеличилась, а расходы на техническую поддержку снизились. Теперь IBM экономит до 543 долларов США на каждом закупаемом компьютере Mac.⁴

Рекомендации

- В сотрудничестве с заинтересованными лицами внутри организации оцените общие эксплуатационные расходы на всё оборудование, которым в данный момент пользуются сотрудники: от начальных расходов до остаточной стоимости и текущих расходов на поддержку, осуществляемую IT-отделом. Постройте аналогичную модель для устройств Apple в рамках программы.
- Обсудите варианты лизинга и использования программы трейд-ин с представителями отделов закупки и финансирования. Разъясните им преимущества новой модели и обсудите возможность предложить сотрудникам вложить собственные средства в покупку устройств.
- Свяжитесь с сотрудниками реселлера или Apple Financial Services и изучите, какие есть предложения в рамках программы Device as a Service для продуктов Apple. Эти программы зачастую адаптированы для закупки различных продуктов, учитывают расходы на управление устройствами и техническую поддержку.
- Обсудите с представителями реселлера, как использовать созданный для сотрудников онлайн-портал, чтобы упростить заказ оборудования, и как организовать удержание средств из заработной платы. Компания Apple разработала новую платформу «Портал для сотрудников», которая может быть для вас полезной.

Ресурсы

Узнайте больше о том, как оценивать расходы, и получите помощь от Apple на новой платформе «Портал для сотрудников».
[Свяжитесь с нами >](#)

О существующих предложениях и программах финансирования можно узнать в Apple Financial Services.
[Подробнее ↗](#)



Современные методы подготовки и развёртывания устройств

Старые модели подготовки и развёртывания компьютеров PC опирались в основном на процедуры создания и использования образов, которые навязывали организациям стандартный набор программного обеспечения. Программное обеспечение сторонних разработчиков, обеспечивающее защиту устройств, зачастую блокировало часть функций и снижало производительность сотрудников. Трудоёмкие процедуры создания и поддержания актуальности образов системы по мере обновления ПО усложняли и задерживали обновления систем безопасности.

Сейчас распространение продуктов Apple среди сотрудников можно выполнять в рамках полностью автоматизированного развёртывания. IT-отдел может настраивать политики и приложения и управлять их работой по беспроводной сети, что даёт дополнительные возможности контроля каждого устройства. Собственные инструменты безопасности и обновления программного обеспечения по-прежнему будут обеспечивать защиту корпоративных данных, не влияя при этом на работу пользователей. Сотрудники смогут сами распаковать свои новые устройства, подключить их к источнику питания и настроить, как им удобно. Так они будут чувствовать себя владельцами устройств, поэтому будут лучше о них заботиться на протяжении всего срока службы.

Эта современная модель подготовки устройств стала возможна благодаря системе Apple для управления мобильными устройствами (MDM), Программе регистрации устройств Apple (DEP) и сторонним решениям MDM. Подобные службы позволяют настраивать устройства macOS или iOS автоматически без участия сотрудников IT-отдела, а также поддерживают их работу и обеспечивают соответствие корпоративным политикам. Многие компании уже внедрили эту модель, чтобы поддерживать работу устройств iOS. А теперь её можно использовать для развёртывания всех продуктов Apple, чтобы снизить расходы на работу IT-отдела и повысить производительность.

Рекомендации

- Подумайте, нельзя ли взять за основу новой программы результаты развёртывания устройств iOS, есть оно уже проводилось в вашей организации. Для поддержки устройств iOS во многих организациях уже используются системы MDM. Воспользуйтесь этим опытом, когда решите добавить поддержку Mac.
- Оцените различные варианты систем MDM, в том числе предложения Jamf, VMware и MobileIron, которые поддерживают не только устройства iOS, но и компьютеры Mac. Определите, какие функции будут наиболее полезны для вашей организации с учетом имеющейся инфраструктуры и потребности в технической поддержке.
- Если вы ещё не используете Программу регистрации устройств Apple, обсудите со своим реселлером и с бухгалтерией, как лучше её внедрить. Проследите, чтобы покупки, совершаемые вашей компанией, проходили через учётную запись Программы регистрации устройств и корректно фиксировались в системе MDM.
- Для защиты корпоративных данных используйте вместо сторонних решений или контейнеров инструменты обеспечения безопасности, встроенные в macOS и iOS. Проанализируйте доступные решения и определите, как структурировать политики управления устройствами.

Ресурсы

Узнайте больше о Программе регистрации устройств Apple и скачайте руководство.

[Подробнее ↗](#)

Изучите основные принципы развёртывания устройств macOS и управления ими.

[Скачайте руководство ↓](#)

Изучите основные принципы развёртывания устройств iOS и управления ими.

[Скачайте руководство ↓](#)

Узнайте, как управлять корпоративными данными на устройствах iOS.

[Скачайте руководство ↓](#)



Индивидуальная настройка и среда приложений

Прогрессивные организации не ограничивают сотрудников набором конкретных приложений, а дают им возможность настроить устройство по собственному усмотрению и создать удобное рабочее место, чтобы повысить производительность. А новый подход к модернизации и тестированию приложений помогает многим организациям обеспечить совместимость продуктов Apple с важнейшим программным обеспечением компании.

Apple поддерживает основные приложения и сервисы, такие как Microsoft Office, Microsoft Exchange и Google GSuite, поэтому вы легко сможете предоставить каждому сотруднику доступ к основным рабочим процессам для офисной и совместной работы. А если сотрудники смогут использовать инструмент самообслуживания, чтобы устанавливать рекомендованные приложения или офисные приложения по собственному выбору, они будут работать гораздо эффективнее в среде, которую сами для себя настроили. По мере модернизации старых корпоративных приложений отделы, которым требуются узкоспециализированные ПО или рабочие процессы, также получают возможность переходить на продукты Apple.

Лежащая в основе iOS и macOS архитектура системы безопасности позволяет при необходимости использовать на устройстве как личные, так и корпоративные данные, причём эти данные хранятся отдельно друг от друга. Политика вашей организации может не позволять хранить все данные в iCloud, но многие компании всё же разрешают использовать некоторые службы, такие как FaceTime или iMessage, и управлять настройками iCloud с помощью системы MDM. Благодаря прозрачности политик сотрудники лучше понимают, как защищать корпоративные данные и избегать случайных утечек информации. Все перечисленные особенности позволяют индивидуально подходить к выбору приложений и настройке, что в конечном итоге повышает производительность сотрудников.

«Предлагая сотрудникам первоклассные инструменты, мы создаём условия, в которых они могут работать максимально продуктивно, творить и создавать новое».

Jennifer Manry
Vice President, Capital One

Рекомендации

- Оцените, как используемые в вашей организации приложения для офисной и совместной работы будут функционировать в операционных системах macOS и iOS. Попросите разработчиков старых приложений заняться их модернизацией. В первую очередь обратите внимание на те приложения, которые наиболее важны для работы организации.
- Регулярно рекомендуйте новые приложения или давайте советы, чтобы побудить сотрудников настраивать свою рабочую среду. Следите, чтобы проблемы совместимости не мешали внедрению модели. Рассказывайте о способах решения проблем и альтернативных вариантах, чтобы интерес и вовлеченность сотрудников стимулировали скорейшую модернизацию.
- Продумайте, каким образом сотрудники смогут использовать Apple ID и iCloud на своих рабочих устройствах. Не внедряйте различные запрещающие политики. Вместо этого активнее привлекайте к участию в процессе сотрудников, чтобы они лучше понимали все риски.
- Протестируйте возможность использования онлайн-портала самообслуживания, созданного с помощью MDM, чтобы распространять приложения, доставляя их на каждое устройство. Используйте Программу оптовой закупки Apple (VPP), чтобы предлагать сотрудникам приложения из App Store, но при этом сохранять право собственности на лицензии (чтобы их можно было передавать новым сотрудникам).
- Добейтесь, чтобы разработчики и сотрудники активно участвовали в тестировании бета-версий, — это поможет обеспечить совместимость с новым ПО. Предоставьте пользователям возможность обновлять приложения на своих устройствах до новейших версий.

Ресурсы

Узнайте больше о Программе оптовой закупки Apple и скачайте руководство.
[Подробнее ↗](#)

Ознакомьтесь с рекомендациями популярных приложений для бизнеса в нескольких основных категориях.
[Скачайте руководство ↓](#)

Узнайте больше о тестировании бета-версий и управлении устройствами на протяжении всего жизненного цикла.
[Скачайте руководство ↓](#)



Общая ответственность за поддержку

В традиционной среде с компьютерами PC сотрудники обычно обращались в службу поддержки IT-отдела каждый раз, когда возникали какие-то проблемы, потому что сами они, как правило, не участвовали ни в выборе, ни в настройке своих устройств. Из-за того, что аппаратное и программное обеспечение не всегда были надёжными, организации часто сталкивались со сбоями, и работа простаивала. Мы предлагаем другую модель. Сотрудники любят продукты Apple, поэтому с гораздо большей охотой будут изучать их функции и, скорее всего, сами смогут поддерживать их в рабочем состоянии. Лучшее в своём классе аппаратное и программное обеспечение будет прекрасно работать и без частых обращений в IT-отдел. А если помощь специалиста всё-таки понадобится, то служба поддержки поможет сотрудникам разобраться в проблеме и приобрести новые навыки.

Поддержка устройств самими пользователями в дополнение к службе поддержки, интегрированной с AppleCare, — это оптимальный вариант программы поддержки в организации, ориентированной на пользователей. Но это не значит, что достаточно подготовить документацию и сайт wiki с информацией о работе с устройствами. Нужно стимулировать сотрудников брать на себя часть ответственности и изучать проблему, прежде чем обращаться за помощью. Для этого нужно также изменить принципы работы службы поддержки. Задача поддержки в случае каждого обращения — помочь пользователю самостоятельно решить проблему. Основным критерием успешной работы поддержки является удовлетворённость пользователей.

Благодаря тому, что ответственность за поддержку устройств несут все сотрудники, сокращается время простоев, а также снижаются расходы на службу поддержки и уменьшается количество работающих в ней специалистов. Для организаций, которым недостаточно этой модели, программы AppleCare дополнительно предлагают схемы поддержки внутри компании. Сервис AppleCare решает большинство общих вопросов, которые обычно возникают у сотрудников, поэтому служба поддержки может сосредоточиться на задачах, уникальных для вашей организации. А услуга поддержки для IT-отделов поможет IT-специалистам разобраться в интеграции продуктов Apple и при необходимости получить дополнительную помощь.

5% Пользователи Mac

На 40% Пользователи PC

По данным компании IBM всего 5% пользователей Mac нуждаются в технической поддержке, а для компьютеров PC этот показатель составляет 40%.⁴

Рекомендации

- Используйте существующую документацию по продуктам Apple при создании внутренних сайтов и wiki для обучения. Изучите краткие руководства от Apple, чтобы рассказать сотрудникам об основных функциях и приложениях для iOS и macOS.
- Предоставьте сотрудникам возможность общаться друг с другом на дискуссионных форумах и в ходе личного общения при оказании поддержки. Те сотрудники, которые лучше других разберутся в вопросах технической поддержки, смогут собирать отзывы от определённых рабочих групп и советовать коллегам обращаться в службу поддержки, когда это действительно нужно.
- Обдумайте возможность нанять специалистов и организовать службу поддержки для всех устройств Apple — как под управлением iOS, так и под управлением macOS. Измените приоритеты, чтобы основным критерием работы службы поддержки была удовлетворённость пользователей. Перенаправляйте общие или повторяющиеся запросы в отдел работы с основными устройствами.
- Обдумайте возможность создать физический отдел поддержки в дополнение к службе поддержки по телефону. Снабдите технических специалистов всем необходимым, чтобы они могли решать вопросы, связанные с аппаратным и программным обеспечением, а также распространяли аксессуары. Возможно, во время развёртывания или обновления устройств потребуется временная служба помощи.
- Изучите различные программы AppleCare и выясните, какие функции могут быть для вас наиболее важны. Оцените, каким образом специалисты AppleCare могут оказывать поддержку вашим сотрудникам и как ваш IT-отдел может использовать преимущества программы AppleCare для корпоративных клиентов.

Ресурсы

Узнайте больше о программах поддержки AppleCare для IT-отделов.
[Подробнее ↗](#)

Рекомендуйте сотрудникам пользоваться сайтом и приложением «Поддержка Apple».
[Подробнее ↗](#)

Начало работы

Теперь, когда вы ознакомились с новой моделью доступа к устройствам Apple и с рекомендациями по её внедрению, вам нужно понять, как начать развёртывание программы Apple at Work. Прежде чем ваша компания сможет полностью внедрить новую модель, IT-отделу необходимо освоить все особенности развёртывания и поддержки продуктов Apple.

Многие компании поддерживают использование устройств iOS сотрудниками уже почти десять лет. Теперь те же принципы и методики, которые эти компании используют для поддержки устройств iOS, можно применять повсеместно для того, чтобы предоставить сотрудникам доступ к компьютерам Mac.

Создание собственной программы можно разделить на три основных этапа.

1

- Подготовьтесь
- Соберите команду
- Оцените инфраструктуру

2

- Внедрите решение для управления
- Завершите проверку безопасности
- Протестируйте процедуру развёртывания

3

- Подготовьтесь к запуску программы
- Не прекращайте совершенствоваться
- Распространяйте информацию



1

Подготовьтесь

Создайте проект программы и обоснуйте, почему вашей организации следует использовать продукты Apple и предоставить сотрудникам возможность выбора устройств. Представьте этот проект всем отделам. Подготовьте график реализации проекта: установите цели и спланируйте промежуточные этапы, в том числе определите, когда запускать пилотный проект и как скоро масштабировать его на всю организацию.

Соберите команду

Многие начинают с выбора куратора. Выберите человека, который будет отвечать за программу, и руководителя проекта в IT-отделе, а затем соберите рабочую группу, которая будет заниматься реализацией программы. В неё должны войти специалист по технической архитектуре системы, ведущий специалист по безопасности и другие технические специалисты.

В группу также должны входить представители и других отделов (помимо IT), например отдела кадров, финансового отдела и отдела обеспечения, а также технические специалисты, представляющие вашего реселлера, партнёра или поставщиков. Рядовые сотрудники также должны принимать участие в обсуждениях, причём их следует привлекать с самого начала внедрения программы. Общайтесь с теми сотрудниками, которые уже пользуются устройствами Apple, и просите их давать отзывы в ходе реализации программы.

Оцените инфраструктуру

Правильно выстроенная инфраструктура — важнейший элемент любой программы Apple at Work. Поскольку macOS и iOS поддерживают многие общие стандарты, может оказаться, что ваша среда уже готова к развёртыванию устройств Apple. Начните с оценки уже существующей в организации инфраструктуры. Проанализируйте, как имеющиеся решения Wi-Fi и VPN будут взаимодействовать с macOS и iOS, а также с другими службами, например с Microsoft Exchange и Active Directory.

Протестируйте основной набор рабочих процессов, офисных приложений и приложений для совместной работы, чтобы убедиться, что большинство пользователей сможет выполнять наиболее важные задачи. Проверьте совместимость наиболее популярных внутренних приложений, таких как корпоративная служба каталогов и интернет. Затем проверьте совместимость старых специализированных приложений и установите приоритеты их модернизации в зависимости от того, насколько активно они используются.

Ресурсы

Узнайте больше о предложениях службы Apple Professional Services, которые помогут оценить имеющуюся инфраструктуру и выполнить интеграцию.

[Свяжитесь с нами >](#)

2

Внедрите решение для управления

Сторонние компании, такие как Jamf, VMware и MobileIron, предлагают большой выбор решений для управления устройствами. Хотя в macOS и iOS есть много одинаковых компонентов для управления устройствами, решения могут немного отличаться тем, какие функции доступны администратору, как обеспечивается поддержка операционных систем, какие используются модели хостинга и как структурируются расходы. Кроме того, они могут предлагать разные уровни услуг для интеграции, обучения и поддержки.

Когда вы выберете решение, ваш IT-отдел легко сможет создать профили для управления учётными записями пользователей, выбрать системные настройки, ввести ограничения и настроить политики паролей. Всё это можно сделать с помощью одного решения для управления устройствами. IT-отдел сможет регистрировать устройства macOS и iOS в вашей среде с соблюдением всех требований безопасности, выбирать и обновлять настройки по беспроводной сети, следить за соблюдением политик, делать необходимые запросы и удалённо стирать данные или блокировать управляемые устройства.

Завершите проверку безопасности

После того как вы выберете решение для управления устройствами, вам потребуется разработать стратегию обеспечения безопасности и выполнить её проверку внутри компании с участием ведущих специалистов в сфере безопасности. Операционные системы macOS и iOS оснащены самыми передовыми функциями безопасности, поэтому прежде всего вам необходимо разобраться в особенностях многочисленных встроенных функций, которые помогут вам постоянно отслеживать, шифровать и обновлять каждое устройство.

Изучите документацию Apple по основным технологиям и службам безопасности вместе с теми отделами внутри организации, которым эта информация особенно необходима. Это поможет разобраться, какие функции уже встроены в системы и как использовать различные возможности вашей среды. Определите, какие инструменты и политики вы будете использовать в рамках системы управления устройствами, чтобы обеспечить безопасность каждого устройства macOS и iOS и защитить корпоративные данные. Та же рабочая группа должна будет постоянно следить за выполнением политик и обновлять их после подключения устройств.

Протестируйте процедуру развёртывания

Теперь, когда у вас есть система управления устройствами и политика безопасности, можно тестировать процедуру развёртывания. Проработайте различные сценарии, рассмотрите разные варианты размещения пользователей, доступные настройки устройств и возможные отклонения в работе приложений или инфраструктуры. Выясните, как программа будет работать для новых сотрудников, которые сразу выбирают устройства Apple, и для старых сотрудников, которые ранее использовали имеющиеся устройства и теперь хотят перейти на устройства Apple. Задokumentируйте основные проблемы и проследите, чтобы служба поддержки была готова помогать сотрудникам с их решением.

Ресурсы

Получите подробную техническую информацию о развёртывании продуктов Apple.

[Справочник по развёртыванию macOS ↗](#)

[Справочник по развёртыванию iOS ↗](#)

Узнайте больше о технологиях обеспечения безопасности, встроенных в iOS и сервисы Apple.

[Скачайте руководство ↓](#)

3

Подготовьтесь к запуску программы

После окончания тестирования можно начать развёртывание программы внутри компании. Используйте публикации в блогах и видео, чтобы вызвать интерес и повысить спрос ещё до того, как продукты Apple станут доступны. Чётко разъясните, кто и на каких условиях может участвовать в программе и какие варианты предусмотрены для разных устройств, в том числе предоставьте информацию о ценах и расходах, которая важна для отделов и сотрудников, желающих внести вклад в покупку своих устройств. И наконец, определите, с помощью каких показателей вы будете оценивать успех программы. Возможно, следует провести среди сотрудников опрос, чтобы определить средний уровень их удовлетворенности и производительности до начала развёртывания программы.

Не прекращайте совершенствоваться

После запуска программы ваши технические специалисты должны постоянно следить за работой службы поддержки, чтобы понимать, какие изменения необходимо внести, и при необходимости разрабатывать новые решения. Продолжайте рекламировать программу внутри своей организации, чтобы различные подразделения могли оценить, как важно давать сотрудникам выбор и как эта программа может повлиять на работу компании в целом. Позаботьтесь о том, чтобы у вовлечённых в программу пользователей было всё необходимое для достижения успеха: предоставьте им инструменты для обучения и для поддержки устройств. Регулярно предоставляйте новую информацию о программе, а также о любых новых ресурсах, рекомендациях и приложениях, которые становятся доступны. Продолжайте выявлять проблемы совместимости по мере тестирования новых версий операционных систем внутри компании. Убеждайте поставщиков различных старых систем проводить модернизацию.

Распространяйте информацию

Когда программа будет полностью развёрнута и заработает на полную мощность, продолжайте рассказывать сотрудникам и высшему руководству и о самой программе, и о том, как она влияет на работу организации. Возможно, полезно будет рассказывать о программе потенциальным сотрудникам за пределами компании, чтобы привлечь самых лучших специалистов. Проводите дополнительные измерения значимых показателей, таких как уровень удовлетворённости или производительности сотрудников, чтобы продемонстрировать влияние программы на работу организации. Собирайте и анализируйте данные о количестве обращений в службу поддержки, о наиболее распространённых проблемах и общей стоимости поддержки, чтобы обосновать дальнейшие инвестиции и развитие по мере масштабирования программы. И наконец, сотрудничайте со своим реселлером и специалистами Apple, чтобы рассказать другим компаниям, как вам удалось преодолеть трудности, и дать им возможность учиться на вашем успешном опыте.

Ресурсы

Скачайте ресурсы для IT-отдела и отдела кадров, чтобы наладить взаимодействие по электронной почте и создать онлайн-портал для сотрудников.

[Скачать ↓](#)

Используйте различные ресурсы, которые помогут сотрудникам и IT-отделам эффективнее использовать продукты Apple.

[Подробнее ↗](#)

Заключение

С тех пор, как современные технологии пришли в офисы и на предприятия, роль IT-отделов в управлении устройствами и платформами становится всё более трудной. Усложняющаяся среда требует всё более сложных решений. Но с появлением новой модели, предоставляющей доступ сотрудникам, проводить стандартизацию устройств Apple стало просто как никогда.

Технологии Apple позволяют сотрудникам работать где и когда они хотят и так, как им удобно, потому что сотрудничать и обмениваться материалами можно очень быстро и без каких-либо сбоев. С новой программой Apple at Work ваша компания сможет внедрить и распространить по всей организации устройства и технологии Apple. Это позволит сотрудникам раскрыть свой потенциал, открыть в себе новые таланты и принести пользу компании.

Используя наши рекомендации и поддержку специалистов Apple, реселера и партнеров, ваша организация сможет с успехом реализовать новую программу. Мы будем поддерживать вас с самых первых шагов.





1. PwC. 2011 г. Millennials at work: Reshaping the workplace.
2. Jamf. 2016 г. Employee Choice Program Survey.
3. Gensler. 2013 г. Workplace Survey. Издательство Harvard Business Review.
4. IBM. 2015 г. Mac@IBM, Zero to 30,000 in 6 Months.

© Apple Inc., 2018 г. Все права защищены. Apple, логотип Apple, FaceTime, FileVault, iMessage, iPad, iPhone, Mac и macOS являются товарными знаками Apple Inc., зарегистрированными в США и других странах. App Store, AppleCare и iCloud являются знаками обслуживания Apple Inc., зарегистрированными в США и других странах. iOS является товарным знаком или зарегистрированным товарным знаком Cisco в США и других странах и используется по лицензии. Другие названия компаний и продуктов, упомянутые в этом документе, могут являться товарными знаками соответствующих компаний. Характеристики продуктов могут быть изменены без уведомления. Этот материал предоставлен только для справки; Apple не несёт никакой ответственности за его использование. Январь 2018 г