



Gestion d'écosystème unifié : offrir une expérience supérieure en entreprise

Améliorer l'efficacité des services informatiques tout en offrant la meilleure expérience possible aux utilisateurs finaux

Les utilisateurs professionnels modernes travaillent sur plusieurs appareils. Ils sont des consommateurs et possèdent des téléphones, des tablettes et des ordinateurs qui leur permettent d'être plus connectés et productifs qu'auparavant. En outre, l'interconnectivité des appareils mise au point par des marques comme Microsoft, Google ou Apple pousse les utilisateurs à s'équiper d'un ensemble d'appareils de même marque. Il ne fait plus aucun doute que la qualité de l'expérience des utilisateurs finaux est un enjeu crucial. Une question se pose donc : les services informatiques peuvent-ils proposer aux utilisateurs une expérience à la hauteur de leurs attentes, sans alourdir leur charge de travail?



TROUVER L'ÉQUILIBRE ENTRE L'EXPÉRIENCE DES UTILISATEURS FINAUX ET CELLE DES SERVICES INFORMATIQUES

Pour les services informatiques, qu'implique une approche centrée sur l'utilisateur ? Une telle approche s'intéresse aux individus. Quel appareil connaissent-ils le mieux ? Combien de temps leur faut-il pour accéder aux outils dont ils ont besoin pour travailler ? Leur est-il vraiment possible de travailler depuis partout et à tout moment ? Enfin, question essentielle pour les entreprises : sont-ils productifs ?

Personnaliser l'expérience de travail des utilisateurs nécessite d'être soucieux de proposer des interactions conviviales et fluides entre tous les appareils utilisés. Cela implique notamment de déterminer où, pourquoi et comment chaque appareil est utilisé. De prime abord, cette tâche peut sembler ardue, étant donné que les appareils des différentes plateformes, qu'il s'agisse de Microsoft, Apple ou Google, emploient tous des méthodes distinctes pour distribuer, chiffrer, gérer les réglages et acheter les logiciels.

Quelle que soit la plateforme choisie par votre entreprise ou par vos utilisateurs avec l'accord de celle-ci, la gestion des appareils doit tendre à offrir une expérience optimale aux utilisateurs finaux, aussi les stratégies et outils de gestion doivent-ils être adaptés au fonctionnement de leur écosystème respectif. Avec les bons outils, les services informatiques peuvent optimiser les tâches de gestion sans compromettre les avantages fonctionnels des appareils des utilisateurs. Par où commencer ? La première étape de l'expérience utilisateur : configurer un nouvel appareil.



MICROSOFT OFFICE 365 SUR MAC : ÉTUDE DE CAS EN ENTREPRISE

De plus en plus souvent, de grandes entreprises subissent des failles de sécurité qui résultent en des vols de données personnelles. Or, de nos jours, l'identité d'une entreprise revêt une importance capitale, et doit donc être protégée en priorité. C'est pour cela que Microsoft a mis au point un ensemble de fonctionnalités unique avec Microsoft Office 365 et Azure Active Directory (AD). Cette offre de Microsoft Modern Workplace permet aux utilisateurs de collaborer facilement et d'exprimer leur créativité sur tous leurs appareils, sur la base d'une infrastructure simplifiée et sécurisée bénéfique aux entreprises. L'idéal pour les services informatiques.

À présent, envisageons cette expérience du point de vue d'un utilisateur exécutant Microsoft Office 365 sur un Mac. Généralement, lorsqu'un utilisateur prend possession d'un nouveau Mac, l'une des premières étapes est de configurer son compte Mac, qui comporte un nom d'utilisateur et un mot de passe. Cependant, les utilisateurs reçoivent souvent un identifiant Azure AD avec Office 365.

Pour une expérience plus centrée sur l'utilisateur, il faudrait pouvoir être en mesure de configurer le compte Mac avec les identifiants Azure AD dont l'employé dispose déjà. Cela faciliterait les démarches pour l'utilisateur final, qui n'aurait qu'à saisir un seul identifiant pour accéder à son Mac et être immédiatement connecté aux services dans le cloud liés à Azure AD, en l'occurrence Office 365.

Les principales plateformes, comme Microsoft et Apple, fournissent à la fois une identité et un appareil. Il ne devrait pas être nécessaire d'avoir deux identités. L'identité Microsoft Azure AD fournit une meilleure expérience aux utilisateurs Mac ainsi qu'un environnement professionnel plus sécurisé pour les services informatiques. Tout le monde y gagne. En se souciant de l'expérience utilisateur à chaque étape du cycle de vie de l'appareil, le service informatique peut améliorer la satisfaction de l'utilisateur et sa propre efficacité.

Gestion d'appareils centrée sur l'utilisateur : Jamf et Microsoft

Dans le monde professionnel, les deux principaux écosystèmes, qui connaissent aussi la meilleure croissance, sont Microsoft et Apple. Pour gérer et sécuriser votre entreprise tout en offrant une expérience utilisateur favorisant la productivité, il est nécessaire d'utiliser une solution de gestion en phase avec votre entreprise et le monde du travail moderne. Microsoft et Jamf sont les deux solutions les plus utilisées et les plus appréciées, et s'intègrent aussi parfaitement à votre infrastructure existante.



Consacré exclusivement à Apple, Jamf permet aux entreprises d'exploiter toutes les possibilités des solutions Apple. Jamf propose une prise en charge immédiate de toutes les mises à niveau des systèmes d'exploitation (compatibilité et prise en charge des nouvelles fonctionnalités), l'assistance Apple assurée par des experts, la plus grande communauté d'administrateurs informatiques Apple (Jamf Nation) et des services professionnels pour aider votre entreprise à réussir avec Apple. Grâce à sa spécialisation dans les écosystèmes Apple, Jamf affiche un taux de fidélisation des clients de 95 %.



Gère, sécurise et assure le fonctionnement des environnements de travail modernes sur toutes les plateformes, favorisant la créativité et la collaboration. Microsoft offre un écosystème de bureau efficace avec Windows 10 et Office 365, permet de rester en phase avec les dernières mises à jour de fonctionnalités et offre le système le plus performant du point de vue de la productivité et de la sécurité. De plus, son coût total de propriété est le plus bas du marché. Les services informatiques apprécieront sa modernité et les utilisateurs pourront profiter de toutes les possibilités de Microsoft 365, facilement accessibles. Offrant des outils d'analyse sur le cloud, des mises à jour simplifiées et rapides ainsi que des fonctionnalités de sécurité avancées, Microsoft gère vos appareils tout en s'adaptant aux besoins de votre entreprise.

Jamf et Microsoft associés : Gestion des utilisateurs finaux unifiée

Les combinaisons d'appareils utilisés dans les entreprises ont évolué. Il est dorénavant essentiel pour les entreprises de prendre en charge les écosystèmes Windows comme Apple, les deux plateformes professionnelles les plus importantes du marché. Mais cela engendre une nouvelle question : comment gérer des écosystèmes multiples au sein d'un environnement unique sans que cela ne pose problème ? La réponse est simple : la puissance du cloud. Cela nécessite des outils spécialement conçus, permettant d'unifier l'expérience de gestion pour les services informatiques (tableau de bord unique) et offrant l'expérience utilisateur native telle qu'elle a été imaginée par chaque développeur d'écosystème.

Comment garantir une gestion efficace du Mac, de Windows et de toutes les infrastructures informatiques ? Il suffit d'intégrer les deux meilleurs systèmes de gestion d'appareils. En 2017, Jamf et Microsoft ont formé un partenariat pour permettre l'intégration de Jamf Pro, la norme en matière de gestion des produits Apple, avec Intune. L'intégration initiale comporte la possibilité de partager des données d'inventaire, de mettre en place un accès conditionnel et de proposer une procédure de mise en conformité. Les utilisateurs de confiance peuvent ainsi accéder aux données de l'entreprise à partir d'applications et d'appareils de confiance.



INVENTAIRE

Les services informatiques ayant besoin de voir les environnements dans leur ensemble, le partenariat entre Microsoft et Jamf propose un tableau de bord unique qui ne nuit pas aux fonctionnalités de gestion. Les entreprises ont besoin d'un système centralisé, à partir duquel elles peuvent accéder au statut de tous les points de terminaison, qui donne la possibilité de générer des rapports pour la direction et offre une vue globale de l'inventaire. Microsoft et Jamf permettent de synchroniser l'intégralité de l'inventaire Mac de Jamf Pro vers Intune. Il n'est pas nécessaire de créer des rapports distincts pour les environnements Mac.



ACCÈS CONDITIONNEL

Toutes les entreprises veulent s'assurer que seuls des utilisateurs, applications et appareils de confiance puissent accéder à leurs données. Avec l'accès conditionnel, elles sont en mesure de définir des critères pour identifier les appareils n'étant ni gérés, ni conformes et de mettre en place des procédures pour y remédier. Dès lors qu'un service sur le cloud (par exemple, Office 365) demande à accéder à des données, l'accès conditionnel est capable de déterminer si la requête provient d'un utilisateur de confiance, utilisant une application et un appareil de confiance.

À partir des données d'inventaire complètes du Mac fournies par Jamf, Intune évalue la conformité, génère un rapport de conformité, puis Azure AD applique l'accès conditionnel afin de protéger les ressources de l'entreprise, par exemple les données, e-mails et documents d'Office 365 ou bien les applications s'authentifiant auprès d'Azure AD.



MISE EN CONFORMITÉ

Si un Mac est identifié en tant qu'appareil non conforme, il est bloqué et l'utilisateur reçoit une procédure de mise en conformité par le biais du Self Service de Jamf, un catalogue d'apps donnant accès à des ressources, des contenus et des apps. Les utilisateurs disposent ainsi d'une méthode simple pour sécuriser eux-mêmes leur Mac et accéder à leurs apps et leurs données.

Se préparer à l'avenir

Il est possible dès à présent de regrouper les données d'inventaire Apple depuis Jamf vers Intune, mais nous pensons prochainement étendre les possibilités d'intégration :



AUTHENTIFICATION

Avec Jamf Connect (anciennement NoMAD), les utilisateurs pourront se connecter à un nouveau Mac avec leur identifiant **Mac with Azure Active Directory**. Ainsi, il ne sera plus nécessaire de créer et de gérer un nom d'utilisateur et un mot de passe locaux sur le Mac des utilisateurs finaux.

À l'aide d'un identifiant unique, les utilisateurs pourront se connecter à leur Mac et accéder immédiatement aux services dans le cloud liés à Azure AD (par exemple, Office 365). Le compte sera automatiquement configuré et synchronisé avec Azure AD en arrière-plan.