



Den Fokus auf den Benutzer richten

Die Neugestaltung der IT-Landschaft

Einführung

Unternehmen wollen ihre jeweiligen Branchen prägen. Daher wissen die Führungskräfte, wie wichtig es für die Produktivität der Mitarbeiter und die positive Unternehmensentwicklung ist, wenn sie sie mit der richtigen Technologie ausstatten. Technologie scheint heutzutage allgegenwärtig, und ebenso scheint es, als suche eine neue Generation an Mitarbeitern eine moderne Technologieerfahrung an ihrem Arbeitsplatz, die sich durch folgende Punkte definiert:

- Vollständiger Zugang, egal wo sich der Mitarbeiter gerade befinde.
- Ein harmonisches Zusammenspiel des Privat- und Arbeitslebens in einem Gerät.
- Eine verbraucherorientierte Erfahrung ab dem Moment, wenn sie ihr Gerät anschalten.

Kein anderer Technologieanbieter widmet sich diesen Erwartungen intensiver als Apple.

Dieser Mentalitätswandel der Mitarbeiter veranlasst die IT, die Definition von IT-Dienstleistungen sowie Methoden und Arbeitsabläufe neu zu überdenken. **Es stellt sich die Frage, wie die IT ihre Methoden verändert, um dem benutzerorientierten Trend gerecht zu werden?**

Das folgende E-Book geht dieser Frage nach. Es erklärt, was diesen Trend vorantreibt und wie die IT ihn sich zu Nutzen machen kann, um Technologiemethoden zu optimieren, Kosten zu sparen, die Unternehmenskultur zu verbessern und sicherzustellen, dass das Unternehmen die besten Talente einstellt und an sich bindet.

Was führt zu diesem Wandel in der IT?

Apples Unternehmensdurchdringung

Im Unternehmen sind Apples Geräte auf dem Vormarsch. Laut einer direkten Stellungnahme von Apples CEO Tim Cook sind Apples Unternehmensgeschäfte mittlerweile mehr als 25 Milliarde Dollar wert. Apple berichtet außerdem, das iPhone werde von 97 % der Fortune-500-Unternehmen und von 91 % der Global-500-Unternehmen genutzt. Und die iPad Tablets seien es 99 % der Fortune-500-Unternehmen und 93 % der Global-500-Unternehmen.

„Ich glaube, viele Leute wissen nicht, dass unser Unternehmensgeschäft, das wir still und leise in wenigen Jahren aufgebaut haben, 25 Milliarde Dollar wert ist.“

Tim Cook
CEO, Apple



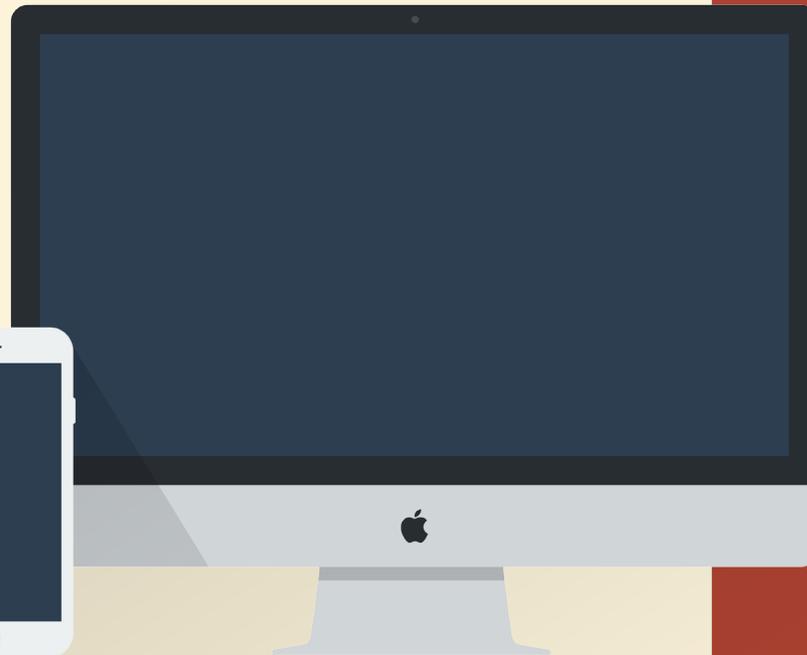
Apples Wachstum im Unternehmensgeschäft

Und dieser Aufschwung wird sich aller Erwartung nach fortsetzen. Jamf hat eine Studie mit Unternehmen aller Größen durchgeführt und dabei gefragt: „Erwarten Sie eine Zunahme an Mac, iPad und iPhone Geräten in Ihrer Firma?“ Die überwiegende Mehrheit der Unternehmen antworteten, eine Zunahme dieser Geräte stünde unmittelbar bevor.

36%
iPad

46%
iPhone

68%
Mac



Eine Arbeiterschaft mit unterschiedlichen Erwartungen im Wandel

Die Expansion Apples in den Unternehmen spiegelt zum großen Teil den demographischen Wandel in der Arbeitswelt wider. Laut dem Arbeitsministerium der U.S.A. gibt es in der Arbeitswelt mehr als 45 Millionen Arbeiter, die zwischen 1980 und 2000 geboren wurden.

Mit Apple aufgewachsen



Jetzt sind diese Personen neu in der Arbeitswelt und wollen die Geräte nutzen, mit denen sie aufgewachsen sind, am produktivsten arbeiten und mit denen sie ihr Privat- und Arbeitsleben nahtlos in Einklang bringen.

„Früher wurde das Arbeitsgerät von dem Gerät beeinflusst, das sie für Zuhause kaufen würden. Jetzt ist das Gegenteil der Fall. Die Leute wollen das für sie am einfachsten zu bedienende Gerät auch auf der Arbeit nutzen können.“

Symbole von Yaroslav Samoilov vom „Noun Project“

Mike Hamilton

Leiter der IT, MuleSoft

Talente für sich gewinnen und binden

Da wir nun wissen, wie Apple und eine Generation von Apple Nutzern die eingeschlagene Richtung des Unternehmens beeinflussen, müssen die Firmen entscheiden, wie sie auf diesen Trend reagieren.

Eine Möglichkeit ist, ihn einfach zu ignorieren. Ein Unternehmen kann beispielsweise Windows-PCs als Standardausstattung für neue Mitarbeiter bereitstellen. Dieser Ansatz erweist sich jedoch als schwierig, wenn Talente für sich gewonnen und gebunden werden sollen.

Laut PWCs „Millenials at Work“-Bericht ist es der Mehrheit der jungen Arbeitskräfte wichtig, welche Technologie ein zukünftiger Arbeitgeber anbietet. Dies zeigt, die beste Technologie hat einen Einfluss auf das Anwerben der besten Talente. Außerdem sagte eine überwältigende Mehrheit, mit der von ihnen bevorzugten Technologie könne sie effizienter arbeiten. Menschen sind produktiver, wenn sie Geräte nutzen, die sie bereits kennen.

59%

der Befragten sagten, ein Arbeitgeber mit hochmoderner Technologie sei ihnen bei der Auswahl des Jobs wichtig

78%

sagten, der Zugang zu ihrer bevorzugten Technologie lasse sie effizienter arbeiten

**Millenials at work
Bericht**

PWC

Die Methoden in der IT verändern sich

Mit jüngeren, mobileren Mitarbeitern, die von der bestmöglichen Technologie motiviert werden, muss sich die IT an ihre Methoden anpassen, um ihre Benutzer am besten zu fördern.

Ein ideales Beispiel für den „traditionellen“ Ansatz ist der langwierige Imaging-Prozess für die IT-Administratoren, um jedem Benutzer einen neuen Firmencomputer bereitzustellen. Dies beinhaltet das Erstellen eines Master Image mit all der Software, allen Einstellungen und Sicherheitsprotokollen, die die Angestellten benötigen. Das Imaging ist eine zuverlässige Möglichkeit für die IT, um identische Geräte an die Angestellten zu übergeben. Aber es hat auch seine Schwachstellen. Die eklatanteste ist hierbei die Pflegebedürftigkeit eines Master Image. Außerdem ist es oft schon im nächsten Moment wieder überholt. Software muss ständig auf den neuesten Stand gebracht werden, um Sicherheitslücken zu schließen und ihr neue Features hinzuzufügen.

Beim Imaging beginnt der typische Arbeitsablauf, nachdem die IT Computer von ihrem bevorzugten Händler gekauft hat und sie an ein zentrales Rechenzentrum liefert. Dann braucht die IT Zeit und Ressourcen, um auf jeden Computer ein Master Image aufzuspielen. Als Nächstes übergibt die IT die Computer mit dem neuen Image an ein Lager, wo sie für zukünftige Benutzer aufbewahrt werden. Wenn schließlich ein neuer Mitarbeiter in die Firma kommt, wird das Gerät zu ihm gebracht. Um es noch einmal zusammenzufassen: Mit diesem Prozess benötigt die IT wertvolle Zeit, um ein Image zu erstellen, es auf die Geräte aufzuspielen, diese wiederum mehrmals zu transportieren und einzulagern – wo sie an Wert verlieren und ihre Software schnell überholt ist.

Und wenn der Endbenutzer schlussendlich seinen neuen Computer erhält, muss er seinen Account mit einem voreingestellten Passwort einrichten – so wird ihm signalisiert, dass er einen abgeriegelten, unternehmensgesteuerten Computer erhalten hat.

Der typische Arbeitsablauf beim Imaging



Kauf vom Händler



IT spielt Image auf



Aufbewahrung im Lager



Transport zum Benutzer



Das muss doch auch einfacher gehen

Das geht es – für Firmen, die auf Apple setzen. Im Unterschied zum traditionellen Prozess, wo Firmengeräte schnell überholt sind, kann die IT Managementsoftware nutzen, um alles Wichtige vorher einzustellen und einen neuen Computer direkt an einen Endbenutzer zu liefern.

Zum Beispiel wurde Jamfs und Apples Programm für Geräteregistrierung (DEP) entwickelt, um die Arbeit der IT zu verlagern und für eine gemeinschaftliche produktive Beziehung zwischen IT, dem Benutzer und dem Gerät zu sorgen. Mit diesem Modell kann die IT manuelle Aufgaben abschaffen, den Set-up-Prozess für die Benutzer erheblich optimieren und ihnen ohne Umwege eine individualisierte Geräteerfahrung ermöglichen.

Wie funktioniert das?

Mit DEP können IT-Administratoren Mac, iPad und iPhone Geräte von Apple Händlern bestellen und die entsprechenden Seriennummern registrieren, sodass sie ihrem Unternehmen zugewiesen werden.

Wenn ein gekauftes Apple Gerät das erste Mal hochfährt, kommuniziert es mit den Apple Servern und erhält den Befehl Software, Konfigurationen und Sicherheitseinstellungen von ihrer Geräte-Management-Lösung zu installieren – und das alles automatisch.

So kann die IT das tolle und sofort einsatzfähige Apple Erlebnis garantieren, das die Benutzer gewohnt sind. Und sie kann sich sicher sein, dass die neuen Geräte richtig konfiguriert werden, Software verteilt wird und Sicherheitsprotokolle in Kraft treten. So sieht die Zukunft der IT aus – sie richtet den Blick auf den Benutzer und automatisiert sich wiederholende, manuelle IT-Aufgaben.

Apples Programm zur Geräteregistrierung



Bei Apple bestellen



Zum Benutzer liefern

Ist dieser Prozess auch bei Windows möglich?

Windows steht für traditionelles Imaging. Tatsächlich ist es die einzige Möglichkeit, einen PC einzurichten und zu konfigurieren. Windows muss noch eine Möglichkeit einführen, damit die IT Geräte bereitstellen kann, ohne selbst interagieren zu müssen.

IBM Case Study

Fallstudie zu IBM

Mit diesem Ansatz ist IBM, der Erfinder des IBM Personal Computer im Jahre 1981, jetzt der weltgrößte Verteiler von Mac Geräten. Seitdem sie im Juni 2015 ein Programm eingeführt haben, in dem Mitarbeiter sich für ihre eigene Technologie entscheiden können, haben sie mehr als 90 000 Mac Geräte verteilt und dabei eine Menge gelernt.

„Die IT ist der verlängerte Arm der Kultur, die wir uns bei IBM wünschen. Wir dachten dabei eher an ein Kulturprogramm als an ein IT-Programm,“ sagt IBMs „VP of Workplace as a Service“ Fletcher Previn. IBM hat es verstanden. Sie müssen ihre Unternehmenskultur verändern, um die besten Talente für sich zu gewinnen und für produktive und engagierte Mitarbeiter zu sorgen.



Fletcher Previn
VP of Workplace as a Service, IBM

Mac@IBM nach Zahlen

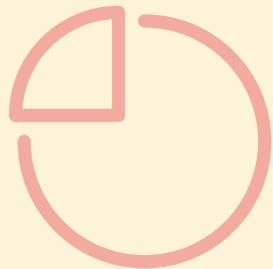
2014 **0**
verwaltete Mac Geräte,
500 000 PCs

2015 **30K**
Mac Geräte

2016 **90K**
Mac Geräte

IBM zeigt der Welt, wie die Mitarbeiter ihre Technologie selbst wählen, und sieht die Auswirkungen

Seitdem dieses Programm eingeführt wurde, sagten 73 % der Mitarbeiter, sie würden sich bei ihrem nächsten Computer für einen Mac entscheiden. Dieser Trend steht im Einklang mit einer von Jamf durchgeführten Studie über die Wahlfreiheit der Mitarbeiter, in der 75 % sagten, sie bevorzugten einen Mac vor einem PC. Und unter denen, die bereits zu einem Mac gewechselt sind, meldet IBM eine Erhöhung von 10 Punkten in ihrer jährlichen Mitarbeiterzufriedenheitsstudie. Dieser Anstieg wurde vor allem auf einen „Zugriff auf bessere Geräte“ zurückgeführt.



73%

der IBM Mitarbeiter wollen einen Mac

Die Mitarbeiter sind also glücklicher. Außerdem hat IBM herausgefunden, dass ein Mac dreimal günstiger zu betreiben ist als ein PC. Dies liegt an einem Rückgang von Support-Anfragen (PC-Nutzer kontaktieren den Helpdesk doppelt so oft), an günstigeren Management Tools und an einem besseren Restwert – IBM spart zwischen 273 \$ und 543 \$ pro Mac im Vergleich mit einem entsprechendem PC in einem Modell, bei dem über vier Jahre die Gesamtbetriebskosten verglichen werden. Programme zur Wahlfreiheit der Mitarbeiter über ihre Technologie kommen also nicht nur den Mitarbeitern zugute, sondern zahlen sich auch unter dem Strich aus.



10 PUNKTE

Anstieg in der Mitarbeiterzufriedenheit seit der Einführung von Mac Geräten



2 x

so viele PC-Nutzer kontaktieren den Helpdesk



3 x

günstigere Betreuung von Mac Geräten

\$273 - \$543

die IBM pro Mac im Vergleich zu einem entsprechenden PC spart

(4-jähriges TCO-Modell)

Wie man ein benutzerorientiertes Modell ins Leben ruft

Ist es Ihr Ziel, die besten Talente für sich zu gewinnen, die jetzigen Mitarbeiter zu binden, die Produktivität zu erhöhen und die Zeit und Ressourcen der IT zu sparen, dann ist es an der Zeit, den Blick auf den Benutzer zu richten.

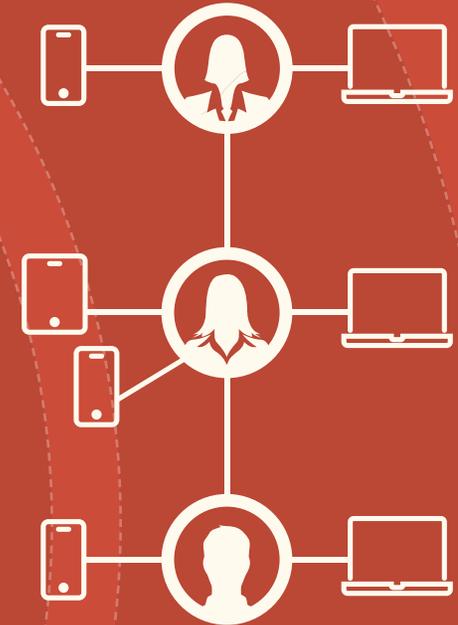
Ihnen die Wahl geben

Geben Sie Ihren Mitarbeitern die Möglichkeit, ihre Technologie selbst zu wählen. Bei der Einführung der Wahlfreiheit der Mitarbeiter müssen Sie einige wichtige Dinge in Betracht ziehen. Ihre erste Reaktion wäre vielleicht, herauszufinden, welche Anwendungen auf welcher Plattform einsatzbereit sind. Sparen Sie sich Ihre Zeit und überspringen Sie diesen Schritt. Eines ist klar, es gibt PC-Software, die nicht auf einem Mac läuft und umgekehrt. Es gibt aber meistens Alternativen, um die Mitarbeiter produktiv zu halten.

Überlegen Sie sich, ein Programm zur Wahlfreiheit erst im kleinerem Rahmen durchzuführen, also mit einer einzelnen Abteilung anstatt mit der ganzen Firma. So werden die meisten – wenn nicht sogar alle – Mitarbeiter produktiv bleiben, während Sie den Arbeitsablauf optimieren können.

Wenn Sie bereit sind, das Programm in der ganzen Firma umzusetzen, dann schlagen Sie den richtigen Weg ein, indem Sie offen und aufgeschlossen zu Ihren Mitarbeitern sind. Starten Sie es in dem Wissen, dass nicht alle Mitarbeiter Apple wählen werden oder mit ihrer ersten Entscheidung zufrieden sein werden. Erwägen Sie es, ein Rückgabefenster anzubieten. IBM bietet ein Rückgaberecht von 60 Tagen an. So haben die Mitarbeiter die Freiheit und Sicherheit, ihre Entscheidung für ein Gerät zu treffen, es auszuprobieren und bei ihrer Entscheidung zu bleiben.

Das Apple Erlebnis



- ✓ Fangen Sie an, indem Sie Ihren Mitarbeitern die Wahl geben
- ✓ Optimieren Sie die Verteilung von Geräten
- ✓ Profitieren Sie vom systemeigenen Mac Erlebnis
- ✓ Ressourcen stehen den Mitarbeitern direkt zur Verfügung
- ✓ Besserer Support

Die Verteilung von Geräten optimieren

Haben Sie die Vorauswahl der Geräte getroffen, dann versuchen Sie den Bestellvorgang zu vereinfachen und ihn so für ihr Team und den Benutzer bedienerfreundlicher zu machen. Ziehen Sie in Betracht, ein Onlineportal einzurichten, das ein typisches Shopperlebnis nachahmt. Das gibt dem Benutzer während des Vorgangs eine Art Verantwortungsbewusstsein und die IT kann Hardwareanfragen leichter genehmigen oder ablehnen.

Nachdem eine Bestellung für einen Mac, ein iPad oder ein iPhone aufgegeben wurde, kann dank Apples DEP und Gerätemanagement das Gerät direkt an den Mitarbeiter geliefert und vorkonfiguriert werden.

Überlegen Sie sich auch, E-Mails an ihre Benutzer zu verschicken, wenn das Gerät unterwegs zu ihnen ist. Informieren Sie sie über den Lieferstatus ihres Geräts und wo sie hilfreiche IT-Ressourcen finden.

Sobald die Benutzer ihr neues Gerät hochfahren, werden sie automatisch durch den von der IT individuell eingerichteten Set-up-Prozess geführt und beim Management registriert mit allen entsprechenden installierten Voreinstellungen und Richtlinien.

Apples Programm zur Geräteregistrierung

Bei Apple bestellen



MDM-profile



Apps mit dem Programm für Volumenlizenzen



Sicherheitseinstellungen



Transport zum Benutzer

Vom systemeigenen Mac Erlebnis profitieren

Apple hat viel Zeit und Mühe aufgewendet, um das macOS Benutzererlebnis angenehm zu gestalten. Unternehmen, die Mac Geräte in einem Programm zur Wahlfreiheit aufnehmen wollen, sollten versuchen, dieses Erlebnis intakt zu halten. Apple hat systemeigene Verschlüsselungsprogramme wie FileVault, die ins Betriebssystem integriert sind und rechnerfern verwaltet werden können. So kann die IT Sicherheitsstandards gewährleisten, ohne zusätzliche Software nutzen zu müssen.

Dasselbe gilt für die Anti-Virus-Software für den Mac. Dank des UNIX Unterbaus ist macOS deutlich weniger anfällig für Viren als Windows. Apple verwaltet eine Liste mit Virusdefinitionen und aktualisiert alle Mac Geräte automatisch. Dies nennt sich XProtect und genau wie FileVault ist es ins Betriebssystem integriert und kommt dem Benutzer nicht in die Quere. Indem sie zusätzliche sperrige Sicherheitssoftware von Drittanbietern vermeiden, sorgen die Unternehmen bei den Benutzern für das bestmögliche Apple Erlebnis.

Systemeigene Sicherheitssoftware bei macOS



FileVault



XProtect



Berechtigungen für
Administratoren

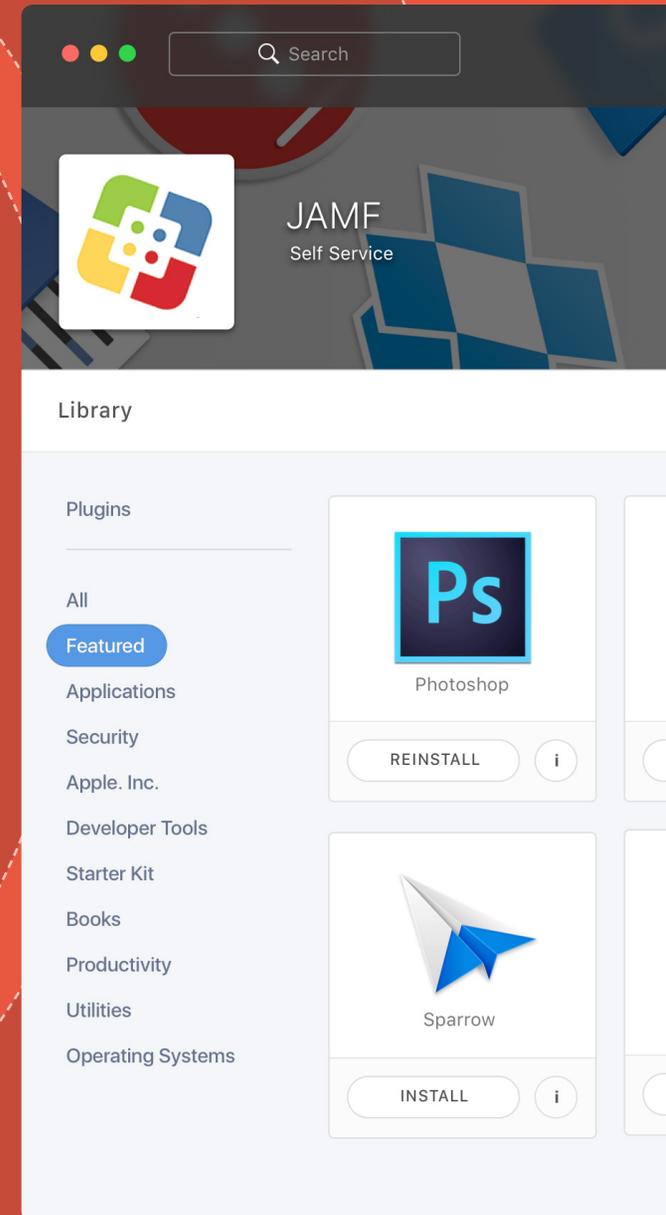
Ressourcen, die den Mitarbeitern direkt zur Verfügung stehen

Indem die Benutzer sich mit Ressourcen selbst versorgen können, werden sie dazu animiert, selbständiger zu sein. App Kataloge wie Jamfs Self Service können mit von der IT freigegebenen Ressourcen versehen werden – wie beispielsweise Apps und Druckertreiber. Diese Ressourcen können vorkonfiguriert und auf bestimmte Benutzer und Gruppen zugeschnitten werden. Die IT kann sogar eine Schaltfläche installieren, um Wartungsskripte auszulösen, die Log-Dateien leeren und Cache-Dateien entfernen.

All das kann der Benutzer ohne Administrator-Berechtigungen machen. Dem normalen Benutzer wird so die Freiheit gegeben, sein Gerät individuell einzurichten. Dies ist kein einmaliger Vorgang. Fügen Sie dem App Katalog neue, gefragte Apps hinzu und entfernen Sie jederzeit alles, was Sie nicht mehr brauchen.

Besserer Support

Um die Support-Erfahrung so bedienerfreundlich zu machen wie das Programm zur Wahlfreiheit von Technologie selbst, sollten Sie Ihr Support-Modell neu gestalten. Während die IT den Hauptteil erledigt, überlegen Sie sich, mit den Teams für Marketing, Personal, Kommunikation und UI/UX zusammenzuarbeiten, um ein intuitives Support-Portal aufzubauen, das als Online-Community dient und die gegenseitige Unterstützung fördert. Ihr Portal wird schon bald zum idealen Forum, um Mitarbeiter mit Antworten zu versorgen. Und es gibt ihnen einen Ort, um Fragen zu stellen und Kommentare zu posten. Die Mitarbeiter werden sich dann gegenseitig helfen, anstatt Sie als Erstes um Unterstützung zu bitten.



Der Wandel in der IT leicht gemacht mit Jamf Pro

Jamf Pro – eine Management-Lösung exklusiv bei Apple – hilft Ihnen bei der Umsetzung der benutzerorientierten IT und bietet ein Werkzeug, um Apple Geräte zu verteilen und sie ihren gesamten Lebenszyklus lang zu verwalten.

Wird Apple mit Jamf kombiniert, kann die IT den Benutzer in den Mittelpunkt stellen, und das ab dem Moment, wenn er oder sie die Verpackung des Geräts öffnet.

Fragen Sie nach einer kostenlosen Probephase, um diese leistungsstarken Apple Management-Features in Aktion zu sehen und die Vorlieben der Benutzer in den Mittelpunkt zu stellen.



Seit 2002 richtet Jamf seinen gesamten Fokus darauf, Unternehmen zu helfen, mit Apple ihre Ziele zu erreichen. Jamf hat sich verpflichtet, mit ihrer Jamf Pro und Jamf Now Software – und der **Jamf Nation Community** mit über 39 000 Mitgliedern – die IT in die Lage zu versetzen, Endbenutzer zu fördern und das legendäre Apple Erlebnis zu Unternehmen, Bildungseinrichtungen und staatlichen Organisationen zu bringen. Heute verlassen sich mehr als 9 000 Kunden weltweit auf Jamf, um über 7 Millionen Apple-Geräte zu verwalten.

www.jamf.com/de