



„Swoboda wyboru dla pracowników”
— przewodnik dla zespołów IT

Apple at Work

Omówienie



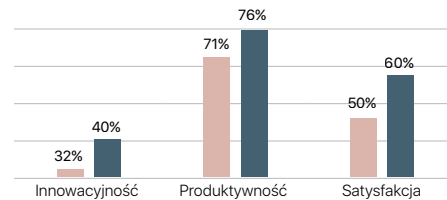
Nowi pracownicy chcą korzystać z urządzeń, które znają i lubią

Jak wykazało badanie firmy PwC, 78% milenialsów uważa, że pracuje sprawniej, gdy może używać ulubionych rozwiązań technicznych.¹



3 na 4 pracowników wybrałoby Apple

Według ostatniego raportu firmy Jamf na temat preferencji pracowników mniej więcej 3 na 4 osoby wolałyby korzystać w pracy z produktów Apple.²



Pracownicy, którzy mają swobodę wyboru, dają z siebie więcej

Wyniki badania firmy Gensler dotyczące środowiska pracy pokazują, że zapewnienie pracownikom swobody wyboru znacząco zwiększa ich innowacyjność, produktywność i satysfakcję z pracy.³

Firmy, które chcą być konkurencyjne, muszą wyposażać swoich pracowników w najlepsze narzędzia.

Produkty Apple to najlepszy wybór dla firm — są proste i intuicyjne, a przy tym wszechstronne, bezpieczne i nie sprawiają problemów przy wdrażaniu. Wszystkie produkty Apple, zarówno iPad, jak i Mac bądź iPhone, umożliwiają kreatywne rozwiązywanie problemów i działają bez zakłóceń, zwiększając produktywność pracowników. A udostępnienie pracownikom narzędzi, które znają i lubią, przynosi korzyści całej organizacji — zwiększa motywację pracowników, ich lojalność, przywiązanie do firmy i poczucie odpowiedzialności.

Przyszłościowo myślące firmy dostrzegają tę potrzebę i dają swoim pracownikom swobodę wyboru narzędzi oraz nieograniczony dostęp do produktów Apple. W tym celu wdrażają nowy model implementacji, zakupu i udostępniania rozwiązań technicznych, a także nowoczesne metody zarządzania komfortem pracy zatrudnionych osób.

Kończy się epoka monolitycznych obrazów systemu, skomplikowanych aplikacji starego typu i nieskoordynowanych procesów wsparcia. Zamiast nich firmy wykorzystują teraz jeden, ukierunkowany na użytkownika końcowego proces, który zmniejsza ogólne obciążenie działu IT. Nowy model opiera się na dobrych praktykach stosowanych w firmach, które obsługują już urządzenia iOS, ale obejmuje tymi metodami wszystkie produkty Apple, tak by pracownicy mogli i chcieli dawać z siebie jak najwięcej.

W tym przewodniku przedstawiliśmy nowe narzędzia i materiały, które ułatwią organizacji opracowanie programu Apple at Work i sprawią, że oferowanie pracownikom możliwości wyboru produktów Apple stanie się prostsze. Po zapoznaniu się z tą publikacją członkowie zespołów IT będą wiedzieć, jak najlepiej wspierać pracowników korzystających z urządzeń Apple i jak wykorzystywać zalety tego nowego modelu w swoim środowisku. Zamieszczone łącza prowadzą do dodatkowych informacji technicznych i materiałów dotyczących wielu różnych tematów — od komunikacji wewnętrznej po szkolenia i wsparcie.

Choć niniejszy przewodnik powstał przede wszystkim z myślą o zespołach IT, niektóre jego części mogą przydać się także pracownikom innych działów — zajmujących się na przykład kadrami, zaopatrzeniem, finansami bądź bezpieczeństwem informacji. Swoboda w wyborze narzędzi może przynieść korzyści wszystkim tym grupom, dlatego wewnętrzna spójność procedur jest konieczna do odniesienia sukcesu.

Przygotowując program Apple at Work, należy nawiązać współpracę z rozszerzonym zespołem Apple. Można to zrobić za pośrednictwem sprzedawcy korporacyjnego lub bezpośrednio kontaktując się z firmą Apple. Wasz zespół będzie pełnić rolę centralnego punktu koordynacji między zewnętrznymi i wewnętrznymi interesariuszami oraz zespołami międzyfunkcyjnymi wewnątrz organizacji. Tacy partnerzy mają szeroką wiedzę i wszechstronne doświadczenie we wspieraniu omawianego procesu, dzięki czemu potrafią odpowiednio pomóc organizacji.

Nowy model udostępniania technologii Apple

Obsługa techniczna urządzeń Apple staje się prostsza, mimo że współczesna infrastruktura IT jest coraz bardziej złożona. Programy i usługi Apple umożliwiają zespołom IT bezproblemowe wdrażanie systemów iOS i macOS oraz zapewnienie wsparcia ich użytkownikom. Korzystanie z usług partnerów handlowych i oferowanych przez inne firmy rozwiązań do zarządzania urządzeniami upraszcza pracę zespołów IT i daje im niezbędną kontrolę nad obsługiwany środowiskiem.

Firmy na całym świecie wprowadzają u siebie produkty Apple na coraz większą skalę. Istnieje pięć zasad, których stosowanie na każdym etapie procesu — od konfiguracji do zarządzania urządzeniami i ich obsługi — ułatwia wdrażanie produktów Apple i umożliwia zapewnienie swobody wyboru wszystkim pracownikom.



**Pracownik
w centrum uwagi**



**Elastyczne modele
finansowania**



**Nowoczesne metody
udostępniania
i wdrażania**



**Indywidualne
ustawienia
i spersonalizowane
środowisko aplikacji**



**Wspólna
odpowiedzialność
za wsparcie techniczne**

Stosowanie się do tych reguł sprawia, że dzięki wysokiej wartości rezydualnej sprzętu Apple i niższym wydatkom na wsparcie oraz obsługę informatyczną organizacje ponoszą mniejsze koszty. Takie oszczędności wraz z potencjalnym wzrostem zaangażowania i produktywności w firmie stanowią przekonujący argument za wprowadzaniem produktów Apple na szerszą skalę i oferowaniem pracownikom swobody wyboru.

Gdy firma współpracuje z partnerami handlowymi i operatorami telekomunikacyjnymi, rozszerzonym zespołem Apple i ekosystemem partnerów, wdrożenie tego modelu jest jeszcze prostsze. Sprzedawcy i operatorzy obsługujący klientów korporacyjnych mogą pomóc organizacji w przygotowaniu programu Apple at Work, udostępniając jej swoje kompleksowe usługi obejmujące między innymi zarządzanie urządzeniami, ich wdrażanie, wsparcie dla użytkowników, finansowanie, a nawet narzędzia do promowania programu wśród pracowników.





Pracownik w centrum uwagi

W wielu organizacjach decyzje dotyczące zakupu użytkowanych przez pracowników urządzeń były narzucane przez firmę i z zasady podejmowane odgórnie przez zespół IT. Urządzenia często wstępnie wybierano, zamawiano centralnie i magazynowano do momentu, gdy były potrzebne, a następnie przekazywano je wszystkim pracownikom jednocześnie. Jedyną alternatywą był prawdopodobnie program BYOD (bring-your-own-device) polegający na korzystaniu w pracy z prywatnych urządzeń, który wymagał od zespołu IT jednoczesnego zarządzania wieloma różnymi wersjami oprogramowania i sprzętu, pozyskiwania produktów od wielu dostawców i zarządzania całym środowiskiem przy użyciu niespójnych narzędzi.

Ponieważ każdy pracownik ma inne wymagania względem rozwiązań technicznych i często preferuje konkretny typ urządzenia, cykl wymiany, rozmiar, a nawet kolor, lepszym rozwiązaniem jest dziś dawanie pracownikom swobody wyboru. Obsługując produkty Apple i zapewniając możliwość wyboru systemów iOS i macOS, zespół IT może umożliwić każdemu pracownikowi wybór takiego produktu, który jest dla niego najlepszy, a przy tym utrzymywać standardy korporacyjne. Ponadto dzięki stosowaniu nowych modeli finansowych firma może dać pracownikom swobodę, której oczekują, nie zaburzając przy tym pożądaną struktury kosztów.

Ukierunkowanie na pracownika nie dotyczy tylko procesu zakupów, ale też innych obszarów, takich jak komunikacja i wsparcie użytkownika. Zespoły IT powinny pomyśleć o zaangażowaniu użytkowników w opracowywanie programu — od zasad jego uruchomienia po szkolenia i pracę działu pomocy. Uwzględnienie użytkowników w procesie sprawi, że program będzie działał sprawnie od pierwszego dnia, a interesariusze zespołu będą postępować zgodnie ze strategicznymi celami programu.

„Umożliwiamy pracownikom wybranie urządzeń, z których chcą korzystać, a zdecydowana większość z nich wybiera produkty Apple. Dzięki temu są bardziej produktywni i pracują dokładnie tak, jak chcą”.

Robert Alexander
CIO, Capital One

Dobre praktyki

- Rozmawiajcie z pracownikami, którzy korzystają z systemu iOS lub macOS, aby lepiej zrozumieć to, jak oceniają swój komfort pracy. Te rozmowy ułatwią wybranie zespołów i osób, które mogą być pierwszymi uczestnikami programu i jego ambasadorami.
- Budując dla pracowników portal, w którym będą mogli wybierać swoje narzędzia, korzystajcie ze wsparcia oferowanego przez Apple lub sprzedawcę. Taka strona może zawierać pełną ofertę produktów i akcesoriów Apple, a także aktualności dotyczące programu i informacje o uprawnieniach użytkowników.
- Zdecydujcie o tym, jakie zasady i algorytmy biznesowe mają być używane do określania uprawnień i częstotliwości wymiany, i rozważcie ich dostosowanie do harmonogramów leasingu. Zapoznajcie się z różnymi możliwościami płatności, w tym z opcją dotacji i możliwością potrącania wkładu własnego z wynagrodzeń.
- Zaplanujcie cały proces z perspektywy pracownika i opracujcie niezbędną komunikację. Określcie sposób, w jaki pracownicy zostaną poinformowani o uruchomieniu programu, a także to, gdzie portal zostanie umieszczony i jak będą przekazywane informacje o możliwości wymiany urządzenia.

Materiały

Materiały dla zespołów IT i HR umożliwiające opracowanie schematu komunikacji elektronicznej i portalu dla pracowników.

[Pobierz ↓](#)



Elastyczne modele finansowania

Pod wpływem dostawców tanich komputerów PC nabywcy rozwiązań technicznych często kierowali się w swoich decyzjach zakupowych przede wszystkim ceną. Problemy wynikające z zawodności sprzętu i rosnące koszty jego obsługi sprawiały jednak, że produkty takie często szybko traciły na wartości. Apple tworzy sprzęt razem z oprogramowaniem, dlatego produkty Apple są wyjątkowo niezawodne i nierzadko do końca eksploatacji zachowują wysoką wartość rezydualną. Korzystając z nowych form leasingu i finansowania, takich jak model udostępnienia urządzenia jako usługi, firmy wprowadzające produkty Apple już od początku mogą minimalizować koszt ich wdrożenia.

Niektóre firmy wybierają model oparty na dofinansowaniu, w którym pracownicy partycypują w zakupie i zgadzają się na potrącanie części wynagrodzenia, a przy tym mają możliwość wykupu leasingowanych produktów wycofywanych przez firmę z użytku. Ponieważ firmom często zależy na tym, by koszty były stałe, możliwe jest zastosowanie konfiguracji podstawowej odpowiadającej potrzebom wszystkich pracowników i danie im jednocześnie swobody wymiany urządzeń w cyklu, na który sami mają wpływ. Firmy, których pracownicy sami inwestują w swoje urządzenia, zauważają, że czują oni większą odpowiedzialność za własne narzędzia i bardziej się o nie troszczą, co przekłada się na niższe koszty naprawy.

To zupełnie nowy model udostępniania i finansowania, w którym pracownicy sami decydują o zakupach, a firmy mogą bez problemów zarządzać cyklem życia wszystkich produktów bez obaw o nagły wzrost kosztów. Przez cały okres eksploatacji komputera zarządzanie nim wygląda tak samo, dzięki czemu naprawy i wymiany w rozliczeniu są w pełni zautomatyzowane i ujmowane w nowych umowach leasingowych.

543 USD

Wyższa wartość rezydualna i niższy koszt obsługi technicznej sprawiają, że na każdym zakupionym komputerze Mac firma IBM oszczędza nawet 543 USD.⁴

Dobre praktyki

- Przy współpracy ze swoimi wewnętrznymi interesariuszami, zmierzcie całkowity koszt użytkowania bieżących urządzeń służbowych — od kosztów wstępnych po wartość rezydualną i wydatki na bieżące wsparcie IT. Zastosujcie podobny model obliczeń do produktów Apple oferowanych w Waszym programie.
- Razem z przedstawicielami zespołów odpowiedzialnych za finanse i zaopatrzenie przeanalizujcie dostępne możliwości leasingu i wymiany w rozliczeniu. Dokładnie wyjaśnijcie im zalety nowego modelu i zweryfikujcie, czy możliwe jest partycypowanie pracowników w kosztach.
- Skontaktujcie się z zespołem swojego sprzedawcy lub działem Apple Financial Services, aby poznać nowe możliwości udostępniania produktów Apple jako usługi. Takie programy obejmują często wiele produktów, uwzględniają koszty zarządzania urządzeniami i zapewniają użytkownikom wsparcie.
- Porozmawiajcie z zespołem sprzedawcy o możliwości wykorzystania portalu dla pracowników do zamawiania sprzętu i zastanówcie się nad tym, jak zorganizować potrącanie wartości produktu z pensji pracownika. Opracowana przez Apple platforma Employee Portal może być dla Was dużą pomocą.

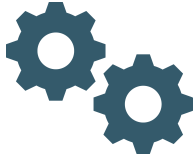
Materiały

Informacje o pomiarze kosztów i korzystaniu z platformy Apple Employee Portal.

[Kontakt >](#)

Nowe oferty i programy finansowania proponowane przez dział Apple Financial Services.

[Więcej informacji ↗](#)



Nowoczesne zasady udostępniania i wdrażania

Starsze modele udostępniania i wdrażania komputerów PC opierały się na procedurach instalacji obrazów, które wymuszały na pracownikach stosowanie tylko standardowego zestawu oprogramowania. Oprogramowanie zabezpieczające innych firm zwykle ograniczało liczbę funkcji dostępnych dla użytkowników końcowych, utrudniając im wydajną pracę. Wraz z rozwojem oprogramowania trzeba było tworzyć i utrzymywać nowe obrazy systemów, a ze względu na pracochłonność tego procesu trudno było na bieżąco wprowadzać newralgiczne aktualizacje zabezpieczeń.

Dzisiaj przekazywane pracownikom produkty Apple mogą być wdrażane we w pełni zautomatyzowany sposób. Za pośrednictwem sieci bezprzewodowej zespół IT może konfigurować procedury i aplikacje, a także zarządzać nimi, mając przy tym większą kontrolę nad każdym urządzeniem. Natywne zabezpieczenia i aktualizacje oprogramowania zapewniają ciągłą ochronę danych bez zakłócania pracy użytkowników. Pracownik może sam wyjąć urządzenie z pudełka, uruchomić je i personalizować tak, by odpowiadało jego potrzebom, dzięki czemu czuje za nie większą odpowiedzialność i lepiej dba o jego stan w trakcie użytkowania.

Ten nowoczesny model udostępniania jest możliwy do realizacji, gdy korzysta się z architektury Apple do zarządzania urządzeniami mobilnymi (MDM), programu rejestracji urządzeń Apple (Device Enrollment Program, DEP) i rozwiązań MDM innych firm. Dzięki tym usługom urządzenia macOS i iOS mogą konfigurować się automatycznie bez ingerencji działu IT, a ich utrzymywanie i zachowywanie ich zgodności z zasadami firmy jest proste. Wiele firm wdrożyło już ten model obsługi w odniesieniu do urządzeń iOS używanych do pracy. To samo podejście można zastosować teraz do wszystkich produktów Apple, aby ograniczyć koszty IT i zwiększyć produktywność pracowników.

Dobre praktyki

- Zastanówcie się nad tym, czy możecie użyć wiedzy zdobytej podczas wdrażania urządzeń iOS. Wiele firm używa już rozwiązań MDM do obsługi urządzeń iOS. Warto wykorzystać to doświadczenie i zastosować płynące z niego wnioski przy rozszerzaniu listy obsługiwanych urządzeń o Maca.
- Przeanalizujcie różne rozwiązania MDM, w tym produkty firm Jamf, VMware i MobileIron, które oprócz urządzeń iOS obsługują także komputery Mac. Uwzględniając swoją infrastrukturę i potrzeby w zakresie wsparcia, zastanówcie się nad tym, które funkcje najlepiej sprawdzą się w Waszej organizacji.
- Jeśli nie uczestniczycie jeszcze w programie rejestracji urządzeń Apple (DEP), porozmawiajcie ze swoim sprzedawcą lub opiekunem klienta o tym, jak do niego dołączyć. Zadbajcie o to, by firmowe zakupy były rejestrowane na Waszym koncie DEP i odpowiednio przypisywane do rozwiązania MDM.
- Do ochrony danych firmowych wykorzystujcie natywne zabezpieczenia systemów macOS oraz iOS zamiast produktów innych firm lub rozwiązań kontenerowych. Zapoznajcie się z dostępnymi rozwiązaniami i metodami określania zasad zarządzania urządzeniami.

Materiały

Informacje o programie rejestracji urządzeń (DEP) i możliwość pobrania przewodnika.
[Więcej informacji](#) ↗

Podstawowe zasady wdrażania urządzeń macOS i zarządzania nimi.
[Pobierz przewodnik](#) ↓

Podstawowe zasady wdrażania urządzeń iOS i zarządzania nimi.
[Pobierz przewodnik](#) ↓

Informacje o zarządzaniu danymi firmowymi na urządzeniach iOS.
[Pobierz przewodnik](#) ↓



Indywidualne ustawienia i spersonalizowane środowisko aplikacji

Zamiast udostępniać tylko ograniczony zbiór dozwolonych aplikacji, nowoczesne organizacje umożliwiają pracownikom personalizowanie urządzeń i tworzenie własnego środowiska pracy, które będzie sprzyjać wydajności. Oprócz tego nowe podejście do testowania i aktualizowania, które stosuje coraz więcej organizacji, pozwala im utrzymywać zgodność produktów Apple z najważniejszym oprogramowaniem.

Apple oferuje szerokie wsparcie dla kluczowych aplikacji i usług, takich jak Microsoft Office, Microsoft Exchange i Google GSuite, więc udostępnianie wszystkim pracownikom podstawowych narzędzi do pracy grupowej i biurowej jest proste. Użytkownicy pracują o wiele wydajniej w środowisku, które w dużym stopniu sami mogą skonfigurować przy użyciu samoobsługowych narzędzi do instalowania zalecanych aplikacji lub osobistych aplikacji biurowych. Ponieważ starsze aplikacje korporacyjne są ciągle aktualizowane, również zespoły, które korzystają z nietypowego oprogramowania lub niestandardowych procedur, mogą mieć dostęp do produktów Apple.

Architektura zabezpieczeń systemów iOS i macOS pozwala przechowywać dane prywatne i służbowe na jednym urządzeniu, ale zarazem niezależnie od siebie. Mimo że przechowywanie wszystkich danych w iCloud może być niezgodne z zasadami niektórych firm, wiele organizacji zezwala na korzystanie z usług takich jak FaceTime bądź iMessage i wykorzystuje system MDM do zarządzania innymi ustawieniami iCloud. Gdy te zasady są przejrzyste, pracownicy lepiej rozumieją mechanizmy ochrony danych firmowych i zapobiegania ich przypadkowemu wyciekowi. Wszystko to składa się na spersonalizowane podejście do obsługi aplikacji i procesu konfiguracji, które zwiększa produktywność pracy.

„Narzędzia, które oferujemy pracownikom, zapewniają im wysoki komfort użytkowania i zachęcają ich do działania w sposób wydajniejszy i bardziej innowacyjny”.

Jennifer Manry
Vice President, Capital One

Dobre praktyki

- Sprawdźcie, w jaki sposób używane w firmie aplikacje do pracy biurowej i grupowej będą działać w systemach macOS i iOS. Zaczynajcie aktualizować starsze aplikacje we współpracy z ich twórcami — zaczynając od oprogramowania, które jest najważniejsze dla organizacji.
- Regularnie zachęcajcie pracowników do personalizowania swojego środowiska pracy, przysyłając porady i proponując im nowe aplikacje. Nie pozwólcie, by problemy ze zgodnością spowalniały wdrożenie. Informujcie o obejściach lub alternatywnych rozwiązaniach, a priorytety prac modernizacyjnych ustalajcie na podstawie zapotrzebowania.
- Zdecydujcie o tym, w jaki sposób pracownicy będą mogli korzystać z Apple ID i iCloud na swoich urządzeniach. Unikajcie wprowadzania zasad, które zabraniają wszystkiego, a zamiast tego zachęcajcie pracowników do współpracy, tak by lepiej zrozumieli potencjalne zagrożenia.
- Zapoznajcie się z samoobsługowym portalem rozwiązywania MDM, przy użyciu którego można przysyłać aplikacje na każde urządzenie. Oferujcie aplikacje z App Store za pośrednictwem programu Volume Purchase Program (VPP), ale dbajcie o zachowanie prawa do licencji, ponieważ korzystają z nich różni pracownicy.
- Aby zapewnić zgodność z nowym oprogramowaniem, dbajcie o to, by wersje beta były zawsze testowane przez programistów i pracowników. Umożliwiajcie użytkownikom aktualizowanie urządzeń i aplikacji w momencie pojawienia się nowej wersji oprogramowania.

Materiały

Przewodnik po programie zakupów grupowych — Volume Purchase Program (VPP).

[Więcej informacji ↗](#)

Dodatkowe informacje o testowaniu wersji beta i zarządzaniu cyklem życia oprogramowania.

[Pobierz przewodnik ↓](#)



Wspólna odpowiedzialność za wsparcie techniczne

Ponieważ użytkownicy tradycyjnego środowiska złożonego z komputerów PC zazwyczaj nie uczestniczyli w wyborze i konfiguracji sprzętu, zgłaszali zespołowi wsparcia IT praktycznie każdy problem, który napotkali. Ponadto sprzęt i oprogramowanie w takim ekosystemie czasami zawodziły, więc organizacje były bardziej narażone na zakłócenia i częste przestoje. Z produktami Apple jest zupełnie inaczej. Pracownicy zazwyczaj już potrafią z nich korzystać i nieraz sami są w stanie sobie pomóc. Korzystanie z najlepszego sprzętu i oprogramowania sprawia, że pracownicy rzadziej potrzebują pomocy zespołu IT, a ten z kolei w nowych warunkach może zachęcać ich do samodzielnego poszukiwania rozwiązań i zdobywania nowych umiejętności.

Wykorzystanie samopomocy i zespołu wsparcia technicznego wraz z programem AppleCare stanowi najlepszy sposób na wdrożenie programu wsparcia ukierunkowanego na użytkowników. Nie oznacza to jednak opierania się wyłącznie na instrukcjach umieszczonych w serwisach wiki i dokumentacji. Celem takiego programu jest zachęcanie pracowników do współpracy i samodzielnego badania problemu przed wezwaniem pomocy. Wiąże się to również ze zmianą metod pracy zespołu wsparcia technicznego. Najważniejszym wskaźnikiem dla takiego zespołu powinno być zadowolenie pracowników, którym należy pomagać w samodzielnym rozwiązywaniu wszystkich zgłaszanych problemów.

Współodpowiedzialność za wsparcie techniczne przyczynia się do skrócenia przerw w pracy i obniżenia łącznych kosztów osobowych i kosztów zapewniania wsparcia. Organizacje o większych potrzebach mogą korzystać z programów AppleCare uzupełniających wewnętrzną strukturę wsparcia. Zespół AppleCare może rozwiązać wiele problemów pracowników, dzięki czemu wewnętrzny zespół wsparcia ma czas, by skupić się na kwestiach specyficznych dla swojej firmy. Dzięki wsparciu oferowanemu zespołom IT ich członkowie wiedzą, jak integrować produkty Apple, i mają dostęp do dodatkowej pomocy.

5%
użytkowników komputerów Mac

40%
użytkowników komputerów PC

W firmie IBM tylko 5% użytkowników komputerów Mac potrzebowało wsparcia, podczas gdy wśród osób korzystających z komputerów PC wskaźnik ten wynosił około 40%.⁴

Dobre praktyki

- Budując wewnętrzne strony i serwisy wiki w celach szkoleniowych, korzystajcie z dostępnej dokumentacji pomocniczej produktów Apple. Zapoznajcie się z przygotowanymi przez Apple podręcznikami dla początkujących użytkowników o obsłudze kluczowych funkcji i aplikacji systemów iOS i macOS.
- Budujcie społeczność w modelu „użytkownicy użytkownikom”, udostępniając grupy dyskusyjne i wsparcie osobiste. Aktywni użytkownicy mogą pomóc w zbieraniu opinii od niektórych grup i zachęcić pracowników do szukania pomocy przy użyciu przeznaczonych do tego środków.
- Rozważcie zatrudnienie nowych osób i utworzenie zespołu wsparcia tylko dla użytkowników produktów Apple z systemami iOS i macOS. Zmieńcie priorytety tak, by najważniejsze było zadowolenie klientów, a często pojawiające się zgłoszenia kierujcie do zespołu kształtującego firmowy system zarządzania urządzeniami.
- Rozważcie uzupełnienie asysty telefonicznej o fizyczne punkty pomocy lub wsparcia technicznego. Zadbajcie o to, by technicy potrafili rozwiązywać problemy ze sprzętem i oprogramowaniem, i wyposażcie ich w odpowiednie narzędzia. Rozważcie, czy na czas wdrażania nowych urządzeń i aktualizacji nie wprowadzać tymczasowych ustawień.
- Zapoznajcie się z programami AppleCare i zastanówcie się, które ich elementy mogą być ważne dla Waszej firmy. Dowiedźcie się tego, jaką dokładnie pomoc oferują pracownikom zespołu AppleCare.

Materiały

Informacje o programach wsparcia AppleCare dla zespołów IT.
[Więcej informacji](#)

Informacje o witrynie Wsparcia Apple i aplikacji Apple Support, które warto polecić użytkownikom.
[Więcej informacji](#)

Pierwsze kroki

Omówiliśmy już nowy model udostępniania urządzeń Apple i dobre praktyki ich wdrażania, więc teraz możemy skupić się na pierwszych etapach implementacji własnego programu Apple at Work. Zespół IT musi być w stanie zarządzać wszystkimi aspektami wdrażania produktów Apple i wsparcia dla ich użytkowników, aby firma mogła z powodzeniem wprowadzić nowy model działania.

Wiele firm od prawie dekady oferuje wsparcie dla pracowników korzystających z urządzeń iOS. Stosując zasady i dobre praktyki sprawdzone przez te firmy przy obsłudze systemu iOS, można teraz zapewnić pracownikom powszechny dostęp do komputerów Mac.

Proces opracowywania własnego programu składa się z trzech głównych etapów.

1

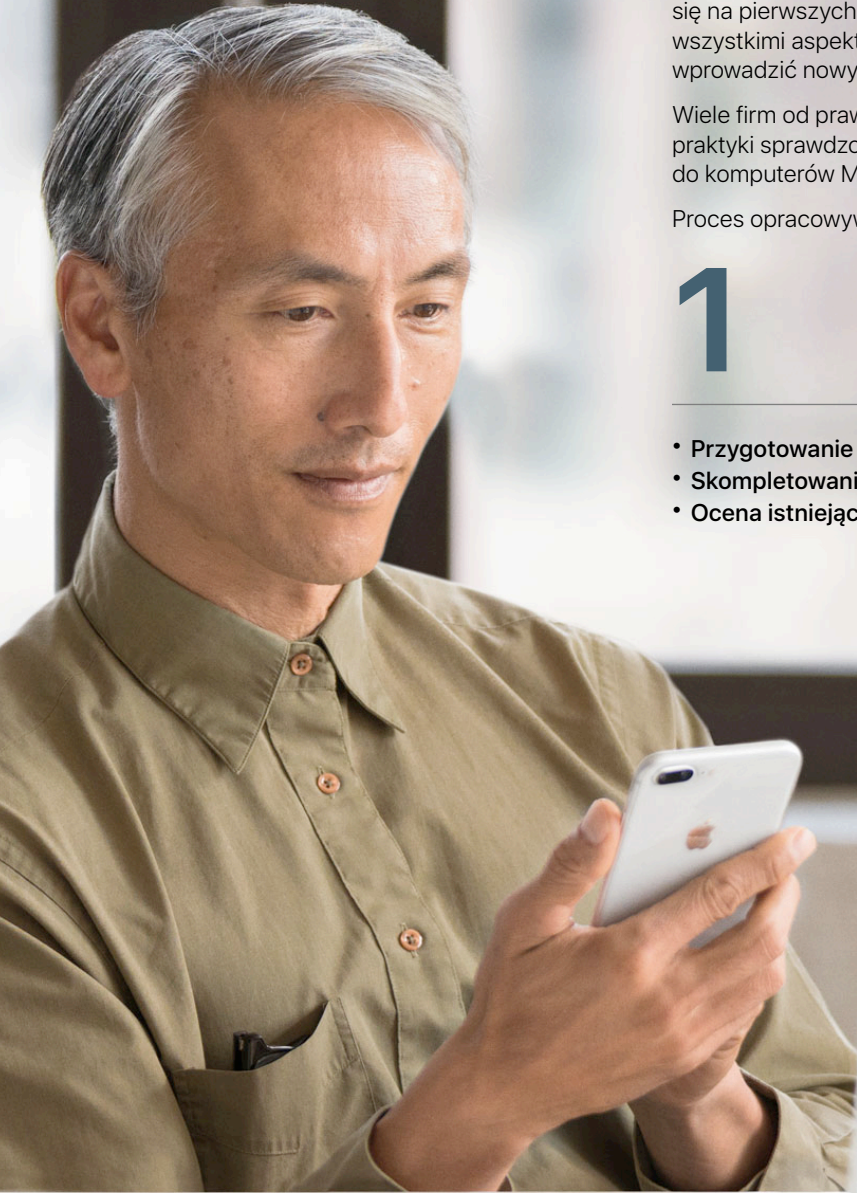
- Przygotowanie
- Skompletowanie zespołu
- Ocena istniejącej infrastruktury

2

- Wybór i wdrożenie rozwiązania do zarządzania
- Weryfikacja bezpieczeństwa
- Test procedury wdrażania

3

- Przygotowanie do premiery
- Ciągłe ulepszanie
- Popularyzacja



1

Przygotowanie

Na tym etapie należy określić swoją wizję programu i wskazać powody, dla których organizacja wdraża technologię Apple i daje pracownikom swobodę wyboru. W trakcie realizacji procesu należy odnosić się do tej wizji w rozmowach z każdym zespołem. To ważne, by określić ramy czasowe projektu — wskazać cele i kamienie milowe wyznaczające jego kolejne fazy, a także moment wdrożenia programu pilotażowego i czas potrzebny na objęcie projektem całej firmy.

Skompletowanie zespołu

Tworzenie zespołu zaczyna się często od znalezienia sponsora na poziomie zarządu. Spośród zespołu IT należy wyłonić właściciela programu i lidera projektu, a następnie wybrać resztę zespołu wykonawczego, w tym architekta technicznego, koordynatora do spraw bezpieczeństwa i inne osoby odpowiedzialne za zadania inżynieryjne.

Zespół powinien składać się również z przedstawicieli działów innych niż IT, takich jak HR, finanse bądź zaopatrzenie — a także koordynatorów technicznych z ramienia sprzedawców, partnerów lub dostawców. Pracownicy od samego początku powinni uczestniczyć w całym procesie i być jego częścią. Należy rozmawiać z obecnymi użytkownikami i zachęcać ich do regularnego dzielenia się opiniami na temat rozwoju programu.

Ocena istniejącej infrastruktury

Kluczowym elementem programu Apple at Work jest zawsze świetna infrastruktura. Ponieważ macOS i iOS obsługują często te same standardy, możliwe, że środowisko organizacji od razu gotowe będzie do implementacji urządzeń Apple. Pracę należy rozpocząć więc od oceny obecnej infrastruktury przedsiębiorstwa. Trzeba sprawdzić to, jak sieć Wi-Fi i rozwiązania VPN będą współpracować z systemami macOS i iOS oraz innymi usługami, takimi jak Microsoft Exchange bądź Active Directory.

Należy przetestować kluczowe procedury i aplikacje wykorzystywane do pracy grupowej i biurowej, tak by mieć pewność, że większość użytkowników będzie mogła wykonywać swoje najważniejsze obowiązki. Konieczne jest sprawdzenie zgodności powszechnie użytkowanych aplikacji wewnętrznych, takich jak intranet lub firmowa książka adresowa. Następnie trzeba zbadać wszelkie problemy, które mogą napotkać mniejsze grupy użytkowników z powodu niezgodności starszych aplikacji, i ustalić priorytetowe prace modernizacyjne zgodnie z zapotrzebowaniem.

Materialy

Zapraszamy do zapoznania się z ofertą działu Apple Professional Services, który pomaga w ocenianiu istniejącej infrastruktury i integrowaniu rozwiązań.⁵

[Kontakt >](#)

2

Wybór i wdrożenie rozwiązania do zarządzania

Na rynku jest wiele rozwiązań do zarządzania urządzeniami oferowanych przez takie firmy, jak Jamf, VMware i MobileIron. Choć wiele elementów architektury zarządzania urządzeniami jest wspólnych dla systemów macOS i iOS, rozwiązania dostępne na rynku mogą nieznacznie różnić się między sobą pod względem funkcji administracyjnych, obsługi systemów operacyjnych, struktury cen i modelu utrzymania serwera. Różnice mogą także dotyczyć poziomu oferowanych usług integracyjnych, szkoleniowych oraz wsparcia.

Po wybraniu odpowiedniego produktu zespół IT może z łatwością — przy użyciu pojedynczego rozwiązania do zarządzania urządzeniami — tworzyć profile do administrowania kontami użytkowników, konfigurować ustawienia systemów, wprowadzać ograniczenia i określać zasady stosowania haseł. Pracownicy IT mogą bezpiecznie rejestrować urządzenia macOS i iOS w użytkowanym środowisku, bezprzewodowo konfigurować i aktualizować ich ustawienia, wdrażać aplikacje, monitorować przestrzeganie zasad, odpytywać zarządzane urządzenia, zdalnie je wymazywać i blokować.

Weryfikacja bezpieczeństwa

Po wybraniu rozwiązania do zarządzania urządzeniami należy opracować strategię bezpieczeństwa, a następnie razem z koordynatorami do spraw bezpieczeństwa dokonać jej wewnętrznej oceny. macOS i iOS wyposażono w wiele zaawansowanych zabezpieczeń, dlatego w pierwszej kolejności należy zapoznać się z ich różnorodnymi funkcjami, które nieustannie monitorują działanie każdego urządzenia, szyfrują dane i dbają o bieżące aktualizacje.

Dokumentację Apple na temat wbudowanych usług i mechanizmów bezpieczeństwa należy przeanalizować z odpowiednimi zespołami wewnątrz organizacji, tak by ich członkowie rozumieli, jak działają poszczególne funkcje danej platformy i jak mogą je wykorzystać w swoim środowisku pracy. Ponadto trzeba wskazać narzędzia i zasady, przy użyciu których rozwiązanie do zarządzania urządzeniami będzie pozwalało chronić wszystkie urządzenia iOS lub macOS i znajdujące się na nich dane firmowe. Po udostępnieniu pracownikom urządzeń zespół odpowiedzialny za te zadania będzie musiał stale weryfikować i aktualizować obowiązujące zasady.

Test procedury wdrażania

Po znalezieniu rozwiązania do zarządzania urządzeniami i określeniu zasad bezpieczeństwa należy przetestować procedurę wdrożenia, uwzględniając wszelkie możliwe okoliczności. Trzeba wypróbować rozmaite scenariusze, biorąc pod uwagę różne lokalizacje użytkowników, konfiguracje urządzeń oraz nieprawidłowości w aplikacjach i infrastrukturze. Należy pamiętać, że produkty Apple wybierają zarówno nowo zatrudniane osoby, jak i pracownicy, którzy mają już sprzęt służbowy, ale chcą go wymienić na produkty Apple. Kluczowe problemy trzeba opisać i upewnić się, że zespoły wsparcia będą umiały pomóc użytkownikom w ich rozwiązaniu.

Materialy

Szczegółowe informacje techniczne o wdrażaniu produktów Apple.
[macOS — Podręcznik wdrażania](#) ↗
[iOS — Podręcznik wdrażania](#) ↗

Mechanizmy bezpieczeństwa wbudowane w system iOS i usługi Apple.
[Pobierz przewodnik](#) ↓

3

Przygotowanie do premiery

Gdy wszystko jest już sprawdzone, nadchodzi czas na zaplanowanie premiery własnego programu. Zanim jeszcze produkty Apple będą dostępne, warto promować program, wykorzystując do tego wpisy na blogach i materiały wideo, a jednocześnie badać zainteresowanie. Uprawnienia do zakupu i możliwości wyboru dotyczące różnych urządzeń należy jasno komunikować, dołączając informacje o cenie i kosztach, które mogą być ważne dla zespołów lub osób partycypujących w zakupie swoich urządzeń. Na koniec należy określić sposób mierzenia powodzenia programu i rozważyć przeprowadzenie przed jego uruchomieniem ankiet w celu określenia wyjściowego poziomu satysfakcji i produktywności użytkowników.

Ciągłe ulepszanie

Po uruchomieniu programu zespół inżynierski powinien nieustannie monitorować pracę zespołu wsparcia, aby zrozumieć, jakie zmiany są potrzebne, i móc opracowywać niezbędne rozwiązania. Należy kontynuować wewnętrzną promocję programu, tak by różne organizacje rozumiały korzyści dla firmy wynikające z zapewnienia pracownikom swobody wyboru. Użytkowników trzeba wyposażyć w narzędzia, dzięki którym będą mogli się szkolić i sięgać po pomoc, tak by z powodzeniem korzystali z dostępnych możliwości. Nieustannie trzeba informować o aktualizacjach programu, nowych materiałach, poradach i aplikacjach, które mogą się pojawiać. Podczas wewnętrznych testów nowych wersji każdego systemu operacyjnego i przeprowadzania modernizacji razem z właścicielami różnych starszych systemów, należy nieustannie monitorować wszystkie kwestie dotyczące kompatybilności.

Popularyzacja

Kiedy wszystko już działa, nadal trzeba informować pracowników i wyższe kierownictwo o programie oraz jego znaczeniu dla organizacji. Można rozważyć rozmawianie o programie poza firmą podczas spotkań z potencjalnymi pracownikami, tak by przyciągać tych najbardziej utalentowanych. Powinno się też ponownie zbadać wskaźniki takie jak satysfakcja lub produktywność pracowników, by pokazać efekty programu. Należy cały czas gromadzić i śledzić dane zespołu wsparcia dotyczące liczby zgłoszeń, najczęstszych problemów i ogólnych kosztów, aby móc nimi uzasadnić nowe inwestycje lub przyszły rozwój, gdy program będzie zwiększał swój zasięg. Ponadto warto nawiązać współpracę ze swoim sprzedawcą i rozszerzonym zespołem Apple, by dzielić się z innymi firmami swoimi doświadczeniami i sprawdzonymi sposobami pokonywania przeszkód.

Materiały

Materiały dla zespołów IT i HR umożliwiające opracowanie schematu komunikacji elektronicznej i portalu dla pracowników.
[Pobierz ↓](#)

Zbiór różnorodnych materiałów, które pomogą pracownikom i zespołom IT lepiej wykorzystać produkty Apple.
[Więcej informacji ↗](#)

Podsumowanie

Od kiedy technika wkroczyła do firmowych biur, rola zespołu IT w zarządzaniu urządzeniami i platformami staje się coraz trudniejsza. Rosnąca złożoność środowisk wymaga korzystania z coraz bardziej skomplikowanych rozwiązań. Jednak za sprawą nowego modelu udostępniania urządzeń pracownikom wdrażanie produktów Apple jako firmowego standardu jest teraz prostsze niż kiedykolwiek.

Korzystając z technologii Apple, pracownicy mogą wykonywać swoje obowiązki z dowolnego miejsca wtedy, kiedy chcą, i tak, jak chcą — a praca grupowa i udostępnianie materiałów przebiegają szybko i bezproblemowo. Własny program Apple at Work pozwala firmie na dopuszczanie i wdrażanie produktów Apple na szeroką skalę, a przy tym zachęca pracowników do odkrywania swojego potencjału — przynosząc korzyści zarówno firmie, jak i im samym.

Znajomość dobrych praktyk, które przedstawiono w tej publikacji, i wsparcie rozszerzonego zespołu Apple, sprzedawców oraz partnerów pozwoli Waszej organizacji skutecznie wdrożyć ten program. Zapraszamy, wystarczy zrobić pierwszy krok.





1. PwC / 2011 Millennials at work: Reshaping the workplace
2. Jamf / 2016 Employee Choice Program Survey
3. Genster 2013 Workplace Survey / Harvard Business Review
4. IBM / 2015 Mac@IBM, Zero to 30,000 in 6 Months
5. Nie wszystkie usługi są dostępne we wszystkich krajach. Należy lokalnie zasięgnąć informacji o dostępności.

© 2018 Apple Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone. Apple, logo Apple, FaceTime, FileVault, iMessage, iPad, iPhone, Mac i macOS są znakami towarowymi Apple Inc. zastrzeżonymi w USA i w innych krajach. App Store, AppleCare i iCloud są znakami usług Apple Inc. zastrzeżonymi w USA i w innych krajach. iOS jest znakiem towarowym lub zastrzeżonym znakiem towarowym Cisco w USA i w innych krajach, używanym na mocy licencji. Pozostałe nazwy przedsiębiorstw i produktów wymienione w niniejszym tekście mogą być znakami towarowymi odpowiednich podmiotów. Specyfikacja produktów może ulec zmianie bez powiadomienia. Niniejszy materiał udostępniany jest wyłącznie w celach informacyjnych; Apple nie bierze na siebie odpowiedzialności za jego wykorzystanie. Styczeń 2018 r.