

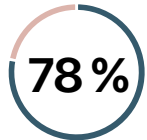


Guide Apple Employee Choice pour les TI

Apple at Work



Aperçu



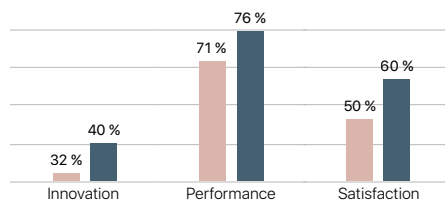
Les nouveaux talents préfèrent les outils qu'ils aiment et connaissent déjà

Un sondage du cabinet PwC démontre que 78 % des millénariaux se sentent plus efficaces au travail quand ils ont accès aux technologies qu'ils aiment¹.



3 employés sur 4 choisiraient Apple

Un sondage récemment réalisé par Jamf révèle que 3 employés sur 4 adopteraient Apple au travail si on leur en donnait le choix².



Les employés libres de choisir s'investissent davantage

Selon une étude de la firme Gensler, les employés qui sont libres de choisir leurs propres outils font davantage preuve d'innovation et sont plus heureux et performants au travail³.

Pour garder une longueur d'avance sur la concurrence, les entreprises doivent à tout prix doter leur personnel des meilleurs outils qui soient pour le travail.

Les produits Apple ont le génie des affaires parce qu'ils sont non seulement simples et intuitifs, mais également puissants, sûrs et faciles à déployer. Mac, iPad ou iPhone, tous encouragent l'ingéniosité et offrent une expérience fluide qui favorise la productivité. Et quand les employés ont accès aux outils qu'ils aiment et connaissent, c'est l'entreprise tout entière qui profite d'une motivation accrue, d'un sentiment renouvelé d'appartenance et d'une meilleure fidélisation du personnel.

Partout dans le monde, des entreprises tournées vers l'avenir prennent conscience de ce besoin et offrent à leur personnel un accès complet aux produits Apple par l'entremise du programme Apple Employee Choice. Elles se tournent ainsi vers un nouveau modèle qui leur permet d'adopter, de se procurer et de déployer les technologies nécessaires, tout en gérant l'expérience utilisateur de A à Z de façon moderne.

L'époque des solutions d'images système monolithiques, des logiciels archaïques complexes et des processus de soutien laborieux est révolue. Elle cède le pas à une stratégie qui, axée sur l'utilisateur, allège les responsabilités des TI. Ce nouveau modèle repose sur des pratiques exemplaires que des entreprises mettent déjà en œuvre pour la prise en charge d'iOS, inspirant leurs employés à donner le meilleur d'eux-mêmes et leur fournissant tous les outils pour y parvenir.

En s'appuyant sur ce guide ainsi que sur de nouveaux outils et ressources, votre organisation pourra facilement implanter un programme Apple at Work afin d'offrir à tous ses employés la possibilité de travailler avec les produits Apple. Vos équipes des TI pourront se familiariser avec les meilleures pratiques pour la prise en charge des produits Apple et apprendre à tirer pleinement parti de ce nouveau modèle dans leur milieu de travail. Les liens fournis vous permettront d'obtenir de l'information technique supplémentaire et d'accéder à d'autres ressources sur une foule de sujets, de la formation à l'assistance, en passant par les communications internes.

Bien que le guide s'adresse d'abord aux TI, certains de ses éléments pourraient également s'avérer utiles aux équipes des ressources humaines, de l'approvisionnement, des finances ou de la sécurité de l'information. La mise en œuvre du programme Apple Employee Choice présente des avantages pour tous ces services. L'adoption d'une vision commune entre ceux-ci est donc essentielle à sa réussite.

Tandis que vous travaillez à l'élaboration de votre programme Apple at Work, assurez-vous de mettre à contribution votre équipe Apple élargie, que vous fassiez affaire avec un revendeur aux entreprises ou directement avec Apple. Ces partenaires possèdent une expertise poussée dans la prise en charge d'un tel processus et peuvent vous aider à mobiliser les ressources nécessaires en cas de besoin. Vous et les membres de votre équipe ferez le pont entre les intervenants externes et internes ainsi qu'avec les équipes interfonctionnelles de votre organisation.

Un nouveau modèle d'accès à Apple

Alors que l'environnement informatique ne cesse de se complexifier, le processus de prise en charge des appareils Apple, lui, se simplifie. Grâce aux programmes et aux services d'Apple, les équipes des TI peuvent aisément déployer des appareils iOS et macOS et en assurer la maintenance. Les solutions de gestion des appareils mobiles tierces, de pair avec les services des partenaires intermédiaires d'Apple, leur offrent tout le contrôle et toute la simplicité dont ils ont besoin.

Partout dans le monde, les entreprises vont plus loin dans l'adoption des produits Apple. De la configuration à la gestion et à la maintenance des appareils, cinq principes facilitent le déploiement des technologies Apple et permettent d'offrir à chaque employé la possibilité d'opter pour celles-ci.



**Expérience centrée
sur l'utilisateur**



**Modalités
financières flexibles**



**Déploiement
et approvisionnement
de pointe**



**Configuration et apps
personnalisées**



**Prise en charge partagée
du soutien technique**

Quand tous ces éléments sont réunis, les répercussions financières d'un tel programme sont faibles en raison de la grande valeur résiduelle des produits Apple et de la réduction des coûts en matière d'assistance et de main-d'œuvre. Ces économies et l'accroissement potentiel de l'engagement et de la productivité des employés font de solides arguments pour convaincre votre entourage des avantages d'Apple et du programme Employee Choice.

Quand votre entreprise travaille de concert avec les revendeurs et fournisseurs agréés, l'équipe élargie d'Apple et l'écosystème de partenaires d'Apple, ce modèle est encore plus facile à adopter. Les revendeurs aux entreprises et les fournisseurs de services agréés peuvent vous aider dans tous les volets de la mise sur pied d'un programme Apple at Work, de la gestion des appareils au déploiement, en passant par le soutien technique, le financement et même les communications destinées aux employés.





Expérience centrée sur l'utilisateur

Jusqu'ici, dans la plupart des organisations, les décisions concernant l'achat de produits technologiques étaient prises de manière centralisée par les TI et dictées par l'entreprise. Les appareils étaient présélectionnés, commandés et entreposés, puis distribués à tous les employés en même temps. Le seul autre scénario possible semblait être un programme « apportez votre appareil », qui contraignait les TI à prendre en charge une variété de logiciels et de matériel disparates, à se procurer des appareils auprès de multiples sources et à gérer le tout avec des outils asynchrones.

Aujourd'hui, une bien meilleure solution s'offre aux entreprises : un programme axé sur le choix des employés, capable de répondre aux besoins technologiques et aux préférences de chacun (type, taille ou même couleur de l'appareil, fréquence des mises à niveau, etc.). En offrant la prise en charge des produits Apple et la possibilité de choisir iOS ou macOS, les TI permettent aux employés d'opter pour les produits qui leur conviennent le mieux tout en respectant les standards de l'entreprise. Et avec les nouveaux modèles financiers proposés, l'organisation peut conserver la structure de coût de son choix tout en donnant plus de flexibilité aux employés.

La mise en place d'une expérience centrée sur l'employé va bien au-delà de l'achat d'équipement, s'étendant à des sphères comme les communications et l'assistance. Les équipes des TI doivent donc penser à inclure l'utilisateur dans la conception des divers aspects du programme, par exemple le lancement à l'interne, la formation et le fonctionnement du service d'assistance. Vous assurerez ainsi l'efficacité du programme dès le premier jour et permettrez aux différents intervenants de s'arrimer à la vision et aux objectifs stratégiques de l'entreprise.

« Nos employés peuvent choisir leurs outils de travail, et la grande majorité d'entre eux optent pour les produits Apple. Ils travaillent donc à leur façon et sont plus productifs. »

Robert Alexander

Directeur des TI, Capital One

Pratiques exemplaires

- Discutez avec les employés qui utilisent iOS ou macOS afin de mieux comprendre leur expérience de travail actuelle. Ces rencontres peuvent vous aider à cibler les équipes et les personnes les plus susceptibles d'adopter et d'appuyer votre programme.
- Collaborez avec votre revendeur ou avec l'équipe Apple à la configuration d'un portail où les employés pourront choisir leur équipement. Ce portail pourra proposer toute la gamme des produits et accessoires Apple, en plus de présenter des renseignements sur le programme et sur l'admissibilité à celui-ci.
- Choisissez les règles d'entreprise et l'approche que vous utiliserez pour déterminer l'admissibilité aux mises à niveau et la fréquence de celles-ci, peut-être en vous basant sur les termes de location. Explorez différentes options de financement, y compris les subventions et les contributions personnelles par l'entremise de retenues sur le salaire.
- Planifiez le processus complet pour l'employé et élaborer une stratégie de communication en conséquence. Déterminez l'emplacement où vous hébergerez le portail et la façon dont vous communiquerez l'information relative à l'admissibilité et au lancement du programme.

Ressources

Téléchargez des ressources qui aideront les équipes des TI et des RH à créer des communications par courriel et un portail pour employés.

[Télécharger](#) ↓



Modalités financières flexibles

Depuis longtemps, les fournisseurs de PC à faible coût poussent les acheteurs à s'intéresser d'abord au prix quand ils se procurent un appareil. Toutefois, ces produits perdent rapidement de la valeur en raison des problèmes de fiabilité et des coûts d'assistance plus élevés qui s'y rattachent. Parce qu'Apple conçoit matériel et logiciels de pair, ses produits sont d'une fiabilité remarquable et conservent souvent une valeur résiduelle élevée en fin de vie. Grâce à cet avantage et aux nouveaux modèles de location et de financement, comme ceux de type « appareil en tant que service » (*device-as-a-service*), les entreprises sont de plus en plus nombreuses à tirer parti des produits Apple tout en réduisant leurs coûts initiaux.

Certaines organisations penchent plutôt pour un modèle basé sur la subvention, où les contributions personnelles et les retenues sur le salaire permettent le rachat de location à la fin de l'utilisation professionnelle de l'appareil. Parce que de nombreuses entreprises préfèrent avoir des coûts fixes, elles optent pour une configuration de base répondant aux besoins de tous, puis donnent aux employés la liberté de passer à une configuration ou à un modèle supérieur selon un cycle qu'ils établissent. En outre, quand les employés investissent dans leurs appareils, on remarque qu'ils s'en sentent plus responsables et en prennent mieux soin, ce qui contribue à réduire les coûts liés aux réparations.

Il s'agit d'un système d'approvisionnement et de financement novateur, qui permet aux employés de faire leurs propres choix et aux entreprises de se doter d'un modèle fluide pour le cycle de vie de chaque appareil, sans augmentation importante des coûts. Puisque tous les ordinateurs sont gérés de la même façon au cours de leur cycle de vie, les réparations et les échanges sont automatisés, et les appareils concernés peuvent être réintégrés à de nouveaux contrats de location.

543 \$

Entre une plus grande valeur résiduelle et la diminution des coûts d'assistance, IBM épargne jusqu'à 543 \$ à l'achat de chaque Mac⁴.

Pratiques exemplaires

- Collaborez avec les intervenants à l'interne pour évaluer le coût total de possession actuel de l'équipement des employés, en tenant compte des coûts initiaux, de la valeur résiduelle et des coûts en matière d'assistance et de main-d'œuvre. Créez un modèle similaire pour les appareils Apple de votre programme.
- Discutez des options de location et d'échange avec les représentants de vos services des finances et de l'approvisionnement. Veillez à leur expliquer les avantages de ce nouveau modèle et vérifiez si vous pouvez solliciter la contribution personnelle des employés.
- Travaillez avec votre revendeur ou avec les Services financiers Apple pour explorer les nouvelles offres de type « appareil en tant que service » pour les produits Apple. Ces programmes peuvent souvent être structurés de sorte à couvrir de multiples produits et à inclure l'assistance et les coûts liés à la gestion des appareils.
- Avec votre revendeur, discutez de la possibilité de créer un portail pour les employés afin de faciliter la commande de produits, et réfléchissez à la façon dont les retenues sur le salaire peuvent être intégrées dans le processus. Apple a mis au point un nouveau portail pour les employés qui pourrait vous être utile.

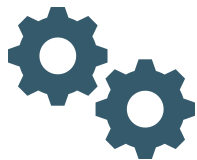
Ressources

Apprenez-en plus sur l'évaluation des coûts et obtenez de l'aide à propos du nouveau portail d'Apple pour les employés.

[Nous écrire >](#)

Découvrez les programmes de financement et les offres des Services financiers Apple.

[En savoir plus ↗](#)



Déploiement et approvisionnement de pointe

Les modèles traditionnels d'approvisionnement et de déploiement de PC axés sur l'utilisation d'images système imposaient un ensemble de logiciels à toute l'entreprise. Les logiciels de sécurité tiers empêchaient souvent les utilisateurs de profiter de certaines fonctionnalités, ce qui nuisait à leur productivité. Puisque la création et la mise à jour d'images système nécessitaient beaucoup d'efforts, il était difficile de s'assurer que tous les ordinateurs disposaient des plus récentes mises à jour de sécurité.

Désormais, les produits Apple peuvent être distribués aux employés au moyen d'un déploiement à distance. Les équipes des TI sont en mesure de configurer et de gérer les politiques et les applications à distance tout en ayant un contrôle accru sur chaque appareil. Grâce aux mises à jour logicielles et aux outils de sécurité natifs, les données d'entreprise continuent d'être protégées sans que les utilisateurs aient à changer leur façon de travailler. Puisqu'ils déballent, activent et personnalisent eux-mêmes leurs appareils, les employés s'en sentent responsables et en prennent soin tout au long de la durée de vie de ceux-ci.

Ce modèle d'approvisionnement novateur est rendu possible par le cadre de gestion des appareils mobiles (GAM) et le Programme d'inscription des appareils (PIA) d'Apple, ainsi que par les solutions de GAM tierces. Grâce à ces services, les appareils macOS et iOS peuvent être configurés automatiquement, sans être manipulés par l'équipe des TI. Il est aussi plus facile de les mettre à jour et de les gérer conformément aux politiques d'entreprise. De nombreuses organisations ont déjà adopté ce modèle pour offrir iOS dans leur milieu de travail. Le même processus s'applique maintenant à tous les produits Apple; il peut être mis à profit pour réduire les coûts relatifs aux TI et augmenter la productivité des employés.

« Mac nous permet de concevoir des processus reproductibles. Grâce aux outils d'automatisation destinés aux équipes des TI, comme le PIA et Jamf Pro, nous pouvons nous concentrer sur d'autres projets qui profitent à l'entreprise. »

Johan Dowdy
Chef des TI, Lyft

Pratiques exemplaires

- Tâchez de tirer des enseignements de l'expérience de déploiement d'une autre organisation. Afin de prendre en charge iOS, de nombreuses entreprises se sont déjà dotées d'une solution de GAM. Mettez à profit cette expérience durant le déploiement de Mac.
- Passez en revue les différentes solutions de GAM prenant en charge Mac et iOS, notamment celles de Jamf, de VMware et de MobileIron. Déterminez les fonctionnalités qui conviennent le mieux à votre organisation en fonction de son infrastructure et de ses besoins en assistance.
- Si vous ne participez pas encore au PIA, communiquez avec votre revendeur ou l'équipe responsable de votre compte pour y adhérer. Veillez à ce que les achats de votre entreprise soient inscrits à votre compte du PIA et bien ajoutés à votre solution de GAM.
- Plutôt que d'utiliser des solutions tierces ou en conteneur, tirez parti des outils de sécurité natifs sous macOS et iOS pour protéger les données d'entreprise. Familiarisez-vous avec les solutions offertes et apprenez à structurer vos politiques de gestion des appareils.

Ressources

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

Familiarisez-vous avec le déploiement et la gestion d'appareils macOS (en anglais).
[Télécharger le guide ↓](#)

Familiarisez-vous avec le déploiement et la gestion d'appareils macOS.
[Télécharger le guide ↓](#)

Apprenez-en plus sur le processus de gestion des données d'entreprise avec les appareils iOS.
[Télécharger le guide ↓](#)



Configuration et apps personnalisées

Plutôt que d'obliger les employés à utiliser un ensemble d'apps restreint, les organisations innovatrices les incitent à personnaliser leurs appareils et à concevoir leur propre environnement de travail afin d'augmenter leur productivité. En adoptant une nouvelle approche pour moderniser et tester les apps, elles peuvent s'assurer que les produits Apple sont compatibles avec leurs logiciels les plus utilisés.

Puisque les produits Apple prennent en charge les apps et les services de base comme Microsoft Office, Microsoft Exchange et G Suite de Google, les flux de travail liés à la productivité et à la collaboration peuvent facilement être adoptés par tout le personnel. Et quand les employés ont la possibilité d'utiliser un portail libre-service pour installer les apps qui leur sont recommandées ou des apps de productivité, ils deviennent plus efficaces en travaillant dans un environnement qu'ils ont configuré. Alors que les apps d'entreprise existantes continuent de se moderniser, les équipes qui ont des besoins particuliers en matière de logiciels ou de flux de travail peuvent aussi opter pour les produits Apple.

Grâce à l'architecture de sécurité d'iOS et de macOS, un appareil peut contenir à la fois des données personnelles et professionnelles tout en les maintenant séparées. Même si le stockage des données dans iCloud contrevient à leurs politiques, de nombreuses entreprises activent des services comme FaceTime ou iMessage et gèrent d'autres réglages d'iCloud par l'intermédiaire de la solution de GAM. En assurant la transparence de ces politiques, elles permettent aux employés de mieux comprendre l'importance de protéger les données d'entreprise pour éviter toute fuite accidentelle. Cette approche personnalisée s'avère efficace pour augmenter la productivité des employés.

« En outillant nos employés de sorte à leur offrir des expériences exceptionnelles, nous les aidons à atteindre de nouveaux sommets de productivité et d'innovation. »

Jennifer Manry
Vice-présidente, Capital One

Pratiques exemplaires

- Vérifiez la compatibilité de vos apps de collaboration et de productivité existantes avec macOS et iOS. Continuez de travailler avec les développeurs pour moderniser vos apps existantes, en misant d'abord sur celles qui bénéficieront le plus à l'organisation.
- Recommandez fréquemment de nouvelles apps aux employés et offrez-leur des conseils pour les encourager à personnaliser leur environnement de travail. Ne laissez pas les problèmes de compatibilité nuire au déploiement : communiquez toutes les solutions de contournement ou de remplacement et hiérarchisez les tâches de modernisation en fonction de la demande.
- Déterminez la façon dont les employés pourront utiliser un identifiant Apple et iCloud sur leurs appareils. Évitez d'établir des politiques trop restrictives. Encouragez plutôt les utilisateurs à prendre part au processus pour qu'ils comprennent les facteurs de risque.
- Songez à utiliser un portail libre-service fourni par la solution de GAM pour distribuer des apps à chaque appareil. Tirez parti du Programme de licences multipostes (PLM) pour offrir des apps de l'App Store tout en conservant vos droits de propriété sur les licences lorsqu'elles sont transférées d'un employé à l'autre.
- Veillez à ce que les développeurs et les employés testent bien les versions bêta des logiciels afin d'assurer la compatibilité avec les logiciels à venir. Permettez aux utilisateurs de mettre appareils et apps à niveau lorsque de nouvelles versions des logiciels sont offertes.

Ressources

Apprenez-en plus sur le Programme de licences multipostes d'Apple et téléchargez le guide.
[En savoir plus ↗](#)

Découvrez les apps d'entreprise qui vous sont recommandées en plusieurs catégories clés (en anglais).
[Télécharger le guide ↓](#)

Apprenez-en plus sur les tests de logiciels bêta et la gestion du cycle de vie des logiciels.
[Télécharger le guide ↓](#)

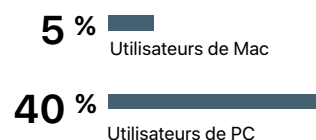


Prise en charge partagée du soutien technique

Dans un environnement PC classique, les employés confrontés à un problème font généralement appel au service des TI, car ils n'ont souvent pas pris part au choix ou à la configuration de leur appareil. De plus, le manque de fiabilité des appareils et des logiciels multiplie les problèmes et les interruptions de travail. Les employés qui utilisent les appareils Apple, quant à eux, adorent les produits, savent probablement déjà les utiliser et sont plus à même de régler leurs propres problèmes. Par ailleurs, grâce à la qualité hors pair des appareils et logiciels Apple, les employés ont moins souvent besoin de l'aide du service des TI, et quand ils y font appel, ils sont encouragés à apprendre et à se perfectionner par eux-mêmes.

Pour votre entreprise, miser sur l'autonomisation et sur un service d'assistance intégrant AppleCare est la meilleure façon d'offrir un programme de soutien centré sur l'utilisateur. Cette approche ne se résume pas à des wikis et à des documents; vous devez aussi encourager les utilisateurs à prendre part au processus et à se pencher sur le problème avant de demander de l'aide. En outre, vous devez repenser le service d'assistance; celui-ci doit toujours tenter d'aider les utilisateurs à régler leurs propres problèmes et utiliser le taux de satisfaction comme principal baromètre.

La prise en charge partagée du soutien technique permet de limiter les interruptions de travail et de réduire les coûts en matière d'assistance et de main-d'œuvre. Pour les organisations qui ont besoin de soutien additionnel, les programmes AppleCare s'inscrivent en complément des services d'assistance internes. Comme ces programmes couvrent de nombreux types de demandes, votre service peut se concentrer sur les problèmes propres à votre organisation. Et grâce au soutien fourni à vos équipes des TI, celles-ci sauront intégrer les produits Apple à votre environnement et pourront demander de l'aide au besoin.



Chez IBM, seulement 5 % des utilisateurs de Mac ont eu besoin d'assistance, contre 40 % des utilisateurs de PC⁴.

Pratiques exemplaires

- Tirez parti de la documentation existante à propos des produits Apple pour créer vos sites internes et wikis de formation. Étudiez les guides de démarrage d'Apple, qui offrent de la formation sur les fonctionnalités et apps clés d'iOS et de macOS.
- Créez une communauté d'entraide au moyen de forums de discussion ou de soutien entre employés. Les membres du personnel les plus actifs peuvent aider l'entreprise à recueillir la rétroaction de certains groupes de travail et encourager leurs collègues à faire appel aux ressources appropriées en cas de problème.
- Envisagez de créer un service d'assistance dédié aux appareils iOS et macOS, et d'embaucher des employés à cette fin. Accordez la priorité à la satisfaction des utilisateurs et acheminez les billets d'assistance informatique à l'équipe d'ingénierie spécialisée dans la gestion des appareils principaux.
- Songez à offrir un service de soutien en personne ou un comptoir technologique en plus de l'assistance téléphonique. Outillez les techniciens de manière à ce qu'ils puissent régler les problèmes matériels et logiciels et distribuer des accessoires. Envisagez d'installer un local d'aide temporaire quand de nouvelles mises à jour sont lancées ou lors de déploiements de nouveaux appareils.
- Étudiez les divers programmes AppleCare afin de cibler les aspects qui pourraient le plus vous servir. Assurez-vous de bien comprendre comment AppleCare peut aider vos employés et comment vos équipes des TI peuvent aussi recourir à des services comme AppleCare pour entreprises.

Ressources

Découvrez les programmes d'assistance AppleCare pour les services des TI.
[En savoir plus ↗](#)

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

Premiers pas

Maintenant que vous connaissez le nouveau modèle d'accès à Apple et les pratiques exemplaires de mise en œuvre, vous devez vous familiariser avec le processus de déploiement du programme Apple at Work. Avant que votre entreprise puisse mettre en place le nouveau modèle, vos équipes des TI doivent avoir la capacité de gérer chaque aspect du déploiement des produits Apple et de leur maintenance.

Depuis près d'une décennie, de nombreuses entreprises soutiennent l'utilisation d'appareils iOS. Les pratiques et principes qu'elles ont adoptés peuvent être mis à profit universellement pour offrir à chaque employé la possibilité de travailler avec Mac.

La création de votre programme comptera trois étapes principales.

1

- Préparation
- Formation de l'équipe
- Évaluation de l'infrastructure

2

- Mise en place d'une solution de gestion
- Évaluation de la sécurité
- Test du processus de déploiement

3

- Préparation du lancement
- Amélioration continue
- Diffusion de l'information



1

Préparation

Présentez l'objectif de votre programme et les raisons pour lesquelles votre organisation adopte les produits Apple en offrant aux employés la possibilité d'opter pour ceux-ci. Durant le processus, faites part de cette vision à toutes les équipes. Créez un échéancier en fixant des objectifs et en déterminant des étapes clés, comme le lancement d'un projet pilote et le déploiement dans toute l'entreprise.

Formation de l'équipe

De nombreuses équipes commencent par choisir un cadre délégué. Du côté du service des TI, nommez un responsable de programme et un chargé de projet. Formez le reste de l'équipe en désignant un spécialiste de l'architecture technique, un responsable de la sécurité et d'autres ingénieurs.

L'équipe doit aussi inclure des employés d'autres services que les TI, comme les RH, les finances et l'approvisionnement, ainsi que des responsables techniques représentant vos revendeurs, partenaires ou fournisseurs. Les employés devraient être mis à contribution dès le début du processus. Discutez avec des utilisateurs actuels et invitez-les à fournir une rétroaction continue au fil de l'évolution du programme.

Évaluation de l'infrastructure

Une infrastructure solide est essentielle à tout programme Apple at Work. Comme les normes prises en charge par iOS et macOS se recoupent largement, votre milieu de travail est peut-être déjà prêt à accueillir des appareils Apple. Commencez par évaluer votre infrastructure d'entreprise actuelle. Analysez la compatibilité de vos solutions de Wi-Fi et de RPV avec macOS et iOS, ainsi qu'avec des services comme Microsoft Exchange et Active Directory.

Testez les apps et les processus principaux en matière de productivité et de collaboration pour vous assurer que la plupart des utilisateurs pourront accomplir leurs tâches essentielles. Vérifiez aussi la compatibilité des apps internes les plus utilisées, comme l'annuaire et l'intranet de l'entreprise. Enfin, trouvez les éventuels problèmes de compatibilité dans les apps existantes utilisées par des groupes plus restreints et hiérarchisez les tâches de modernisation en fonction de la demande.

Ressources

Découvrez les services professionnels Apple qui pourraient vous aider durant l'évaluation de votre infrastructure actuelle et au moment de l'intégration.

[Nous écrire >](#)

2

Mise en place d'une solution de gestion

Des entreprises telles que Jamf, VMware et MobileIron proposent une vaste gamme de solutions de gestion des appareils mobiles. Même si les cadres de gestion des appareils sont largement les mêmes pour macOS et iOS, ces solutions diffèrent légèrement les unes des autres en matière de fonctionnalités d'administration, de prise en charge des systèmes d'exploitation, de structure de prix et de modèle d'hébergement. Elles offrent aussi différents niveaux de service pour l'intégration, la formation et le soutien.

Une fois la solution choisie, votre service des TI peut facilement créer des profils pour gérer les comptes d'utilisateurs, configurer les réglages des appareils, imposer des restrictions et fixer des politiques de mot de passe – le tout depuis la solution de gestion des appareils mobiles. Le service des TI peut inscrire les appareils macOS et iOS à votre milieu de travail de façon sécurisée, configurer et mettre à jour les réglages à distance, distribuer des apps, vérifier le respect des politiques, et interroger, verrouiller ou effacer à distance les appareils gérés.

Évaluation de la sécurité

Après avoir choisi votre solution de gestion, vous devrez mettre au point une stratégie de sécurité et effectuer des analyses internes avec des responsables de la sécurité. Vous devrez d'abord vous familiariser avec les diverses fonctionnalités de sécurité avancées intégrées à iOS et à macOS, qui vous permettent de surveiller, de chiffrer et de mettre à jour chaque appareil en continu.

Passez en revue la documentation d'Apple sur les technologies et services de sécurité intégrés avec les équipes internes concernées afin que celles-ci soient au fait des différentes fonctionnalités comprises dans la plateforme et comprennent comment les utiliser dans leur milieu de travail. Déterminez les outils et politiques que vous utiliserez dans la solution de gestion pour sécuriser chaque appareil macOS et iOS et protéger les données d'entreprise. La même équipe devra surveiller les politiques et les mettre à jour en continu après la distribution des appareils.

Test du processus de déploiement

Une fois votre solution de gestion et votre politique de sécurité en place, vous pouvez tester le processus de déploiement pour déceler d'éventuels problèmes. Envisagez divers scénarios en tenant compte du lieu d'utilisation, de la configuration des appareils et des anomalies dans les apps et l'infrastructure. Pensez autant à l'expérience des nouveaux employés qui commencent à utiliser un appareil Apple qu'à celle des employés existants qui passent à Apple. Relevez les principaux problèmes et veillez à ce que les équipes d'assistance soient prêtes à offrir leur aide.

Ressources

Obtenez de l'information technique détaillée sur le déploiement des produits Apple.

[Référence pour le déploiement macOS ↗](#)

[Référence pour le déploiement iOS ↗](#)

Découvrez les technologies de sécurité intégrées à iOS et les services Apple (en anglais).

[Télécharger le guide ↓](#)

3

Préparation du lancement

Une fois les tests effectués, vous pouvez planifier le déploiement interne. À l'aide de billets de blogue ou de vidéos, éveillez l'intérêt des employés et jaugez la demande avant l'arrivée des produits Apple. Exposez clairement les conditions d'admissibilité et les options propres aux différents appareils, y compris le prix et les coûts afférents, qui pourraient toucher les équipes ou les employés qui participent à l'achat de leurs appareils. Enfin, établissez des indicateurs de réussite et envisagez de sonder les utilisateurs pour obtenir une mesure de référence en matière de satisfaction et de productivité avant le lancement du programme.

Amélioration continue

Après le lancement, votre équipe d'ingénieurs doit surveiller en continu l'utilisation du service d'assistance pour déterminer les changements nécessaires et mettre sur pied de nouvelles solutions au besoin. Continuez à faire la promotion interne de votre programme pour que les groupes comprennent l'importance de la notion de « choix des employés » et les bienfaits que l'entreprise pourrait en retirer. Pour assurer un bon départ aux utilisateurs actuels, donnez-leur des outils de formation et d'assistance. Offrez des mises à jour continues sur le programme et sur les ressources, astuces et applications offertes. Restez à l'affût des problèmes de compatibilité lors des tests internes des mises à niveau et poursuivez les projets de modernisation avec les responsables des systèmes existants.

Diffusion de l'information

Après le déploiement, continuez à parler du programme et de ses avantages aux employés et aux dirigeants. Afin de recruter les meilleurs talents, envisagez de parler du programme avec les candidats potentiels. Tenez compte d'autres indicateurs, comme la satisfaction et la productivité des employés, pour démontrer l'efficacité du programme. Recueillez et analysez les données sur l'utilisation du service d'assistance, les problèmes les plus fréquents et le coût total pour justifier la croissance ou les investissements futurs au fil du déploiement du programme. Enfin, collaborez avec votre revendeur et votre équipe Apple étendue pour expliquer à d'autres entreprises comment vous avez surmonté les défis et leur permettre de tirer des enseignements de votre réussite.

Ressources

Téléchargez des ressources qui aideront les équipes des TI et des RH à créer des communications par courriel et un portail pour employés.

[Télécharger](#) ↓

Découvrez de nombreuses ressources qui aideront les employés et les équipes des TI à se perfectionner avec les produits Apple.

[En savoir plus](#) ↗

Résumé

Depuis l'arrivée de la technologie dans les milieux de travail, la gestion des appareils et des plateformes représente un défi sans cesse croissant pour les services des TI. Les environnements de plus en plus complexes exigent des solutions tout aussi complexes. Mais grâce au nouveau modèle d'accès pour les employés, il est plus facile que jamais de standardiser les processus en adoptant Apple.

Avec les technologies Apple, les employés sont libres de travailler où, quand et comme ils le souhaitent – et de collaborer et de partager des contenus en toute simplicité. Avec son propre programme Apple at Work, votre entreprise peut approuver et adopter l'utilisation d'Apple à grande échelle, et ainsi aider son personnel à réaliser son plein potentiel.

En vous appuyant sur ces pratiques exemplaires et sur l'expertise de votre équipe Apple étendue, de vos revendeurs et de vos partenaires, vous et votre organisation aurez tout ce qu'il faut pour réussir le déploiement de votre programme. On a hâte que vous vous lanciez.





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