

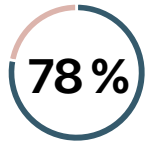


# Valgfrihet i bedriften – håndbok for IT-avdelingen

Apple at Work



# Oversikt



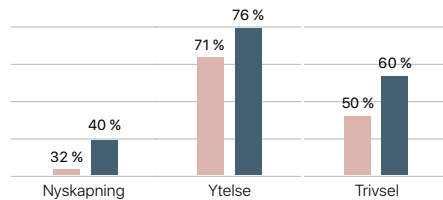
## Nye talenter foretrekker det de er vant til å bruke

En spørreundersøkelse utført av PwC, viser at 78 prosent av generasjon Y mener at tilgang til teknologien de foretrekker, gjør dem mer effektive på jobb.<sup>1</sup>



## Tre av fire ansatte velger Apple

Ifølge en spørreundersøkelse som nylig ble utført i selskapet Jamf, svarte tre av fire ansatte at de foretrekker å bruke Apple-produkter på jobb.<sup>2</sup>



## Når de ansatte får velge selv, går produktiviteten opp

Ifølge en arbeidslivsstudie utført av Gensler, kan valgfrihet ha stor innvirkning på grad av nyskaping, ytelse og trivsel på jobben for den enkelte ansatte.<sup>3</sup>

For å holde seg konkurransedyktige er det viktig for bedrifter å utstyre de ansatte med de beste verktøyene for jobben de skal utføre.

Apple-produkter er som skapt for bedrifter, fordi de er enkle og intuitive å bruke, men likevel kraftige, sikre og enkle å rulle ut. Det spiller ingen rolle om det er snakk om Mac, iPad eller iPhone – alle Apple-produkter legger til rette for kreativ problemløsning og gir en sømløs brukeropplevelse som bidrar til å øke produktiviteten til de ansatte. Og når de ansatte har tilgang til verktøy de liker og kjenner til fra før, drar hele organisasjonen nytte av større engasjement, en følelse av eierskap og økt lojalitet blant de ansatte.

Fremtidsrettede selskaper over hele verden har sett dette behovet og gir hele arbeidsstyrken friheten til å bruke Apple-produkter på arbeidsplassen. For å få til dette har de implementert en ny modell for å anskaffe og ta i bruk teknologi og administrere hele brukeropplevelsen for de ansatte på en moderne måte.

Ensartede systemdiskkopier, komplisert, eldre programvare og tungvinte supportprosesser har blitt erstattet med en brukersentrert prosess som reduserer IT-avdelingens arbeidsmengde. Denne nye modellen er basert på mønsterpraksiser som selskaper allerede har tatt i bruk for å støtte iOS, og den er utvidet til å dekke alle Apple-produkter, slik at de ansatte får mulighet og inspirasjon til å gjøre en best mulig jobb.

Med denne håndboken kan organisasjonen utvikle et Apple at Work-program med nye ressurser og verktøy som gjør det enklere enn noensinne å gi de ansatte valgfriheten til å jobbe med Apple-produkter. IT-team kan lese om mønsterpraksiser for støtte av Apple-enheter på arbeidsplassen og lære hvordan de kan dra nytte av denne nye modellen i sitt arbeidsmiljø. Lenkene i denne håndboken gir deg tilgang til ytterligere teknisk informasjon samt ressurser for alt fra internkommunikasjon til opplæring og support.

Selv om håndboken hovedsakelig er myntet på IT-medarbeidere, kan visse elementer være nyttige for interessenter som jobber med HR, innkjøp, økonomi og informasjonssikkerhet. Alle disse gruppene kan dra fordeler av valgfrihet i bedriften, så det er viktig at de enes internt.

Under utvikling av Apple at Work-programmet bør du konferere med det utvidede Apple-teamet, enten gjennom en forhandler eller direkte med Apple. Du og teamet kommer til å fungere som et sentralt knutepunkt mellom eksterne og interne interessenter og tverrfaglige team i organisasjonen din. Disse samarbeidspartnerne sitter på mye kunnskap og erfaring om prosessen og kan gi bedriften tilgang til de nødvendige ressursene.

# En ny modell som gir tilgang til Apple-produkter

Mens dagens IT-miljøer har blitt mer og mer sammensatte, har prosessen for støtte av Apple-enheter bare blitt enklere. Programmer og tjenester fra Apple gjør det enkelt for IT-medarbeidere å rulle ut og yte support for iOS og macOS. Tredjepartsløsninger for enhetsadministrering – kombinert med tjenester fra forhandlerpartnere – gir IT-team den kontrollen og enkelheten de trenger.

Selskaper over hele verden utvider nå bruken av Apple-produkter på arbeidsplassen. Fem prinsipper forenkler utrulling av Apple-enheter – alt fra oppsett til enhetsadministrering og support – og gir valgfrihet til de ansatte.



**Fokus på  
medarbeidernes  
brukeropplevelser**



**Fleksible  
finansieringsløsninger**



**Moderne anskaffelse  
og utrulling**



**Personlig oppsett  
og appmiljø**



**Delt ansvar  
for brukerstøtte**

Når du setter disse elementene sammen, blir den økonomiske innvirkningen liten på grunn av høy restverdi for Apple-maskinvare og reduserte IT- og supportkostnader. Når du kombinerer disse besparelsene med en potensiell økning i produktivitet og trivsel på arbeidsplassen, har du gode argumenter for å ta i bruk Apple-produkter og gi de ansatte valgfrihet.

Når selskapet samarbeider med forhandlerpartnere og operatører, det utvidede Apple-teamet og økosystemet for forhandlere, blir denne modellen enda enklere å implementere. Forhandlere og operatører kan hjelpe organisasjonen din med å sette opp et Apple at Work-program med tjenester som dekker alt fra enhetsadministrering og utrulling til support og finansiering – ja, til og med kommunikasjon med ansatte.





## Fokus på medarbeidernes brukeropplevelser

I mange organisasjoner har avgjørelser om innkjøp av teknologi blitt tatt sentralt av IT-avdelingen og diktert av ledelsen. Enheter ble ofte valgt ut på forhånd, bestilt fra sentralt hold, satt på lager til det var behov for dem, og deretter distribuert til alle de ansatte på én gang. Det tilsynelatende eneste alternativet var et BYOD-program (Bring Your Own Device), som krevde at IT-avdelingen administrerte et stort antall ulike versjoner av programvare og maskinvare på én gang, samtidig som de måtte kjøpe inn enheter fra flere kilder og administrere alt med mange forskjellige verktøy.

I dag finnes det et bedre alternativ, og det er et program der den enkelte ansatte får velge enhet selv, men at bedriften kjøper den inn. Hver ansatt har unike teknologibehov og foretrekker ofte en bestemt enhetstype, oppgraderingssyklus, størrelse og til og med farge. Ved å støtte Apple-produkter, iOS og macOS kan IT-avdelingen gi alle de ansatte muligheten til å velge de produktene som fungerer for dem, samtidig som de følger bedriftens retningslinjer. Og med nye finansieringsløsninger får bedriften en ønsket kostnadsstruktur samtidig som de gir de ansatte den fleksibiliteten de ønsker.

Denne brukerrettede tilnærmingen går langt utover innkjøp og kan tas i bruk på andre områder også, eksempelvis kommunikasjon og support. IT-team bør vurdere å involvere brukerne under planlegging av programmet, slik at de får nyttige tilbakemeldinger om alt fra hvordan programmet bør lanseres internt, til hvordan opplæring og support bør legges opp. Når brukerne inkluderes i prosessen, er programmet effektivt fra dag én og kan hjelpe teamets interessenter med å holde seg til de strategiske målene som er satt for programmet.

«Vi lar de ansatte velge hva de vil bruke, og et overveldende flertall velger Apple-produkter. Det gjør at de kan være mer produktive, og de kan arbeide på den måten de ønsker.»

**Robert Alexander**  
CIO, Capital One

### Mønsterpraksis

- Snakk med ansatte som bruker iOS eller macOS, for å få en forståelse av hvordan de jobber. Disse samtalen kan hjelpe deg med å forstå hvilke team og enkeltpersoner som bør bli talspersoner for programmet og ta det i bruk først.
- Jobb med forhandleren din eller Apple for å sette opp en enhetsportal der de ansatte kan velge utstyr. Den kan vise hele utvalget av Apple-produkter og -tilbehør i tillegg til programoppdateringer og kvalifiseringskrav.
- Lag retningslinjer for kvalifisering og oppgraderingshyppighet. De kan for eksempel samkjøres med bedriftens leasingavtaler. Undersøk hvilke alternativer du har for finansiering, inkludert tilskudd og egenandel gjennom lønnstrekk.
- Planlegg hele prosessen fra A til Å, og lag ferdig alt nødvendig kommunikasjonsmateriell. Spesifiser hvordan de ansatte skal informeres om programlanseringen, hvor portalen skal være, og hvordan du ønsker å kommunisere kvalifiseringskravene når det er tid for oppgradering.

### Ressurser

Last ned ressurser som IT- og HR-team kan bruke i kommunikasjon på e-post og i en portal for de ansatte.

[Last ned ↓](#)



## Fleksible finansieringsløsninger

Press fra lavkostleverandører av PC-er har ofte fått IT-innkjøpere til å fokusere på pris fremfor andre faktorer når de skal gjøre innkjøp. Men med upålitelig maskinvare og økte supportkostnader går restverdien for disse produktene ofte raskt ned. Siden Apple utvikler maskinvaren og programvaren sammen, er Apple-produkter svært pålitelige og har ofte en høy restverdi ved endt brukstid. Og med nye leasing- og finansieringsmodeller, for eksempel device-as-a-service-modellen, kan flere bedrifter nå dra nytte av Apple-produkter, samtidig som de holder store engangskostnader til et minimum.

Noen bedrifter velger også å ta i bruk en tilskuddsmodell der de ansatte må betale en egenandel som trekkes fra lønnen deres, eller betale ut maskinen ved endt brukstid. Siden bedrifter ofte ønsker faste utgifter, kan en grunnkonfigurasjon dekke behovene til alle de ansatte, som får valgfrihet til å oppgradere det de vil, når de vil. Og når de ansatte investerer sine egne penger i utstyret, ser bedriften at de føler større eierskap til enhetene og tar bedre vare på dem, noe som reduserer reparasjonskostnadene for maskinvare.

Dette er en helt ny innkjøps- og finansieringsmodell der de ansatte velger hva som skal kjøpes inn, og bedrifter har en sømløs modell for livssyklusen til hver enhet, uten dramatiske kostnadsøkninger. Alle datamaskinene kan administreres på samme måte i løpet av maskinens levetid, så reparasjoner og innbytte er automatisert og inkludert i nye leasingavtaler.

# USD 543

Når de tar høyde for høyere restverdi og lavere supportkostnader, sparer IBM 543 dollar for hver Mac de kjøper.<sup>4</sup>

### Mønsterpraksis

- Samarbeid med interne interessenter om å måle den totale kostnaden av det eksisterende utstyret til bedriften, fra engangskostnader ved innkjøp til restverdi og supportkostnader. Lag en lignende modell for Apple-enheter i programmet ditt.
- Utforsk leasing- og innbyttealternativer med representanter fra innkjøps- og økonomiavdelingen. Sørg for at de forstår fordelene ved denne nye modellen, og finn ut om en egenandelsløsning kan være aktuell.
- Be forhandlerteamet eller Apple Financial Services om mer informasjon om nye device-as-a-service-tilbud for Apple-produkter. Disse programmene kan ofte struktureres slik at de inkluderer flere produkter, support og kostnader i forbindelse med enhetsregistrering.
- Snakk med forhandlerteamet om hvordan bedriften kan dra nytte av en portal der de ansatte kan bestille utstyr, og vurder hvordan lønnstrekk kan bli integrert i prosessen. Apple har utviklet en ny plattform som kan brukes til å opprette portaler for ansatte.

### Ressurser

Les mer om hvordan du måler kostnader, og hvordan du kan få hjelp av Apple til å ta i bruk den nye ansattportalen.

[Ta kontakt >](#)

Finn ut mer om nye finansieringsløsninger og -tilbud fra Apple Financial Services.

[Mer ↗](#)



# Moderne anskaffelse og utrulling

Eldre modeller for anskaffelse og utrulling av PC-er var sentrert rundt kopieringsarbeidsflyter som krevde at alle i organisasjonen brukte en standard programvarepakke. Sikkerhetsprogramvare fra tredjeparter låste ofte funksjonaliteten for sluttbrukerne og hindret dem i å være produktive. Arbeidskrevende prosesser for oppretting og oppdatering av systemdiskkopier gjorde det vanskelig å holde seg à jour med kritiske sikkerhetsoppdateringer.

Nå kan Apple-produkter bli distribuert til ansatte gjennom kontaktløs utrulling. IT-avdelingen kan konfigurere og administrere retningslinjer og apper trådløst med enda større kontroll over hver enhet. Spesialutviklede sikkerhetsverktøy og programvareoppdateringer fortsetter å beskytte bedriftsdata uten at det påvirker brukeropplevelsen til de ansatte. De kan pakke ut enhetene sine, lade dem og tilpasse dem slik de vil, og det gjør at de føler større eierskap til dem og tar bedre vare på dem i løpet av enhetenes levetid.

Denne moderne anskaffelsesmodellen er mulig takket være Apples MDM-rammeverk (Mobile Device Management), Apples enhetsregistreringsprogram (DEP) og MDM-løsninger fra tredjeparter. Med disse tjenestene på plass kan en macOS- eller iOS-enhet settes opp automatisk uten at IT-avdelingen trenger å håndtere den fysiske, og det er enkelt å holde den oppdatert og sørge for at den overholder bedriftens retningslinjer. Mange bedrifter har allerede tatt i bruk denne modellen for støtte av iOS-enheter på arbeidsplassen. Den samme modellen kan nå utvides til å gjelde alle Apple-produkter og brukes til å redusere IT-kostnadene og øke produktiviteten.

## Mønsterpraksis

- Lær av erfaringer fra en eksisterende iOS-utrulling. Mange organisasjoner støtter iOS og har tatt i bruk MDM allerede. Dra nytte av denne erfaringen når du skal utvide støtten til Mac.
- Evaluer de ulike MDM-alternativene, inkludert løsninger fra Jamf, VMware og MobileIron, som støtter både Mac og iOS. Avgjør hvilke funksjoner som vil fungere best for organisasjonen din med tanke på infrastruktur og supportbehov.
- Hvis du ikke allerede bruker Apples enhetsregistreringsprogram, bør du snakke med forhandleren din eller Apple-teamet om hvordan du kommer i gang. Forsikre deg om at innkjøpte enheter blir registrert på bedriftens DEP-konto, slik at de kan bli tilordnet brukere gjennom en MDM-løsning.
- Beskytt bedriftsdata med sikkerhetsverktøy utviklet spesielt for macOS og iOS, i stedet for tredjepartsløsninger eller beholderløsninger. Få en oversikt over alle løsninger som er tilgjengelige, og hvordan du bør strukturere retningslinjene for enhetsadministrering.

## Ressurser

Les mer om Apples enhetsregistreringsprogram og last ned veiledningen.  
[Mer ↗](#)

Forstå det grunnleggende med utrulling og administrering av macOS-enheter.  
[Last ned oversikten ↓](#)

Forstå det grunnleggende med utrulling og administrering av iOS-enheter.  
[Last ned oversikten ↓](#)

Les om prosessen med å administrere bedriftsdata på iOS-enheter.  
[Last ned veiledningen ↓](#)



## Personlig oppsett og appmiljø

I stedet for å begrense de ansatte til et bestemt sett med apper, lar fremtidsrettede organisasjoner de ansatte tilpasse enhetene sine og skape sitt eget arbeidsmiljø. Dette resulterer i at produktiviteten øker. Og en ny innstilling til appmodernisering og -testing hjelper flere organisasjoner med å forsikre seg om at Apple-produktene er kompatible med viktig bedriftsprogramvare.

Siden Apple har støtte for viktige apper og tjenester som Microsoft Office, Microsoft Exchange og Google GSuite, er det enkelt for alle å ta i bruk vanlige arbeidsflyter for produktivitet og samarbeid. Og når ansatte kan installere anbefalte apper eller produktivitetsapper ved hjelp av et selvhjelpsverktøy, kan de være mer produktive i et arbeidsmiljø som de selv er med på å skape. Nå som mange eldre bedriftsapper har gjennomgått en modernisering, kan team med spesifikke programvarebehov eller spesielle arbeidsflyter også velge Apple.

Takket være sikkerhetsarkitekturen som er fundamentet i iOS og macOS, kan personlige data og bedriftsdata ligge side om side på en enhet, men likevel holdes atskilt. Selv om mange bedrifter ikke tillater iCloud-lagring, tillater likevel mange bruk av tjenester som FaceTime eller iMessage, og de administrerer andre innstillinger for iCloud gjennom MDM. Åpenhet rundt disse retningslinjene gir de ansatte en bedre forståelse av hvordan de kan beskytte bedriftsdata og forhindre utilsiktede lekkasjer. Denne tilnærmingen med personlig tilpasning av apper og oppsett resulterer i økt produktivitet i bedriften.

«Når de ansatte opplever at verktøyene fungerer optimalt, blir de inspirert til å være så produktive og nyskapende som mulig.»

**Jennifer Manry**  
Vice President, Capital One

### Mønsterpraksis

- Undersøk hvordan eksisterende samarbeids- og produktivitetsapper vil fungere med macOS og iOS. Ta kontakt med utviklere av eldre apper for å høre om de har planer om å oppdatere dem, men fokuser først på dem som vil ha størst påvirkning på organisasjonen.
- Gi de ansatte tips og appforslag med jevne mellomrom, slik at de kan tilpasse arbeidsmiljøet sitt. Ikke la kompatibilitetsproblemer utsette en utrulling. Finn en midlertidig løsning eller andre alternativer, og la brukerbehovene styre moderniseringen.
- Bestem deg for hvordan de ansatte kan bruke Apple ID og iCloud på jobbenhetene sine. Unngå å angi retningslinjer som forbyr alt mulig. Oppfordre heller brukerne til å ta del i prosessen, slik at de forstår risikoen.
- Vurder å distribuere apper til hver enhet ved hjelp av en selvbetjent portal opprettet av MDM. Tilby apper fra App Store gjennom Apples voluminnkjøpsprogram (VPP), men behold eierskapet til lisensene, slik at de kan overføres til andre ansatte.
- Sørg for at utviklerteam og ansatte tester kontinuerlig under betaperioder for å sikre kompatibilitet med fremtidig programvare. La brukerne oppdatere enheter og apper når nye versjoner av programvare blir tilgjengelig.

### Ressurser

Les mer om Apples enhetsregistreringsprogram og last ned oversikten.  
[Mer ↗](#)

Les mer om betatesting og livssyklusstyring av programvare.  
[Last ned veiledningen ↓](#)



## Delt ansvar for support

I tradisjonelle PC-miljøer ble ansatte ofte henvist til IT-support hver gang de fikk det minste problem. Dette skyldtes ofte at de selv ikke fikk være med på å velge ut eller sette opp enheten. Og siden maskinvaren og programvaren ofte ikke var pålitelige, var organisasjonene mer utsatt for problemer og hyppig nedetid. Til forskjell fra disse enhetene setter ansatte stor pris på å bruke Apple-produkter. De er ofte kjent med dem fra før og kan løse eventuelle problemer på egen hånd. Bransjeledende maskinvare og programvare sørger også for at ansatte har mindre behov for IT-support – og når de har det, har support-medarbeiderne bedre tid til å hjelpe dem og oppfordre dem til å lære ting selv.

Egensupport i tillegg til en IT-avdeling integrert med AppleCare er den beste løsningen for et brukersentrert supportprogram i organisasjonen din. Men det betyr ikke at det bør fokuseres kun på egensupportwikier og -dokumentasjon. Oppfordre brukerne til å ta del i prosessen og prøve å løse problemer selv før de ber om hjelp. Det betyr også at du bør tenke nytt om support. Målet for hver supporthenvendelse bør være å hjelpe brukerne med å løse problemet selv, med brukertilfredshet som den viktigste målestokken.

Når supportansvaret deles, reduseres nedetiden for de ansatte, og de totale utgiftene til support og bemanning reduseres. For organisasjoner som trenger mer støtte, kan AppleCare-programmene fungere side om side med interne supportstrukturer. Mange områder kan dekkes av AppleCare, slik at IT-avdelingen kan fokusere på problemer som er spesifikke for din organisasjon. Og IT-teamene har tilgang til support og kan få den hjelpen de trenger når de skal integrere Apple-produkter.

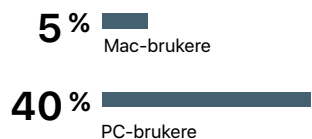
### Mønsterpraksis

- Benytt deg av eksisterende supportdokumentasjon for Apple-produkter når du skal lage interne nettstedet og wikier for opplæring. Les begynnerveiledninger fra Apple med informasjon om viktige funksjoner og apper for både iOS og macOS.
- De ansatte kan lære av hverandre gjennom diskusjonsforumer og personlig support. Superbrukere kan samle inn tilbakemeldinger fra arbeidsgrupper og henvise de ansatte til de rette kanalene når de trenger hjelp.
- Vurder å opprette en egen supportavdeling for iOS- og macOS-enheter. Kundertilfredshet bør stå på toppen av prioriteringslisten, så de kan sende generelle supporthenvendelser videre til teknikerteamet som administrerer enhetene.
- Vurder å kombinere telefonsupport med et fysisk sted der brukerne kan henvende seg for å få hjelp. Gi teknikerne utstyr og kunnskap til å håndtere maskinvare- og programvareproblemer samt distribuere tilbehør. Vurder å bruke et midlertidig oppsett under oppgraderinger og under utrulling av nye enheter.
- Sett deg inn i de ulike AppleCare-programmene og hvilke funksjoner som kan bli viktige for bedriften. Gjør deg kjent med hvordan AppleCare-team kan støtte de ansatte, og hvordan IT-teamene dine kan dra nytte av tjenester som AppleCare for Enterprise.

### Ressurser

Les mer om AppleCares supportprogrammer for IT-avdelinger.  
[Mer ↗](#)

Oppfordre de ansatte til å bruke både nettstedet og appen til Apple Support.  
[Mer ↗](#)



Hos IBM trengte kun fem prosent av Mac-brukerne support sammenlignet med førti prosent av PC-brukerne.<sup>4</sup>



# Kom i gang

Nå som du har satt deg inn i den nye modellen for støtte av Apple-produkter og mønsterpraksis for implementering, kan du lese mer om hvordan du kommer i gang med utrulling av Apple at Work-programmet. Før selskapet kan implementere den nye modellen, må IT-teamene være i stand til å håndtere alle aspekter ved utrulling av og support for Apple-produkter.

Mange selskaper har støttet bruk av iOS-enheter i nesten et tiår allerede. De samme mønsterpraksisene og prinsippene som disse selskapene bruker for å støtte iOS, kan nå videreføres til støtte av Mac.

Selskapet må gjennom tre grunnleggende trinn for å opprette sitt eget program.

## 1

- Start forberedelser
- Sett sammen teamet
- Evaluer infrastrukturen

## 2

- Velg en administreringsløsning
- Evaluer sikkerheten
- Test arbeidsflyten for utrullinger

## 3

- Forbered utrullingene
- Fortsett forbedringsarbeidet
- Spre ordet



# 1

---

## Start forberedelser

Beskriv visjonen for programmet, og forklar hvorfor organisasjonen din tar i bruk Apple-produkter og gir de ansatte valgfrihet. Innprent denne visjonen i alle teamene dine under prosessen. Opprett en tidslinje for prosjektet – sett deg mål og milepæler for å dele prosessen inn i faser, inkludert når du vil kjøre en test og hvor raskt du vil skalere utrulling til resten av organisasjonen.

## Sett sammen teamet

Mange team starter med å velge en leder. Utpek en programeier og en prosjektleder fra IT-avdelingen og sett sammen resten av prosjektteamet, med roller som teknisk arkitekt, sikkerhetsansvarlig og andre tekniske funksjoner.

Teamet bør bestå av representanter fra grupper utenfor IT-avdelingen – som HR, økonomi og innkjøp – og teknisk ansvarlige fra forhandler-, samarbeidspartner- eller leverandørteamet. Ansatte bør få ta del i prosessen og være involvert helt fra starten av. Snakk med aktive brukere, og be dem gi deg jevnlig oppdateringer etter hvert som programmet utvikler seg.

## Evaluer infrastrukturen

En god infrastruktur er en essensiell ingrediens i ethvert Apple at Work-program. Siden macOS og iOS har støtte for mange av de samme standardene, kan det hende at miljøet allerede er godt rustet til å støtte Apple-enheter. Begynn med å vurdere bedriftens eksisterende infrastruktur. Analyser hvordan de eksisterende Wi-Fi- og VPN-løsningene vil fungere med macOS og iOS så vel som andre tjenester som Microsoft Exchange og Active Directory.

Test kjerneappene for produktivitet og samarbeid samt arbeidsflyter for å forsikre deg om at de fungerer for de fleste av brukerne ved utføring av viktige oppgaver. Forsikre deg om at interne apper som brukes i hele virksomheten, for eksempel en bedriftskatalog eller et intranett, er compatible. Deretter bør du kartlegge kompatibilitetsproblemer med eldre apper som brukes av et lite knippe brukere, og prioritere de det er størst behov for.

## Ressurser

---

Få mer informasjon om de ulike tilbudene til Apple Professional Services, som kan bistå med å evaluere den eksisterende infrastrukturen og hjelpe til med integrering.<sup>5</sup>

[Ta kontakt >](#)

# 2

---

## Velg en administreringsløsning

En rekke tredjeparter har løsninger for enhetsadministrering, for eksempel Jamf, VMware og MobileIron. Selv om macOS og iOS deler mange av de samme rammeverkene for enhetsadministrering, er disse løsningene noe ulike med tanke på administreringsfunksjonalitet, support for operativsystemet, priser og vertsmoeller. Det kan også hende at de ikke tilbyr de samme tjenestene for integrering, opplæring og support.

Når du har valgt en løsning, kan IT-teamet enkelt opprette profiler for å administrere brukerkontoer, konfigurere systeminnstillinger, implementere restriksjoner og angi passordregler – og det fra én enkelt MDM-løsning. IT-medarbeidere kan registrere macOS- og iOS-enheter i miljøet på en sikker måte, konfigurere og oppdatere innstillinger trådløst, rulle ut apper, sjekke at virksomhetens retningslinjer blir overholdt, innhente opplysninger fra enheter og fjernslette eller fjernlåse administrerte enheter.

## Evaluer sikkerheten

Når du har bestemt deg for en administreringsløsning, må du utarbeide en sikkerhetsstrategi og evaluere den interne sikkerheten med de sikkerhetsansvarlige. macOS og iOS leveres med avanserte sikkerhetsfunksjoner, så først må du sette deg inn i de ulike funksjonene som gjør det mulig å kryptere, oppdatere og holde konstant tilsyn med alle enhetene.

Gå gjennom Apples dokumentasjon om de grunnleggende sikkerhetsteknologiene og -tjenestene med de involverte interne teamene, slik at de forstår hva som er innebygd i plattformen, og hvordan de bruker de ulike funksjonene i bedriftens miljø. Definer hvilke verktøy og retningslinjer du vil bruke i administreringsløsningen for å sikre hver eneste macOS- og iOS-enhet og beskytte bedriftsdata. Det samme teamet må holde kontinuerlig tilsyn med enhetene og oppdatere retningslinjene etter at enhetene er anskaffet.

## Test arbeidsflyten for utrullinger

Når du har fått en administreringsløsning og sikkerhetsregler på plass, kan du teste arbeidsflyten for utrullinger. Simuler ulike scenarioer med tanke på forskjellige brukerplasseringer, enhetskonfigurasjoner og feil i apper og infrastruktur. Sett deg inn i brukeropplevelsen til både nyansatte som velger en Apple-enhet, og andre ansatte som har valgt å bytte til Apple. Dokumenter vanlige problemer, og sørg for at supportteamene står klare til å hjelpe.

## Ressurser

---

Få detaljert teknisk informasjon om utrulling av Apple-produkter.  
[macOS – Håndbok for utrulling](#) ↗  
[iOS – Håndbok for utrulling](#) ↗

Les om sikkerhetsteknologier i iOS og Apple-tjenester.  
[Last ned veiledningen](#) ↓

# 3

---

## Forbered utrulling

Når du er ferdig med å teste, må du planlegge den interne utrulling. Skap blest gjennom blogginnlegg eller videoer, og finn ut hvor stor etterspørselen er, før Apple-produktene gjøres tilgjengelige. Kommuniser klart og tydelig kvalifiseringskravene og alternativene for de ulike enhetene, inkludert pris og omkostninger som kan påvirke team eller medarbeidere som betaler en egenandel. Definer til slutt hvordan fremgangen skal måles, og vurder å gi brukerne et spørreskjema for å få et overordnet bilde av medarbeidernes tilfredshet eller produktivitet før du ruller ut programmet.

## Fortsett forbedringsarbeidet

Etter lanseringen bør teknikerteamet holde øye med supportaktiviteten, slik at de fanger opp eventuelle endringer som bør gjøres, og utvikler nye løsninger hvis det trengs. Fortsett å promotere programmet internt, slik at flere organisasjoner ser verdien i å gi de ansatte valgfrihet og forstår hvilken betydning det kan ha for virksomheten. Legg til rette for eksisterende brukere ved å gi dem verktøyene de trenger til opplæring og support. Send dem jevnlige oppdateringer om programmet og om eventuelle nye ressurser, tips og apper som er tilgjengelige. Fortsett å overvåke kompatibilitetsproblemer når du tester nye versjoner av hvert operativsystem internt, og ta kontakt med ulike utviklere av eldre systemer for å høre om de har planer om å oppdatere dem.

## Spre ordet

Når alt er oppe og går, bør du fortsette å promotere programmet til ansatte og ledere og fortelle hvilken betydning det har hatt for organisasjonen. Vurder å snakke om programmet eksternt med jobbsøkere for å rekruttere de største talentene. Fortsett å måle ting som trivsel på arbeidsplassen eller produktivitet, for å demonstrere hvilken påvirkning programmet har hatt. Samle inn og hold øye med data fra supportavdelingen for å få et overblikk over volum, de største problemene og totale kostnader. Da har du et bedre beslutningsgrunnlag for fremtidige investeringer eller vekstplaner etter hvert som programmet skaleres. Til slutt bør du ta kontakt med forhandleren din eller det utvidede Apple-teamet for å fortelle andre bedrifter om hvordan du løste utfordringer underveis, slik at de kan lære av din suksesshistorie.

## Ressurser

---

Last ned ressurser som IT- og HR-team kan bruke i kommunikasjon på e-post og i en portal for de ansatte.

[Last ned ↓](#)

Finn flere ressurser som hjelper ansatte og IT-team med å få fullt utbytte av Apple-produkter.

[Mer ↗](#)

# Oppsummering

Helt siden teknologien gjorde sitt inntog på arbeidsplassen, har IT-avdelingens arbeid med å administrere enheter og plattformer blitt mer og mer krevende. Stadig mer komplekse miljøer krever komplekse løsninger. Men med en ny modell som gir ansatte tilgang til Apple-produkter, er det nå enklere enn noensinne å gjøre Apple til standardvalget.

Med Apple-teknologi kan de ansatte jobbe når, hvor og hvordan de vil – og samarbeide og dele raskt og problemfritt. Og med Apple at Work-programmet kan selskapet ditt godkjenne og ta i bruk Apple-produkter i hele selskapet – slik at både de ansatte og bedriften kan nå sitt fulle potensial.

Utstyrt med disse mønsterpraksisene og støtten fra det utvidede teamet bestående av representanter fra Apple, forhandlere og samarbeidspartnere, tror vi at bedriften er godt rustet til å lykkes med utrulling av programmet. Vi gleder oss til du kommer i gang.





1. PwC / 2011 Millennials at work: Reshaping the workplace
2. Jamf / 2016 Employee Choice Program Survey
3. Gensler 2013 Workplace Survey / Harvard Business Review
4. IBM / 2015 Mac@IBM, Zero to 30,000 in 6 Months
5. Ikke alle tjenester er tilgjengelige i alle land, så du må sjekke hva som er tilgjengelig der du befinner deg.

© 2018 Apple Inc. Alle rettigheter forbeholdes. Apple, Apple-logoen, FaceTime, FileVault, iMessage, iPad, iPhone, Mac og macOS er varemerker for Apple Inc., registrert i USA og andre land. App Store, AppleCare og iCloud er tjenestemerker for Apple Inc., registrert i USA og andre land. IOS er et varemerke eller registrert varemerke for Cisco i USA og andre land og brukes under lisens. Andre produkt- og firmanavn som nevnes i dette dokumentet, kan være varemerker for sine respektive firmaer. Produktspesifikasjoner kan bli endret uten varsel. Dette materialet er ment kun som informasjon. Apple påtar seg ikke noe juridisk ansvar i forbindelse med bruk av dette materialet. Januar 2018