



Guide du programme Choix de l'employé pour les services informatiques

Apple at Work



Présentation



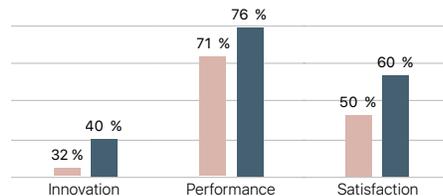
Des nouveaux talents préfèrent utiliser les outils qu'ils connaissent et aiment

Une enquête de PwC montre que 78 % des employés de la génération Y considèrent qu'ils sont plus efficaces au travail lorsqu'ils ont accès à la technologie qu'ils apprécient¹.



3 employés sur 4 choisiraient Apple

Une récente enquête Choix de l'employé de Jamf révèle que près de 3-employés sur-4 choisiraient un appareil Apple pour travailler si on le leur proposait².



Les employés qui ont le choix s'impliquent plus

Selon une étude réalisée par l'agence américaine Gensler, le fait de donner le choix aux employés peut accroître considérablement leur degré d'innovation, de performance et de satisfaction au travail³.

Pour rester compétitives, les entreprises doivent fournir à leur personnel les meilleurs outils de travail possibles.

Les produits Apple sont parfaits en entreprise car ils sont simples et intuitifs, tout en étant puissants, sûrs et faciles à déployer. Tous les produits Apple (Mac, iPad ou iPhone) encouragent la créativité en matière de résolution de problèmes et offrent une expérience fluide qui accroît la productivité. Et quand les employés ont accès aux outils qu'ils aiment et savent utiliser, ils se sentent davantage impliqués, contribuant ainsi à la mise en place d'une culture d'appartenance et à l'augmentation du taux de rétention et de fidélisation du personnel à l'échelle de l'entreprise.

Dans le monde entier, des entreprises innovantes prennent conscience de ce besoin et offrent à leur personnel un accès complet aux produits Apple par le biais du programme Choix de l'employé. Pour cela, elles doivent se tourner vers un nouveau modèle permettant l'adoption, l'obtention et la mise à disposition de cette technologie, et opter pour une gestion moderne de l'expérience des employés.

L'époque des images système rigides, des applications complexes et des processus d'assistance disparates est révolue. Elle est remplacée par une approche centrée sur l'utilisateur, qui réduit la charge de travail des services informatiques. Ce nouveau modèle s'appuie sur les bonnes pratiques que les entreprises ont déjà adoptées pour la prise en charge d'iOS et les étend à tous les produits Apple, pour permettre aux employés de travailler dans les meilleures conditions possibles.

Grâce à ce guide, votre organisation peut mettre en place un programme Apple at Work en exploitant les nouveaux outils et ressources qui permettent de proposer encore plus facilement les produits Apple à tous vos employés. Vos équipes informatiques apprendront ainsi les bonnes pratiques pour la prise en charge des appareils Apple sur le lieu de travail et comment tirer parti de ce nouveau modèle dans leur environnement. Les liens inclus vous donnent accès à des informations techniques supplémentaires et à des ressources complètes allant des communications internes à l'assistance en passant par la formation.

Même si ce guide s'adresse en premier lieu aux équipes informatiques, certains éléments peuvent être utiles à d'autres intervenants notamment pour les ressources humaines, les achats, les services financiers ou la sécurité des informations. Toutes ces équipes peuvent en effet bénéficier des avantages du programme et il est donc essentiel de favoriser la concertation en interne pour garantir la réussite du programme.

Pour l'élaboration de votre programme Apple at Work, veillez à collaborer activement avec votre équipe Apple élargie, que ce soit par le biais d'un revendeur ou directement avec Apple. Vous et votre équipe servirez d'intermédiaires entre les intervenants internes et externes et les équipes interfonctionnelles de votre organisation. Ces partenaires disposent d'une solide expertise et expérience dans la prise en charge de ce processus et peuvent vous aider à trouver les ressources nécessaires le cas échéant.

Un nouveau modèle d'accès à Apple

Alors que l'environnement informatique actuel devient de plus en plus complexe, le processus de prise en charge des appareils Apple s'est au contraire simplifié. Des programmes et services Apple permettent aux équipes informatiques de déployer et de prendre en charge iOS et macOS très facilement. Des solutions tierces de gestion des appareils, associées à des services de partenaires du réseau de distribution, leur offrent tout le contrôle et la simplicité dont ils ont besoin.

Partout dans le monde, les entreprises multiplient leur utilisation des produits Apple sur le lieu de travail. De la configuration à la gestion des appareils, en passant par l'assistance, cinq principes vont vous permettre de simplifier le déploiement de vos appareils Apple et d'offrir le choix à tous les employés.



**Expérience centrée
sur les employés**



**Modèles de financement
souples**



**Approvisionnement et
déploiement innovants**



**Configuration et environnement
d'apps personnalisés**



**Responsabilité partagée
pour l'assistance**

Lorsque tous ces éléments sont réunis, l'impact financier peut être très faible pour votre organisation en raison de la valeur résiduelle élevée du matériel Apple et de la réduction des coûts liés à l'informatique et à l'assistance. De telles économies, combinées aux gains potentiels en matière d'implication et de productivité des employés, constituent de solides arguments pour convaincre vos collègues des avantages d'Apple et du programme Choix de l'employé.

Lorsque votre entreprise collabore avec des revendeurs agréés et des opérateurs, l'équipe d'Apple élargie et tout l'écosystème des partenaires, ce modèle devient encore plus facile à adopter. Pour vous aider à mettre en place un programme Apple at Work, nos revendeurs et prestataires agréés proposent tout un éventail de services allant de la gestion ou du déploiement des appareils, à l'assistance technique et au financement, et même aux communications destinées aux employés.





Expérience centrée sur les employés

Auparavant, dans la plupart des organisations, les décisions concernant l'achat de produits technologiques pour le lieu de travail étaient prises de manière centralisée par les équipes informatiques et dictées par l'entreprise. Les appareils étaient souvent présélectionnés, commandés de façon centralisée et entreposés jusqu'à ce qu'ils soient distribués à tous les employés en même temps. La seule alternative à ce modèle semblait être un programme BYOD (Bring Your Own Device), qui imposait au service informatique de gérer simultanément un grand nombre de versions logicielles et matérielles, de se procurer des appareils auprès de différents fournisseurs et de gérer le tout avec des outils non intégrés.

Aujourd'hui, un programme qui laisse le choix aux employés semble être un bon compromis, dans le sens où chaque employé a des besoins technologiques différents et bien souvent des préférences pour un type d'appareil, le rythme des mises à jour, la taille, voire la couleur. En prenant en charge les produits Apple et en offrant le choix d'appareils iOS et macOS, le service informatique permet à chaque employé d'opter pour les appareils qui lui conviennent le mieux, tout en respectant les normes de l'entreprise. Et avec les nouveaux modèles financiers disponibles, l'entreprise peut conserver la structure de coût souhaitée tout en laissant plus de souplesse aux employés.

Une expérience centrée sur l'employé ne se limite pas à l'achat d'appareils et concerne de nombreux domaines, comme la communication et l'assistance. Les équipes informatiques doivent envisager d'impliquer les utilisateurs dans la conception du programme, depuis son lancement en interne, jusqu'à la formation et au fonctionnement du service d'assistance. Inclure les utilisateurs permettra en effet de garantir l'efficacité du programme dès le premier jour et la conformité des objectifs stratégiques de celui-ci avec les attentes de tous les intervenants.

« Nous laissons les employés choisir leur appareil, et la majorité d'entre eux choisissent des produits Apple. Cela leur permet d'être plus productifs, et de travailler de la façon dont ils veulent travailler. »

Robert Alexander
CIO, Capital One

Bonnes pratiques

- Discutez avec les employés qui utilisent des appareils iOS ou macOS afin de mieux comprendre leur expérience de travail actuelle. Ces discussions peuvent vous aider à détecter les équipes et les personnes qui seront les premières à adopter et soutenir votre programme.
- Collaborez avec votre revendeur ou avec Apple pour configurer un portail où les employés pourront choisir leur équipement. Celui-ci pourra inclure toute la gamme des produits et accessoires Apple, ainsi que des informations sur le programme et les critères d'admissibilité.
- Déterminez les règles métier et la logique que vous utiliserez pour définir l'éligibilité aux mises à niveau et le rythme de celles-ci, par exemple en fonction des échéances de location. Envisagez différentes options de paiement, y compris les subventions et apports personnels via une retenue sur salaire.
- Planifiez le parcours complet des employés et créez les communications correspondantes. Déterminez par quel biais vous allez informer les employés du lancement du programme et de la disponibilité des mises à niveau, et où vous souhaitez héberger le portail.

Ressources

Téléchargez des ressources conçues pour aider les équipes informatiques et des RH à créer des communications par e-mail et un portail destiné aux employés.

[Télécharger ↓](#)



Modèles de financement souples

Auparavant, la pression exercée par les fournisseurs de PC Windows à bas coût incitait les acheteurs à prendre le prix comme critère principal pour les produits technologiques. Pourtant, en raison des problèmes de fiabilité du matériel et des coûts d'assistance élevés, ces produits perdaient rapidement de la valeur. Comme Apple conçoit à la fois le matériel et les logiciels, les produits sont extrêmement fiables et conservent souvent une valeur résiduelle élevée en fin de vie. Si l'on combine ces atouts aux nouveaux modèles de crédit-bail et de financement, notamment le modèle Device-as-a-Service, de plus en plus d'entreprises peuvent désormais profiter des produits Apple tout en réduisant leurs coûts initiaux.

Certaines sociétés optent également pour un modèle de subvention, avec des contributions personnelles et des retenues sur salaire pour les employés qui souhaitent racheter l'appareil à la fin de sa période d'utilisation en entreprise. Comme les entreprises préfèrent en général les coûts fixes, elles optent pour une configuration de base qui répond aux besoins de tous les employés, et leur offre en parallèle plus de souplesse sur le choix ou la fréquence des mises à niveau. Par ailleurs, lorsque les employés investissent personnellement dans leur équipement, ils y font plus attention et l'entretiennent mieux, ce qui se traduit par une baisse des coûts de réparations matérielles pour l'entreprise.

Il s'agit d'un tout nouveau modèle d'approvisionnement et de financement, où les employés choisissent ce qu'ils veulent acheter et les entreprises disposent d'un modèle transparent pour le cycle de vie de chaque appareil sans augmentation sensible des coûts. Tous les ordinateurs peuvent être gérés de la même façon tout au long de leur cycle de vie, les réparations et les reprises sont donc automatisées et réintégréées dans un nouveau contrat de location.

543 \$

Entre une valeur résiduelle plus élevée et la réduction des coûts d'assistance, IBM économise jusqu'à 543 \$ pour chaque Mac acheté⁴.

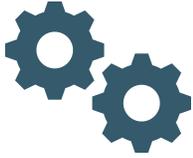
Bonnes pratiques

- Collaborez avec les intervenants en interne pour évaluer le coût total de possession de l'équipement actuel des employés, en incluant les coûts initiaux, la valeur résiduelle et les coûts d'assistance récurrents. Créez un modèle similaire pour les appareils Apple de votre programme.
- Étudiez les options de crédit-bail et de reprise avec les représentants des équipes des achats et des services financiers. Veillez à qu'ils comprennent les avantages de ce nouveau modèle et explorer la possibilité d'utiliser les contributions personnelles.
- Collaborez avec l'équipe de votre revendeur ou Apple Financial Services pour étudier les nouvelles offres Device as a Service pour les produits Apple. Ces programmes peuvent souvent être aménagés pour inclure plusieurs produits, les coûts de gestion des appareils et l'assistance.
- Avec l'équipe de votre revendeur, discutez de la nécessité de créer un portail pour les employés afin de faciliter les commandes d'équipement et de la façon d'intégrer les retenues sur salaire dans le processus. Apple a développé une nouvelle plateforme de portail des employés qui pourrait vous être utile.

Ressources

Apprenez-en plus sur l'évaluation des coûts et obtenez de l'aide concernant le nouveau portail des employés Apple.
[Nous contacter >](#)

Découvrez les nouveaux programmes de financement et les offres Apple Financial Services.
[En savoir plus ↗](#)



Approvisionnement et déploiement innovants

Les anciens modèles d'approvisionnement et de déploiement des PC Windows étaient axés sur des processus de création d'images qui imposaient un ensemble de logiciels standard à l'organisation. Les logiciels de sécurité tiers bloquaient certaines fonctionnalités et empêchaient les utilisateurs d'être productifs. Les processus de création et de mise à jour des images système étaient fastidieux et il était difficile de rester en phase avec les mises à jour de sécurité critiques.

Désormais, les produits Apple peuvent être distribués aux employés au moyen d'un déploiement sans intervention. Les équipes informatiques peuvent configurer et gérer les règles et les applications à distance avec un meilleur contrôle sur chaque appareil. Les outils de sécurité natifs et les mises à jour logicielles continuent de protéger les données d'entreprise sans impacter le mode de travail des utilisateurs. Comme les employés peuvent débiller leurs appareils, les allumer et les personnaliser comme ils le souhaitent, ils s'en sentent plus responsables et en prennent mieux soin tout au long de leur durée de vie.

Ce modèle d'approvisionnement innovant est rendu possible grâce à la structure de Gestion des appareils mobiles (MDM) et au Programme d'inscription des appareils (DEP) d'Apple, et à des solutions MDM tierces. La mise en place de ces services permet de configurer automatiquement les appareils macOS et iOS sans intervention du service informatique, et d'assurer facilement leur mise à jour et leur conformité avec les politiques d'entreprise. De nombreuses entreprises ont déjà adopté ce modèle pour la prise en charge des appareils iOS. La même stratégie peut maintenant être appliquée à tous les produits Apple et exploitée pour réduire les coûts informatiques et accroître la productivité.

Bonnes pratiques

- Essayez de voir si vous pouvez tirer profit d'une expérience de déploiement iOS existante. Du fait de la prise en charge d'iOS, de nombreuses entreprises utilisent déjà une solution MDM. Mettez à profit cette expérience pour la prise en charge du Mac.
- Étudiez les différentes options de MDM, notamment les solutions de Jamf, VMware et MobileIron, qui prennent à la fois en charge Mac et iOS. Déterminez les fonctionnalités qui conviennent le mieux à votre organisation en fonction de votre infrastructure et de vos besoins en matière d'assistance.
- Si vous n'avez jamais utilisé le Programme d'inscription des appareils d'Apple, contactez votre revendeur ou l'équipe chargée de votre compte avant de vous lancer. Veillez à ce que les achats de votre entreprise transitent par votre compte DEP et soient correctement attribués à la solution MDM.
- Exploitez les outils de sécurité natifs de macOS et iOS pour protéger vos données d'entreprise, au lieu d'avoir recours à des solutions tierces ou de sécurisation. Étudiez les solutions disponibles et la façon de structurer vos règles de gestion des appareils.

Ressources

Obtenez plus d'informations sur le Programme d'inscription des appareils Apple et téléchargez le guide.
[En savoir plus ↗](#)

Appréhendez les notions de base du déploiement et de la gestion d'appareils macOS.
[Télécharger le guide ↓](#)

Appréhendez les notions de base du déploiement et de la gestion des appareils iOS.
[Télécharger le guide ↓](#)

Obtenez plus d'informations sur le processus de gestion des données d'entreprise sur les appareils iOS.
[Télécharger le guide ↓](#)



Configuration et environnement d'applications personnalisées

Plutôt que de limiter les employés à un ensemble d'applications, les organisations innovantes les autorisent à personnaliser leurs appareils et à concevoir leur propre environnement de travail pour accroître leur productivité. De plus, une nouvelle approche de modernisation et de testing des apps leur permet de s'assurer que les produits Apple sont compatibles avec les logiciels d'entreprise essentiels.

Du fait de la prise en charge intégrée des apps et des services fondamentaux comme Microsoft Office, Microsoft Exchange et Google GSuite, il est facile de mettre en place des processus de productivité et de collaboration pour tous. Par ailleurs, lorsque les employés ont la possibilité d'utiliser un outil en libre-service pour installer les apps recommandées ou des apps personnelles, ils sont ensuite plus productifs au sein de l'environnement de travail qu'ils ont configuré. À mesure que les applications d'entreprise existantes se modernisent, les équipes ayant besoin de logiciels ou de workflows particuliers peuvent aussi choisir des produits Apple.

Grâce à l'architecture de sécurité sous-jacente d'iOS et de macOS, les données personnelles et professionnelles peuvent être stockées sur le même appareil tout en restant séparées. Même si le stockage de contenu dans iCloud est contraire à votre politique, de nombreuses entreprises activent certains services comme FaceTime ou iMessage et gèrent d'autres réglages iCloud via leur solution MDM. La transparence sur ces politiques permet aux employés de mieux comprendre comment protéger les données et prévenir des fuites accidentelles. Toute cette approche personnalisée des apps et de la configuration contribue à améliorer la productivité des employés.

« En bénéficiant d'une expérience de choix avec les outils que nous mettons à disposition, nos employés font preuve d'un maximum de productivité et d'innovation. »

Jennifer Manry
Vice President, Capital One

Bonnes pratiques

- Déterminez si vos apps de collaboration et de productivité existantes fonctionneront avec macOS et iOS. Poursuivez vos efforts de modernisation avec les développeurs d'apps existantes, en vous concentrant sur celles qui auront le plus d'impact sur l'organisation.
- Proposez régulièrement de nouvelles apps ou astuces pour encourager les employés à personnaliser leur environnement de travail. Ne laissez pas les problèmes de compatibilité ralentir le déploiement. Communiquez toutes les solutions de contournement ou de remplacement et hiérarchisez la modernisation en fonction de la demande.
- Déterminez comment les employés pourront utiliser un identifiant Apple et iCloud sur leurs appareils professionnels. Évitez de définir des règles trop restrictives et incitez plutôt les utilisateurs à prendre part au processus afin qu'ils prennent conscience des risques encourus.
- Envisagez d'utiliser un portail en libre-service via la solution MDM pour distribuer les apps sur chaque appareil. Utilisez le Programme d'achat en volume (VPP) d'Apple pour proposer des apps de l'App Store, tout en restant propriétaire des licences lorsqu'elles passent d'un employé à l'autre.
- Veillez à ce que les équipes de développement et les employés testent continuellement les versions bêta pour garantir la compatibilité avec les logiciels à venir. Veillez à ce que les utilisateurs puissent mettre à jour leur appareil et leurs apps dès qu'une nouvelle version est disponible.

Ressources

Obtenez plus d'informations sur le Programme d'achat en volume Apple et téléchargez le guide.
[En savoir plus ↗](#)

Obtenez plus d'informations sur les tests des versions bêta et la gestion du cycle de vie des logiciels.
[Télécharger le guide ↓](#)



Responsabilité partagée pour l'assistance

Dans l'environnement PC Windows traditionnel, les employés faisaient systématiquement appel à l'assistance technique dès qu'ils rencontraient un problème, car ils n'étaient pas impliqués dans le choix ou la configuration de leur appareil. De plus, le matériel et les logiciels n'étant pas toujours fiables, les organisations étaient davantage confrontées aux problèmes et aux interruptions de travail. En revanche, les employés adorent les produits Apple, ils les ont certainement déjà utilisés et ils pourront probablement résoudre une partie des problèmes par eux-mêmes. De plus, avec du matériel et des logiciels de première qualité, les employés ont moins souvent besoin d'appeler le service d'assistance et s'ils le font, ce service les encourage désormais à apprendre et à progresser par eux-mêmes.

Encourager l'auto-assistance en complément d'un service d'assistance intégré à AppleCare est la meilleure façon d'offrir un programme d'assistance centré sur l'utilisateur au sein de votre organisation. Pour cela, vous ne pouvez pas compter entièrement sur des wikis et de la documentation d'auto-assistance ; vous devez encourager les utilisateurs à prendre part au processus et à essayer de diagnostiquer le problème en amont. Vous devez également repenser le fonctionnement du service d'assistance. Le but de chaque ticket doit toujours être d'aider les utilisateurs à résoudre leurs propres problèmes, avec le taux de satisfaction comme principal indicateur.

Le fait de partager les responsabilités en termes d'assistance permet de limiter le temps d'indisponibilité des employés et de réduire la mobilisation du personnel technique ainsi que les frais d'assistance. Pour les entreprises ayant des besoins plus importants, les programmes AppleCare viennent compléter les structures d'assistance internes. Comme de nombreux sujets sont couverts par AppleCare, votre service peut se concentrer sur les problèmes propres à votre organisation. L'assistance destinée à vos équipes informatiques les aide à comprendre comment intégrer les produits Apple et obtenir de l'aide si besoin.

Bonnes pratiques

- Tirez parti de la documentation d'assistance existante sur les produits Apple lors de la création de vos sites internes et wikis de formation. Explorez les Guides de démarrage d'Apple, qui offrent de la formation sur les fonctionnalités et applications clés d'iOS et de macOS.
- Créez une communauté pair à pair à l'aide de forums de discussion ou d'une assistance en personne. Les employés les plus efficaces peuvent aider à recueillir le feedback de certains groupes de travail et inciter les autres à consulter les ressources appropriées le cas échéant.
- Envisagez de mettre en place un service d'assistance dédié aux appareils iOS et macOS d'Apple. Recentrez vos priorités sur la satisfaction des clients et acheminez les tickets d'assistance vers l'équipe d'ingénieurs spécialisés dans la gestion des appareils principaux.
- Envisagez de compléter l'assistance téléphonique par un service d'assistance en personne ou au comptoir. Équipez les techniciens de sorte qu'ils puissent résoudre les problèmes matériels et logiciels, et distribuer des accessoires. Envisagez une installation provisoire lors des déploiements de nouveaux appareils ou des mises à niveau.
- Explorez les différents programmes AppleCare pour cerner les aspects qui peuvent être importants. Sachez exactement comment les équipes AppleCare peuvent aider vos employés et comment vos équipes informatiques peuvent aussi avoir recours à des services comme AppleCare for Enterprise.

Ressources

Obtenez plus d'informations sur les programmes d'assistance AppleCare pour les services informatiques.
[En savoir plus](#) ↗

Encouragez les employés à utiliser le site et l'app Assistance Apple.
[En savoir plus](#) ↗



Chez IBM, 5 % seulement des utilisateurs de Mac ont besoin d'assistance, contre 40 % des utilisateurs de PC Windows⁴.

Premiers pas

Maintenant que vous avez vu le nouveau modèle d'accès à Apple et les bonnes pratiques pour sa mise en œuvre, nous allons voir comment démarrer le déploiement du programme Apple at Work. Avant que votre entreprise puisse mettre en place le nouveau modèle, vos équipes informatiques doivent pouvoir gérer tous les aspects du déploiement et de la prise en charge des produits Apple.

De nombreuses entreprises soutiennent l'utilisation des appareils iOS depuis près de dix ans. Les bonnes pratiques et les principes adoptés par ces entreprises pour iOS peuvent désormais être étendus pour offrir à chaque employé l'accès à un Mac.

La création de votre programme se décompose en trois étapes principales :

1

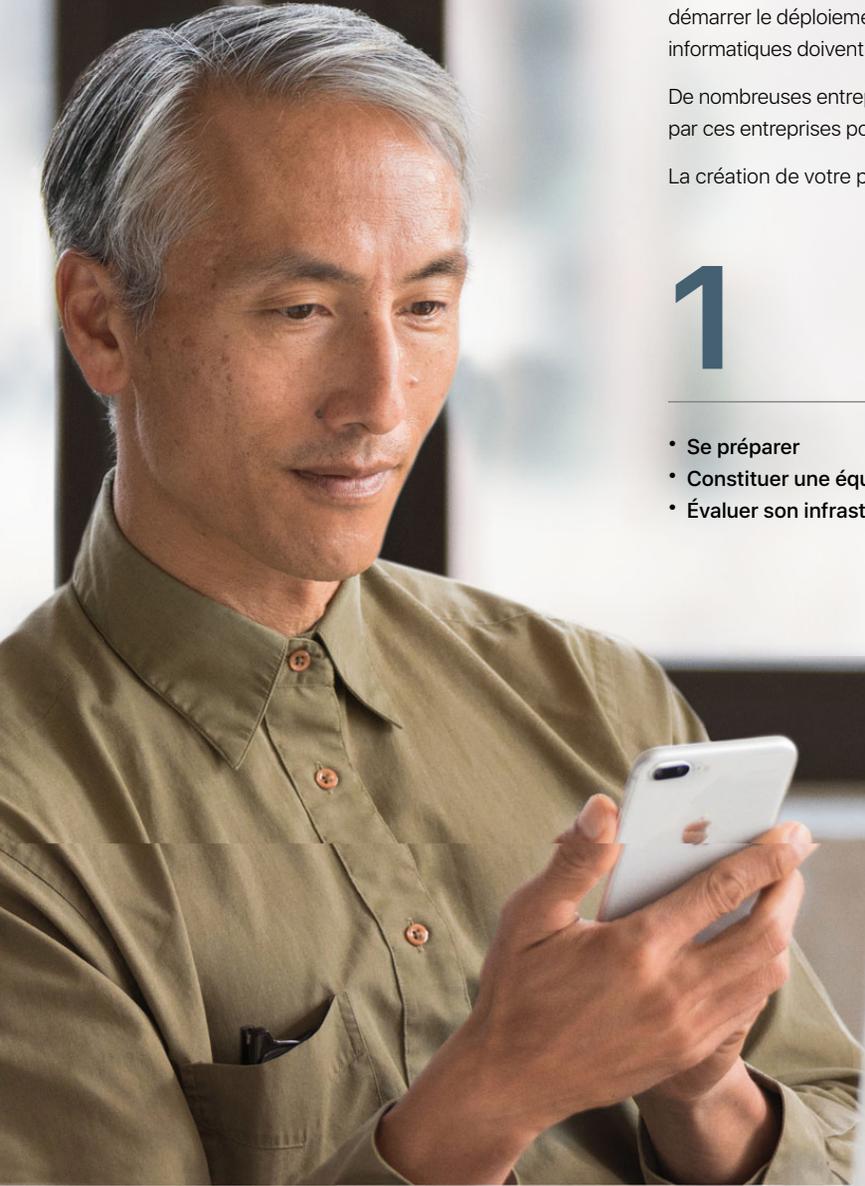
- Se préparer
- Constituer une équipe
- Évaluer son infrastructure

2

- Mettre en place une solution de gestion
- Évaluer la sécurité
- Tester le processus de déploiement

3

- Préparer le lancement
- S'améliorer en continu
- Passer le mot



1

Se préparer

Définissez la vision de votre programme et expliquez pourquoi votre organisation a opté pour les produits Apple et le programme Choix de l'employé. Référez-vous à cette vision avec toutes les équipes, tout au long du processus. Créez un calendrier pour le projet : fixez des objectifs et des jalons pour définir des phases, y compris les dates du projet pilote et la vitesse à laquelle vous pouvez étendre le déploiement à l'ensemble de l'organisation.

Constituer une équipe

Les équipes commencent souvent par identifier un sponsor issu de la direction. Au sein du service informatique, désignez un responsable du projet et un chef de projet, et constituez le reste de l'équipe chargée de la mise en œuvre, dont un architecte technique, un chef de la sécurité parmi d'autres profils d'ingénieur.

L'équipe doit également inclure des représentants d'autres services, tels que les RH, le service financier et l'approvisionnement, et des responsables techniques de vos revendeurs, partenaires ou fournisseurs. Les employés doivent être impliqués dans le processus dès le départ. Discutez avec des utilisateurs actuels et invitez-les à fournir des retours d'informations continus à mesure que le programme évolue.

Évaluer son infrastructure

Une infrastructure de qualité est une composante essentielle de tout programme Apple at Work. Et puisque macOS et iOS prennent souvent en charge les mêmes normes, votre environnement est peut-être déjà adapté à l'intégration des appareils Apple. Commencez par évaluer votre infrastructure actuelle. Analysez le fonctionnement de vos solutions Wi-Fi et VPN avec macOS et iOS, ainsi qu'avec d'autres services comme Microsoft Exchange et Active Directory.

Testez les principales apps de productivité et de collaboration et leurs processus pour vous assurer que la plupart des utilisateurs pourront accomplir les tâches critiques. Testez aussi la compatibilité des apps internes les plus largement utilisées, comme l'annuaire et l'intranet de l'entreprise. Analysez ensuite les problèmes de compatibilité avec les apps existantes rencontrés par des groupes d'utilisateurs plus restreints, et hiérarchisez vos efforts de modernisation en fonction de la demande.

Ressources

Découvrez les offres des services professionnels

Apple qui vous aideront à évaluer votre infrastructure existante et à réussir l'intégration⁵.

[Nous contacter >](#)

2

Mettre en place une solution de gestion

Des prestataires tiers comme Jamf, VMware et MobileIron proposent une large gamme de solutions de gestion des appareils. Bien que macOS et iOS partagent un grand nombre d'environnements pour la gestion des appareils, ces solutions diffèrent légèrement en termes de fonctionnalités d'administration, de prise en charge du système d'exploitation, de grilles tarifaires et de modèles d'hébergement. Elles peuvent également proposer différents niveaux de service pour l'intégration, la formation et l'assistance.

Après avoir choisi la solution, votre équipe informatique peut facilement créer des profils pour gérer les comptes utilisateur, configurer les réglages système, appliquer des restrictions et définir des politiques de mot de passe ; le tout depuis cette solution de gestion des appareils unifiée. Le personnel informatique peut inscrire les appareils macOS et iOS en toute sécurité dans votre environnement professionnel, configurer et mettre à jour les réglages sans fil, déployer des apps, vérifier le respect des règles, interroger des appareils, et verrouiller ou effacer à distance les appareils gérés.

Évaluer la sécurité

Après avoir choisi votre solution de gestion, vous devrez élaborer une stratégie de sécurité et effectuer des vérifications en interne avec des responsables de la sécurité. macOS et iOS intègrent des fonctions de sécurité avancées, et vous devez en priorité bien comprendre les fonctionnalités intégrées qui vous permettent de surveiller en continu, de chiffrer et de mettre à jour chaque appareil.

Passez en revue la documentation Apple sur les technologies et services de sécurité sous-jacents avec les équipes internes concernées afin qu'elles connaissent les fonctionnalités intégrées à la plateforme et puissent les utiliser dans votre environnement. Définissez les outils et les règles que vous utiliserez dans votre solution de gestion pour sécuriser chaque appareil macOS et iOS et protéger les données d'entreprise. La même équipe devra surveiller en permanence les règles et les mettre à jour une fois qu'elles auront été distribuées sur les appareils.

Tester le processus de déploiement

Maintenant que la solution de gestion et les règles de sécurité sont en place, vous pouvez tester le processus de déploiement pour détecter d'éventuels problèmes. Élaborez différents scénarios, en fonction du lieu de l'utilisateur, de la configuration des appareils et des anomalies au niveau des apps et de l'infrastructure. Mettez-vous à la place des nouvelles recrues qui choisissent un appareil Apple, mais aussi des employés avec des appareils existants qui décident de passer à Apple. Notez les principaux problèmes et veillez à ce que les équipes d'assistance soient prêtes à y faire face.

Ressources

Obtenez des informations techniques détaillées pour le déploiement de produits Apple.

[Référence pour le déploiement macOS ↗](#)

[Référence pour le déploiement iOS ↗](#)

Obtenez plus d'informations sur les technologies de sécurité intégrées à iOS et les services Apple.

[Télécharger le guide ↓](#)

3

Préparer le lancement

Une fois les tests effectués, il est temps de planifier le déploiement interne. Au moyen de billets de blog ou de vidéos, suscitez l'intérêt et évaluez la demande avant que les produits Apple ne soient disponibles. Communiquez clairement les conditions d'éligibilité et les options pour les différents appareils, notamment le prix qui pourrait freiner les équipes ou les personnes qui participent à l'achat de leurs appareils. Enfin, définissez des indicateurs de réussite et envisagez de réaliser une enquête auprès des utilisateurs pour mesurer leur taux de satisfaction ou leur productivité avant le déploiement du programme.

S'améliorer en continu

Après le lancement, votre équipe d'ingénieurs doit surveiller en permanence l'activité du service d'assistance pour essayer de voir les changements à apporter et développer au besoin d'autres solutions. Continuez de promouvoir votre programme en interne pour que d'autres organisations comprennent l'intérêt du programme Choix de l'employé et l'impact qu'il peut avoir sur l'entreprise. Pour que les utilisateurs existants démarrent du bon pied, donnez-leur les outils de formation et d'assistance dont ils ont besoin. Envoyez régulièrement des informations sur le programme ou la mise à disposition de nouvelles ressources, astuces et applications. Continuez de surveiller les problèmes de compatibilité lors des tests internes des nouvelles versions de chaque système d'exploitation, et poursuivez vos efforts de modernisation auprès des propriétaires des systèmes existants.

Passer le mot

Une fois que tout fonctionne, continuez à parler du programme et de ses avantages aux employés et aux dirigeants. Envisagez de parler du programme avec les employés potentiels pour recruter les meilleurs talents. Évaluez d'autres critères, comme la satisfaction et la productivité des employés, pour démontrer l'impact de votre programme. Recueillez et surveillez les données sur la quantité de tickets d'assistance, les principaux problèmes et le coût global pour vous aider à justifier votre futur investissement ou l'expansion du programme. Enfin, collaborez avec votre revendeur et votre équipe Apple étendue pour expliquer à d'autres entreprises comment vous avez surmonté les défis qui se sont présentés et pour les aider à tirer profit de votre réussite.

Ressources

Téléchargez des ressources conçues pour aider les équipes informatiques et des RH à créer des communications par e-mail et un portail destiné aux employés.

[Télécharger ↓](#)

Découvrez de nombreuses ressources qui aideront les employés et les équipes informatiques à approfondir leurs connaissances des produits Apple.

[En savoir plus ↗](#)

Récapitulatif

Depuis l'arrivée de la technologie dans le monde du travail, les tâches de gestion des appareils et des plateformes ne cessent de se compliquer pour les services informatiques. La complexité des environnements de travail exige des solutions tout aussi complexes. Mais grâce au nouveau modèle d'accès pour les employés, il est plus facile que jamais d'adopter une approche standardisée avec les appareils Apple.

Les technologies Apple aident les employés à travailler où, quand et comme ils le souhaitent, avec des possibilités de collaboration et de partage rapides et performantes. Avec un programme Apple at Work adapté, votre entreprise peut approuver et adopter l'utilisation des appareils Apple à grande échelle, et permettre ainsi aux employés de libérer tout leur potentiel.

Armée de ces bonnes pratiques et du soutien des équipes Apple, des revendeurs et des partenaires, votre organisation dispose des outils adéquats pour mener à bien le déploiement de son programme. Nous avons hâte que vous vous lanciez.





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. Tous les services ne sont pas disponibles dans tous les pays.

© 2018 Apple Inc. Tous droits réservés. Apple, le logo Apple, FaceTime, FileVault, iMessage, iPad, iPhone, Mac et macOS sont des marques d'Apple Inc., déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. App Store, AppleCare et iCloud sont des marques de service d'Apple Inc., déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. IOS est une marque ou marque déposée de Cisco aux États-Unis et dans d'autres pays, utilisée ici sous licence. Les autres noms de produits et de sociétés mentionnés dans ce document appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Les caractéristiques des produits sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Les informations contenues dans ce document sont fournies à titre indicatif uniquement ; Apple n'assume aucune responsabilité quant à leur utilisation. Janvier 2018