

Employés à distance :

toujours vers plus d'autonomie



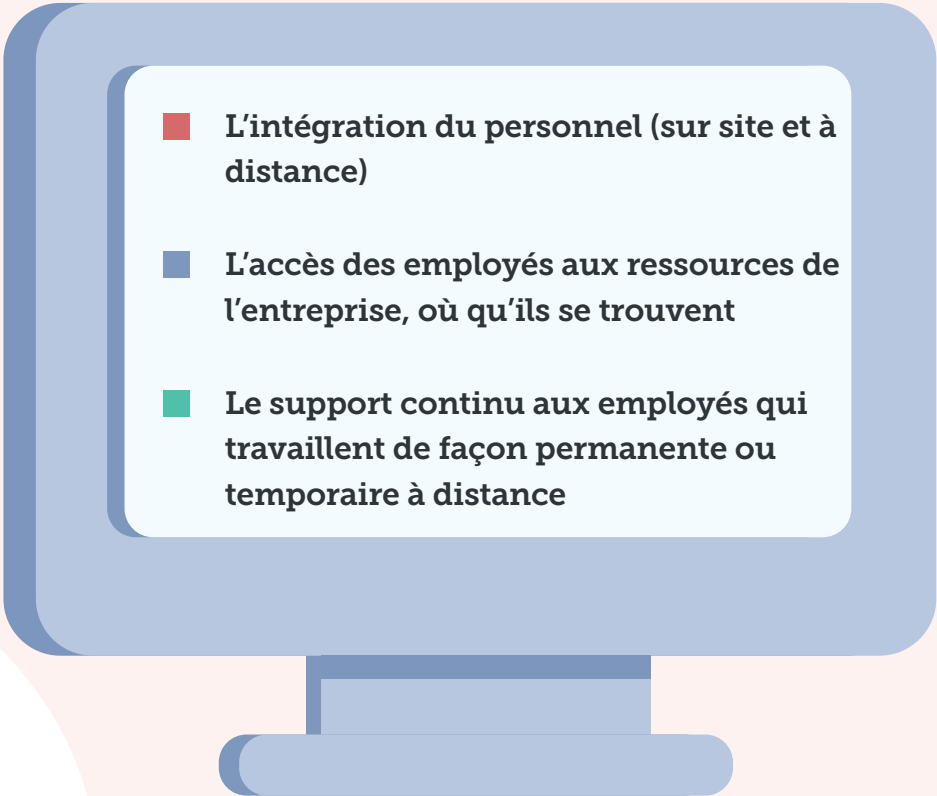
La façon de travailler a changé. Il est temps de s'adapter.

L'activité professionnelle n'est plus limitée en termes de lieux et d'horaires. Les journées de travail qui s'étaient de 9 h à 17 h, exclusivement depuis le bureau, ne seront bientôt plus qu'un lointain souvenir. Dans les faits, **66%** des organisations autorisent le télétravail et **16%** des employés le pratiquent à temps plein¹.

Néanmoins, rien de tout cela ne serait possible sans les technologies du numérique. En constante évolution, elles améliorent les processus des entreprises et optimisent l'expérience des employés. Mais ce qui en fait une totale réussite, ce sont les responsabilités du service informatique, elles aussi en constante évolution.

Dans la conjoncture actuelle, pour des raisons qui touchent à la santé, à la fidélisation des employés ou à leur productivité, les organisations sont plus nombreuses que jamais à examiner les possibilités du travail à distance et les règles régissant le télétravail.

Dans notre e-book, nous expliquons comment répondre de manière optimale aux besoins des employés et de l'organisation dans son ensemble. L'accès est mis sur :

- 
- **L'intégration du personnel (sur site et à distance)**
 - **L'accès des employés aux ressources de l'entreprise, où qu'ils se trouvent**
 - **Le support continu aux employés qui travaillent de façon permanente ou temporaire à distance**

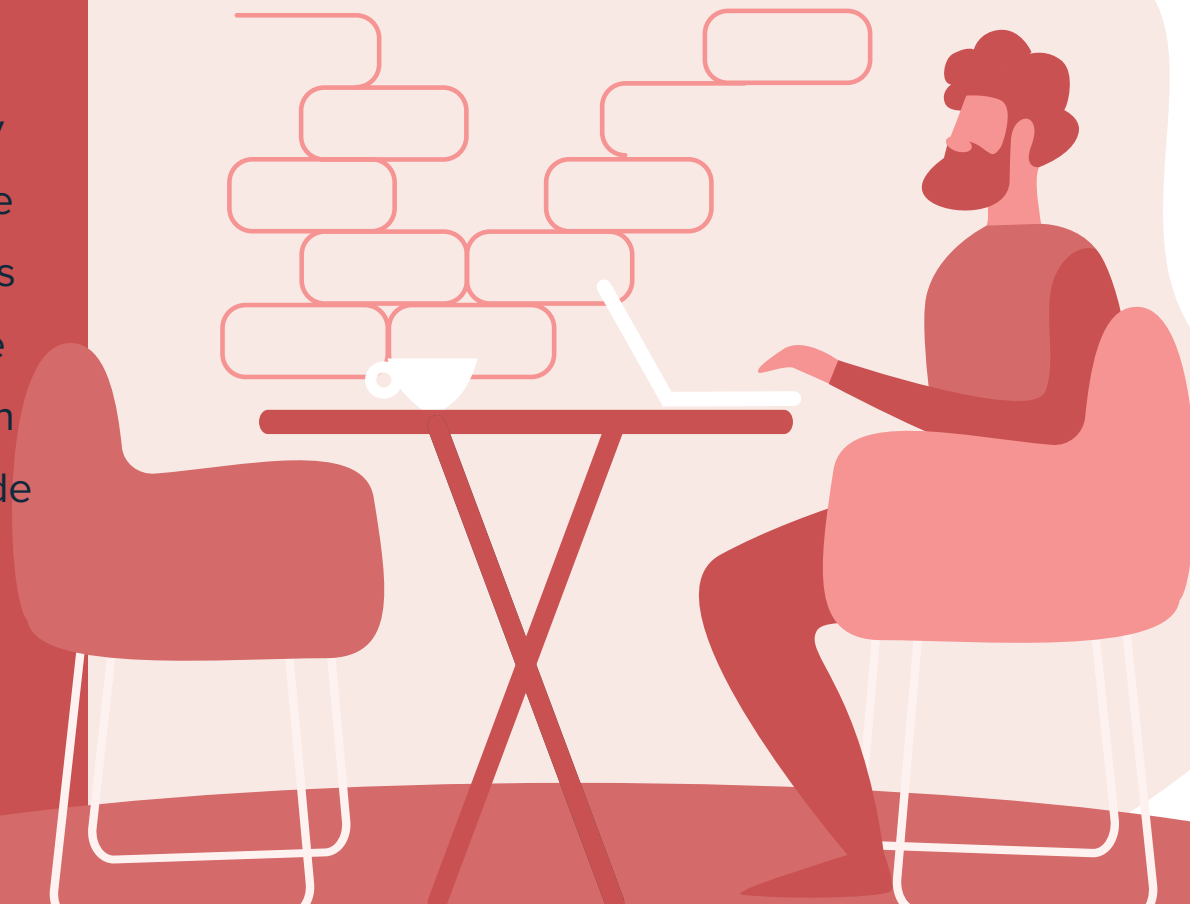


Une meilleure expérience d'intégration pour tous

Les organisations doivent aider les employés à gagner en autonomie et en productivité. Cependant, la rapidité avec laquelle elles y parviennent est directement liée au taux de fidélisation et au niveau de productivité des nouvelles recrues. En les intégrant comme il se doit, elles augmentent leur maintien en poste de **82%** et leur productivité de plus de **70%**².

Aussi, il est indispensable que les organisations proposent la technologie appropriée et sachent mettre en place les outils nécessaires pour faciliter et simplifier le processus d'intégration des employés, aussi bien ceux travaillant à distance que ceux travaillant sur site. Toutefois, lorsque vient le moment de choisir comment soutenir au mieux ces objectifs, il apparaît que toutes les technologies et tous les outils ne sont pas logés à la même enseigne.

Dans le monde entier, le matériel de marque Apple se généralise en entreprise. Sa facilité d'utilisation et la demande de croissante des employés incitent bon nombre d'organisations à ouvrir les yeux et à prendre en charge et proposer des Mac, iPad et iPhone. Force est de constater que cette tendance présente pour les employés, le service informatique et l'organisation dans son ensemble des avantages inouïs.



Service informatique : une intégration efficace

Le service informatique n'a qu'une seule et unique occasion de faire bonne impression. Il peut la saisir en installant Apple Business Manager et en instituant une stratégie de déploiement des appareils à l'échelle de l'entreprise, sans intervention de la part des utilisateurs. Dès qu'un nouvel appareil est déballé puis allumé, que ce soit un Mac, un iPad ou un iPhone, **Apple Business Manager** l'inscrit automatiquement auprès de la solution de gestion des appareils mobiles (MDM) de l'organisation.

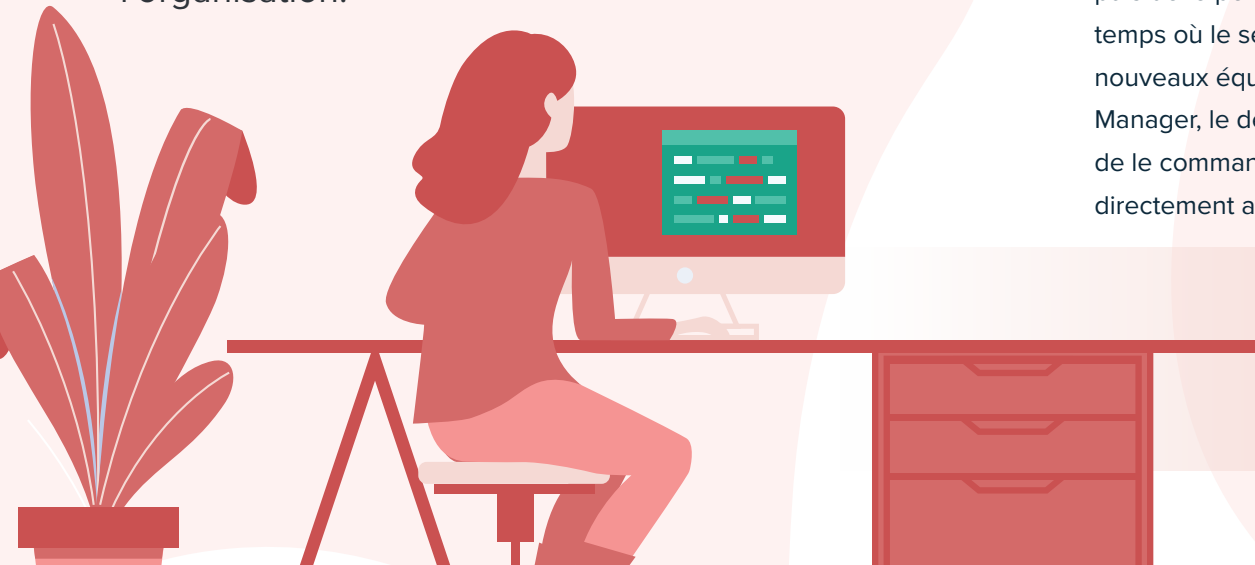
Jamf Pro, la norme de gestion des appareils Apple en entreprise, est pensée de A à Z pour soutenir pleinement Apple Business Manager dans sa mission et lui permettre de passer à l'étape supérieure. Avec une puissante technologie comme les groupes intelligents, qui aident à gérer les environnements intelligemment sans aucune interaction, Jamf Pro s'impose comme la meilleure plateforme pour soutenir vos employés à distance de plus en plus nombreux. Pour les petites entreprises, Jamf propose **Jamf Now**, un outil de gestion des appareils mobiles conçu pour tous.

Apple Business Manager est un service gratuit d'Apple. Il aide également à simplifier l'attribution des identifiants Apple lorsque couplé à une solution de gestion comme Jamf Pro ou Jamf Now. Vous privilégiez les identifiants Apple gérés et vous maîtrisez leur configuration et leur gestion. Les employés profitent pleinement en ce sens d'une stratégie clairement pensée pour le milieu professionnel. S'ils pensaient utiliser leur identifiant Apple personnel sur le lieu de travail, leurs doutes n'ont plus lieu d'être. Les administrateurs quant à eux reçoivent bien moins de tickets d'assistance puisque les utilisateurs finaux sont autorisés à gérer et réinitialiser leurs mots de passe sans solliciter l'aide du service informatique.

Avec ce workflow, il devient entièrement inutile de déballer chaque appareil puis de le personnaliser et de le configurer pour chaque employé. Le temps où le service informatique se retrouvait submerger par l'arrivée de nouveaux équipements est bien révolu. Avec Jamf Pro et Apple Business Manager, le déploiement d'un nouvel appareil gagne en simplicité. Il suffit de le commander via le portail Apple Business Manager et de le faire livrer directement au bureau ou au domicile de l'utilisateur final.



Aucune autre interaction n'est requise de la part du service informatique. Vous pouvez ainsi vous consacrer pleinement au support de vos collaborateurs géographiquement dispersés.



Une meilleure expérience d'intégration pour tous

Pour mettre en place ce processus de déploiement Zero Touch, tout ce qu'il est demandé aux organisations, c'est de s'y préparer, d'acheter le matériel, puis de le déployer.

Se préparer

- 1 S'inscrire auprès d'Apple Business Manager
- 2 Associer le compte Apple Business Manager au serveur MDM
- 3 Configurer les réglages et personnaliser l'inscription



Acheter

- 1 Commander du matériel Apple directement ou auprès d'un revendeur Apple agréé
- 2 Affecter les appareils à inscrire



Déployer

- 1 Envoyer les appareils Apple encore emballés, directement aux employés
- 2 Demander aux employés de débiller leur appareil et de l'allumer
- 3 Lancer l'inscription automatique des appareils dans le système de gestion



Employés : une intégration simplifiée

L'arrivée dans un nouveau poste est en soi source de stress pour les employés. Apaisez leurs craintes en les dotant des outils dont ils ont besoin (et envie) dès le premier jour, grâce au déploiement Zero Touch.

Pour un employé qui travaille à distance, cela signifie être productif en un rien de temps. Il lui suffit en effet de recevoir son nouveau matériel Apple, de le déballer, puis de l'allumer. C'est tout ! Les employés se retrouvent alors instantanément connectés aux ressources dont ils ont besoin dans le cadre de leur travail, y compris à la messagerie, au VPN et aux applications de productivité, de la même manière que leurs collègues sur site. Votre solution de gestion des appareils devrait également permettre une configuration souple du workflow de personnalisation des inscriptions et vous aider à proposer des supports vidéo, de la documentation et autres informations à mesure que les nouveaux employés cliquent dans les différents écrans pour inscrire leur appareil.

Une fois en ligne, les employés à distance peuvent rapidement localiser et utiliser leurs applications préférées ou autres ressources indispensables. Cela est rendu possible par Self Service, un portail gratuit proposant des applications choisies avec soin, pour tous les utilisateurs finaux de l'organisation.



Inutile aux appareils de transiter par le service informatique et aux employés de se rendre dans les locaux de l'entreprise pour obtenir leur équipement.



Connexion et accès des employés aux ressources de l'entreprise à distance

Pour différencier et personnaliser davantage encore le processus de déploiement des appareils et la gestion continue de leur cycle de vie, aussi bien pour les employés à distance que ceux sur site, les organisations se tournent vers des méthodes modernes d'authentification et de sécurité.

Grâce à une solution de gestion des authentifications et des identités telle que **Jamf Connect**, les organisations peuvent mettre en place une stratégie consistant à « ne jamais faire confiance et à toujours vérifier ». Cela se révèle indispensable pour les employés à distance qui accèdent en théorie à des informations et ressources sécurisées sur des réseaux non sécurisés.

Jamf Connect et les fournisseurs d'identités cloud (par exemple, Okta et Microsoft Azure Active Directory) renforcent la confiance que les organisations peuvent avoir dans leurs utilisateurs et leurs appareils tout en garantissant aux employés une expérience homogène et sans interruption.

Trois axes sont ainsi privilégiés :

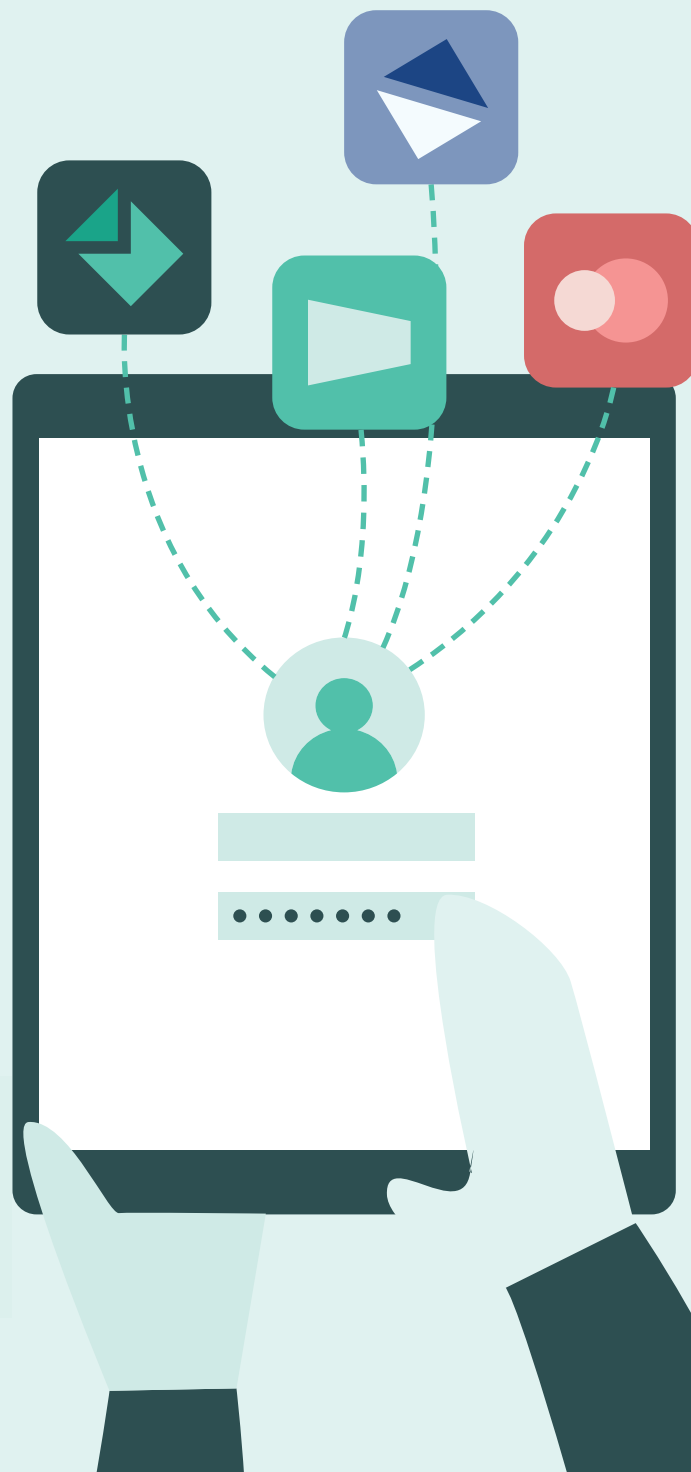


Approvisionnement et authentification des comptes

Les administrateurs informatiques peuvent mettre en service un Mac en y installant toutes les applications nécessaires à l'entreprise et à la productivité des employés, uniquement d'après les identifiants dans le cloud des employés. Autant dire un renforcement des déploiements sans intervention des utilisateurs. En effet, ces derniers se connectent simplement avec leurs identifiants grâce à l'authentification multi-facteur. Ainsi, l'entreprise sait si la personne qui se connecte est bien celle attendue, mais aussi si elle accède au bon appareil et aux bonnes ressources.



Pour les opérations du quotidien, cette expérience de connexion simple, mais qui n'en est pas moins sécurisée, intervient à chaque fois qu'un utilisateur se connecte.



Gestion des identités

Dans la mesure où Jamf Connect exige un nom d'utilisateur et un mot de passe pour gérer l'identité cloud, les administrateurs informatiques ont la possibilité de surveiller les accès demandés ainsi que de savoir qui les demande et d'où. Cette mesure de sécurité, par sa puissance, protège les travailleurs à distance, ceux qui peuvent se connecter à leur appareil depuis un réseau non sécurisé ou dont l'appareil est perdu ou volé.



Le service informatique peut garantir les normes de sécurité et de conformité sur tous les appareils en appliquant des règles de gestion des mots de passe par le biais des fournisseurs d'identités cloud, soit en ajoutant une couche de sécurité supplémentaire.



Synchronisation entre l'identité des utilisateurs et les informations d'identification sur les appareils

Jamf Connect permet aux employés de gagner en autonomie en les incitant à synchroniser leur identité professionnelle (dans le cloud) avec le mot de passe de leur compte Mac en local et ce, à tous moments. En clair, les employés peuvent accéder à tout ce dont ils ont besoin sans avoir à saisir un mot de passe à plusieurs reprises.

40% À ce sujet, Gartner signale que 40 % de tous les appels au service d'assistance concernent la réinitialisation des mots de passe³. Avec Jamf Connect, fini ce type de requêtes, de quoi faire gagner un temps considérable au service informatique et ne pas nuire à la productivité des employés le temps de trouver une solution.



Un support continu aux employés qui travaillent de façon permanente ou temporaire à distance

L'intégration des nouvelles recrues et la connexion instantanée et sécurisée aux ressources sont les deux premières étapes indispensables pour garantir la productivité des employés à distance. Néanmoins, il est tout aussi important de gérer les appareils en continu.

Jamf Pro et **Jamf Now** communiquent avec les appareils au moyen du **service de notification push d'Apple (APNs)** et leur indiquent comment se comporter. Cette procédure maintient une connexion constante avec les appareils de sorte que le service informatique n'a pas à s'en occuper.

Lorsque le service informatique souhaite modifier un appareil (à distance ou sur site), il envoie simplement un profil de configuration ou une commande de gestion via les APN. Le VPN, la messagerie, la connexion Wi-Fi et un nombre incalculable de réglages peuvent ainsi être configurés automatiquement sur l'appareil des employés, sans interaction de leur part.



Ciblage en masse des appareils

Grâce aux **groupes intelligents**, une fonctionnalité de Jamf Pro, vous pouvez cibler intelligemment un appareil ou un groupe d'appareils. Ce ciblage intelligent dans Jamf Pro permet de collecter les données d'inventaire de tous les appareils gérés, puis si besoin, de déclencher une action automatiquement sur tout le groupe ou une partie de celui-ci. Par exemple, si un grand nombre de vos employés travaille à distance, vous pouvez créer pour eux un groupe intelligent et déployer automatiquement un profil de configuration VPN sur tous les appareils afin qu'ils puissent accéder sans problème aux ressources de l'entreprise.

Vous pouvez aussi rendre ces documents accessibles à la demande via [Self Service](#). Le service informatique alimente Self Service avec les configurations approuvées, les ressources, les scripts servant à dépanner les problèmes les plus courants et les applications de confiance laissant les employés y accéder et les télécharger selon leurs besoins.



De jour comme de nuit, aux quatre coins du monde, les utilisateurs sont autonomes et n'ont pas besoin d'ouvrir un ticket auprès du service d'assistance.

Gestion avancée des applications

Les applications sont essentielles au fonctionnement de l'entreprise. Aussi est-il nécessaire d'adapter comme il se doit la stratégie de gestion. Via l'intégration avec Apple Business Manager, Jamf Pro achète et déploie des applications depuis l'App Store (ou depuis la boutique d'applications de votre entreprise), directement sur les appareils. Là encore, ces applications peuvent être installées sur les appareils en mode push ou encore être mises à disposition via Self Service.



Il est même possible de retarder la mise à disposition d'un système d'exploitation pour donner le temps à l'équipe informatique de le valider avant de le proposer aux utilisateurs finaux à distance. Là encore, Jamf Pro aide à réduire la charge pesant sur le service d'assistance informatique et responsabilise les utilisateurs finaux qui peuvent accomplir leurs tâches sans demander de d'aide.

Le déploiement des appareils et systèmes d'exploitation les plus à jour est également important pour garantir la sécurité des appareils et de l'organisation. Jamf Pro et Jamf Now permettent au service informatique de déployer des applications et des systèmes d'exploitation en toute efficacité, puis de surveiller le processus au moyen de rapports d'inventaire.



Une meilleure protection des Mac

De plus en plus d'employés utilisant le Mac dans le cadre professionnel, le besoin de mettre en place une sécurité tout spécialement adaptée s'intensifie. Dans le cas d'une utilisation à domicile, force est de constater l'émergence d'un tout nouveau risque d'attaques pesant sur les biens de l'entreprise. En effet, les employés auront peut-être plus tendance à consulter des sites web qu'ils ne consulteraient pas habituellement sur le réseau de l'entreprise, ou encore à lire un e-mail personnel sur leurs appareils ou à accepter que leur enfant joue à un jeu en ligne. Et lorsqu'un logiciel malveillant se fraye un chemin, les équipes de sécurité et le service informatique font face à un défi supplémentaire, celui de devoir gérer l'attaque à distance.



Jamf vous donne la possibilité de sécuriser vos terminaux macOS à distance, sans pour autant nuire à l'expérience d'utilisation ou à la confidentialité des employés.

Jamf Protect tire profit des outils de sécurité natifs, par exemple du Endpoint Security Framework d'Apple et des analyses des événements système macOS effectuées sur les appareils. L'objectif ? Créer une télémétrie personnalisée et des détections qui offrent aux équipes chargées de la sécurité des entreprises une visibilité sans précédent sur leur flotte de Mac.

Avec Jamf Protect et Jamf Pro, vous disposez de certains des meilleurs outils disponibles pour identifier et résoudre les incidents sur macOS, sans même que les appareils n'aient à se connecter au réseau de l'entreprise :



Des employés modernes et mobiles : l'autonomie avant tout

La crise sanitaire récente n'est que l'une des raisons pour lesquelles les organisations ont besoin de mettre en place des workflows qui garantissent la santé et la productivité des employés, où qu'ils se trouvent.

La tendance au télétravail ne fera que persister, et pour garantir une culture d'entreprise positive, les employés qui ne travaillent pas au bureau devront gagner en autonomie, à l'image de leurs homologues sur site. Et c'est justement ce que permet Jamf, tout en proposant à ces employés une expérience optimale et la plus sécurisée possible.

Anticipez le recours massif au télétravail en demandant à tester Jamf sans plus attendre. Et en tant que client, profitez de plus de [130 formations gratuites en ligne](#) qui vous expliqueront comment profiter au mieux de Jamf pour renforcer l'autonomie de vos employés.

Demander une version d'essai

Ou contactez votre revendeur d'appareils Apple habituel pour essayer Jamf gratuitement.

1 <https://www.talentlms.com/blog/remote-work-statistics-survey/>

2 <https://b2b-assets.glassdoor.com/the-true-cost-of-a-bad-hire.pdf>

3 <https://342sv54cwf1w32bxz36tm0bv-wpengine.netdna-ssl.com/wp-content/uploads/2015/05/AD-Password-reset-tool.pdf>