

AUSFÜHRLICHER LEITFADEN

---

# iPhone und iPad Geräteverwaltung

FÜR BEGINNER

---



# Laut einer vor kurzem durchgeführten **Umfrage**, entscheiden sich drei von vier Mitarbeitern für ein iOS Gerät und nicht für ein Android Gerät, sofern ihnen die Wahl gelassen wird Android device.

Durch die weltweit wachsende Zahl an Apple Geräten in Unternehmen und im Bildungswesen müssen Investitionen in die Technologie so optimiert werden, dass Organisationen das Potenzial von Mac, iPad, iPhone und Apple TV voll ausschöpfen können. Dies bedeutet u. U. eine große Arbeitsbelastung für IT-Mitarbeiter, die jetzt dafür verantwortlich sind, diesen Zustrom neuer Geräte zu koordinieren.

Manche von Ihnen kennen sich bereits gut mit Apple aus, für andere sind die Hardware von iPhone und iPad und die Verwaltung von iOS Neuland. Dieser Leitfaden richtet sich an letztere Zielgruppe. Er wird Sie dabei unterstützen, Fertigkeiten in der Apple Administration auszubauen und diese zu beherrschen. Der Leitfaden umfasst folgende Themen:



**Einführung  
in die iPhone,  
iPad und iOS  
Geräteverwaltung**

S. 3



**Erläuterung der  
für iOS Geräte  
verfügbaren Services  
und Programme**

S. 4



**Übersicht über  
die Phasen  
des Lifecycle-  
Managements**

S. 6



**Erkenntnisse für die  
Infrastrukturplanung**

S. 20



**Überblick über die  
branchenführende  
iOS  
Verwaltungslösung**

S. 21



# Einführung in die iPhone, iPad und iOS Geräteverwaltung

Sowohl das iPhone als auch das iPad laufen auf dem iOS Betriebssystem. Sie können beide Geräte mit Mobile Device Management (MDM) verwalten, dem Apple Framework für die Verwaltung von iOS.

## So funktioniert MDM

Zur effektiven Verwaltung von iOS Geräten und zu deren umfassenden Nutzung benötigen Organisationen eine gleichermaßen leistungsfähige MDM-Lösung. Die meisten Apple Geräte sind in der Lage, Einstellungen wie etwa Fernlöschen oder Passwort-Einschränkungen korrekt zu interpretieren und auf die integrierte Architektur anzuwenden. Zwei zentrale Komponenten der MDM-Architektur sind Konfigurationsprofile und Befehle.



### Konfigurationsprofile

... dienen dazu, verschiedene Einstellungen für Ihre Apple Geräte zu definieren, und weisen das Gerät an, wie es sich zu verhalten hat. Konfigurationsprofile können dazu genutzt werden, die Konfiguration von Code-Einstellungen, WLAN-Passwörtern und VPNKonfigurationen zu automatisieren. Sie können auch dazu genutzt werden, bestimmte Objekte einzuschränken, z. B. Gerätefunktionen wie den App Store, den Webbrowser oder die Möglichkeit, Geräte umzubenennen. Alle Profile können mit einer MDM-Lösung wie beispielsweise Jamf Pro definiert und bereitgestellt werden.



### MDM-Befehle

.....werden häufig auch als „MDM-Befehle“ bezeichnet und sind spezielle Befehle, die Sie an Ihre verwalteten Geräte senden können, um bestimmte Maßnahmen durchzuführen. Has a device gone missing? Ist ein Gerät verlorengegangen? Versetzen Sie es in den Modus „Verloren“ oder senden Sie einen Fernlöschbefehl. Müssen Sie das Betriebssystem aktualisieren? Senden Sie den Befehl zum Herunterladen und Installieren von Updates. Dies sind nur einige wenige Beispiele für die verschiedenen Maßnahmen, die Sie bei einem in vollem Umfang verwalteten Mac treffen können.





# Apple Services und Programme

Die zunehmende Verbreitung von Macs in Unternehmen und im Bildungsbereich führte zu Herausforderungen im Hinblick auf die optimale Bereitstellung der Geräte im großen Maßstab, die Verwaltung von Apple IDs und den Kauf von Apps. Bei Apple war man natürlich bemüht, diese Fragestellungen anzugehen.

Man legte verschiedene Programme und Services auf, um die Geräteverwaltung einen großen Schritt weiterzubringen und so die Administration einer Vielzahl von Geräten einfacher und kostengünstiger zu gestalten.

Nicht jede Verwaltungslösung für Apple Geräte unterstützt die Programme und Services von Apple. Fragen Sie bei Ihrem Anbieter nach, um sicherzugehen, dass diese Programme sowie die Erweiterungen und Aktualisierungen unterstützt werden, die Apple mehrmals jährlich daran vornimmt.



## Zero-Touch Deployment

Die automatisierte MDM-Gerätregistrierungslösung von Apple gestattet es Organisationen jeder Größe, bei Apple oder bei autorisierten Apple Händlern gekaufte Geräte vorab zu konfigurieren, ohne diese je in die Hand nehmen zu müssen. Durch die Nutzung des leistungsfähigen Zero-Touch Deployments (ehemals Programm zur Gerätregistrierung bzw. DEP) sind Sie nicht mehr notwendigerweise alleine dafür verantwortlich, neue Hardware zu empfangen, auszupacken und zu konfigurieren. Stattdessen können Sie neue Geräte direkt an einzelne Mitarbeiter ausliefern und von diesen auspacken lassen. Beim ersten Einschalten verbindet sich das Gerät automatisch mit Apple und mit Ihrer MDM-Lösung, um relevante Konfigurationen, Einstellungen und Verwaltungsanweisungen abzurufen.



## Apps und Bücher

Mit dem Programm Apps und Bücher (ehemals Programm für Volumenlizenzen bzw. VPP) können Sie Apps und E-Books von Apple in größeren Stückzahlen kaufen und lizenzieren. Anschließend können Sie diese per Apple ID an einzelne Benutzer oder ohne Apple ID direkt an die Geräte verteilen. Apps können bei veränderten Bereitstellungsanforderungen später neu zugewiesen werden. Sie können Ihre von Apple bezogenen Service-Token für Apps und E-Books zwecks Zuweisung und Verteilung mit Ihrer Apple Verwaltungslösung verknüpfen.



## Apple Business Manager

Apple Business Manager ist ein webbasiertes Portal für IT-Administratoren. Es vereint Zero-Touch Deployment mit Apps und Bücher, sodass alle Aspekte zentral überwacht werden können. Apple Business Manager ist für alle Organisationen erhältlich, die nicht dem Bildungsbereich angehören. Organisationen, die bereits über einen DEP- bzw. VPP-Account verfügen, können innerhalb weniger Minuten auf Apple Business Manager aufrufen. Organisationen können sich erstmalig unter [business.apple.com](https://business.apple.com) registrieren.



## Apple School Manager

Apple School Manager ist ein webbasiertes Portal für IT-Administratoren, mit dem diese Benutzer, Geräte und Inhalte zentral betreuen können. Apple School Manager ist ausschließlich dem Bildungsbereich vorbehalten. Er vereint Zero-Touch Deployment, Apps und Bücher und andere Unterrichtsmanagementtools (wie beispielsweise die Classroom App) in einem zentralen Portal. Apple School Manager unterstützt „Verwaltete Apple IDs“ und „Geteiltes iPad“ und kann mit dem Schülerinformationssystem (SIS) Ihrer Schule integriert werden.



## Apple IDs

Apple IDs sind die Anmeldedaten für persönliche Accounts, über die Benutzer Zugriff auf Apple Services erhalten, z. B. auf den App Store, den iTunes Store, iCloud, iMessage und vieles mehr. Abhängig von den Anforderungen Ihrer Organisation können die Endbenutzer ihre eigene Apple ID beruflich nutzen. Sie als Administrator können aber die Nutzung von Apple IDs auch komplett sperren. Wenn es sich bei Ihrer Organisation um eine Bildungseinrichtung handelt, erhalten die Schüler bzw. Studenten eine Apple ID anderer Art (siehe folgende Seite).



## Verwaltete Apple IDs

Apple School Manager für Bildungseinrichtungen unterstützt „Verwaltete Apple IDs“ für Schüler und kann in das Schülerinformationssystem (SIS) Ihrer Schule integriert werden. Verwaltete Apple IDs sind spezielle Apple IDs für Schüler. Sie erfordern keine besondere Genehmigung und gestatten es Ihnen als IT-Administrator, Benutzerdaten zu erstellen und dynamisch zu aktualisieren. Zudem werden verwaltete Apple IDs im Apple School Manager erstellt und können mit Daten aus Classroom synchronisiert werden.

Für Unternehmen und Behörden werden verwaltete Apple IDs in Apple Business Manager nur zu administrativen Zwecken verwendet.



## Classroom App

Die Classroom App von Apple ist ein Lernwerkzeug für das iPad. Sie ermöglicht es Lehrern, den Unterricht zu verbessern, die Kommunikation und Zusammenarbeit zu fördern, die iPad Geräte der Schüler auf eine bestimmte App bzw. Webseite zu begrenzen und das Display der Schülergeräte anzuzeigen, um zu prüfen, ob die Lerninhalte korrekt verstanden wurden.



# Phasen des Lifecycle-Management

Die Geräteverwaltungsarchitektur von Apple wird meist als MDMFramework bezeichnet. Sie umfasst sechs wesentliche Elemente, die den gesamten Lebenszyklus Ihrer Apple Geräte umfassen. MDM ist die integrierte Verwaltungsarchitektur von Apple. Sie ist für macOS, iOS und tvOS erhältlich und unterstützt die folgenden Funktionen:

## 1 Implementierung und Einrichtung

Die Geräte den Endbenutzern zur Verfügung stellen.

## 2 Konfigurationsverwaltung

Die korrekten Einstellungen auf den Geräten anwenden.

## 3 Verwaltung von Apps

Sicherstellen, dass die richtige Software und die richtigen Apps auf den Geräten installiert sind.

## 4 iOS Inventar

Meldungen über den Status der einzelnen Geräte generieren.

## 5 Sicherheit

Die Geräte gemäß den Vorgaben der Organisation absichern.

## 6 Nutzerbefähigung

Den Benutzern die Möglichkeit bieten, sich selbst zu helfen, wenn sie Ressourcen bzw. Services benötigen.

Von der anfänglichen Implementierung bis zum Einsatz der Geräte durch die Endanwender – wichtig ist dabei, den gesamten Lebenszyklus der Geräte in Ihrer Umgebung zu verstehen, zu verwalten und zu unterstützen. Dadurch werden die Sicherheit und die optimale Nutzung des Potenzials Ihrer Apple Geräte sichergestellt.

## 1

# Implementierung und Einrichtung

Vor der Konfiguration der Geräte für die Endbenutzer müssen die Geräte für die Administration in einer MDM-Lösung registriert werden. Es stehen verschiedene Registrierungsverfahren zur Verfügung. Für Unternehmen und Bildungseinrichtungen werden jedoch die beiden im Folgenden erläuterten Methoden empfohlen, die eine optimierte, positive Endbenutzererfahrung anstreben:

	Beschreibung	Benutzererfahrung	Betreuung	Am besten geeignet für
<b>Zero-Touch Deployment mit Apple Business Manager und Apple School Manager</b>	Automatische drahtlose Registrierung	Benutzer erhält verpacktes Gerät, das beim Einschalten automatisch konfiguriert wird	Ja – drahtlos	Die Benutzer erhalten Neugeräte. Mit der vollautomatischen Implementierung können Sie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geräte an externe Mitarbeiter liefern</li> <li>• den Einarbeitungsprozess beschleunigen</li> <li>• Bildungseinrichtungen mit iPad Programmen unterstützen</li> </ul>
	Automatische drahtlose Registrierung	Benutzer erhält eine in Folie eingeschweißte Box, das Gerät wird beim Einschalten automatisch konfiguriert	Ja – drahtlos	
Apple Configurator	Registrierung über eine Mac App, die via USB eine Verbindung zu den Geräten herstellt (gilt nicht für Apple TV 4k)	Dieser Prozess wird von der IT übernommen, die Geräte dann an die Benutzer ausgibt	Ja – über Kabel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelle für gemeinsame Nutzung und Cart-Devices</li> <li>• Über einen Händler gekaufte Geräte</li> </ul>
Vom Benutzer initiierte Bereitstellung via URL	Manuelle drahtlose Registrierung	Benutzer ruft eine bestimmte URL auf, um das Gerät automatisch zu konfigurieren	Nein	Geräte im Außendienst, die registriert werden müssen.

## BEST PRACTICE

## Zero-Touch Deployments mit Apple Business Manager und Apple School Manager



Bildungseinrichtungen:  
Registrieren Sie sich bei  
Apple School Manager.

Kunden, die nicht aus dem  
Bildungsbereich sind:  
Registrieren Sie sich bei  
Apple Business Manager  
und melden Sie Ihren  
MDM-Server im Portal an.

1

2



Wenn die Benutzer ihre  
iOS-Geräte zum ersten  
Mal einschalten, wird  
das Gerät automatisch  
registriert – sie müssen  
nichts weiter tun.

3

4



Das Gerät empfängt  
die vorgesehenen Apps  
und Konfigurationen  
und der Benutzer wird  
zum Startbildschirm  
weitergeleitet. Das  
Gerät wird nun verwaltet  
und die Konfiguration ist  
abgeschlossen –  
ohne dass einer der  
IT-Mitarbeiter es in die  
Hand nehmen musste!

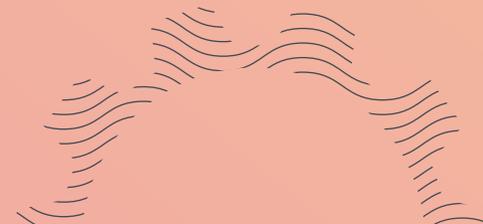
5



Kaufen Sie die  
gewünschten Geräte ein  
und weisen Sie diese Ihrem  
MDM-Server in Apple  
School Manager bzw.  
Apple Business Manager  
zu. Lassen Sie die Geräte  
direkt an die Benutzer  
liefern.



Das Gerät wird am  
MDM-Server registriert.  
Bereiten Sie eventuelle  
Konfigurationsprofile und  
Apps vor, die auf den  
Geräten installiert werden  
sollen.



## 2 Konfigurationsverwaltung

Was die Konfiguration von Apple Geräten betrifft, stehen Ihnen alle Möglichkeiten offen. Sie können einzelne Geräte oder Gruppen von Geräten je nach den Anforderungen der Endbenutzer individuell personalisieren.



### Konfigurationsprofile

Sie können Einstellungen von iOS, durch das Erstellen von Konfigurationsprofilen festlegen. Diese kleinen XML-Dateien können mit einer Managementlösung an die Geräte verteilt werden. Sie können u. a. WLAN-, VPN- und E-Mail Einstellungen anwenden, sodass die Benutzer sich mühelos mit den benötigten Ressourcen verbinden können.

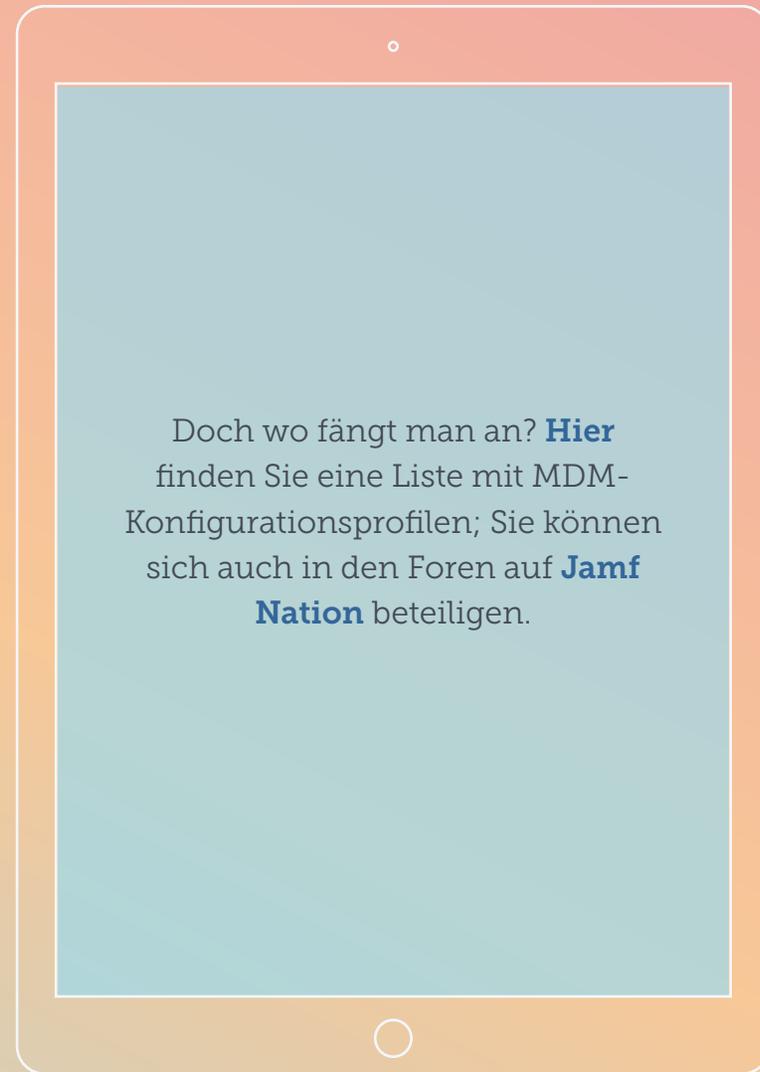


### Intelligente Zielgruppenorientierung

Sie können für alle Ihre verwalteten Geräte Bestandsdaten anfordern, auch die von Ihnen definierten eigenen Bestandsattribute, um festzustellen, bei welchen Geräten Softwareaktualisierungen, verstärkte Sicherheitsvorrichtungen oder andere Verwaltungsmaßnahmen erforderlich sind. Falls Ihre Geräteverwaltungslösung dies unterstützt, können Sie Gruppen ausgehend von Bestandskriterien zusammenstellen und anschließend Geräteverwaltungsaufgaben automatisch für einzelne Personen oder Gruppen auslösen. Sie können Elemente auch auf Anfrage über einen unternehmenseigenen App-Katalog per Self Service Benutzern zur Verfügung stellen.



Nicht alle Verwaltungslösungen für Apple unterstützen Richtlinien und die smarte Zielgruppenorientierung. Wenden Sie sich an Ihren Management-Anbieter, um sicherzustellen, dass Ihnen diese Funktionen zur Verfügung stehen.



Doch wo fängt man an? **Hier** finden Sie eine Liste mit MDM-Konfigurationsprofilen; Sie können sich auch in den Foren auf **Jamf Nation** beteiligen.



# 3 Verwaltung von Apps

## App-Grundlagen

Wir alle kennen den App Store für unsere iPhone, iPad und Apple TV Geräte. Sie sind für Privatkunden die einzige Möglichkeit, Apps für ihre Geräte zu beschaffen. Apple prüft den von den Entwicklern erstellten Programmcode auf Sicherheit und Leistungsfähigkeit. Dies ist einer der Gründe, weshalb Apple in puncto Sicherheit einen so guten Ruf genießt.

Apple Geräte sind bei Privatkunden wegen der im Lieferumfang enthaltenen, sofort einsatzbereiten nativen Tools für Kommunikation, Lernen und Produktivität sehr beliebt. Was das Apple Ökosystem jedoch besonders von der Konkurrenz abhebt, ist die reichhaltige Auswahl an Apps im App Store. Durch die Nutzung einer Geräteverwaltungslösung für die verwaltete Bereitstellung von Apps können Sie sicherstellen, dass die Benutzer über die erforderlichen Apps verfügen, dass diese Apps für den jeweiligen Verwendungszweck konfiguriert und für die Anforderungen Ihrer Umgebung abgesichert sind.

### Apps und Bücher hier kaufen:

Für **Unternehmen:**



Apps und Bücher mit **Apple Business Manager** bereitstellen

Für **Bildungseinrichtungen:**



Apps und Bücher mit **Apple School Manager** bereitstellen



## 3 Verwaltung von Apps

Wenn Sie Apps aus dem App Store über Apple School Manager bzw. Apple Business Manager bereitstellen, profitieren Sie von zusätzlicher Sicherheit und zusätzlichen Konfigurationsmöglichkeiten für die betreffenden Apps. Dies sind die Möglichkeiten:



### Was ist eine verwaltete App?

Verwaltete Apps wurden in iOS 5 eingeführt. Im Gegensatz zu Standard-Apps sind sie als Eigentum eines Unternehmens gekennzeichnet. Das bedeutet, dass verwaltete Apps via MDM-Technologie verteilt werden und so konfiguriert werden können, dass eine Sicherung der App-Daten nicht möglich ist und sie im Falle einer Entfernung des MDM-Profiles gelöscht werden.



### Managed Open In

„Managed Open In“ führt das Konzept der verwalteten Apps weiter, indem der Datenfluss zwischen den Apps kontrolliert wird. Unternehmen können so festlegen, welche Apps im iOS Share Sheet zum Öffnen von Dokumenten angezeigt werden. Dies ermöglicht eine wahrhaft native Datenverwaltung ganz ohne Container.



### App-Konfigurationen

In manchen Fällen ist es mit der Bereitstellung einer App nicht getan und Sie möchten einige Einstellungen vorab anpassen. Hier kommt die App-Konfiguration ins Spiel. Die App-Entwickler können festlegen, welche Einstellungen sich von einem MDM-Server für ihre App vorkonfigurieren lassen. Zum Beispiel könnten Sie die Box-App mit bereits vorausgefüllter Server-URL bereitstellen, sodass die Benutzer lediglich ihren Benutzernamen und ihr Kennwort eingeben müssen, um die App nutzen zu können.

## BEST PRACTICE

## Apps und Bücher mit Apple School Manager und Apple Business Manager bereitstellen



Melden Sie sich über **Apple School Manager** bzw. **Apple Business Manager** für Apps und Bücher an und fügen Sie Ihren MDM-Server im Portal hinzu.



1



App-Lizenzen werden automatisch von Ihrem MDM-Server bereitgestellt, einschließlich kostenloser Apps.



3

2



Sie können App-Lizenzen in Apple Business Manager bzw. Apple School Manager im Bereich „Apps und Bücher“ suchen und kaufen.



Die Apps werden direkt auf dem Gerät bereitgestellt. Ganz ohne Interaktion oder Apple ID.

4



# 4 iOS Inventar

MDM kann ein Apple Gerät abfragen, um eine große Menge an Inventardaten zu erfassen. So wird sichergestellt, dass die Geräteinformationen immer auf dem neuesten Stand sind und Sie fundierte Verwaltungsentscheidungen treffen können. Das Inventar eines Geräts kann in verschiedenen Intervallen abgefragt werden und enthält Informationen wie Seriennummer, iOS Version, installierte Apps und vieles mehr.

## Datenerfassung mit MDM



### Hardwaredetails

- Gerätetyp
- Gerätemodell
- Geräteiname
- Seriennummer
- UDID
- Akkustatus



### Softwaredetails

- iOS Version
- Liste der installierten Apps
- Speicherkapazität
- Verfügbarer Speicherplatz
- Status von iTunes Store



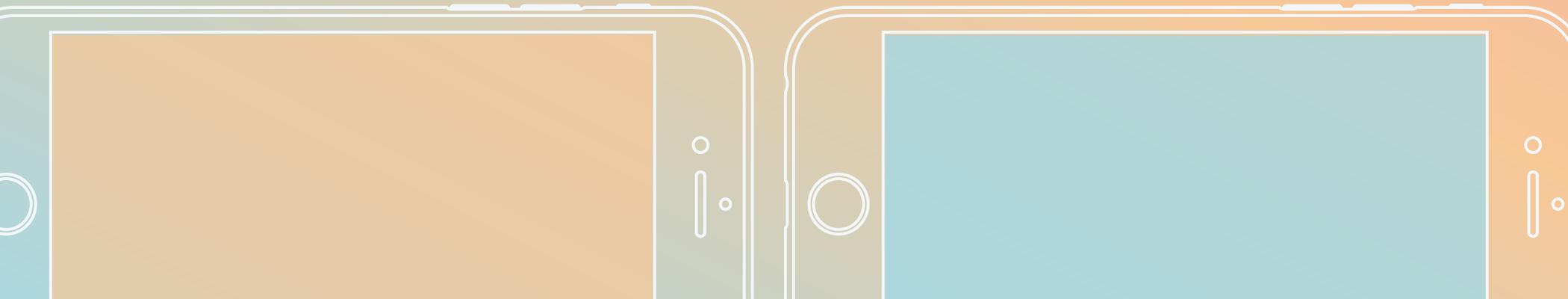
### Details zur Verwaltung

- Verwaltungsstatus
- Überwachungsstatus
- IP-Adresse
- Registrierungsmethode
- Sicherheitsstatus



### Weitere Details

- Installierte Profile
- Installierte Zertifikate
- Status der Aktivierungssperre
- Informationen zu Einkäufen
- Letzte Bestandsaktualisierung



# 4 iOS Inventar

## Warum ist der Inventar so wichtig?

Sie können nicht verwalten, was Sie nicht erfassen können. Die von MDM erfassten Inventardaten lassen sich vielseitig verwenden und liefern Ihnen Antworten auf häufige Fragen wie:



**Sind meine Geräte sicher?**

**Wie viele Apps wurden bereitgestellt?**

**Welche Version von iOS läuft auf bestimmten Geräten?**

Durch die Nutzung von Bestandsdaten können Sie mithilfe von Smart Targeting Geräte dynamisch gruppieren und Konfigurationsprofile und Einschränkungen für die betreffenden Gerätegruppen bereitstellen. Bei Jamf wird diese Funktion als „Dynamische Gruppen“ bezeichnet.

### Statische Gruppen

Konfigurationsprofil, MDM-Befehl  
oder App anwenden



### Dynamische Gruppen

Alle iOS Geräte unter iOS 11.4.1  
finden



Konfigurationsprofil, MDM-Befehl  
oder App anwenden

**Statische Gruppen** sind eine fest definierte Gruppe von Geräten, beispielsweise alle Geräte in einem Unterrichtsraum oder einem Labor. Sie können Managementrichtlinien auf die gesamte Gruppe anwenden.

**Intelligente Gruppen** hingegen sind dynamisch. Sie ändern sich ständig, ausgehend von Bestandsdaten. So können Sie Gerätedynamisch gruppieren und Konfigurationsprofile und Einschränkungen für die betreffenden Gerätegruppen bereitstellen.

Die Sicherheit und der Datenschutz von Geräten und der Zugriff auf unternehmenseigene Ressourcen genießen in jeder Organisation höchste Priorität. Für diese Belange hat Apple eine Reihe von Sicherheitsfunktionen direkt in iOS integriert. In Verbindung mit einer MDM-Lösung können Sie sicherstellen, dass nicht nur Ihre Geräte, sondern auch die Apps und das Netzwerk sicher sind.



Die vom Center for Internet Security herausgegebenen Benchmarks für iOS gelten allgemein als umfassende Checkliste für Organisationen, um iPad und iPhone abzusichern. Unser Whitepaper erläutert, wie man die Empfehlungen der unabhängigen Organisation umsetzt.



**Sicherheitscheckliste für iOS**

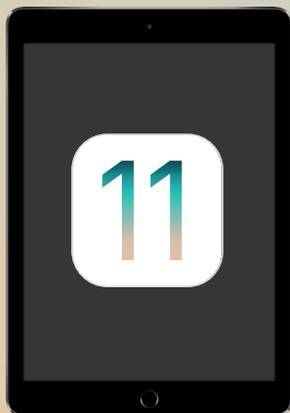
## 5 Sicherheit

Unix ist die Basis der Betriebssysteme von Apple. Sie zeichnen sich durch einen leistungsfähigen Kernel aus. Bei den Betriebssystemen von Apple wird Sicherheit groß geschrieben. Sie verfügen über unübertroffene Sicherheitseinstellungen. Diese Einstellungen können mit einer MDM-Lösung verwaltet werden.

Die Nutzung der Apple Bereitstellungsprogramme in Verbindung mit einer MDMLösung gestattet darüber hinaus eine noch detailliertere Verwaltung dieser Einstellungen in Ihrer Umgebung.



## MDM-Sicherheitsbefehle für iOS



- Modus „Verloren“ aktivieren
- Gerät sperren und löschen
- Fernlöschen
- iOS aktualisieren
- Berechtigungen und Passcodes aufheben
- MDM entfernen



### MDM-Modus „Verloren“ für iOS

Durch die Nutzung des Apple Modus „Verloren“ in Verbindung mit einer MDM-Lösung können Sie verlorengegangene bzw. gestohlene iOS Geräte sperren, orten und wiedererlangen, ohne dass der Datenschutz durch fortgesetzte Ortung beeinträchtigt wird. Bei aktiviertem Verloren-Modus empfängt das iOS Gerät eine benutzerdefinierte Sperrbildschirm-Nachricht. Das Gerät wird deaktiviert und meldet seinen Standort an die IT-Abteilung.



### Software upgrades

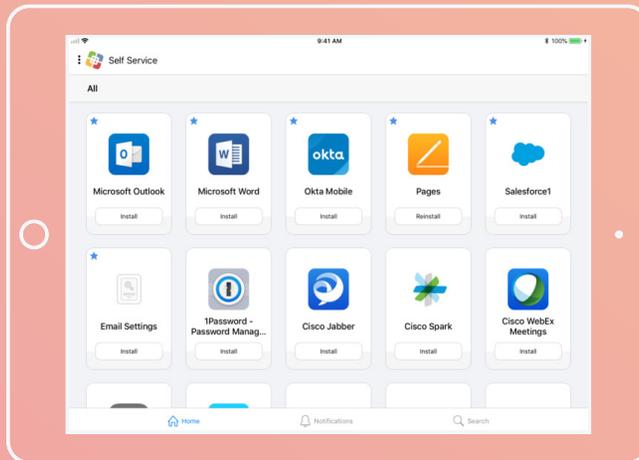
Apple entwickelt jedes Jahr eine Hauptversion von macOS, iOS und tvOS und gibt dadurch das Innovationstempo vor. Jahr für Jahr führt Apple neue, interessante Funktionen für Privatkunden ein, optimiert aber auch die Sicherheit und schließt Sicherheitslücken. Diese Updates sind für Mitarbeiter bzw. Schüler sehr wichtig, um deren Daten zu schützen. Ihre Managementlösung muss in der Lage sein, Updates von Apple bereitzustellen. Sie muss aber auch rasch (idealerweise ab dem **ersten Tag**) alle neuen Verwaltungsfunktionen unterstützen, die diese Updates beinhalten.



# Förderung der Eigenverantwortlichkeit und Akzeptanz der Benutzer

Mit dem Aufkommen von Selbsthilfetools wie Lyft, Amazon Prime und WebMD erwarten die Mitarbeiter heutzutage, dass sie die gewünschten Tools dann erhalten, wenn sie diese benötigen. Unternehmenseigene App-Kataloge decken den Bedarf der Benutzer. Diese bieten ihnen direkten Zugriff auf Ressourcen, Inhalte, kompetente Hilfe und vertrauenswürdige Apps per Klick/Tippen von ihrem Gerät aus — und zwar ohne dass dazu eine Helpdesk-Anfrage an die IT-Abteilung erforderlich ist.

## App-Katalog für Mobilgeräte



**Beispiel: Jamf Self Service** für iOS bietet einen App-Katalog mit eigenem Branding, der nahtlos in die internen Ressourcen einer Organisation oder in das unternehmenseigene Intranet integriert werden kann.

Unternehmensinterne App-Kataloge bieten den Benutzern Zugriff auf folgende Ressourcen:

- App Store, B2B-Apps, interne Apps
- E-Mail-, VPN- und sonstige Konfigurationen
- E-Books, Handbücher und Videos
- Web clips
- Upgrades für Software und Betriebssystem
- Verfügbare Sprachen: Deutsch, Englisch, Französisch, Japanisch und vereinfachtes Chinesisch

# 6 Förderung der Eigenverantwortlichkeit und Akzeptanz der Benutzer

## Vorteile von Katalogen für Apps und Ressourcen

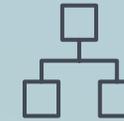
### Welche Vorteile hat die IT-Abteilung?

- Es gibt weniger Helpdesk-Anfragen, die Supportkosten werden gesenkt und Sie behalten gleichzeitig die volle Kontrolle über Ihre Umgebung
- Ein App-Katalog wie Jamf Self Service kann auf jedem verwalteten Mac, iPad bzw. iPhone automatisch installiert werden
- Durch die Integration von Verzeichnisdiensten können die Inhalte ausgehend von der Abteilung, vom Aufgabenbereich bzw. Standort der Benutzer und von anderen Kriterien personalisiert werden
- Durch die Automatisierung gängiger IT-Aufgaben, wie das Zurücksetzen von Passwörtern und Systemdiagnosen, wird direkter Support geleistet.

### Welche Vorteile haben die Benutzer?

- Die Endanwender erhalten direkten Zugriff auf ein Angebot vielfältiger Ressourcen mit umfassendem Selbsthilfeservice
- Die intuitive, personalisierte Benutzeroberfläche ist auf Ihre Landessprache und Ihre Umgebung zugeschnitten
- Für gängige Webdienste wie Tools für das Personalwesen, Kommunikationsplattformen oder interne Ressourcen können Lesezeichen erstellt werden, die als bequemer Einstiegspunkt für wertvolle Unternehmensinformationen dienen
- Von der Organisation genehmigte Apps können ohne Unterstützung der IT-Abteilung installiert werden
- Es werden Benachrichtigungen in Echtzeit über verfügbare Dienste und Sicherheitsupdates versendet.

Wegweisende MDM-Lösungen sollten die Möglichkeit bieten, Ihren App-Katalog mit eigenem Branding zu versehen und an die vorhandenen Unternehmensressourcen anzupassen. So lässt sich Ihr App-Katalog nahtlos in vorhandene interne Ressourcen integrieren, was die Benutzerfreundlichkeit steigert und für ein vertrautes Erscheinungsbild sorgt.



## Bonus: Integration von Ressourcen anderer Anbieter

Die Apple Geräteverwaltung stellt zwar nur einen Teil Ihres Technologieportfolios dar, ist jedoch von ganz entscheidender Bedeutung. Ganz gleich, ob Sie ein Helpdesk-Anfragesystem wie ServiceNow oder ein SSOAuthentifizierungstool wie Okta nutzen, Ihre Lösung für die Administration von Apple Geräten muss sich nahtlos in Ihre vorhandenen IT-Tools integrieren lassen.

Erweitern Sie die Möglichkeiten Ihrer Umgebung, indem Sie die Integration von Ressourcen anderer Anbieter nutzen, z. B. die Ressourcen auf dem **Jamf Marketplace**. Angefangen bei branchenübergreifenden Integrationen bis hin zu spezifischen Lösungen: Integrationen schaffen die Verbindung zwischen IT-Abteilungen und Services. Sie sorgen für eine integrierte, sichere und nahtlose Nutzung durch die Endanwender.



# Infrastruktur- planung

Genauso wichtig wie die von Ihnen gewählte Managementlösung, ist die Entscheidung, wo Ihre Management-Umgebung gehostet werden soll.

Beim Cloud-Hosting sind Upgrades kinderleicht. Zudem wird dabei die IT-Abteilung von den zusätzlichen Aufgaben für Serveradministration, Notfallwiederherstellung usw. befreit.

## Immer mehr Organisationen steigen auf die Cloud um.

Einige wichtige Gründe, weshalb Unternehmen wie **Eventbrite** auf die Cloud umsteigen:

### Vorteile des Cloud-Hostings



Serverbereitstellung, mit durchgehender Sicherheits- und Updateverwaltung



Sicherungsverwaltung und -tests



Speicherinfrastruktur für globale Verfügbarkeit



Alternativer Standort für Notfallwiederherstellung



Datenbankverwaltung, mit durchgehender Sicherheits- und Updateverwaltung



Serverüberwachung und Expertenteam



# Branchenführendes Apple Management

Apple schafft auch künftig ein nahtlos vernetztes Ökosystem, bestehend aus Apps und Services, die geräteübergreifend kompatibel sind. Durch zunehmende Unternehmenspartnerschaften (IBM, Cisco, SAP usw.) sowie den Boom bei Geräteauswahlprogrammen für Mitarbeiter kommen auch in Ihr Unternehmen immer mehr Mac, iPad, iPhone und Apple TV Geräte.

Um Ihre Investitionen in Apple Geräte und sonstige Technologien in vollem Umfang nutzen zu können, benötigen Sie eine Managementlösung, die dem intuitiven Konzept von Apple entspricht und die von Anfang bewiesen hat, dass die oberste Priorität lautet, die Kunden beim erfolgreichen Einsatz von Apple zu unterstützen.

Jamf bietet Apple Management in Premium-Qualität und setzt seit 2002 ausschließlich auf das Apple Ökosystem. Jamf ist das Produkt, das bei Unternehmen und Bildungseinrichtungen, die Apple und ein einheitliches Managementkonzept für das gesamte Ökosystem anbieten möchten, das größte Vertrauen genießt.



Durch die Integration mit allen Apple Services und die Bereitstellung von sofortigem Support für die Betriebssysteme und Funktionen von Apple bietet Ihnen Jamf alle Tools, die Sie für Ihren gesamten Supportbedarf benötigen. Mit Jamf können Sie sich auf strategische Aufgaben konzentrieren. Das spart Ihrer Organisation Zeit und Geld.

**Stellen Sie unser Wort auf die Probe: Testen Sie Jamf kostenlos und erleben Sie, weshalb 96 Prozent aller Kunden uns Jahr für Jahr die Treue halten.**

**Testversion**