

Comment dynamiser le retour sur investissement

Rapport sur une solution de gestion des appareils Apple ayant fait ses preuves

Si les PC ont autrefois été en position dominante sur le lieu de travail, cela pourrait bientôt changer. Les appareils Apple ont connu une croissance spectaculaire ces dernières années avec une hausse de 128 % depuis 2011. Cette croissance est le fruit d'un certain nombre de facteurs, notamment : un coût total de possession moindre, une sécurité renforcée, une meilleure productivité et les préférences des utilisateurs.

Les entreprises ayant fondé leurs méthodes de gestion sur les outils Windows doivent maintenant faire face à l'arrivée de Mac, d'iPad, d'iPhone et d'Apple TV dans les environnements de travail. La tâche est ardue : l'apprentissage d'un nouveau langage informatique nécessite du temps, de l'énergie et des ressources que la plupart des entreprises ne peuvent tout simplement pas y consacrer.

Les administrateurs informatiques ont besoin d'outils et de processus adaptés pour gérer les appareils Apple. Ils souhaitent également bénéficier d'un niveau de confort similaire à celui des appareils Windows, sans pour autant compromettre la sécurité, les normes informatiques ou l'expérience des utilisateurs finaux.

Hobson & Company (H&C), une société d'études reconnue, spécialisée dans les rapports sur le coût total de possession (TCO, Total Cost of Ownership) et le retour sur investissement (ROI, Return on Investment), s'est associée à Jamf, expert de la gestion des appareils Apple. L'objectif ? Étudier de près les défis auxquels les leaders du marché sont confrontés et la façon dont ils les relèvent. H&C a réalisé une étude indépendante auprès de clients de Jamf consistant en 15 entretiens approfondis. Elle a découvert qu'une solution de gestion des appareils Apple reconnue permettait de relever des défis spécifiques, tant auprès des petites que des grandes entreprises, et ainsi de générer un retour sur investissement rapide et irréfutable.

L'objectif de cette recherche et de ce document est de présenter des cas d'utilisation confirmés dans lesquels l'impact de Jamf Pro, qui s'impose comme la norme pour la gestion de l'écosystème Apple en entreprise, se révèle non seulement stratégique mais aussi mesurable compte tenu des indicateurs clés confirmés par les utilisateurs actuels de la solution.

Les défis soulevés par la gestion des appareils Apple

Pour les clients interrogés, une entreprise qui souhaite prendre en charge un nombre croissant d'appareils Apple se doit de relever plusieurs défis de taille. Voici une liste des inquiétudes les plus largement répandues.



Faibles de sécurité

La sécurité reste la priorité numéro une des services informatiques. Il peut se révéler difficile de mettre en place des règles de sécurité cohérentes sur l'ensemble des appareils. La plupart des entreprises s'appuient encore fortement sur les utilisateurs finaux pour effectuer les réglages souhaités et il n'est donc pas rare de constater toute une myriade de configurations sur l'ensemble des appareils de l'écosystème Apple. Si les mises à jour sont bien réelles, leur mise en place n'est pas régulière, ce qui conduit à des vulnérabilités imprévues.



Attentes croissantes des utilisateurs finaux

Les utilisateurs finaux comptent davantage sur la technologie à leur disposition pour gagner en efficacité et accroître leur rendement. Quand ils ouvrent un ticket d'assistance, ils espèrent une résolution rapide du problème constaté et un impact minime sur leur productivité. Mais souvent, les ressources informatiques sont débordées et ils sont mis en liste d'attente pour une durée relativement longue.



Manque de solutions centrées autour d'Apple

Le manque d'intérêt porté à des solutions de gestion des appareils centrées autour d'Apple a obligé les administrateurs informatiques à trouver des alternatives qui ne sont pas suffisantes pour relever les défis auxquels ils font face. Ces solutions ne sont pas spécifiquement conçues pour être utilisées avec des appareils de marque Apple et, lorsqu'il s'agit de gérer des tâches informatiques courantes, comme l'approvisionnement et l'installation des logiciels, elles se révèlent improductives et bien souvent inefficaces, avec un nombre incalculable d'interventions manuelles et fastidieuses.

Cette étude menée auprès des clients a identifié les avantages de la solution proposée par Jamf. Elle s'est concentrée sur trois grands objectifs professionnels :



La simplification de la gestion informatique



L'amélioration de l'expérience de l'utilisateur final



L'atténuation des risques

La simplification de la gestion informatique

Réduire le temps passé à l'approvisionnement des appareils

L'approvisionnement ne se limite pas à acheter et réceptionner des appareils. Cela suppose aussi des opérations de création d'images et de configuration avec des réglages spécifiques aux utilisateurs. Pour les admins, ce processus manuel monopolise les ressources, et les monopolise davantage encore au moment de mettre à niveau les systèmes d'exploitation. Grâce à son intégration très étroite avec Apple Business Manager (auparavant appelé Programme d'inscription des appareils ou DEP), le déploiement proposé par Jamf Pro ne nécessite aucune intervention de la part de l'utilisateur. Il permet aux administrateurs informatiques d'enrôler et de configurer automatiquement les nouveaux appareils sans besoin d'intervention manuelle, puis de les partager avec les utilisateurs finaux sans même toucher à leur emballage plastique d'origine.

Réactions des clients interrogés :



RÉDUCTION
du temps consacré à
l'approvisionnement

« Avant de faire appel à Jamf, le centre d'assistance avait parfois besoin de plusieurs jours [pour imager un appareil]. Aujourd'hui, quelques heures suffisent. »

— Responsable de la sécurité informatique

Réduire le temps passé à gérer les applications

Les fonctionnalités centralisées de distribution des logiciels proposées par Jamf Pro automatisent cette tâche. Elles permettent aux administrateurs informatiques de facilement gérer, planifier et distribuer des paquets logiciels standard et/ou personnalisés sur les postes de travail des utilisateurs finaux et interviennent de même au niveau des flux de travail. Leur objectif est ici de garantir que les logiciels et les applications demandés sont effectivement installés sur tous les appareils.

Et en ce qui concerne la gestion des correctifs, les administrateurs informatiques ont le choix : ils peuvent faire appel à Jamf Pro et à son service unique de gestion automatisée des correctifs qui surveille les correctifs logiciels des applications les plus utilisées et en gère les mises à jour depuis un serveur central, ou encore utiliser l'app Self Service de Jamf qui envoie directement les correctifs sur les appareils.

De plus, l'intégration transparente avec le serveur de mise à jour de logiciels (SUS) d'Apple veille à la mise en œuvre automatique de ces mises à jour.

Réactions des clients interrogés :



RÉDUCTION
du temps passé à gérer les
applications

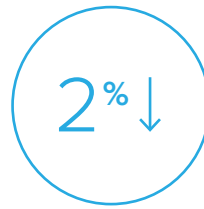
« Les utilisateurs souhaitent bénéficier de la dernière et meilleure version [des logiciels] dès qu'elle est disponible, ce qui était pour nous une mission quasiment impossible par le passé. Désormais, [avec l'aide de Jamf,] nous sommes immédiatement en mesure de l'installer sur les postes des utilisateurs et nous avons la garantie que toute l'équipe travaille sur la même version. »

— Responsable d'un centre d'assistance informatique

Réduire le coût des licences d'applications

Sans visibilité sur les configurations matérielles et logicielles utilisées, les entreprises sont condamnées à prendre des décisions d'achat trop coûteuses et conservatrices. L'intégration de Jamf Pro à Apple Business Manager (auparavant appelé Programme d'achat en volume ou VPP) facilite l'achat de licences et le déploiement des apps en masse, directement depuis l'App Store. Et grâce à la visibilité offerte par la fonctionnalité d'inventaire, Jamf Pro connaît exactement l'usage qui en est fait (par exemple, pour le stockage ou le traitement), ce qui permet d'acheter du matériel en volume de façon bien plus informée.

Réactions des clients interrogés :



RÉDUCTION

des coûts de licences logicielles

« Avant de faire appel à Jamf, nous utilisions une méthode qui consiste à installer tous les logiciels possibles sur un appareil. Maintenant au contraire, nous sommes en mesure d'utiliser une approche multi-niveaux bien plus efficace qui nous permet de faire des économies sur les licences d'applications désormais inutiles. »

— Directeur des opérations informatiques

Réduire le nombre de tickets d'assistance

Quand un utilisateur rencontre un problème technique, la première étape pour le résoudre est d'ouvrir un ticket auprès du centre d'assistance. L'app Self Service de Jamf Pro automatise un grand nombre des tâches courantes habituellement consignées dans un ticket. Ainsi, l'autonomie des utilisateurs s'en trouve renforcée et ils peuvent résoudre de nombreux problèmes techniques par eux-mêmes, rapidement et efficacement.

Réactions des clients interrogés :



RÉDUCTION

du nombre de tickets d'assistance

« Nous avons constaté une diminution massive du nombre de tickets ouverts et du temps passé à les clore. »

— Responsable informatique





L'amélioration de l'expérience de l'utilisateur final

Limitier le nombre de problèmes techniques non résolus et réduire la perte de productivité des utilisateurs finaux

Avec une configuration des nouveaux appareils qui traîne en longueur et des problèmes techniques non résolus sur les appareils des employés, la productivité des utilisateurs finaux est mise à mal. L'app Self Service de Jamf Pro renforce l'autonomie des utilisateurs finaux en les dotant de solutions automatisées pour répondre à leurs besoins informatiques les plus courants (installation d'apps, gestion des mises à jour, automatisation des correctifs pour résoudre les problèmes courants, etc.), ce qui limite le nombre de tickets d'assistance ouverts.

Le déploiement sans intervention proposé par Jamf Pro fournit immédiatement aux utilisateurs finaux l'expérience Apple native qu'ils sont en droit d'attendre, limitant ainsi les temps d'arrêt non productifs.

Réactions des clients interrogés :



RÉDUCTION
des pertes de productivité

« Nous avons constaté une diminution massive du nombre de tickets ouverts et du temps passé à les clore. »

— Responsable informatique



L'atténuation des risques

Automatiser la sécurité et la gestion des règles

Gérer manuellement les réglages de configuration permanents (par exemple, les mises à jour du système d'exploitation, les paramètres d'imprimante, etc.) prend du temps et accapare de nombreuses ressources.

L'étroite intégration de Jamf Pro avec les structures natives d'Apple automatise la procédure de maintenance des appareils. Avec des techniques de gestion à distance et l'utilisation de profils de configuration, de règles, d'un ciblage intelligent et de scripts, les administrateurs informatiques peuvent personnaliser et adapter les appareils ou les groupes d'appareils selon les besoins des utilisateurs finaux.

Réactions des clients interrogés :



RÉDUCTION
% du temps passé à gérer les
changements de règles et de réglages

« Avec Jamf, nous gérons les paramètres au moyen de profils de configuration, ce qui se révèle bien plus rapide et plus simple qu'avec les scripts que nous utilisions avec Symantec. »

— Responsable informatique



Limiter le temps passé à gérer les rapports d'inventaire informatique

L'une des tâches les plus chronophages pour le personnel du service informatique est le suivi des actifs informatiques et mobiles, ainsi que des logiciels installés sur ceux-ci. Ces informations servent à garantir la conformité des licences, à gérer efficacement le cycle de vie des appareils et à répondre aux audits. La fonctionnalité de Groupes intelligents de Jamf Pro offre au personnel informatique un accès en temps réel à des rapports d'inventaire matériel et logiciel dynamiques. Grâce à ceux-ci, il est possible de rédiger des rapports précis à des fins d'audit et de conformité, réaliser un suivi des licences en temps réel et mener à bien efficacement d'autres tâches de maintenance.

Réactions des clients interrogés :



RÉDUCTION

du temps passé à créer des rapports d'inventaire

« Sans un outil comme Jamf pour réaliser un audit logiciel, ce qui nous prend maintenant quelques minutes nous aurait pris une semaine auparavant. »

— Directeur des opérations informatiques

Limiter la probabilité d'une faille de sécurité coûteuse en déployant des règles de sécurité de base sur tous les appareils de façon cohérente

Les failles de sécurité portent atteinte à la marque et coûtent cher à réparer. Avec Jamf Pro, l'application des contrôles et des règles de sécurité se veut cohérente et la surveillance simple, ce qui limite les risques d'une brèche. De plus, avec une prise en charge le jour même pour toutes les nouvelles sorties d'Apple, Jamf Pro dote ses clients d'un accès instantané aux nouvelles fonctionnalités dès qu'elles sont disponibles, tout en leur proposant des couches de sécurité supplémentaires et des correctifs pour résoudre les vulnérabilités.

Réactions des clients interrogés :



RÉDUCTION

de base de la probabilité d'apparition d'une faille de sécurité

« Les sanctions peuvent aller jusqu'à 50 000 dollars/faille/dossier avec une amende maximale de 1,5 million de dollars, ce que Jamf Pro vous permet d'éviter. »

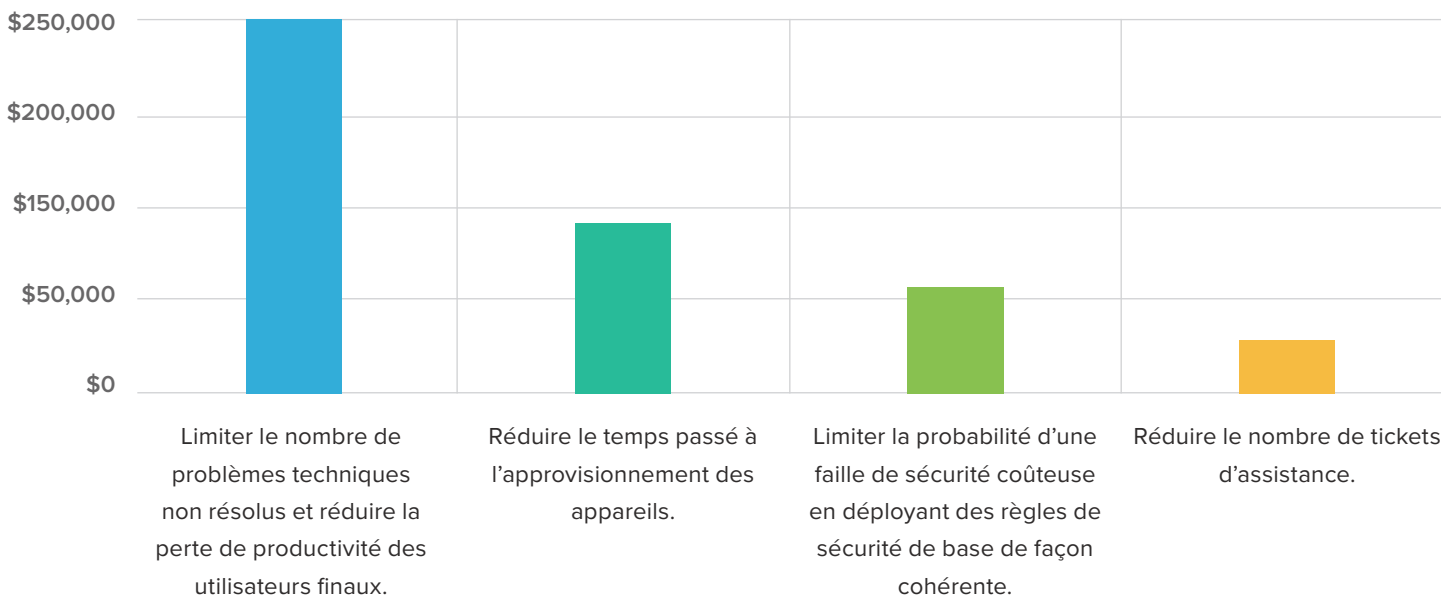
— Directeur de la sécurité informatique

Références:

1. Code42. (2017. Feb 8). The Growth of Macs in the Enterprise Is Challenging the PC's Dominance [Blog post]. Retrieved from: <https://blog.code42.com/the-growth-of-macs-in-the-enterprise-is-challenging-the-pcs-dominance/>

En résumé

Au cours des entretiens menés dans le cadre de cette étude, huit avantages bien distincts ont été identifiés à l'échelle de l'entreprise. Vous trouverez ci-dessous quelques-uns d'entre eux et les économies annuelles qu'ils permettraient de générer pour une entreprise gérant 2 500 Mac, 1 000 appareils iOS et 500 appareils tvOS, et dont les employés ouvrent en moyenne chacun 6 tickets d'assistance par an :

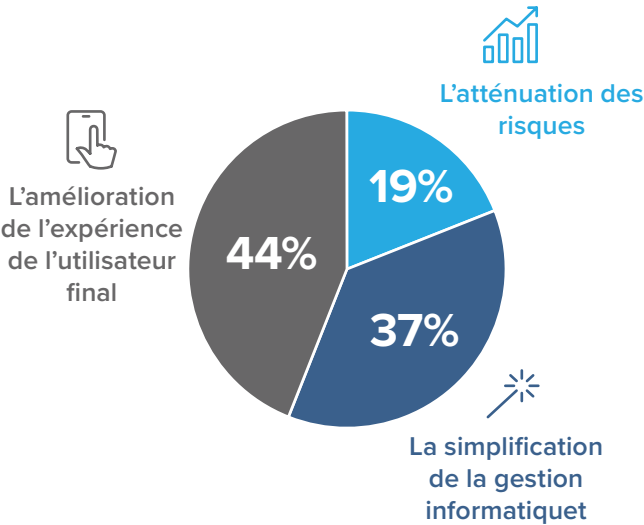


Principales conclusions en matière de retour sur investissement

La valeur ajoutée apportée par la solution de gestion des appareils Apple de Jamf est immédiate et avérée. Une entreprise qui gère par exemple 2 500 Mac, 1 000 appareils iOS et 500 appareils tvOS, qui installe ou met à jour 20 applications par mois en moyenne et dont les employés ouvrent chacun 6 tickets d'assistance en moyenne par an peut réaliser des économies substantielles en investissant dans une solution de gestion des appareils Apple qui a fait ses preuves. Pour cette entreprise type, les économies annuelles peuvent dépasser 530 000 dollars.

Pour cette même entreprise, un investissement sur cinq ans pour un total de 1,05 million de dollars génère un retour positif en 5,8 mois, soit un retour sur investissement de 217 % sur 5 ans. Les indicateurs financiers clés de l'entreprise choisie à titre d'exemple ont été calculés selon les méthodes standard.

INDICATEURS FINANCIERS	VALEUR AJOUTÉE SUR 5 ANS
Délai de rentabilité (en mois)	5.8
ROI	217%





À propos de Hobson & Company

HOBSON & COMPANY

Hobson & Company aide les fournisseurs de technologies et les acheteurs à découvrir en quoi l'adoption de nouvelles technologies émergentes peut leur apporter une réelle valeur ajoutée, puis à quantifier cette valeur et à la valider. L'attention que nous portons à la phase de validation a aidé de nombreux acheteurs à évaluer de manière plus objective les avantages sous-jacents d'une nouvelle technologie et à mieux comprendre quels sont les fournisseurs en mesure de proposer une solution en accord avec les principaux indicateurs de valeur ajoutée. De même, nos outils conviviaux et bien documentés de calcul du retour sur investissement et du coût total de possession ont aidé de nombreuses entreprises spécialisées dans les technologies à mieux se positionner et à justifier la spécificité de leur offre.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.hobsonco.com.

À propos de Jamf

jamf

Jamf s'engage auprès des services informatiques en leur permettant de donner encore plus d'autonomie aux utilisateurs et d'offrir la légendaire expérience Apple aux entreprises, au secteur de l'éducation et aux organisations gouvernementales via ses produits Jamf Pro et Jamf Now, ainsi que la communauté Jamf Nation qui regroupe plus de 60,000 membres.

Aujourd'hui, plus de 17,000 clients dans le monde font confiance à Jamf pour gérer plus de 11 millions d'appareils Apple.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.jamf.com.



www.jamf.com/fr

© copyright 2002-2018 Jamf. Tous droits réservés.

Pour une analyse complète du retour sur investissement que votre entreprise peut espérer avec

Jamf Pro, **contactez-nous.**