



Une approche centrée sur l'utilisateur

Redéfinir le paysage informatique

Introduction

Dans un contexte où les entreprises cherchent à laisser leur empreinte dans leurs marchés respectifs, les cadres savent que rendre les employés plus autonomes en mettant à leur disposition la bonne technologie constitue la meilleure façon de les rendre plus productifs tout en développant l'activité de l'entreprise. Avec une technologie transparente mais omniprésente, une nouvelle génération d'employés veut également bénéficier d'une technologie moderne tout aussi transparente sur leur lieu de travail :

- Un accès total, où qu'ils se trouvent.
- Un mariage harmonieux entre vie personnelle et vie professionnelle, dans un même appareil.
- Et une expérience utilisateur optimale dès la mise sous tension de leur appareil.

Aucun fournisseur de technologie ne répond mieux à ces attentes qu'Apple.

Cette évolution dans la mentalité des employés incite les experts informatiques à réévaluer la définition du service informatique ainsi que les pratiques et workflows qu'ils déploient auprès des utilisateurs. **La question est de savoir comment le service informatique doit évoluer pour suivre cette tendance centrée sur l'utilisateur?**

Le livre électronique suivant répond précisément à cette question. Il explique ce qui anime cette tendance et comment le service informatique peut en tirer parti pour rationaliser les pratiques technologiques, réduire les coûts, exercer un impact positif sur la culture de l'entreprise et s'assurer que celle-ci attire et conserve les meilleurs talents.

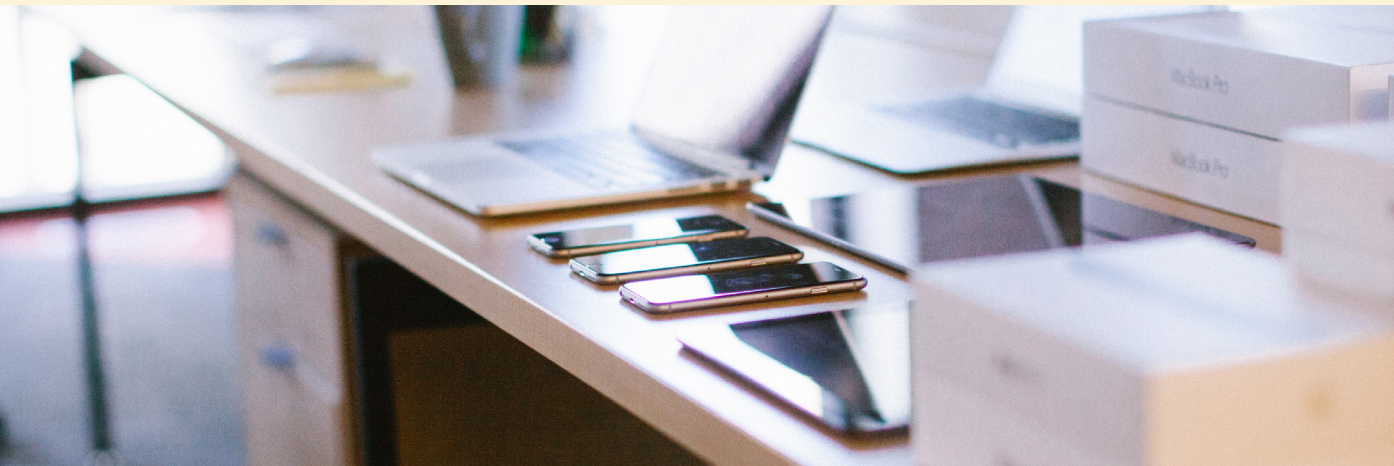
Qu'est-ce qui explique cette mutation informatique ?

La pénétration d'Apple dans l'entreprise

La part des appareils Apple au sein de l'entreprise ne cesse de croître. Selon les dernières déclarations de Tim Cook, CEO d'Apple, les activités d'Apple au niveau des entreprises s'élèvent aujourd'hui à plus de 25 milliards de dollars. Apple précise également que l'iPhone est utilisé par 97 % des sociétés figurant dans la liste Fortune 500 et par 91 % de celles figurant dans la liste Global 500. Les tablettes iPad sont utilisées par 99 % des entreprises Fortune 500 et par 93 % des entreprises Global 500.

« Je pense que peu de personnes savent que nous avons réussi en quelques années seulement à développer un chiffre d'affaires de 25 milliards de dollars dans le secteur des entreprises ».

Tim Cook
CEO, Apple



La croissance d'Apple dans l'entreprise

Et ce boom ne devrait pas ralentir. Jamf a mené un sondage auprès de nombreuses entreprises de toutes tailles et leur a demandé : « Prévoyez-vous d'utiliser plus de Mac, d'iPad et d'iPhone au sein de votre organisation ? ». Et la grande majorité de ces entreprises a répondu que la part des appareils Apple devrait en effet augmenter.

36%
iPad

46%
iPhone

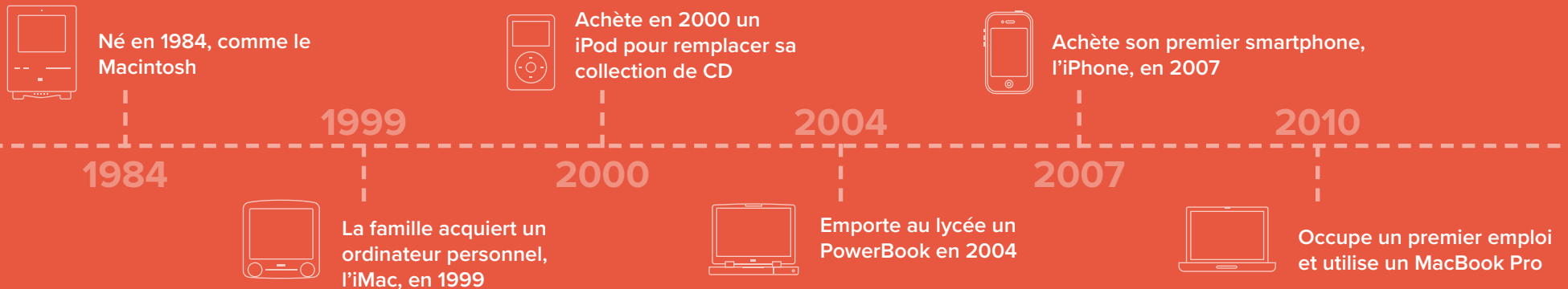
68%
Mac



Une main-d'œuvre en pleine évolution, avec de nouvelles attentes

L'expansion d'Apple au sein de l'entreprise est en grande partie un reflet de l'évolution démographique que connaît le monde du travail. Selon le Département américain du travail, plus de 46 millions de travailleurs sont nés entre 1980 et 2000.

Prosperer avec Apple



Les jeunes qui arrivent sur le marché du travail exigent des outils avec lesquels ils ont grandi, afin d'être plus productifs et de concilier leur vie personnelle et leur activité professionnelle dans une même expérience.

« Longtemps, l'appareil utilisé au travail déterminait celui qui était acheté pour un usage personnel. Aujourd'hui, c'est le contraire. L'appareil le plus simple à utiliser devait donc forcément s'imposer sur le lieu de travail. »

** Icônes créées par Yaroslav Samoilov, membre du Noun Project*

Mike Hamilton

Responsable informatique,
MuleSoft

Attirer et garder les talents

Maintenant qu'ils connaissent l'impact qu'Apple et la nouvelle génération d'utilisateurs Apple exercent sur l'activité de leur entreprise, les décideurs doivent définir quelle approche adopter pour suivre cette tendance.

Une option consiste simplement à ignorer le phénomène. Une organisation peut en effet continuer à proposer à ses nouveaux employés un ordinateur Windows comme choix par défaut. Mais cette approche compromet sérieusement sa capacité à attirer et à retenir les talents.

Selon le rapport Millennials at Work de l'agence PWC, la majorité des jeunes travailleurs accordent de l'importance à la technologie que leur futur employeur mettra à leur disposition. Cela prouve qu'en offrant une meilleure technologie, l'entreprise a toutes les chances d'attirer les meilleurs talents. En outre, une écrasante majorité déclare que l'utilisation d'une technologie qu'ils apprécient les rend plus efficaces au travail. Les employés sont plus productifs avec des outils qu'ils savent déjà utiliser.

59%

des personnes interrogées déclarent que la technologie de pointe mise à leur disposition par l'employeur est un critère important dans le choix d'un poste

78%

indiquent que l'accès à une technologie qu'ils aiment utiliser les rend plus efficaces au travail

**“Millennials at work”
report**

PWC

Une évolution dans les pratiques informatiques

Face à une main-d'œuvre plus jeune et plus mobile, motivée par l'utilisation d'une technologie de pointe, le service informatique doit adapter ses méthodes pour rendre ses utilisateurs plus autonomes.

Un exemple parfait de l'approche « traditionnelle » est le long processus de création d'image que les administrateurs informatiques doivent suivre pour mettre à disposition un nouvel ordinateur à chaque utilisateur.

Ce processus implique la création d'une image maître contenant tous les logiciels, paramètres et protocoles de sécurité requis par les nouveaux employés. La création d'image est un moyen fiable pour le service informatique de s'assurer que tous les appareils sont identiques avant de les remettre aux utilisateurs. Mais, cette solution n'est pas infaillible. L'exemple le plus flagrant est qu'une image maître est difficile à gérer et devient presque aussitôt obsolète. Les logiciels nécessitent de fréquentes mises à jour afin de corriger les failles de sécurité et d'ajouter de nouvelles fonctionnalités.

Un workflow de création d'image standard commence dès que le service informatique achète des ordinateurs auprès de son fournisseur préféré et les expédie à un centre de traitement central. Ce service informatique consacre ensuite du temps et des ressources à créer et à précharger l'image maître sur chaque ordinateur. Il transfère ensuite les ordinateurs pré-imaginés vers un entrepôt afin d'y stocker les appareils destinés aux futurs utilisateurs. Enfin, lorsqu'un nouvel employé arrive dans l'entreprise, un appareil lui est envoyé. Pour récapituler, ce processus oblige le service informatique à consacrer un temps précieux à la création d'une image, au chargement de cette image sur les appareils, à expédier à plusieurs reprises des appareils, puis à stocker ces appareils. Résultat : les appareils perdent de la valeur et les logiciels deviennent rapidement obsolètes.

Lorsque l'utilisateur final reçoit son nouvel ordinateur, il doit suivre un processus de configuration de compte avec un mot de passe prédéterminé, lui signalant qu'il a reçu un appareil verrouillé et contrôlé par l'entreprise.

Workflow standard de création d'image



Achat auprès du fournisseur



Le service informatique précharge l'image



Stockage en entrepôt



Expédition à l'utilisateur



Il existe sûrement une méthode plus efficace...

Et les organisations qui utilisent les produits Apple la connaissent déjà ! Au lieu de suivre un processus traditionnel où les appareils d'entreprise deviennent rapidement obsolètes, le service informatique peut tirer parti d'un logiciel de gestion fournissant au préalable tous les réglages nécessaires, puis envoyer un nouvel ordinateur directement à l'utilisateur final.

Par exemple, Jamf et le Programme d'inscription des appareils Apple (DEP) permettent d'outrepasser le travail effectué par le service informatique afin de bâtir une relation collaborative et productive entre le service informatique, l'utilisateur et l'appareil. Grâce à ce modèle, le service informatique élimine les tâches manuelles, rationalise de façon drastique le processus de configuration pour les utilisateurs et offre immédiatement à ces derniers une expérience personnalisée.

Comment ce partenariat fonctionne-t-il ?

Le programme DEP permet aux administrateurs informatiques de commander de nouveaux Mac, iPad et iPhone auprès des revendeurs Apple et d'enregistrer les numéros de série correspondants appartenant à l'entreprise acheteuse.

Lorsqu'un appareil Apple acheté démarre pour la première fois, il communique avec les serveurs d'Apple qui l'invitent à installer les logiciels, les configurations et les réglages de sécurité à l'aide de la solution de gestion des appareils Apple. Le tout, automatiquement.

Le service informatique peut ainsi offrir toute l'expérience Apple à laquelle les utilisateurs sont habitués, tout en s'assurant que les nouveaux appareils sont correctement configurés, que les logiciels sont déployés et que les protocoles de sécurité sont respectés. Telle est la nouvelle mission du service informatique : se concentrer sur l'expérience utilisateur et automatiser les tâches informatiques manuelles et routinières.

Programme d'inscription des appareils Apple



Commande auprès d'Apple



Expédition à l'utilisateur

Ce processus est-il applicable à Windows ?

Les méthodes traditionnelles de création d'image sont étroitement liées à Windows. En fait, c'est la seule façon d'installer et de configurer un PC. Mais Windows ne permet pas actuellement au service informatique d'effectuer des déploiements sans intervention.

Étude de cas IBM

L'informatique centrée sur l'utilisateur, comme il se doit

En s'appuyant sur cette approche, IBM, inventeur de l'ordinateur personnel IBM en 1981, représente aujourd'hui le plus grand déploiement Mac au monde. IBM a déployé plus de 90 000 Mac auprès de ses employés depuis la mise en œuvre d'un programme de choix technologique lancé en juin 2015, et le groupe a beaucoup appris en cours de route.

« L'informatique s'inscrit parfaitement dans la culture d'entreprise d'IBM : nous la considérons donc plus sous un angle culturel que purement technique », a déclaré Fletcher Previn VP, Workplace as a Service IBM. IBM a compris que le groupe avait besoin de changer sa culture d'entreprise pour espérer attirer les meilleurs talents et maintenir la productivité et la motivation de ses employés.



Fletcher Previn
VP, Workplace as a Service IBM

Mac@IBM en quelques chiffres

2014 **0**
0 Mac géré, 500 000 PC

2015 **30K**
Macs

2016 **90K**
Macs

IBM propose un choix technologique dans le monde entier et constate les résultats

Depuis la mise en œuvre de ce programme, 73 % des employés ont déclaré que leur prochain ordinateur sera un Mac. Cette tendance confirme l'enquête sur le choix des employés, menée en 2016 par Jamf et dans laquelle 75 % des personnes interrogées indiquaient préférer le Mac au PC. Et parmi ceux qui sont déjà passés au Mac, IBM annonce une augmentation de 10 points dans leur enquête annuelle sur la satisfaction des employés. La principale raison de cette hausse a été attribuée à « l'accès à de meilleurs outils ».



73%

des employés IBM veulent un Mac

En plus de constater que ses employés étaient plus heureux, IBM a découvert que les Mac étaient trois fois moins coûteux à gérer que les PC. Grâce à un nombre réduit d'appels au support technique (les utilisateurs de PC appellent deux fois plus le support que les utilisateurs de Mac), des outils de gestion moins onéreux et une meilleure valeur résiduelle, IBM économise entre 273 et 543 \$ par Mac par rapport à un ordinateur PC similaire dans le cadre d'un modèle de coût total de possession sur 4 ans. Cela démontre que les programmes de choix technologique sont non seulement intéressants pour les employés, mais également bénéfiques pour le résultat net de l'entreprise.



10 POINT

d'augmentation de la satisfaction des employés depuis l'introduction des Macs



2 x

plus d'appels d'utilisateurs de PC au support technique



3 x

plus cher de gérer des PC par rapport aux Macs

\$273 - \$543

Économie réalisée par IBM sur chaque Mac par rapport à un PC similaire (modèle TCO sur 4 ans)

Comment créer un modèle informatique centré sur l'utilisateur

Si votre objectif est d'attirer les meilleurs talents, de garder vos employés, d'augmenter la productivité et d'économiser du temps et des ressources pour les tâches informatiques, vous devez vous concentrer sur l'utilisateur.

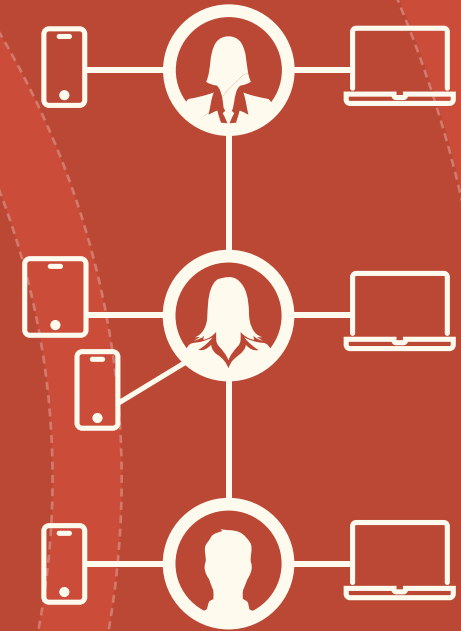
Commencez avec le choix

Offrez à vos employés un choix technologique. De nombreux facteurs importants doivent être pris en compte lors de la mise en œuvre d'un choix technologique. Votre premier réflexe sera sûrement d'évaluer la disponibilité de l'application. Économisez votre temps et sautez cette étape. Il suffit de comprendre que certains logiciels ne fonctionneront pas sur un Mac et vice versa, mais il existe néanmoins des alternatives pour maintenir la productivité de vos employés.

En outre, il est préférable de commencer avec une version bêta du programme de choix sur un seul service avant de le déployer sur l'ensemble de la société. Grâce à cette approche, la plupart sinon la totalité de vos employés restera productive pendant que vous étudiez et corrigez les faiblesses de votre workflow.

Lorsque vous êtes prêt à déployer votre programme sur un plan global, démarrez du bon pied en étant ouvert et communicatif. Gardez à l'esprit que tous vos employés ne choisiront pas Apple ou que certains ne seront pas satisfaits de leur décision initiale. Mais vous disposez d'une période de réflexion car IBM propose une politique de retour de 60 jours. Cela permettra aux employés de vérifier en toute confiance si l'appareil qu'ils ont choisi correspond à leurs besoins.

L'expérience Apple



- ✓ Tout commence par le choix
- ✓ Déploiement des appareils simplifié
- ✓ Profitez de l'expérience native Mac
- ✓ Ressources disponibles pour les employés
- ✓ Meilleur support technique

Simplifiez le déploiement des appareils

Une fois les appareils des employés sélectionnés, simplifiez le processus de commande de ces appareils afin de le rendre plus convivial pour votre équipe et l'utilisateur. Vous pouvez créer un portail en ligne imitant une expérience d'achat classique. Cette approche donne aux utilisateurs le sentiment de maîtriser le processus et permet au service informatique d'approuver ou de refuser facilement les demandes de matériel.

Après avoir passé commande d'un nouveau Mac, iPad ou iPhone, l'appareil peut être expédié directement à l'employé puis préconfiguré grâce au programme DEP et à la gestion des appareils Apple.

Vous pouvez prévenir par e-mail vos utilisateurs que l'appareil est en cours de livraison, les informer de l'état de leur appareil, et leur rappeler où trouver des ressources informatiques utiles.

Lorsque l'utilisateur déballe son nouvel appareil, il sera automatiquement guidé tout au long du processus d'installation personnalisé par le service informatique, puis inscrit auprès du programme de gestion : tous les paramètres seront configurés et les stratégies seront appliquées correctement.

Programme d'inscription des appareils Apple



Commande auprès d'Apple



Profils MDM



Apps avec Programme d'Achats en Volume



Réglages de sécurité



Expédition à l'utilisateur

Profitez de l'expérience native Mac

Apple a consacré beaucoup de temps et d'efforts pour rendre l'expérience utilisateur macOS agréable, et les organisations qui cherchent à déployer des Mac dans un programme de choix doivent veiller à garder cette expérience intacte. Apple propose des outils de chiffrement natifs, par exemple FileVault, intégrés au système d'exploitation et gérables à distance. Le service informatique peut ainsi veiller au respect des normes de sécurité sans avoir besoin de logiciels supplémentaires.

Il en va de même pour les logiciels antivirus pour Mac : le système macOS est beaucoup moins menacé par les virus que Windows, du fait de son architecture UNIX. Apple gère une liste des définitions de virus et met automatiquement à jour tous les Mac. Cette fonctionnalité s'appelle XProtect et, tout comme FileVault, elle est intégrée au système d'exploitation et reste totalement transparente pour les utilisateurs. En évitant l'installation de logiciels de sécurité verrouillés et encombrants, les entreprises permettent à leurs utilisateurs de profiter pleinement de l'expérience Apple.

Sécurité macOS native



FileVault



XProtect



Autorisations administrateur

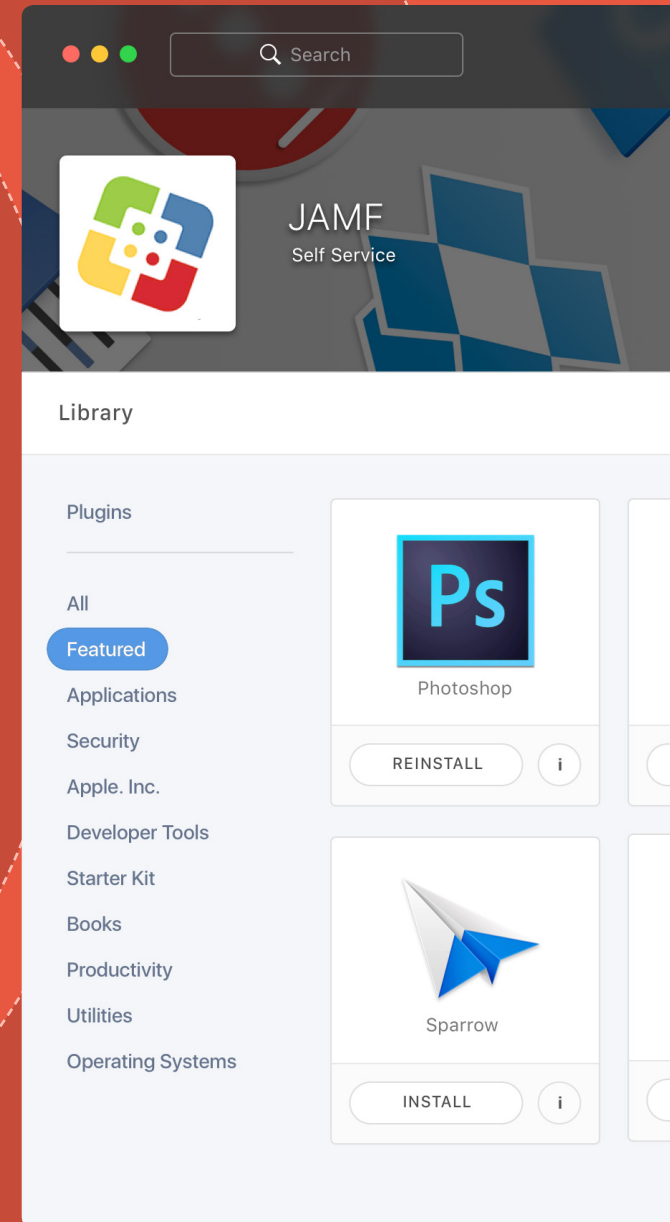
Ressources disponibles pour les employés

Fournir des ressources à la demande est un excellent moyen d'aider les utilisateurs à devenir autonomes. Des catalogues d'applications, comme Jamf Self Service, peuvent proposer des ressources approuvées par le service informatique, par exemple des applications et des pilotes d'imprimante. Ces ressources peuvent être préconfigurées pour cibler des utilisateurs et des groupes spécifiques. Le service informatique peut même ajouter un bouton qui déclenche des scripts de maintenance afin de purger les journaux et d'effacer les fichiers de cache.

Tout cela peut être effectué par l'utilisateur sans droits d'administration, ce qui signifie que les utilisateurs standard ont également la liberté de personnaliser leur propre appareil. Ce n'est pas un processus ponctuel non plus. Ajoutez des applications nouvelles et populaires à votre catalogue d'applications et supprimez les éléments inutiles à tout moment.

Meilleur support technique

Pour rendre l'expérience de support aussi conviviale que le programme de choix technologique lui-même, vous aurez besoin de restructurer votre modèle de support. Tandis que le service informatique gérera les principales tâches, vous collaborerez avec les équipes marketing, ressources humaines, communications et UI/UX pour concevoir un portail de support intuitif qui servira de communauté en ligne favorisant l'entraide entre les différentes parties. Votre portail devient ainsi rapidement un forum idéal où vos employés peuvent y trouver des réponses, ainsi que le lieu où poser des questions et publier des commentaires. Au lieu de contacter immédiatement le support technique pour obtenir de l'aide, vos employés disposent de nombreuses ressources d'auto-assistance.



Simplifiez votre transition informatique grâce à Jamf Pro

Pour vous aider à tenir votre promesse d'offrir un système informatique centré sur l'utilisateur, Jamf Pro, une solution de gestion exclusive Apple, vous permet de déployer des appareils Apple et de les gérer tout au long de leur cycle de vie.

Grâce à l'association d'Apple et de Jamf, le service informatique place l'utilisateur au centre du processus, dès l'instant où il déballe son appareil.

Demandez un essai gratuit pour voir ces puissantes fonctionnalités de gestion d'Apple en action et donner la priorité à vos utilisateurs.



[Demander un essai](#)



Depuis 2002, Jamf a concentré tous ses efforts pour aider les entreprises à réussir avec Apple. Jamf poursuit cet engagement pour permettre à l'informatique de donner encore plus d'autonomie aux utilisateurs finaux et d'offrir l'expérience légendaire d'Apple aux entreprises, au secteur de l'éducation et aux organisations gouvernementales via ses logiciels Jamf Pro et Jamf Now ainsi que la **Jamf Nation Community**, qui regroupe plus de 39 000 membres. Aujourd'hui, plus de 9 000 clients dans le monde font confiance à Jamf pour gérer plus de 7 millions d'appareils Apple.

www.jamf.com/fr