

Steigerung des ROI

Argumente für eine bewährte Verwaltungslösung für Apple Geräte

Dass PCs wie bisher die Arbeitswelt dominieren, wird vielleicht bald nicht mehr der Fall sein. Apple Geräte haben in den letzten Jahren ein explosives Wachstum erlebt, das seit 2011 um 128 Prozent gestiegen ist. Dieses Wachstum ist auf eine Reihe von Faktoren zurückzuführen. Dazu zählen niedrigere Gesamtbetriebskosten, verbesserte Sicherheit, höhere Produktivität und Benutzerpräferenzen.

Organisationen, die ihre Geräteverwaltung mit Microsoft-Tools aufgebaut haben, stehen nun vor der Aufgabe, den massiven Zustrom von macOS, iOS und tvOS Geräten am modernen Arbeitsplatz kontrolliert zu verwalten. Dies ist keine einfache Aufgabe, wenn man bedenkt, dass das Erlernen einer neuen IT-Sprache Zeit, Energie und Ressourcen erfordert, was sich viele Unternehmen schlichtweg nicht leisten können.

IT-Administratoren benötigen die richtigen Tools und Prozesse, um Apple Geräte so komfortabel wie unter Windows verwalten zu können, ohne dabei Kompromisse hinsichtlich Sicherheit, IT-Standards oder Benutzerfreundlichkeit einzugehen.

Hobson & Company (H&C), ein führendes Forschungsunternehmen, das sich auf Studien zu Gesamtbetriebskosten (TCO) und Kapitalrendite (ROI) konzentriert, hat gemeinsam mit Jamf, einem führenden Anbieter im Bereich der Apple Geräteverwaltung, diese Fragen untersucht und ermittelt, wie Vertreter führender Unternehmen auf diese reagieren. H&C führte eine unabhängige Studie durch und kam nach 15 ausführlichen Befragungen von Jamf Kunden zu dem Schluss, dass eine bewährte Verwaltungslösung für Apple Geräte sowohl in großen als auch in kleineren Unternehmen auf spezifische Kundenanforderungen einging, um schnell attraktive Kapitalrenditen zu erzielen.

Mit dieser Studie und diesem Whitepaper sollen Beispiele für geprüfte Anwendungsfälle aufgezeigt werden, bei denen Jamf Pro, der Standard für die Apple Geräteverwaltung, strategische Bedeutung hat und anhand von Schlüsselkennzahlen messbare Vorteile bringt, was von aktuellen Benutzern der Lösung bestätigt wird.

Herausforderungen bei der Apple Geräteverwaltung

Die befragten Kunden gaben an, dass sie ständig vor Herausforderungen stehen, wenn es darum geht, das Wachstum von Apple Geräten in ihren Unternehmen zu unterstützen. In der nachfolgenden Auflistung werden einige der häufigsten Probleme genannt.



Beeinträchtigte Sicherheit

Sicherheit hat in jeder IT-Abteilung höchste Priorität. Es kann sich jedoch als große Herausforderung erweisen, konsistente Sicherheitsrichtlinien auf allen Geräten durchzusetzen. Bei den meisten Unternehmen hängt es immer noch stark von den Endanwendern ab, dass die geeigneten Einstellungen gewählt werden. Dies führt zu einem bunten Durcheinander der Einstellungen im gesamten Apple Ökosystem. Auch Updates werden dabei nicht stringent durchgeführt, was zu unbeabsichtigten Sicherheitslücken führen kann.



Steigende Erwartungen der Endbenutzer

Endbenutzer sind sehr von der von ihnen verwendeten Technologie abhängig, um ihre Aufgaben effektiv und effizient erledigen zu können. Wenn sie eine Anfrage beim IT-Support stellen, erwarten sie, dass das Problem schnell gelöst wird, um unproduktive Ausfallzeiten möglichst zu verhindern. Häufig kommt es dann zu langen Wartezeiten, da die IT-Ressourcen stark beansprucht werden.



Mangel an Apple-zentrierten Lösungen

Der Mangel an spezifischen Verwaltungslösungen für Apple Geräte hat dazu geführt, dass sich IT-Administratoren mit unausgereiften Lösungen den Herausforderungen zufrieden geben müssen, die sich bei der IT-Administration stellen. Diese Lösungen wurden nicht speziell für Apple Geräte entwickelt, so dass gängige IT-Aufgaben wie die Bereitstellung und Installation von Software oft nur ineffizient erledigt werden können. Dies führt dazu, dass viel unnötige Zeit für eine manuelle, langwierige Fehlersuche aufgewendet wird.

Bei den Kundenbefragungen konnten Vorteile der Jamf Lösung in Bezug auf drei allgemeine Unternehmensziele ermittelt werden:



IT-Management vereinfachen



Verbesserte Benutzerfreundlichkeit



Risiken mindern

IT-Management vereinfachen

Zeitaufwand für die Bereitstellung von Geräten senken

Die Bereitstellung umfasst nicht nur den Kauf und Empfang von Geräten, sondern auch das Erstellen von Images und die Konfiguration benutzerspezifischer Einstellungen. Bei Betriebssystem-Upgrades erweist sich dieser arbeitsintensive, manuelle Prozess für IT-Administratoren als noch zeitaufwändiger. Das Zero-Touch Deployment von Jamf Pro wird durch die Integration mit Apple Business Manager (früher als Programm zur Geräteregistrierung bzw. DEP bezeichnet) ermöglicht. IT-Administratoren können neue Geräte auf diese Weise automatisch und ohne aktiven Eingriff der IT-Abteilung registrieren und konfigurieren und in der Originalverpackung an die Endbenutzer ausgeben.

Die befragten Kunden berichteten Folgendes:



GERINGERER ZEITAUFWAND
für die Bereitstellung

„Bevor wir Jamf verwendeten, dauerte es einige Tage, bis der Helpdesk alles vorbereitet hatte [um die Geräte per Imaging einsatzbereit zu machen]. Jetzt ist alles in ein paar Stunden erledigt.“

— Beauftragter für Informationssicherheit

Weniger Zeitaufwand für die Anwendungsverwaltung

Mit den zentralisierten Softwareverteilungsfunktionen von Jamf Pro wird diese Aufgabe automatisiert. Dies versetzt IT-Administratoren in die Lage, Standard- und/oder kundenspezifische Softwarepakete und Workflows auf einfache Weise zu verwalten, zu terminieren und auf die Workstations der Endbenutzer zu verteilen. So wird sichergestellt, dass sich auf jedem Gerät die benötigte Software und die erforderlichen Apps befinden.

Bei der Patch-Verwaltung können IT-Administratoren wählen, ob sie die Patch-Verwaltung mit dem innovativen Patch-Verwaltungsservice von Jamf Pro automatisieren möchten, indem dieser die beliebtesten App-Software-Patches überwacht und die Updates von einem zentralen Server aus verwaltet, oder ob sie Patches direkt mithilfe von Jamf Self Service auf Geräte verteilen möchten.

Darüber hinaus stellt die nahtlose Integration mit dem Software Update Server (SUS) von Apple sicher, dass die Installation von Apple Updates automatisch durchgesetzt wird.

Die befragten Kunden berichteten Folgendes:



GERINGERER ZEITAUFWAND
für die Verwaltung von Anwendungen

„Die Nutzer möchten mit der neuesten und besten Version [der Software] arbeiten, sobald diese verfügbar ist. Es war für uns fast unmöglich, damit Schritt zu halten. [Mit Jamf] sind wir jetzt in der Lage, die neueste Version allen sofort bereitzustellen, und wir können darauf vertrauen, dass alle Mitarbeiter mit derselben Version arbeiten.“

— Manager für Desktop-Support

Kosten für Anwendungslizenzen senken

Wenn Unternehmen keinen Überblick über die verwendeten Hardware-/Softwarekonfigurationen haben, neigen sie zu konservativen und teuren Kaufentscheidungen. Durch die Integration von Jamf Pro mit dem Apple Business Manager (früher als Programm für Volumenlizenzen bzw. VPP bezeichnet) können Lizenzen für Apps aus dem App Store in größerer Stückzahl erworben und verteilt werden. Dank der Transparenz, welche die Bestandsfunktion bietet, kann Jamf Pro Einblick in die genaue Nutzung (d. h. Anforderungen hinsichtlich Speicher und Rechenleistung) geben und so als Grundlage für die wohldurchdachte Anschaffung von Hardware in größeren Stückzahlen dienen.

Die befragten Kunden berichteten Folgendes:



GERINGERE KOSTEN
für Softwarelizenzen

„Vor Jamf haben wir alle mögliche Software unkoordiniert auf einem Gerät installiert. Jetzt können wir nach einem effizienteren, vielschichtigen Konzept vorgehen, das uns davon abhält, Lizenzen für nicht erforderliche Anwendungen anzuschaffen.“

— IT-Abteilungsleiter

Volumen von Helpdesk-Anfragen reduzieren

Wenn Endbenutzer auf technische Schwierigkeiten stoßen, stellt die Supportanfrage beim Helpdesk den ersten Schritt zur Lösung des Problems dar. Die Self Service App von Jamf Pro automatisiert viele der gängigen Aufgaben, bei denen bislang Supportanfragen gestellt wurden, und versetzt die Nutzer in die Lage, viele ihrer technischen Probleme schnell und effizient selbst zu lösen.

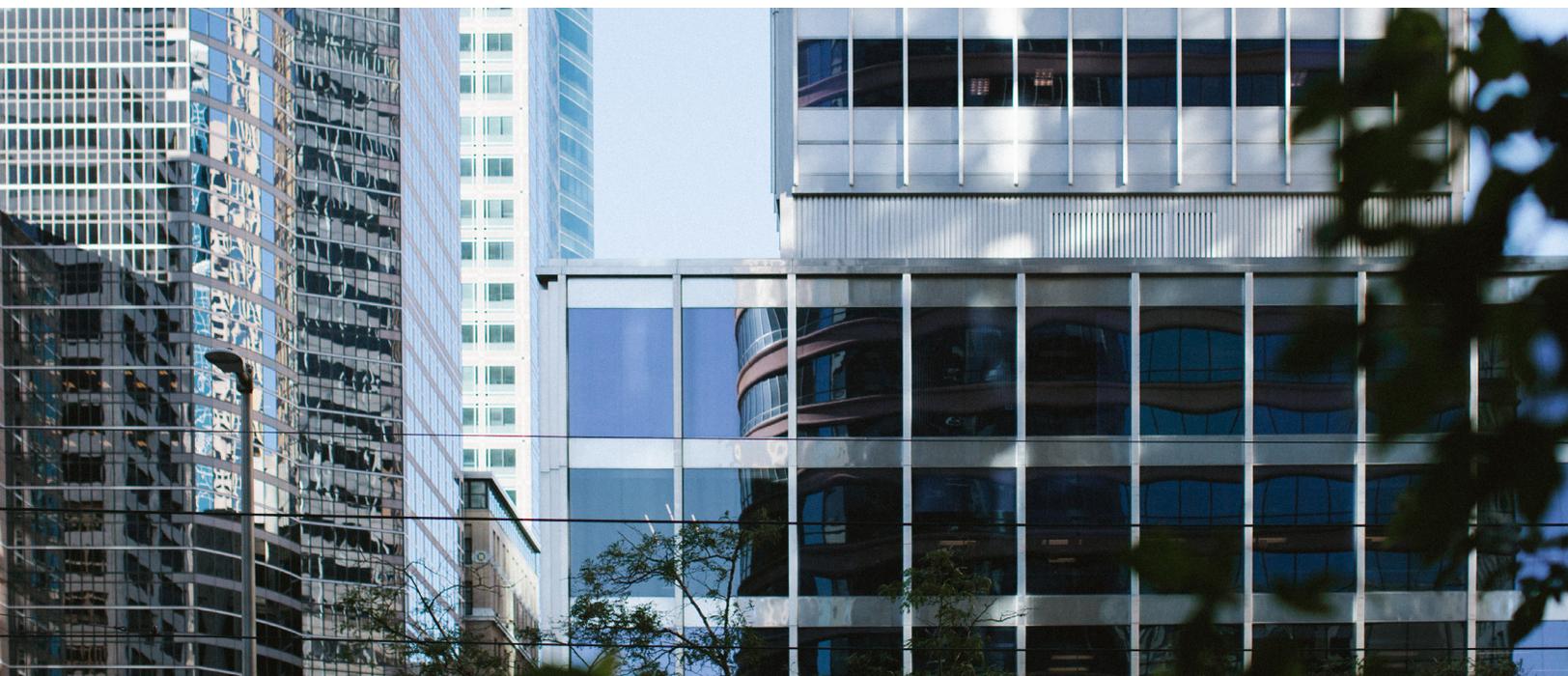
Die befragten Kunden berichteten Folgendes:



WENIGER
Supportanfragen via Helpdesk

„Wir konnten die Anzahl der Supportanfragen und deren Bearbeitungszeit deutlich senken.“

— IT Manager





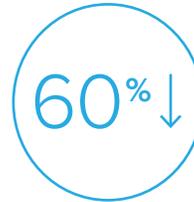
Verbesserung der Endbenutzererfahrung

Produktivitätsverluste für Endbenutzer aufgrund ungelöster technischer Probleme senken

Nehmen die Einrichtung neuer Geräte und die Anzahl ungelöster technischer Probleme mit Geräten von Mitarbeitern zu viel Zeit in Anspruch, führt dies dazu, dass die Endbenutzer zu viel Zeit für unproduktive Aufgaben aufbringen müssen. Die Self Service App von Jamf Pro versetzt die Endbenutzer in die Lage, automatisierte Lösungen für ihre häufigsten IT-Aufgaben zu erhalten. Dies senkt den Bedarf an IT-Supportanfragen (Installation von Apps, Verwaltung von Updates, Automatisierung von Korrekturen bei häufigen Problemen usw.) beträchtlich.

Die vollautomatische Implementierung (Zero-Touch Deployment) mithilfe von Jamf Pro bietet Endbenutzern die gewünschte, native Apple Erfahrung. Das Gerät ist sofort einsatzbereit, und unproduktive Ausfallzeiten werden möglichst verhindert.

Die befragten Kunden berichteten Folgendes:



WENIGER

Produktivitätsverluste für Endbenutzer

„Wir konnten die Anzahl der Supportanfragen und deren Bearbeitungszeit deutlich senken.“

— IT Manager



Risiken mindern

Sicherheits- und Richtlinienverwaltung automatisieren

Die manuelle Wartung laufender Konfigurationseinstellungen (z. B. Betriebssystem-Updates, Druckereinstellungen usw.) ist zeitaufwändig und ressourcenintensiv.

Die profunde Integration von Jamf Pro mit dem nativen Apple Framework automatisiert den Prozess der Gerätwartung. Durch die Fernverwaltung und die Nutzung von Konfigurationsprofilen, Richtlinien, Smart Targeting und Skripten können IT-Administratoren einzelne Geräte oder Gerätegruppen personalisieren und an die individuellen Bedürfnisse der Endbenutzer anpassen.

Die befragten Kunden berichteten Folgendes:



WENIGER ZEITAUFWAND

für die Verwaltung von Richtlinien- und Einstellungsänderungen

„Wir verwenden Konfigurationsprofile mit Jamf, um Einstellungen zu verwalten. Dies gelingt viel schneller und einfacher als beim Scripting mit Symantec.“

— IT Manager



Zeitaufwand für die Verwaltung von IT-Bestandsberichten senken

Eine der besonders zeitaufwändigen Aufgaben für IT-Abteilungen ist die Nachverfolgung des Zustands von Computern und Mobilgeräten und der darauf installierten Software. Diese Informationen werden dazu genutzt, die Einhaltung von Lizenzen sicherzustellen, den Lebenszyklus von Geräten effektiv zu verwalten und andere Auditanforderungen zu erfüllen. Die in Jamf Pro verfügbaren dynamischen Benutzergruppen bieten IT-Mitarbeitern Echtzeitzugriff auf dynamische Hardware-/Software-Bestandsberichte. Damit können sie genaue Berichte über Audits und Compliance erstellen, Lizenzen in Echtzeit verfolgen und weitere Wartungsaufgaben effizient durchführen.

Die befragten Kunden berichteten Folgendes:



WENIGER ZEITAUFWAND

für das Erstellen von Bestandsberichten

„Wenn wir kein Tool wie Jamf hätten, dann bräuchten wir für ein Software-Audit bis zu einer Woche Zeit statt wie jetzt nur ein paar Minuten.“

— IT-Abteilungsleiter

Die Wahrscheinlichkeit kostspieliger Sicherheitslücken durch konsistente Bereitstellung grundlegender Sicherheitsrichtlinien auf allen Geräten senken

Sicherheitslücken sind markenschädigend und teuer in der Behebung. Mit Jamf Pro ist sichergestellt, dass Sicherheitsmaßnahmen und -richtlinien einheitlich durchgesetzt werden und einfach zu überwachen sind, um so das Risiko von Sicherheitslücken zu minimieren. Dank der Unterstützung aller neuen Apple Versionen ab dem allerersten Tag versetzt Jamf Pro die Kunden in die Lage, auf hervorragende neue Endanwenderfunktionen zuzugreifen, sobald diese verfügbar sind, und auf diese Weise auch Sicherheitslücken zu schließen.

Die befragten Kunden berichteten Folgendes:



SENKUNG

der Wahrscheinlichkeit kostspieliger Sicherheitslücken

„Es sind Geldstrafen von bis zu 50.000 US-Dollar pro Verletzung/Anzeige mit Höchststrafen von 1,5 Millionen US-Dollar möglich. Jamf hilft uns dabei, solche Geldstrafen zu vermeiden.“

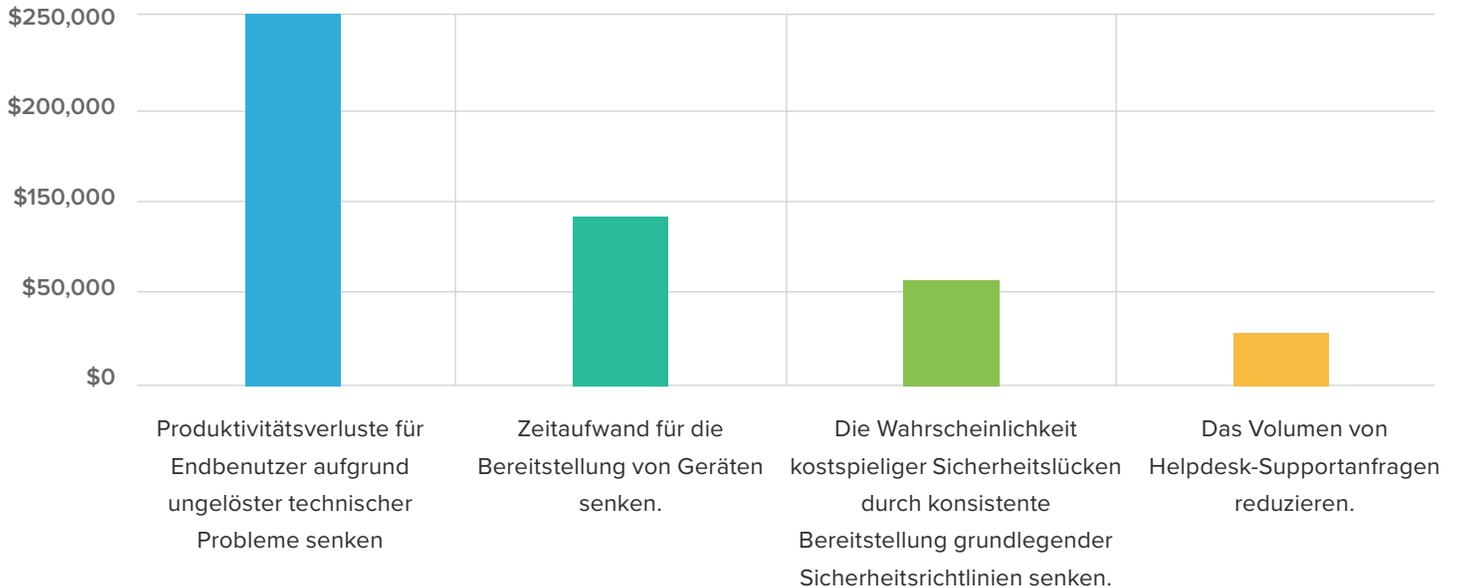
— Leiter der Informationssicherheit

Referenzen:

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/>

Zusammenfassung

In den für diesen Forschungsbericht durchgeführten Kundeninterviews wurden acht unternehmensweite Vorteile ermittelt. Im Folgenden wird beispielhaft eine Auswahl dieser Vorteile und deren potenzieller Jahreswert für ein Unternehmen vorgestellt, das 2.500 Macs, 1.000 iOS Geräte und 500 tvOS Geräte verwaltet und dessen Mitarbeiter pro Jahr durchschnittlich sechs Helpdesk-Supportanfragen stellen:



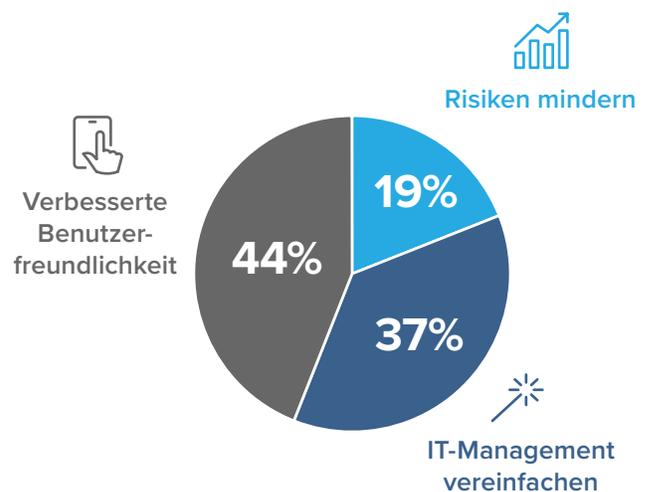
Wichtige Feststellungen hinsichtlich der Kapitalrendite

Die Apple Geräteverwaltungslösung Jamf bietet unmittelbar nachweisbare Wertschöpfung. Ein beispielhaftes Unternehmen, das 2.500 Macs, 1.000 iOS Geräte und 500 tvOS Geräte nutzt, im Mittel monatlich 20 Anwendungen installiert bzw. aktualisiert, und in dem pro Mitarbeiter jährlich durchschnittlich sechs Helpdesk-Supportanfragen gestellt werden, kann aus einer Investition in eine bewährte Verwaltungslösung für Apple Geräte erhebliche finanzielle Vorteile ziehen. Bei einem derartigen Unternehmen können sich die Vorteile auf mehr als 530.000 US-Dollar pro Jahr belaufen.

Bei dem im Beispiel genannten Unternehmen beläuft sich die fünfjährige Investition auf insgesamt 1,05 Mio. US-Dollar und generiert in 5,8 Monaten eine positive Rendite. Die fünfjährige Kapitalrendite ist mit 217 Prozent hoch. Die wichtigsten Finanzkennzahlen für das Beispielunternehmen wurden nach Standardmethoden berechnet.

FINANZKENNZAHLEN FÜNFJAHRESWERT

FINANZKENNZAHLEN	FÜNFJAHRESWERT
Amortisation (Monaten)	5.8
ROI	217%





Über Hobson & Company

HOBSON & COMPANY

Hobson & Company unterstützt Technologieanbieter und -käufer bei der Ermittlung, Quantifizierung und Validierung der wichtigsten Wertschöpfungsmöglichkeiten beim Einsatz neuer Technologien. Dabei legen wir besonderen Wert auf die Erstellung einer soliden Bewertung, mit deren Hilfe Kunden bei Anschaffungen im Technologiebereich die mit einer neuen Technologie verbundenen geschäftlichen Implikationen auf objektive Weise einschätzen können. Gleichzeitig sorgen wir für mehr Transparenz und Verständnis bei der Identifizierung des besten Anbieters vor dem Hintergrund der zentralen wertschaffenden Faktoren. Der Einsatz unserer zuverlässigen, anwenderfreundlichen ROI- und TCO-Tools hat vielen Technologieunternehmen dabei geholfen, ihre Marktposition zu stärken und ihre individuellen wertbasierten Lösungen überzeugend zu begründen. Weitere Informationen erhalten Sie unter: www.hobsonco.com

Über Jamf

jamf

Jamf ist die führende Lösung für Apple Device Management. Mit den Produkten Jamf Pro und Jamf Now hat sich das gleichnamige Unternehmen darauf spezialisiert, Unternehmen und Organisationen bei der Verwaltung von Apple Geräten zu unterstützen. Bei Jamf Nation, dem weltweit größten Apple Community Forum, tauschen sich über 60.000 IT-Experten zu Ideen und Best Practices aus. Aktuell vertrauen weltweit mehr als 17.000 Kunden auf Jamf, um mehr als elf Millionen Apple Geräte erfolgreich zu verwalten.

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

www.jamf.com



www.jamf.com/de

© copyright 2002-2018 Jamf. Alle Rechte vorbehalten.

Wenn Sie eine umfassende Analyse der Kapitalrendite wünschen, die Ihr Unternehmen mit Jamf Pro erwarten kann, **kontaktieren Sie** uns bitte.