



Employee Choice-handleiding voor IT

Apple at Work



Overzicht



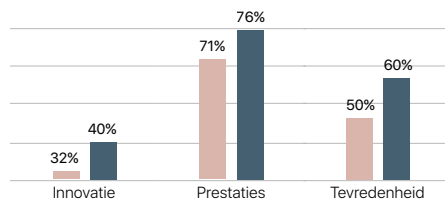
Nieuwe talenten werken het liefst met wat ze kennen en prettig vinden

Uit een onderzoek van PwC blijkt dat 78% van de millennials denkt dat ze effectiever kunnen werken als ze technologie mogen gebruiken waar zij de voorkeur aan geven.¹



Drie van de vier werknemers zouden Apple kiezen

Uit een recent onderzoek van Jamf blijkt dat ongeveer drie van de vier werknemers Apple zouden kiezen om op het werk te gebruiken als ze de keuze hadden.²



Werknemers die kunnen kiezen, dragen meer bij

Volgens een onderzoek van Gensler kan het een merkbare invloed hebben op individuele niveaus van innovatie, presteren op de werkvloer en tevredenheid met het werk, als werknemers zelf kunnen kiezen waarmee ze werken.³

Als bedrijven concurrerend willen blijven, is het essentieel dat hun werknemers over de beste tools beschikken.

Apple producten zijn de beste keus voor bedrijven omdat ze simpel en intuïtief zijn, maar tegelijkertijd ook krachtig, veilig en gemakkelijk te implementeren. Of het nu gaat om Mac, iPad of iPhone, met alle Apple producten kunnen problemen creatief worden opgelost. Bovendien zorgen ze voor naadloze gebruikservaringen die de productiviteit van werknemers vergroten. En wanneer werknemers gebruik kunnen maken van de tools waarmee ze vertrouwd zijn, profiteert de hele organisatie daarvan. Er is een grotere mate van betrokkenheid en verantwoordelijkheid binnen het bedrijf, en de werknemers zijn trouwer aan de organisatie en willen er langer blijven werken.

Vooruitstrevende bedrijven overal ter wereld beseffen hoe belangrijk dat is en geven al hun werknemers toegang tot Apple producten door ze zelf te laten kiezen welke tools ze willen gebruiken. Hiervoor passen ze een nieuw model toe om te kiezen voor technologie, deze te kopen en te implementeren en de hele ervaring voor werknemers op een moderne manier te beheren.

Nooit meer gebundelde ('monolithische') systeemkopieën, complexe oude programma's en losse ondersteuningsprocessen; het is nu tijd voor een proces dat helemaal gericht is op de eindgebruiker en dat de druk op de IT-afdeling vermindert. Dit nieuwe model is gebaseerd op bestaande beproefde methoden van bedrijven die iOS hebben ingezet en breidt ze uit zodat ze kunnen worden toegepast voor alle Apple producten. Op die manier zijn werknemers in staat het beste uit zichzelf te halen.

Met deze handleiding kan uw organisatie een Apple at Work-programma met nieuwe bronnen en tools opzetten, waarmee het makkelijker is dan ooit om werknemers de keuze te geven met Apple producten te werken. IT-afdelingen komen te weten wat beproefde methoden zijn voor de ondersteuning van Apple devices en hoe ze dit nieuwe model met succes kunnen toepassen in hun omgeving. Via de bijgevoegde links vindt u extra technische informatie en bronnen over allerlei onderwerpen, van interne communicatie tot training en ondersteuning.

Deze handleiding is in de eerste plaats bedoeld voor IT'ers, maar bepaalde elementen kunnen ook nuttig zijn voor andere betrokkenen, bijvoorbeeld van de afdelingen HR, inkoop, finance of informatiebeveiliging. Al deze afdelingen kunnen ervan profiteren wanneer u werknemers de keuze geeft, dus onderlinge afstemming is van het grootste belang.

Houd bij het opbouwen van uw Apple at Work-programma contact met uw hele Apple team, via een reseller of direct met Apple. U en uw team zullen binnen uw organisatie de verbindende schakel vormen tussen externe en interne betrokkenen en functieoverschrijdende teams. Deze partners hebben uitgebreide expertise en ervaring in het ondersteunen van dit proces en kunnen uw bedrijf op het gewenste moment met de juiste personen in contact brengen.

Een nieuw model om toegang te bieden tot Apple

De IT-werkomgeving wordt steeds complexer, maar het proces om Apple devices te ondersteunen wordt juist steeds makkelijker. Met programma's en services van Apple kunnen IT-medewerkers iOS en macOS gemakkelijk implementeren en ondersteunen. Oplossingen van andere fabrikanten voor devicebeheer, in combinatie met services van Channel-partners, maken het proces eenvoudig en beheersbaar voor IT-afdelingen.

Bedrijven maken op de werkplek steeds meer gebruik van Apple. Er zijn vijf principes, van installatie tot devicebeheer, die uw implementatie van Apple devices gemakkelijker maken en ervoor zorgen dat u elke werknemer de keuze kunt geven.



**Afgestemd
op werknemers**



**Flexibele financiële
modellen**



**Uitrol en beheer
anno nu**



**Gepersonaliseerde
configuratie
en app-omgeving**



**Gedeelde
verantwoordelijkheid
voor ondersteuning**

Wanneer u deze elementen samen gebruikt, zijn er weinig kosten voor uw organisatie, omdat Apple hardware een hoge restwaarde heeft en de IT- en ondersteuningskosten lager zijn. Naast deze besparingen kan de betrokkenheid en productiviteit van werknemers toenemen. Zo hebt u sterke argumenten in handen waarmee u anderen kunt overtuigen dat het goed is om Apple in te zetten en werknemers de keus te geven.

Wanneer uw bedrijf samenwerkt met Channel-partners en providers, het uitgebreide Apple team en het partnerecosysteem, wordt het nog gemakkelijker om dit model toe te passen. Resellers en providers kunnen uw organisatie helpen bij het opzetten van een Apple at Work-programma. Ze kunnen diensten aanbieden die variëren van devicebeheer en -implementatie tot helpdeskondersteuning en financiering, en zelfs de communicatie met de werknemers.





Afgestemd op werknemers

Bij veel organisaties werden technologische oplossingen vroeger centraal door de IT-afdeling aangeschaft. Dit gebeurde op basis van beleid van het bedrijf. Devices werden op hoog niveau geselecteerd, centraal besteld, opgeslagen tot ze nodig waren en vervolgens allemaal op hetzelfde moment aan werknemers uitgedeeld. Het enige alternatief leek een BYOD-programma, waarbij werknemers hun eigen device mochten gebruiken en de IT-afdeling tegelijkertijd allerlei verschillende versies van software en hardware moest beheren. Daarbij werden devices bij meerdere bronnen gekocht en werd alles met aparte tools beheerd.

Tegenwoordig is een programma waarbij werknemers zelf de keus hebben een beter alternatief. Verschillende werknemers hebben immers verschillende technologie nodig en hebben dus een voorkeur voor verschillende soorten devices. Ook de wensen voor de upgradecyclus, het formaat en zelfs de kleur kunnen anders zijn. Door Apple producten te ondersteunen en keus voor zowel iOS als macOS mogelijk te maken, kan de IT-afdeling iedereen laten beslissen welke producten ze nodig hebben, terwijl de normen van het bedrijf gehandhaafd blijven. En dankzij nieuwe financiële modellen kan het bedrijf de gewenste kostenstructuren behouden en toch alle werknemers de flexibiliteit geven die ze wensen.

Als u de werknemer centraal wilt stellen, moet u niet alleen nadenken over de aankoopbeslissing, maar ook over andere terreinen zoals communicatie en ondersteuning. IT-teams moeten zich afvragen hoe ze de gebruikers bij de opzet van het programma kunnen betrekken: van de interne lancering tot training en het functioneren van de helpdesk. Zo zal uw programma vanaf de eerste dag effectief zijn en blijven alle betrokkenen in de pas lopen met de strategische doelen van het programma.

“We laten onze werknemers zelf kiezen, en de overgrote meerderheid gaat voor de producten van Apple. Daarmee kunnen ze productiever aan de slag en op hun eigen manier werken.”

Robert Alexander
CIO, Capital One

Beproefde methoden

- Praat met werknemers die iOS of macOS gebruiken, zodat u een beeld krijgt van hoe hun werk er op dit moment uitziet. Hierdoor krijgt u inzicht welke teams en personen het voortouw zouden kunnen nemen en als pleitbezorgers voor uw programma kunnen optreden.
- Zet samen met uw reseller of met Apple een portal voor werknemers op waar ze devices kunnen selecteren. Hierin kunnen alle Apple producten en accessoires worden opgenomen, naast informatie over het programma en wie daarvoor in aanmerking komt.
- Beslis welke regels u hanteert om te bepalen wie in aanmerking komt en hoe vaak mensen een upgrade krijgen, waarbij u eventueel rekening houdt met leaseplannen. Neem verschillende opties voor de betaling onder de loep, waaronder subsidies en persoonlijke bijdragen door middel van een inhouding op het salaris.
- Plan het complete traject voor werknemers en stel de nodige communicatie op. Bepaal hoe u werknemers op de hoogte brengt van de lancering van het programma, waar de portal komt te staan en hoe u communiceert wie in aanmerking komt wanneer er upgrades zijn.

Informatiebronnen

Download informatiebronnen die de afdelingen IT en HR kunnen gebruiken om e-mailcommunicatie en een portal voor werknemers op te zetten.

[Download ↓](#)



Flexibele financiële modellen

Door het aanbod van goedkope pc's is de prijs vaak de belangrijkste factor geweest voor de beslissing over de aankoop van technologie. Maar bij zulke producten bleek de hardware niet altijd betrouwbaar en vielen de ondersteuningskosten hoger uit dan verwacht. De producten daalden vaak snel in waarde. Omdat Apple zowel de hardware als de software ontwerpt, zijn Apple producten erg betrouwbaar en hebben ze vaak een hoge restwaarde aan het eind van hun levenscyclus. Hierdoor, en door nieuwe lease- en financieringsmodellen zoals Device-as-a-Service, kunnen meer bedrijven nu profiteren van Apple producten, terwijl de initiële kosten beperkt blijven.

Sommige bedrijven maken ook gebruik van een subsidiemodel, waarbij de werknemers zelf ook bijdragen via een inhouding op hun salaris, of de mogelijkheid hebben om een device aan het eind van de economische levensduur over te nemen. Bedrijven die graag werken met vaste kosten, kunnen kiezen voor een basisconfiguratie die voldoende is voor elke werknemer, en daarbij werknemers de flexibiliteit bieden om hun product te upgraden in een cyclus die ze zelf bepalen. Wanneer werknemers persoonlijk in hun apparatuur investeren, voelen ze zich meer verantwoordelijk voor het device en zorgen ze er beter voor. En dat betekent weer dat er minder kosten zijn voor reparatie van de hardware.

Dit is een geheel nieuw model voor aankoop en financiering: werknemers kiezen wat er gekocht wordt en bedrijven hebben een naadloos model voor de levensduur van de devices, zonder al te grote kostenstijgingen. Elke computer kan gedurende zijn levensduur op dezelfde manier worden beheerd. Reparatie en inruil verloopt via een geautomatiseerd proces en er worden nieuwe, aangepaste leaseovereenkomsten voor opgesteld.

\$ 543

Op elke Mac die door IBM wordt gekocht, besparen ze maximaal 543 dollar door een hogere restwaarde en lagere ondersteuningskosten.⁴

Beproefde methoden

- Werk samen met interne stakeholders om de totale eigendomskosten van de huidige apparatuur van werknemers te meten, van initiële kosten tot restwaarden en IT-ondersteuningskosten. Stel een soortgelijk model op voor Apple devices in uw programma.
- Onderzoek opties voor leasen en inruil met mensen van de afdelingen inkoop en finance. Overtuig ze van de voordelen van dit nieuwe model en kijk of u een systeem van persoonlijke bijdragen kunt gebruiken.
- Onderzoek samen met uw resellerteam of Apple Financial Services de nieuwe Device-as-a-Service-opties voor Apple producten. Deze programma's kunnen vaak geschikt worden gemaakt voor meerdere producten en zijn inclusief de kosten van devicebeheer en ondersteuning.
- Bespreek met uw resellerteam hoe er gebruik kan worden gemaakt van een portal voor werknemers om het bestellen van apparatuur te vergemakkelijken. Bekijk hoe inhouding op het salaris in het proces kan worden meegenomen. Apple heeft een nieuw platform voor een werknemersportal ontwikkeld, dat hierbij zou kunnen helpen.

Informatiebronnen

Ontdek hoe u kosten kunt meten en krijg hulp van Apple met het nieuwe platform voor een werknemersportal.
[Neem contact op >](#)

Ontdek de nieuwe financieringsprogramma's en mogelijkheden van Apple Financial Services.
[Meer informatie ↗](#)

Uitrol en beheer anno nu

Modellen voor initialisatie en implementatie van pc's waren altijd opgebouwd rondom workflows voor systeemkopieën, waarbij een standaard softwarepakket voor een organisatie verplicht werd gesteld. Bepaalde functies voor de eindgebruikers werden vaak beperkt door beveiligingssoftware van andere fabrikanten, waardoor de productiviteit werd verlaagd. De processen om systeemkopieën te maken en te onderhouden waren arbeidsintensief. De software ontwikkelde zich snel en het was moeilijk om te zorgen dat kritieke beveiligingsupdates altijd op tijd werden uitgevoerd.

Apple producten kunnen nu onder werknemers worden verspreid door middel van implementatie op afstand. Dit houdt in dat de IT-afdeling beleid en apps draadloos kan configureren en zelfs nog meer controle heeft over alle devices. Door de ingebouwde beveiligingstools en software-updates van Apple blijven bedrijfsgegevens beschermd zonder dat de gebruikers daar last van hebben. Medewerkers halen hun devices zelf uit de verpakking, zetten ze aan en passen ze aan hun eigen voorkeuren aan. Daardoor voelen ze zich meer verantwoordelijk voor het device en zorgen ze er beter voor.

Dit moderne initialisatiemodel wordt mogelijk gemaakt door het MDM-framework (Mobile Device Management) van Apple, het Apple Device Enrollment Program (DEP) en MDM-oplossingen van andere leveranciers. Met behulp van deze diensten kunnen macOS- of iOS-devices automatisch worden geconfigureerd zonder dat de IT-afdeling er nog iets aan hoeft te doen, en kunnen ze gemakkelijk worden onderhouden, in overeenstemming met het bedrijfsbeleid. Veel bedrijven gebruiken dit model al voor de ondersteuning van iOS-devices op de werkplek. Het kan nu op alle Apple producten worden toegepast en worden gebruikt om de kosten voor IT te verlagen en de productiviteit te verhogen.

Beproefde methoden

- Onderzoek of u kunt voortbouwen op eerdere ervaringen met de implementatie van iOS. Veel organisaties gebruiken MDM al voor de ondersteuning van iOS. Neem deze ervaring mee wanneer u ondersteuning voor Mac regelt.
- Evalueer de verschillende opties voor MDM, waaronder oplossingen van Jamf, VMware en MobileIron, die naast iOS ook Mac ondersteunen. Bepaal welke voorzieningen het best passen bij de infrastructuur en ondersteuningsbehoeften van uw organisatie.
- Als u het Apple Device Enrollment Program nog niet gebruikt, kunt u contact opnemen met uw reseller of accountmanager om te kijken hoe u aan de slag kunt. Zorg ervoor dat uw gekochte devices in uw DEP-account komen te staan en op de juiste manier aan MDM worden toegewezen.
- Bescherm uw bedrijfsgegevens met behulp van de ingebouwde beveiligingstools in macOS en iOS, en niet met oplossingen van andere fabrikanten of totaalpakketten. Zorg dat u weet welke oplossingen er beschikbaar zijn en hoe u uw beleid voor devicebeheer kunt structureren.

Informatiebronnen

Lees meer over het Apple Device Enrollment Program en download de handleiding.
[Meer informatie ↗](#)

Inzicht in de basisbeginselen van de implementatie en het beheer van macOS-devices.
[Download de handleiding ↓](#)

Inzicht in de basisbeginselen van de implementatie en het beheer van iOS-devices.
[Download de handleiding ↓](#)

Meer informatie over het beheer van bedrijfsgegevens op iOS-devices.
[Download de handleiding ↓](#)



Gepersonaliseerde configuratie en app-omgeving

Vooruitstrevende organisaties beperken de apps die hun werknemers gebruiken niet tot een specifieke set, maar geven werknemers de mogelijkheid hun devices naar eigen wens aan te passen en zo hun eigen werkomgeving in te richten. Dit komt ten goede aan de productiviteit. En door een nieuwe benadering van de modernisering en het testen van apps kunnen steeds meer organisaties Apple producten compatibel maken met hun essentiële bedrijfssoftware.

Apple producten werken uitstekend samen met belangrijke apps en services als Microsoft Office, Microsoft Exchange en Google GSuite. Daardoor zijn de basisworkflows voor productiviteit en samenwerking gemakkelijk voor iedereen in orde te maken. En wanneer werknemers de optie hebben om een selfservice-tool te gebruiken voor de installatie van aanbevolen apps of productiviteit-apps, spelen ze zelf een rol in de configuratie van hun werkomgeving, waardoor ze productiever zullen gaan werken. Terwijl de traditionele applicaties van het bedrijf steeds worden gemoderniseerd, kunnen teams met specifieke softwarebehoeften of afwijkende workflows ook in staat worden gesteld om voor Apple te kiezen.

Dankzij de ingebouwde beveiligingsarchitectuur van iOS en macOS kunnen persoonlijke en werkgegevens op een device goed gescheiden worden gehouden. Hoewel het misschien in strijd is met uw bedrijfsbeleid om alles in iCloud te bewaren, staan veel bedrijven bepaalde services zoals FaceTime of iMessage toch toe, terwijl ze andere instellingen voor iCloud via MDM beheren. Wanneer u transparant bent over dit beleid, begrijpen werknemers beter hoe ze bedrijfsgegevens moeten beschermen en hoe ze kunnen voorkomen dat er per ongeluk iets uitlekt. Samengevat praten we over een gepersonaliseerde benadering van apps en configuratie die werknemers productiever maakt.

“Wanneer mensen merken hoe geweldig het is om te werken met de tools die wij bieden, voelen ze zich gestimuleerd om zo productief en innovatief mogelijk te werken.”

Jennifer Manry
Vice President, Capital One

Beproefde methoden

- Onderzoek hoe uw huidige apps voor samenwerking en productiviteit met macOS en iOS kunnen worden gebruikt. Bekijk met ontwikkelaars van bestaande bedrijfsapps hoe deze kunnen worden gemoderniseerd, maar kijk daarbij eerst naar de apps die het belangrijkste zijn voor de organisatie.
- Stel regelmatig nieuwe apps voor of geef tips om werknemers aan te moedigen hun werkomgeving naar eigen wens aan te passen. Zorg dat compatibiliteitskwesties de uitrol niet vertragen. Geef informatie over workarounds of alternatieve oplossingen en laat de vraag bepalen welke apps er als eerste worden gemoderniseerd.
- Bepaal hoe werknemers een Apple ID en iCloud kunnen gebruiken op hun werkdevices. Stel geen beleid op waarmee u van alles verbiedt, maar moedig gebruikers aan zich medeverantwoordelijk te voelen voor het proces, zodat ze begrijpen welke risico's een rol spelen.
- Onderzoek het gebruik van een MDM-selfserviceportal om apps naar elk device te distribueren. Met het Apple Volume Purchase Program (VPP) kunt u apps uit de App Store aanbieden, maar zorg dat u zelf eigenaar blijft van de licenties wanneer deze van de ene op de andere werknemer overgaan.
- Zorg dat ontwikkelaars en werknemers voortdurend testen tijdens bètaperioden, zodat de compatibiliteit met nieuwe software behouden blijft. Laat gebruikers hun device en hun apps up-to-date houden wanneer er nieuwe versies van software beschikbaar komen.

Informatiebronnen

Lees meer over het Apple Volume Purchase Program en download de handleiding.
[Meer informatie ↗](#)

Meer informatie over het testen van een bètaversie en het beheer van de levenscyclus van software.
[Download de handleiding ↓](#)



Gedeelde verantwoordelijkheid voor ondersteuning

In de traditionele pc-omgeving was het heel normaal dat werknemers bij elk probleem de IT-helpdesk raadpleegden, omdat ze meestal niet betrokken werden bij de keuze voor hun device en de configuratie ervan. En omdat hardware en software niet altijd betrouwbaar waren, hadden organisaties vaker te maken met problemen en storingen. Werknemers werken echter graag met Apple producten. Deze kennen ze vaak al, waardoor ze minder ondersteuning nodig hebben. Door de superieure hardware en software hoeven werknemers minder vaak hulp in te roepen van een IT'er. Wanneer ze dit toch doen, kan de helpdesk hen stimuleren om hun device beter te leren kennen.

Zelfondersteuning in combinatie met een helpdesk die met AppleCare is geïntegreerd, is de beste manier om de gebruiker centraal te stellen in het ondersteuningsprogramma binnen uw organisatie. Dat betekent echter niet dat alle aandacht uitgaat naar wiki's en documentatie voor zelfondersteuning; het betekent dat gebruikers worden aangemoedigd om medeverantwoordelijk te worden voor het proces en dat ze problemen eerst onderzoeken voordat ze hulp inroepen. En het betekent ook dat het werk van de helpdesk er anders uit gaat zien. Bij een vraag om ondersteuning moet het erom gaan dat gebruikers worden geholpen zelf hun probleem op te lossen. Het tevredenheidscijfer is daarbij het belangrijkste kengetal.

Wanneer de verantwoordelijkheid voor ondersteuning wordt gedeeld, hebben werknemers minder uitvaltijd. Er zijn minder ondersteuningsmedewerkers nodig en er worden in totaal minder ondersteuningskosten gemaakt. Voor organisaties die meer nodig hebben, biedt AppleCare programma's die de interne ondersteuning kunnen aanvullen. Veel kwesties die werknemers aangaan, vallen onder een AppleCare-programma. Dit betekent dat uw helpdesk zich kan richten op problemen die specifiek zijn voor uw organisatie. Uw IT-afdeling krijgt ondersteuning bij de integratie van Apple producten en kan zo nodig nog extra hulp krijgen.

Beproefde methoden

- Maak gebruik van bestaande ondersteuningsdocumentatie voor Apple producten wanneer u intranetsites en wiki's voor training bouwt. Verdiep u in de basishandleidingen van Apple met training over belangrijke voorzieningen en apps voor iOS en macOS.
- Zet een community op door middel van discussieforums of persoonlijke ondersteuning. Ondersteuningsambassadeurs kunnen het voortouw nemen bij het verzamelen van feedback voor bepaalde werkgroepen en kunnen collega's laten zien hoe ze op de juiste manier hulp kunnen vragen.
- Overweeg om een Apple specifieke helpdesk voor iOS- en macOS-devices op te zetten en neem hiervoor zo nodig nieuwe IT'ers aan. Verleg de prioriteit naar klanttevredenheid en stuur veelvoorkomende hulpvragen door naar het basisteam van technici die de devices beheren.
- Onderzoek mogelijkheden om de hulplijn aan te vullen met bijvoorbeeld een fysieke helpdesk. Stel technici in staat hardware- en softwareproblemen op te lossen en accessoires te distribueren. Overweeg het gebruik van een tijdelijke configuratie tijdens de uitrol van nieuwe devices of upgrades.
- Onderzoek de diverse AppleCare-programma's en ga na welke voorzieningen belangrijk voor u kunnen zijn. Zorg dat u precies weet hoe AppleCare-teams uw medewerkers kunnen ondersteunen en hoe uw eigen IT-teams bijvoorbeeld gebruik kunnen maken van AppleCare for Enterprise.

Informatiebronnen

Lees meer over AppleCare-ondersteuningsprogramma's voor IT.
[Meer informatie ↗](#)

Stimuleer werknemers om de site en de app van Apple Support te gebruiken.
[Meer informatie ↗](#)

5% 
Mac-gebruikers

40% 
Pc-gebruikers

Bij IBM had slechts 5% van de Mac-gebruikers ondersteuning nodig, tegen 40% van de pc-gebruikers.⁴

Aan de slag

U hebt nu een beeld van het nieuwe model om toegang te geven tot Apple en de beproefde methoden voor implementatie. Als volgende stap moet u weten hoe u aan de slag kunt met de uitrol van uw Apple at Work-programma. Voordat uw bedrijf het nieuwe model succesvol kan invoeren, moeten uw IT-teams in staat zijn om elk aspect van de implementatie en de ondersteuning van Apple producten te begeleiden.

Al bijna tien jaar ondersteunen veel bedrijven het gebruik van iOS-devices door werknemers. Dezelfde beproefde methoden en principes die deze bedrijven toepassen voor de ondersteuning van iOS, kunnen ook in algemene zin worden gebruikt om elke werknemer toegang te geven tot Mac.

Het opzetten van uw eigen programma bestaat uit drie belangrijke basisstappen.

1

- Voorbereidingen treffen
- Een team samenstellen
- Uw infrastructuur evalueren

2

- Een beheeroplossing tot stand brengen
- De beveiliging controleren
- Uw implementatieworkflow testen

3

- De lancering voorbereiden
- Voortdurend verbeteren
- Informeren



1

Vorbereidingen treffen

Stel een visie voor uw programma op en leg uit waarom uw organisatie in zee gaat met Apple en werknemers de keuze wil geven. Verwijs in de loop van het proces bij elk team naar deze visie. Bepaal een tijdpad voor het project. Stel doelen en mijlpalen voor de diverse fasen, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van een pilot en voor de tijd die u nodig hebt om op te schalen naar de rest van de organisatie.

Een team samenstellen

Veel teams beginnen met het zoeken naar een executive sponsor. Wijs iemand aan die verantwoordelijk is voor het programma (de program owner) en een projectleider voor IT. Kies daarnaast de uitvoerende teamleden, zoals een technisch architect, iemand die de beveiliging in de gaten houdt en andere technische functies.

Het team moet vertegenwoordigers van andere, niet-IT-gerelateerde afdelingen bevatten, zoals HR, finance en inkoop. En er moeten ook technisch verantwoordelijken van uw resellers, partners of leveranciers bij worden betrokken. Werknemers moeten zich verantwoordelijk voelen voor het proces en er vanaf het begin bij worden betrokken. Praat met de huidige gebruikers en vraag om voortdurende feedback terwijl uw programma zich ontwikkelt.

Uw infrastructuur evalueren

Een goed werkende infrastructuur is een essentieel ingrediënt voor een Apple at Work-programma. Omdat macOS en iOS voor veel van dezelfde standaarden worden ondersteund, is uw omgeving mogelijk al geschikt voor Apple devices. Beoordeel allereerst de huidige infrastructuur van uw bedrijf. Analyseer hoe de huidige oplossingen voor wifi en VPN met macOS en iOS zullen werken, en evenzo voor services als Microsoft Exchange en Active Directory.

Test de belangrijkste apps en workflows voor productiviteit en samenwerking, zodat u weet dat de meeste gebruikers kritieke taken kunnen blijven uitvoeren. Zorg ervoor dat veelgebruikte interne apps compatibel zijn, zoals adreslijsten of het intranet. Analyseer vervolgens welke compatibiliteitsproblemen er met de bestaande apps voor kleine groepen gebruikers kunnen optreden, en bepaal op basis van de vraag welke apps moeten worden gemoderniseerd.

Informatiebronnen

Ontdek hoe u via Apple Professional Services de bestaande infrastructuur kunt evalueren en hulp kunt krijgen bij de integratie.⁵
[Neem contact op >](#)

2

Een beheeroplossing tot stand brengen

Er is een breed scala aan oplossingen voor devicebeheer van andere fabrikanten beschikbaar, zoals Jamf, VMware en MobileIron. Veel van de frameworks voor devicebeheer zijn hetzelfde voor macOS en iOS. Tussen de oplossingen zit echter wel enig verschil in beheerfunctionaliteit, ondersteuning van besturingssystemen, prijsstructuur en hostingmodel. Ook de serviceniveaus voor integratie, training en ondersteuning kunnen verschillen.

Wanneer u een oplossing hebt geselecteerd, kan de IT-afdeling gemakkelijk profielen aanmaken voor het beheren van gebruikersaccounts, systeeminstellingen configureren, en beperkingen en een wachtwoordbeleid opleggen. En dat allemaal via één oplossing voor devicebeheer. De IT'ers kunnen devices veilig aanmelden in de bedrijfsomgeving en draadloos de instellingen configureren en bijwerken. Ook kunnen ze apps implementeren, controleren of aan het beleid wordt voldaan, gegevens opvragen bij devices en beheerde devices op afstand wissen of vergrendelen.

De beveiliging controleren

Nadat u een beheeroplossing hebt gekozen, moet u een beveiligingsstrategie ontwikkelen en die intern laten controleren door beveiligingsdeskundigen. macOS en iOS zijn ontworpen met geavanceerde beveiligingsvoorzieningen. Allereerst moet u dus de ingebouwde voorzieningen leren kennen waarmee u elk device kunt controleren, versleutelen en bijwerken.

Bestudeer samen met de betrokken interne teams de documentatie van Apple over de onderliggende beveiligingstechnologie en services, zodat ze weten wat er in het platform is ingebouwd en hoe ze de verschillende voorzieningen in uw omgeving kunnen gebruiken. Definieer het beleid en de tools die u in uw beheeroplossing gaat gebruiken om alle macOS- en iOS-devices te beveiligen en bedrijfsgegevens te beschermen. Dezelfde betrokkenen zullen na de initialisatie van de devices ook steeds het beleid moeten blijven controleren en aanpassen.

Uw implementatieworkflow testen

Wanneer u de beheeroplossing en het beveiligingsbeleid hebt geregeld, kunt u de implementatieworkflow gaan testen op mogelijke problemen. Probeer diverse scenario's, met in uw achterhoofd de verschillende locaties en deviceconfiguraties van gebruikers, en mogelijke afwijkingen in gebruikte apps of infrastructuur. Het is belangrijk dat u zich verdiept in de ervaringen van medewerkers, zowel mensen die net zijn aangenomen en voor een Apple device kiezen als medewerkers die een ander device gebruikten en nu de overstap naar Apple maken. Documenteer belangrijke problemen en zorg ervoor dat helpdeskmedewerkers voorbereid zijn en kunnen helpen.

Informatiebronnen

Gedetailleerde technische informatie over de implementatie van Apple producten.
[macOS-implementatiehandleiding](#) ↗
[iOS-implementatiehandleiding](#) ↗

Meer informatie over beveiligingstechnologie die is ingebouwd in iOS en Apple services
[Download de handleiding](#) ↓

3

De lancering voorbereiden

Wanneer de testfase is afgesloten, is het tijd om de interne uitrol te plannen. Wek de belangstelling van de werknemers door middel van blogposts of video's en peil de vraag voordat u de Apple producten beschikbaar stelt. Communiceer duidelijk wie er in aanmerking komt en wat de opties zijn voor verschillende devices, inclusief prijzen en informatie over kosten die relevant zijn voor teams of voor mensen die zelf financieel bijdragen aan hun device. En voordat u het programma uitrolt, is het verstandig om kengetallen te definiëren om uw succes mee te meten. U kunt ook bijvoorbeeld eerst nog een onderzoek onder gebruikers houden om een referentiewaarde voor tevredenheid of productiviteit van medewerkers te hebben.

Voortdurend verbeteren

Na de lancering moet uw technisch team voortdurend de helpdeskactiviteit in de gaten houden, zodat duidelijk wordt welke veranderingen er eventueel nodig zijn en welke nieuwe oplossingen er moeten worden ontwikkeld. Blijf uw programma intern onder de aandacht brengen, zodat de verschillende afdelingen gaan inzien welke voordelen het heeft om de werknemer de keuze te geven en wat dit voor het bedrijf kan betekenen. Zorg ervoor dat bestaande gebruikers succes hebben, door ze de tools te geven die ze nodig hebben voor training en ondersteuning. Houd mensen op de hoogte van het programma en van eventuele nieuwe informatiebronnen, tips of apps die beschikbaar zijn. Blijf eventuele compatibiliteitsproblemen in de gaten houden wanneer u nieuwe releases van elk besturingssysteem intern test en oude systemen samen met de eigenaren daarvan moderniseert.

Informereren

Wanneer alles helemaal draait is het belangrijk om werknemers en leidinggevendenden op de hoogte te houden van het programma en van de invloed die het op de organisatie heeft. U kunt het programma ook met potentiële nieuwe werknemers bespreken om toptalent aan te trekken. Blijf zaken als tevredenheid of productiviteit van werknemers meten, zodat u de invloed van uw programma kunt aantonen. Verzamel gegevens over aantallen helpdesktickets, veelvoorkomende problemen en algehele kosten. Daarmee kunt u latere investeringen of uitbreidingen onderbouwen wanneer het programma blijft groeien. Tot slot doet u er goed aan om contact op te nemen met uw reseller en met Apple, zodat u andere bedrijven kunt laten zien hoe u uw uitdagingen hebt overwonnen en zodat zij kunnen leren van uw succes.

Informatiebronnen

Download informatiebronnen die de afdelingen IT en HR kunnen gebruiken om e-mailcommunicatie en een portal voor werknemers op te bouwen.

[Download ↓](#)

Ontdek verschillende informatiebronnen voor werknemers en IT'ers om meer te doen met Apple producten.

[Meer informatie ↗](#)

Samenvatting

Vanaf het moment dat informatietechnologie een rol is gaan spelen in het bedrijfsleven, is de rol van IT-afdelingen bij het beheer van devices en platforms steeds uitdagender geworden. Steeds complexere omgevingen vereisen steeds complexere oplossingen. Maar in het nieuwe model om werknemers toegang te geven tot Apple producten, is standaardisatie gemakkelijker dan ooit.

Met Apple technologie kunnen werknemers werken waar, wanneer en hoe ze willen. Ze kunnen samenwerken en hun werk delen, snel en zonder haperen. Met een eigen Apple at Work-programma kan uw bedrijf Apple goedkeuren en inzetten voor grootschalig gebruik. Werknemers kunnen dan nieuwe manieren van werken ontdekken, waar zowel zichzelf als uw bedrijf van profiteren.

Met deze beproefde methoden op zak en met de hulp van teams van Apple, uw resellers en uw partners, is uw bedrijf uitstekend toegerust om een geslaagd programma uit te rollen. Hopelijk kunt u dus snel spijkers met koppen slaan.





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. Sommige services zijn niet in alle landen beschikbaar. Controleer welke er in uw land beschikbaar zijn.

© 2018 Apple Inc. Alle rechten voorbehouden. Apple, het Apple logo, FaceTime, FileVault, iMessage, iPad, iPhone, Mac en macOS zijn handelsmerken van Apple Inc., die zijn gedeponeerd in de Verenigde Staten en andere landen. App Store, AppleCare en iCloud zijn dienstmerken van Apple Inc., die zijn gedeponeerd in de Verenigde Staten en andere landen. iOS is een handelsmerk of gedeponeerd handelsmerk van Cisco in de Verenigde Staten en andere landen dat in licentie wordt gebruikt. Andere product- en bedrijfsnamen die worden genoemd, kunnen handelsmerken zijn van hun respectieve eigenaars. Productspecificaties kunnen zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. Dit materiaal wordt uitsluitend aangeboden ter informatie. Apple aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid met betrekking tot het gebruik van deze informatie. Januari 2018