



# Guida al programma Apple Employee Choice per il reparto IT

Apple at Work



# Panoramica



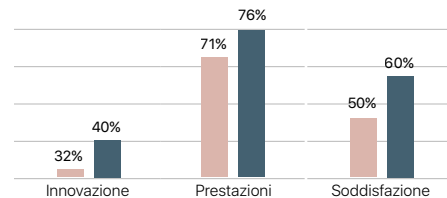
## I nuovi talenti preferiscono ciò che conoscono e amano

Un sondaggio di PwC ha rivelato che il 78% dei millennial ritiene che poter lavorare con la propria tecnologia preferita permette di essere più efficienti.<sup>1</sup>



## 3 persone su 4 scelgono Apple

Un recente sondaggio di Jamf sulle scelte dei dipendenti ha mostrato che, quando viene data loro la possibilità di scegliere, circa 3 persone su 4 preferirebbero usare i prodotti Apple al lavoro.<sup>2</sup>



## Se possono scegliere, i dipendenti rendono di più

Secondo uno studio sul posto di lavoro condotto da Gensler, andare incontro alle preferenze del personale può avere un impatto notevole sulle prestazioni e sui livelli di innovazione e soddisfazione professionale.<sup>3</sup>

Per restare competitivi, è essenziale offrire ai dipendenti gli strumenti migliori per lavorare.

E i prodotti Apple sono la soluzione migliore per le aziende: sono intuitivi e semplici da usare, ma anche potenti, sicuri e facili da distribuire. Tutti i prodotti Apple, da Mac ad iPad e iPhone, stimolano un approccio creativo alla risoluzione dei problemi e, grazie alla loro semplicità d'uso, aumentano la produttività dei dipendenti. Quando gli utenti possono usare strumenti che già conoscono e amano, l'intera azienda ne trae benefici concreti: maggiore coinvolgimento, una nuova cultura che promuove il senso di proprietà, e fidelizzazione del personale.

Le aziende all'avanguardia in tutto il mondo stanno riconoscendo questa esigenza e danno a tutta la forza lavoro pieno accesso ai prodotti Apple. Per raggiungere questo obiettivo, stanno implementando un nuovo modello con cui adottare, fornire e distribuire le tecnologie, gestendo l'intera esperienza dei dipendenti in modo innovativo.

Le immagini di sistema monolitiche, le complesse app legacy e le procedure di assistenza frammentarie sono state rimpiazzate da un processo incentrato sull'utente finale che riduce l'impatto complessivo sul reparto IT. Questo nuovo modello si basa sulle best practice che varie aziende stanno già adottando per supportare iOS, e le estende a tutti i prodotti Apple, motivando i dipendenti e permettendo loro di lavorare al meglio.

Seguendo questa guida, la tua azienda potrà creare un programma Apple at Work con nuove risorse e strumenti che renderanno più semplice che mai offrire ai dipendenti la possibilità di lavorare con i prodotti Apple. I team IT potranno acquisire le best practice per supportare i dispositivi Apple sul luogo di lavoro e scoprire come sfruttare questo nuovo modello nel proprio ambiente. I link inclusi forniscono informazioni tecniche di approfondimento e risorse per ogni aspetto, dalle comunicazioni interne alla formazione e al supporto.

Benché sia rivolta principalmente al reparto IT, questa guida contiene anche informazioni utili per i membri di altri team, per esempio Risorse umane, acquisti, finanziario o sicurezza delle informazioni. La possibilità di scegliere gli strumenti di lavoro offre vantaggi in tutte queste aree aziendali. Per il successo del programma è quindi fondamentale assicurarne l'allineamento interno.

Mentre sviluppi un programma Apple at Work, è importante coinvolgere il team Apple esteso, attraverso un Rivenditore Autorizzato o contattando direttamente Apple. Tu e il tuo team sarete il punto di riferimento per le parti interessate interne ed esterne e per i team interfunzionali dell'organizzazione. Questi partner hanno una grande esperienza nel supportare questo processo e possono aiutarti a trovare le risorse più adatte alle esigenze del caso.

# Un nuovo modello per offrire i prodotti Apple

Se da una parte l'attuale ambiente informatico è sempre più complesso, supportare i dispositivi Apple è invece ancora più facile. I programmi e i servizi offerti da Apple permettono al personale IT di distribuire e supportare iOS e macOS con la massima facilità. Le soluzioni di altre aziende per la gestione dei dispositivi, in combinazione con i servizi dei partner di canale, offrono al personale IT il controllo e la semplicità di cui ha bisogno.

Sempre più aziende nel mondo stanno diversificando l'uso dei prodotti Apple sul posto di lavoro. Dal setup alla gestione del dispositivo, fino al supporto, cinque principi semplificheranno la distribuzione dei prodotti Apple e ti permetteranno di offrire a ogni dipendente la possibilità di scegliere.



**Pensati per  
chi lavora con te**



**Piani finanziari  
flessibili**



**Un nuovo modello  
di distribuzione  
e gestione**



**Setup e ambiente  
delle app  
personalizzati**



**Responsabilità  
condivisa per  
il supporto**

Applicando tutti questi elementi insieme, l'impatto finanziario per la tua organizzazione sarà ridotto grazie all'elevato valore residuo dell'hardware Apple e alla riduzione dei costi legati al reparto IT e al supporto. Se unisci questi risparmi al potenziale aumento del coinvolgimento e della produttività del personale, avrai un argomento convincente per persuadere altre parti interessate dei vantaggi che si possono ottenere ampliando l'uso dei prodotti Apple e permettendo ai dipendenti di usarli al lavoro.

Se la tua azienda collabora con operatori e partner di canale, con il team Apple esteso e con il nostro ecosistema di partner, sarà ancora più facile adottare questo modello. Per aiutarti a impostare un programma Apple at Work, i rivenditori e gli operatori corporate offrono una gamma completa di servizi per ogni aspetto: dalla gestione e distribuzione dei dispositivi, all'help desk, ai finanziamenti, e perfino alle comunicazioni con i dipendenti.





## Pensati per chi lavora con te

In passato, in molte organizzazioni le decisioni relative all'acquisto di prodotti tecnologici venivano di solito prese centralmente dal reparto IT secondo le direttive aziendali. I dispositivi venivano spesso preselezionati, ordinati centralmente, tenuti in magazzino fino a quando non diventavano necessari, e quindi distribuiti contemporaneamente a tutti i dipendenti. L'unica alternativa sembrava essere un programma BYOD (Bring Your Own Device): in questo caso il reparto IT doveva gestire simultaneamente numerose versioni di software e hardware differenti, oltre a dover acquistare dispositivi da più fonti e gestire il tutto con strumenti frammentari.

Oggi esiste un'alternativa migliore: un programma che permette al personale di scegliere lo strumento di lavoro fornito dall'azienda, perché ogni dipendente ha esigenze tecnologiche specifiche e spesso preferisce un tipo particolare di dispositivo, ciclo di aggiornamento, dimensioni e colore. Con il supporto dei prodotti Apple esteso a entrambe le piattaforme iOS e macOS, il reparto IT può dare a tutti la possibilità di scegliere il dispositivo più adatto, nel pieno rispetto degli standard aziendali. E grazie a nuovi modelli finanziari, l'azienda può mantenere le strutture di costo che ritiene più opportune e offrire ai dipendenti la flessibilità che desiderano.

Un'esperienza incentrata sui dipendenti non si limita all'acquisto, ma abbraccia anche altre aree come la comunicazione e il supporto. I team IT possono quindi coinvolgere gli utenti nello sviluppo del programma per diversi aspetti: da come avviare il programma internamente, alla formazione fino alle modalità operative dell'help desk. In questo modo, il programma sarà efficace fin dal primo giorno e i membri del tuo team si potranno allineare agli obiettivi strategici del programma.

### Best practice

- Parla con i dipendenti che usano iOS o macOS per capire come lavorano attualmente. Queste chiacchierate possono aiutarti a comprendere quali team e dipendenti potrebbero essere i primi a utilizzare i dispositivi e sostenere il programma.
- Collabora con il tuo rivenditore o con Apple per implementare un portale che permetta ai dipendenti di selezionare i vari dispositivi. Il portale può includere tutta la gamma di prodotti e accessori Apple, in aggiunta ad aggiornamenti sul programma e informazioni sull'idoneità.
- Decidi quali regole e logiche aziendali utilizzare per determinare l'idoneità e la frequenza con cui rinnovare i dispositivi, per esempio allineandoli alle tempistiche del leasing. Valuta diverse opzioni di pagamento, tra cui sovvenzioni e contributi personali tramite trattenute in busta paga.
- Pianifica un percorso completo per i dipendenti e crea le comunicazioni necessarie. Indica come avviserai i dipendenti del lancio del programma, come potranno accedere al portale e come comunicherai l'idoneità a passare a un modello superiore.

### Risorse

Scarica le risorse per i team IT e Risorse umane per la creazione di comunicazioni email e di un portale per i dipendenti.

[Scarica ↓](#)

“Lasciamo che siano i dipendenti a scegliere cosa usare e, quasi all'unanimità, scelgono i prodotti Apple, perché li aiutano a lavorare meglio e nel modo che preferiscono.”

**Robert Alexander**  
CIO, Capital One



## Piani finanziari flessibili

Da sempre, l'ingerenza da parte dei fornitori di PC low cost ha fatto sì che gli acquirenti di strumenti tecnologici considerassero il prezzo come principale fattore decisionale. Tuttavia, data la scarsa affidabilità dell'hardware e i più alti costi di assistenza, questi prodotti subiscono una forte svalutazione. Poiché Apple realizza sia l'hardware sia il software, i prodotti Apple sono estremamente affidabili e spesso mantengono un alto valore residuo fino alla fine del loro ciclo di vita. Combinati con nuovi modelli di leasing e finanziamento, come il Device-as-a-Service (DaaS), ora ancora più aziende possono trarre vantaggio dai prodotti Apple riducendo al minimo i costi iniziali.

Alcune aziende scelgono inoltre un modello di sovvenzioni, basato su contributi personali e trattenute dalla busta paga dei dipendenti associate al riscatto del leasing al termine della vita utile del dispositivo per l'azienda. Poiché spesso le aziende preferiscono avere costi fissi, una configurazione di base può andare incontro alle esigenze di qualsiasi dipendente, offrendogli la flessibilità di effettuare un upgrade all'interno di un ciclo controllato. E quando i dipendenti investono personalmente negli strumenti che usano, li sentono come propri e mostrano una maggiore cura nei loro confronti, risultante in una riduzione dei costi di riparazione per l'azienda.

Si tratta di un modello di fornitura e finanziamento completamente nuovo, in cui i dipendenti scelgono cosa acquistare e le aziende seguono un modello semplice per il ciclo di vita di ogni dispositivo, senza un aumento drastico dei costi. Ogni computer può essere gestito allo stesso modo durante l'intero ciclo di vita, con riparazioni e permutate automatizzate, e reintegrato in nuovi accordi di leasing.

### Best practice

- Collabora con le parti interessate all'interno dell'azienda per misurare il costo totale di proprietà delle attuali attrezzature dei dipendenti, i costi iniziali rispetto ai valori residui e il costo del supporto del reparto IT nel corso del tempo. Costruisci un modello simile per i dispositivi Apple nel tuo programma.
- Valuta le varie opzioni di leasing e permuta con i rappresentanti dei team acquisti e finanziario. Assicurati che recepiscano i vantaggi di questo nuovo modello, e considera la possibilità di contributi personali.
- Parla con il team del rivenditore o Apple Financial Services per individuare nuove offerte Device-as-a-Service per i prodotti Apple. Spesso è possibile strutturare tali programmi in modo da includere più prodotti, i costi per la gestione dei dispositivi e il supporto.
- Valuta con il team del rivenditore la possibilità di usare un portale che permetta ai dipendenti di ordinare i dispositivi, e pensa a come integrare eventuali trattenute in busta paga. A tal fine, potrebbe risultare utile la nuova piattaforma Apple Employee Portal.

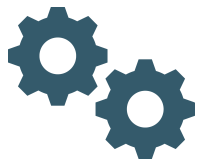
### Risorse

Scopri come misurare i costi e richiedere assistenza a Apple per la nuova piattaforma Apple Employee Portal.  
[Contattaci >](#)

Scopri le nuove offerte e i nuovi programmi di finanziamento di Apple Financial Services.  
[Scopri di più ↗](#)

# \$ 543

Grazie al valore residuo più elevato e ai minori costi di assistenza, IBM risparmia fino a 543 dollari per ogni Mac acquistato.<sup>4</sup>



# Un nuovo modello di distribuzione e gestione

In passato i modelli per la fornitura e la distribuzione dei PC erano basati sulla creazione di immagini che imponevano all'azienda un set standard di software. Solitamente i software per la sicurezza offerti da altre aziende bloccavano alcune funzionalità per gli utenti finali, impedendo loro di essere produttivi. Con l'evoluzione dei software, i lunghi e macchinosi processi necessari per creare e mantenere immagini di sistema rendevano difficile rimanere al passo con i fondamentali aggiornamenti di sicurezza.

Ora invece i prodotti Apple possono essere distribuiti ai dipendenti in modo interamente automatico. Il reparto IT può configurare e gestire criteri e applicazioni over the air con un controllo ancora maggiore su ciascun dispositivo. Gli strumenti di sicurezza nativi e gli aggiornamenti software continuano a proteggere i dati aziendali senza compromettere il modo di lavorare degli utenti. I dipendenti possono estrarre i dispositivi dalla confezione, accenderli e personalizzarli come preferiscono. In questo modo, percepiscono il dispositivo come di loro proprietà e mostrano una maggiore cura nel corso del suo ciclo di vita.

Questo modello di fornitura è reso possibile dal framework per la gestione dei dispositivi mobili (Mobile Device Management, MDM) di Apple, dal Programma di registrazione dei dispositivi (Device Enrollment Program, DEP) e da soluzioni MDM di altre aziende. Grazie a questi servizi, i dispositivi macOS e iOS possono essere configurati automaticamente senza bisogno di interagire con il reparto IT; inoltre, la manutenzione e la conformità ai criteri aziendali diventano più semplici. Molte aziende hanno già adottato questo modello per supportare i dispositivi iOS sul luogo di lavoro. Ora questa stessa esperienza può essere applicata a tutti i prodotti Apple e sfruttata per aumentare la produttività e ridurre i costi per il reparto IT.

## Best practice

- Considera se puoi sfruttare quanto già appreso da altre esperienze di distribuzione iOS. Molte aziende utilizzano già una soluzione MDM per supportare i dispositivi iOS. Sfrutta questa esperienza per estendere il supporto ai computer Mac.
- Valuta le diverse opzioni MDM, comprese le soluzioni Jamf, VMware e MobileIron, che supportano sia Mac sia iOS. Stabilisci le funzioni che rispondono meglio alle esigenze di infrastruttura e supporto della tua azienda.
- Se non usi ancora il DEP di Apple, rivolgiti al team del tuo rivenditore o al team Apple di riferimento per scoprire come iniziare. Assicurati che gli acquisti effettuati dall'azienda vengano inseriti nel tuo account DEP e possano essere assegnati correttamente alla soluzione MDM.
- Invece di ricorrere a soluzioni di altre aziende o di tipo contenitore, sfrutta gli strumenti di sicurezza nativi integrati in macOS e iOS per proteggere i dati aziendali. Raccogli informazioni sulle soluzioni disponibili e stabilisci come strutturare i criteri di gestione dei dispositivi.

## Risorse

Scopri il Device Enrollment Program di Apple e scarica la guida.  
[Scopri di più ↗](#)

Acquisisci i concetti di base per la distribuzione e gestione dei dispositivi macOS.  
[Scarica la guida ↓](#)

Impara le basi della distribuzione e gestione dei dispositivi iOS.  
[Scarica la guida ↓](#)

Scopri il processo di gestione dei dati aziendali sui dispositivi iOS.  
[Scarica la guida ↓](#)



## Ambiente e setup personalizzati

Invece di limitare gli utenti all'utilizzo di una serie specifica di applicazioni, le aziende all'avanguardia permettono ai dipendenti di personalizzare i dispositivi e di progettare il proprio ambiente di lavoro per aumentare la produttività. Inoltre, un nuovo approccio alla modernizzazione e ai test delle app aiuta sempre più organizzazioni ad assicurare che i prodotti Apple siano compatibili con i software aziendali più importanti.

Dato che Apple supporta app e servizi fondamentali come Microsoft Office, Microsoft Exchange e Google G Suite, i principali flussi di lavoro per la collaborazione e la produttività sono alla portata di tutti. E se i dipendenti hanno la possibilità di utilizzare uno strumento self-service per installare le app raccomandate o app personali per la produttività, alla fine riescono a lavorare meglio in un ambiente che hanno contribuito a configurare. Man mano che le applicazioni meno recenti vengono modernizzate, si può permettere anche ai team con esigenze di software specifici o flussi di lavoro di nicchia di scegliere i prodotti Apple.

Grazie all'architettura di sicurezza alla base di iOS e macOS, i dati di lavoro e quelli personali possono coesistere sullo stesso dispositivo, pur restando separati. Anche se la policy aziendale non consente l'archiviazione di tutti i dati su iCloud, molte aziende abilitano comunque alcuni servizi come FaceTime o iMessage e gestiscono altre impostazioni per iCloud tramite la soluzione MDM. Spiega chiaramente quali sono i criteri da rispettare, affinché i dipendenti possano capire come proteggere i dati aziendali ed evitare fughe accidentali. Questo tipo di approccio personalizzato alle app e al setup porta a un incremento della produttività degli utenti.

“Grazie alla straordinaria esperienza d'uso offerta dagli strumenti che mettiamo a disposizione, i dipendenti sono motivati a dare il massimo in termini di produttività e innovazione.”

**Jennifer Manry**

Vice President, Capital One

### Best practice

- Determina in che modo le attuali app per la produttività e la collaborazione funzioneranno con macOS e iOS. Promuovi iniziative di modernizzazione con gli sviluppatori delle app meno recenti, ma concentrati in primo luogo su quelle che avranno un impatto maggiore sull'organizzazione.
- Per incoraggiare i dipendenti a personalizzare il proprio ambiente di lavoro, proponi loro nuove app o suggerimenti su base regolare. Non lasciare che problemi di compatibilità ostacolino la distribuzione. Comunica possibili soluzioni o alternative e definisci le priorità degli interventi di modernizzazione in base alle richieste degli utenti.
- Decidi in che modo i dipendenti potranno usare un ID Apple e iCloud sui dispositivi di lavoro. Evita di impostare criteri troppo restrittivi, e incoraggia piuttosto la partecipazione attiva degli utenti in modo che comprendano i potenziali rischi.
- Considera la possibilità di usare un portale fornito dalla soluzione MDM per distribuire le app a ciascun dispositivo. Usa il Volume Purchase Program (VPP) di Apple per offrire app dell'App Store, ma mantieni la proprietà delle licenze quando vengono trasferite ad altri dipendenti.
- Assicurati che i team di sviluppo e i dipendenti eseguano test continui nelle fasi beta, per garantire la compatibilità con i software futuri. Consenti agli utenti di aggiornare il dispositivo e le app quando diventano disponibili nuove versioni del software.

### Risorse

Scopri il Volume Purchase Program di Apple e scarica la guida.

[Scopri di più ↗](#)

Scopri di più sui beta test e su come gestire il ciclo di vita del software.

[Scarica la guida ↓](#)



# Responsabilità condivisa per il supporto

Negli ambienti informatici tradizionali, i dipendenti dovevano rivolgersi all'help desk IT ogni volta che incontravano un problema, perché non erano stati coinvolti nella scelta o nella configurazione del proprio dispositivo. E dato che hardware e software non sono sempre affidabili, le aziende erano più soggette a riscontrare problemi e frequenti downtime. Invece i dipendenti adorano i prodotti Apple, spesso li conoscono già ed è più probabile che riescano a risolvere da soli i problemi. Inoltre, grazie ad hardware e software di qualità superiore, i dipendenti hanno meno bisogno di rivolgersi al reparto IT per ricevere assistenza e, quando lo fanno, un help desk rivisto può incoraggiarli a imparare e crescere da soli.

Sfruttare l'assistenza self-service oltre a un help desk integrato con AppleCare rappresenta il modo migliore per fornire un programma di supporto incentrato sull'utente all'interno della tua organizzazione. Ma ciò non significa concentrarsi interamente su wiki e documentazione self-service: significa incoraggiare la collaborazione da parte degli utenti esortandoli a provare a risolvere i problemi in autonomia prima di chiedere aiuto. Significa anche ripensare il funzionamento dell'help desk. L'obiettivo di ciascun ticket di assistenza dovrebbe sempre essere quello di aiutare gli utenti a risolvere i propri problemi, e il parametro principale dovrebbe essere il loro livello di soddisfazione.

Un supporto condiviso permette di ridurre i tempi di inattività dei dipendenti, nonché l'impatto totale sui costi e sul personale di assistenza. Per le organizzazioni con maggiori esigenze, i programmi AppleCare vanno ad aggiungersi alle strutture di supporto interne. Molti dei problemi riscontrati dai dipendenti possono essere risolti tramite AppleCare, così il tuo help desk può concentrarsi sulle problematiche specifiche per la tua organizzazione. E il supporto dedicato ai team IT li aiuta a comprendere come integrare i prodotti Apple e offrire loro ulteriore assistenza quando necessario.

5%  
Utenti Mac

40%  
Utenti PC

In IBM, solo il 5% degli utenti Mac ha avuto bisogno di assistenza, contro il 40% circa degli utenti PC.<sup>4</sup>

## Best practice

- Per i siti e i wiki di formazione interni, utilizza la documentazione di supporto già esistente per i prodotti Apple. Le guide introduttive di Apple sono utili risorse di formazione sulle caratteristiche principali e le applicazioni iOS e macOS.
- Crea una community peer-to-peer con forum di discussione o supporto. I referenti per il supporto possono raccogliere i feedback per specifici gruppi di lavoro e incoraggiare i dipendenti a seguire il percorso più adatto per trovare la soluzione a un dato problema.
- Può essere utile creare un help desk Apple dedicato ai dispositivi iOS e macOS, selezionando personale qualificato. Ridefinisci le priorità spostando il focus sulla soddisfazione dei clienti e indirizza i ticket di assistenza al team di tecnici che si occupa della gestione dei dispositivi principali.
- Valuta la possibilità di potenziare il servizio di assistenza telefonica affiancandovi un help desk fisico, con tecnici in grado di gestire problemi hardware e software e distribuire gli accessori necessari. Potrebbe trattarsi anche di un servizio temporaneo, per le fasi di aggiornamento o introduzione di nuovi dispositivi.
- Scopri i vari programmi AppleCare disponibili e individua le opzioni più importanti per la tua azienda. È utile comprendere esattamente come i team AppleCare possono fornire assistenza ai tuoi dipendenti, e come i team IT possono utilizzare servizi quali AppleCare for Enterprise.

## Risorse

Scopri i programmi di assistenza AppleCare per il reparto IT.  
[Scopri di più](#) ↗

Incoraggia i dipendenti a servirsi del sito e dell'app Supporto Apple.  
[Scopri di più](#) ↗



# Per cominciare

Ora che hai un quadro completo del nuovo modello che permette ai dipendenti di scegliere i prodotti Apple, e delle best practice per l'implementazione, vediamo come dare il via a un programma Apple at Work. Prima che l'azienda possa implementare correttamente il nuovo modello, i team IT devono essere in grado di gestire ogni aspetto della distribuzione e del supporto dei prodotti Apple.

In molte aziende i dispositivi iOS sono già utilizzati da quasi dieci anni. Le stesse best practice e gli stessi principi adottati per i dispositivi iOS possono essere universalmente applicati per permettere a ogni dipendente di usare un Mac.

Per creare il tuo programma, devi seguire questi tre passaggi di base.

## 1

- Prepararsi
- Creare il team
- Valutare l'infrastruttura

## 2

- Definire una soluzione di gestione
- Verificare la sicurezza
- Testare il processo di distribuzione

## 3

- Prepararsi al lancio
- Migliorare costantemente
- Spargere la voce



# 1

---

## Prepararsi

Definisci la vision su cui si basa il programma e spiega perché l'azienda ha deciso di offrire ai dipendenti la possibilità di scegliere i prodotti Apple per lavorare. Man mano che introduci il programma, presenta questa vision a ogni team. Crea una tempistica per il progetto, con obiettivi da raggiungere nelle diverse fasi. Stabilisci quando avviare un progetto pilota e come estenderlo all'intera azienda.

## Creare il team

Molti team iniziano con l'individuare uno sponsor esecutivo. Nomina il responsabile del programma e un project leader nel reparto IT, nonché gli altri membri del team esecutivo, con ruoli quali technical architect, responsabile della sicurezza e altre funzioni tecniche.

Includi nel team anche referenti da altri reparti, quali Risorse umane, ufficio finanziario e acquisti, ma anche responsabili tecnici dei team dei rivenditori, partner o fornitori. Coinvolgi i dipendenti, incoraggiandoli a partecipare attivamente fin dall'inizio. E man mano che il programma evolve, parla con gli utenti e invitali a fornire un feedback continuo.

## Valutare l'infrastruttura

L'infrastruttura è un requisito importante per attuare un programma Apple at Work. Il tuo ambiente è probabilmente già pronto per gestire i dispositivi Apple: molti standard sono infatti supportati sia da macOS sia da iOS. Inizia con la valutazione dell'attuale infrastruttura aziendale. Fai un'analisi di come le soluzioni Wi-Fi e VPN già in uso e altri servizi quali Microsoft Exchange e Active Directory funzioneranno con macOS e iOS.

Verifica i principali flussi di lavoro e applicazioni per la produttività e la collaborazione per garantire che la maggior parte degli utenti possa svolgere le attività fondamentali. Controlla la compatibilità delle app interne più usate, come l'intranet e la directory aziendale. Quindi analizza eventuali problemi di compatibilità delle app meno recenti utilizzate da piccoli gruppi, e definisci le priorità delle iniziative di modernizzazione in base alle richieste degli utenti.

## Risorse

---

Apple Professional Services può aiutarti a valutare l'infrastruttura esistente e assisterti nell'integrazione.<sup>5</sup>

[Contattaci >](#)

# 2

---

## Definire una soluzione di gestione

Esistono svariate soluzioni per la gestione dei dispositivi offerte da altre aziende, come Jamf, VMware e MobileIron. Benché macOS e iOS condividano molti dei framework per la gestione dei dispositivi, queste soluzioni sono leggermente diverse in termini di funzioni amministrative, supporto dei sistemi operativi, fasce di prezzo e modello di hosting. Potrebbero anche offrire diversi livelli di servizi per l'integrazione, la formazione e il supporto.

Una volta scelta la soluzione, il team IT può creare facilmente i profili necessari per gestire gli account utente, configurare le impostazioni di sistema, imporre restrizioni e applicare criteri per le password, tutto dalla stessa soluzione di gestione dei dispositivi. Il personale IT può registrare i dispositivi macOS e iOS in modo sicuro nell'ambiente aziendale, configurare e aggiornare le impostazioni in wireless, distribuire app, monitorare la conformità con i criteri imposti, interrogare i dispositivi, e perfino inizializzare o bloccare a distanza i dispositivi gestiti.

## Verificare la sicurezza

Dopo aver individuato la soluzione di gestione da adottare, dovrai sviluppare una strategia di sicurezza e sottoporla a valutazioni interne coinvolgendo i responsabili della sicurezza. macOS e iOS sono progettati con funzioni evolute per la sicurezza. Il tuo primo passo consiste quindi nel comprendere le diverse funzioni integrate che permettono di criptare, aggiornare e monitorare costantemente ogni dispositivo.

Con i team interni coinvolti, esamina la documentazione di Apple sulla tecnologia e sui servizi di sicurezza integrati, in modo da capire le caratteristiche della piattaforma e come utilizzarle nel tuo ambiente. Definisci gli strumenti e i criteri da utilizzare nella soluzione di gestione per proteggere ogni dispositivo macOS e iOS e i dati aziendali. Dopo la distribuzione dei dispositivi, lo stesso team dovrà occuparsi di monitorare e aggiornare continuamente i criteri.

## Testare il processo di distribuzione

Dopo aver impostato la soluzione di gestione e i criteri di sicurezza, puoi passare alla fase di test del processo di distribuzione per individuare eventuali problemi. Simula vari scenari, considerando i possibili luoghi di lavoro degli utenti, le diverse configurazioni dei dispositivi ed eventuali anomalie a livello di app o infrastruttura. Considera anche l'esperienza di un neoassunto che sceglie un dispositivo Apple, e quella dei dipendenti che hanno già un dispositivo e vogliono passare a Apple. Documenta le difficoltà principali e assicurati che gli addetti all'help desk siano in grado di fornire l'assistenza necessaria.

## Risorse

---

Accedi a informazioni tecniche dettagliate sulla distribuzione dei prodotti Apple.

[Guida di riferimento per la distribuzione di macOS ↗](#)

[Guida di riferimento per la distribuzione di iOS ↗](#)

Scopri le tecnologie per la sicurezza integrate in iOS e nei servizi Apple.

[Scarica la guida ↓](#)

# 3

---

## Prepararsi al lancio

Completata la fase di test, è il momento di pianificare la distribuzione interna. Utilizza post del blog e video per generare interesse e valutare la domanda prima che i dispositivi Apple siano disponibili. Comunica in modo chiaro l' idoneità e le opzioni per i diversi dispositivi, incluse le informazioni sui prezzi e i costi che potrebbero riguardare i team o le persone che partecipano con un contributo personale per i propri dispositivi. Infine, definisci i parametri per la riuscita del progetto e valuta se condurre sondaggi per avere un'idea del livello di soddisfazione degli utenti o della produttività prima di avviare il programma.

## Migliorare costantemente

Dopo il lancio, il tuo team tecnico dovrebbe monitorare costantemente l'attività dell'help desk in modo da comprendere i cambiamenti da apportare e sviluppare nuove soluzioni quando necessario. Continua a promuovere il programma internamente così che altre organizzazioni riconoscano l'importanza di offrire ai dipendenti la possibilità di scegliere i dispositivi con cui lavorare e l'impatto che potrebbe avere sull'azienda. Assicurati che gli utenti esistenti abbiano tutto il necessario per lavorare al meglio offrendo loro gli strumenti di cui hanno bisogno per finalità di formazione e supporto. Fornisci aggiornamenti regolari sul programma ed eventuali nuove risorse, consigli o applicazioni disponibili. Continua a monitorare qualsiasi problema di compatibilità man mano che testi internamente le nuove versioni di ciascun sistema operativo e promuovi iniziative di modernizzazione con chi ha differenti sistemi meno recenti.

## Spargere la voce

Quando tutto funziona a dovere, contribuisci a far girare la voce tra dipendenti e dirigenti sul programma e sul suo impatto sull'organizzazione. Valuta di parlare del programma esternamente con potenziali dipendenti al fine di attirare i talenti migliori. Rileva altre misurazioni per parametri come la soddisfazione dei dipendenti o la produttività per dimostrare l'impatto del programma. Raccoglie e monitora dati su volume dei ticket dell'help desk, problemi principali e costo totale per poter giustificare i futuri investimenti o la crescita man mano che il programma viene ampliato. Infine, attivati con il tuo rivenditore e il team Apple esteso per aiutare altre aziende a capire come superare le difficoltà lungo il percorso e a imparare dal tuo esempio di successo.

## Risorse

---

Scarica le risorse per i team IT e Risorse umane per la creazione di comunicazioni email e di un portale per i dipendenti.

[Scarica ↓](#)

Scopri le risorse disponibili per aiutare i dipendenti e i team IT a fare sempre di più con i prodotti Apple.

[Scopri di più ↗](#)

# Riepilogo

Da quando la tecnologia è entrata nell'ambiente del lavoro, il ruolo del reparto IT nella gestione di dispositivi e piattaforme è diventato sempre più impegnativo. La sempre maggiore complessità di alcuni ambienti ha richiesto soluzioni altrettanto complesse. Ma ora, grazie al nuovo modello che permette ai dipendenti di scegliere e usare i prodotti Apple, è più facile che mai adottare questa tecnologia come standard aziendale.

La tecnologia Apple aiuta i dipendenti a lavorare dove, quando e come preferiscono, e a collaborare e condividere in modo rapido e semplice. Con un proprio programma Apple at Work, la tua azienda può approvare e adottare Apple in ogni ambito, e permettere ai dipendenti di scoprire nuove possibilità di crescita personale e professionale.

Seguendo queste best practice e con il supporto di un team esteso a cui partecipano anche Apple, rivenditori e partner, la tua azienda è pronta per avviare con successo il programma. Non resta che iniziare.





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. Non tutti i servizi sono disponibili in tutti i Paesi. Verifica a livello locale.

© 2018 Apple Inc. Tutti i diritti riservati. Apple, il logo Apple, FaceTime, FileVault, iMessage, iPad, iPhone, Mac e macOS sono marchi di Apple Inc., registrati negli USA e in altri Paesi. App Store, AppleCare e iCloud sono marchi di servizio di Apple Inc., registrati negli USA e in altri Paesi. IOS è un marchio o un marchio registrato di Cisco negli USA e in altri Paesi il cui utilizzo è concesso in licenza. Tutti gli altri prodotti e nomi di aziende citati potrebbero essere marchi registrati dei rispettivi proprietari. Le specifiche dei prodotti possono subire modifiche senza preavviso. Il presente materiale è fornito a puro titolo informativo; Apple non si assume alcuna responsabilità in merito al suo utilizzo. Gennaio 2018