



Manual de escolha dos funcionários de TI

Apple at Work



Descrição geral



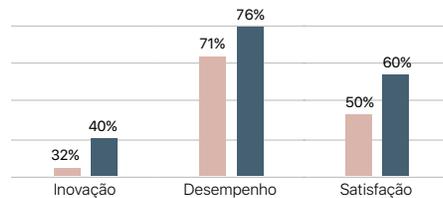
Os novos talentos preferem a tecnologia que já conhecem e adoram

Num inquérito da PwC, 78% dos millennials consideraram que trabalham melhor quando podem usar a tecnologia de que mais gostam no trabalho.¹



3 em 4 funcionários escolheriam a Apple

Num inquérito recente da Jamf sobre as preferências dos funcionários, aproximadamente 3 em 4 funcionários afirmaram que optariam por trabalhar com os produtos Apple, se lhes fosse dada essa escolha.²



Os funcionários que podem escolher contribuem mais

De acordo com um estudo da Gensler sobre o local de trabalho, os níveis de inovação, desempenho e satisfação profissionais dos funcionários aumentam consideravelmente quando estes podem fazer as suas próprias escolhas.³

Para se manterem competitivas, é essencial que as empresas consigam dar aos funcionários as melhores ferramentas para trabalhar.

Os produtos Apple são os melhores para as empresas, uma vez que são simples, intuitivos, avançados, seguros e fáceis de implementar. Todos os produtos Apple (Mac, iPad ou iPhone) são ideais para resolver problemas de uma forma criativa e proporcionam uma experiência de trabalho prática. Tudo isto permite-lhe aumentar a produtividade dos funcionários. Além do mais, quando os funcionários têm acesso às ferramentas que já conhecem e adoram, toda a empresa verifica um maior envolvimento, uma nova cultura de propriedade e uma melhoria na lealdade e retenção dos funcionários.

Por todo o mundo, as empresas inovadoras estão a reconhecer esta necessidade e a dar a liberdade de escolha a todos os seus funcionários, permitindo assim a toda a força de trabalho ter um acesso total aos produtos Apple. Para tal, estão a implementar um novo modelo de adoção, aquisição e aprovisionamento de tecnologia, e estão também a gerir toda a experiência dos funcionários de uma forma moderna.

Em vez de imagens monolíticas de sistema, apps antigas complexas e processos de assistência desarticulados, existe agora um processo focado no utilizador final, que reduz o impacto geral para a equipa de TI. O novo modelo tira partido das melhores práticas que as empresas já implementaram para o iOS, desenvolvendo-as para abranger todos os produtos Apple e incentivar os funcionários a fazerem o melhor trabalho possível.

Com este manual, a sua empresa pode criar um programa Apple at Work com novos recursos e ferramentas. Assim, os seus funcionários poderão optar por trabalhar com os produtos Apple com uma facilidade nunca antes conseguida. As equipas de TI poderão aprender as melhores práticas para prestar assistência a dispositivos Apple no local de trabalho e a tirar partido do novo modelo no seu ambiente. Nas ligações incluídas, poderá encontrar informações técnicas adicionais, bem como recursos para comunicações internas, formação, assistência e muitos outros conteúdos.

Embora este manual tenha sido criado a pensar nas equipas de TI, determinados elementos podem ser úteis para responsáveis de outros departamentos da empresa (por exemplo, recursos humanos, aquisição, finanças ou segurança da informação). A oportunidade de escolha dos funcionários pode trazer vantagens a todos estes grupos e, como tal, o alinhamento interno entre todos é fundamental para o sucesso.

Durante a criação do programa Apple at Work, comunique com a equipa alargada da Apple, através de um revendedor para empresas ou diretamente junto da Apple. Em conjunto com a sua equipa, servirá de ponto central entre os intervenientes externos e internos, e as equipas multifuncionais da empresa. Estes parceiros têm conhecimentos especializados, são experientes neste processo e podem fornecer os recursos necessários à empresa.

Um novo modelo de acesso à Apple

Embora o ambiente de TI atual seja cada vez mais complexo, o processo de integração de dispositivos Apple tem-se tornado gradualmente mais simples. A Apple disponibiliza programas e serviços que ajudam as equipas de TI a implementar e prestar facilmente assistência a dispositivos iOS e macOS. Estão também disponíveis soluções de gestão de dispositivos de outras empresas que, quando usadas em conjunto com os serviços fornecidos pelos parceiros de canal, permitem que as equipas de TI desfrutem do controlo e simplicidade de que necessitam.

Por todo o mundo, as empresas estão a adotar cada vez mais a Apple no local de trabalho. Existem cinco princípios que simplificam a implementação dos dispositivos Apple (desde a configuração até à gestão e assistência) e que permitem dar a oportunidade de escolha a todos os funcionários.



Experiência focada nos funcionários



Modelos financeiros flexíveis



Aprovisionamento e implementação modernos



Configuração e apps personalizadas



Responsabilidade partilhada na assistência

Ao utilizar estes elementos em conjunto, a sua empresa pode obter um baixo impacto financeiro, devido aos elevados valores residuais do hardware Apple e aos custos reduzidos de assistência e TI. Estas poupanças e o potencial aumento do envolvimento e da produtividade dos funcionários são excelentes argumentos para convencer todos os intervenientes sobre as vantagens da utilização dos produtos Apple e da liberdade de escolha dos funcionários.

Este modelo é ainda mais fácil de adotar se a empresa colaborar com os parceiros de canal, as operadoras, a equipa alargada da Apple e o ecossistema de parceiros. Os revendedores para empresas e as operadoras podem ajudar a empresa a preparar um programa Apple at Work, oferecendo serviços que abrangem todos os passos (desde a gestão e implementação de dispositivos até à assistência, financiamento, e inclusivamente, as comunicações aos funcionários).





Experiência focada nos funcionários

Em muitas empresas, as decisões de compra de tecnologia para o local de trabalho eram feitas habitualmente pela equipa de TI e determinadas pela empresa. Os dispositivos eram muitas vezes pré-selecionados, encomendados de uma forma centralizada, armazenados até serem necessários e distribuídos a todos os funcionários em simultâneo. A única alternativa seria um programa BYOD (traga o seu próprio dispositivo), que exigia à equipa de TI a gestão simultânea de um vasto número de versões de software e hardware diferentes, bem como a aquisição de dispositivos de várias fontes e a gestão de todos estes elementos através de ferramentas desarticuladas.

Atualmente, é mais eficaz implementar um programa de escolha dos funcionários na empresa, uma vez que cada funcionário tem requisitos tecnológicos específicos e as suas próprias preferências por um determinado tipo de dispositivo, ciclo de atualização, tamanho ou até por uma cor. Ao permitir a utilização de produtos Apple e a opção pelo iOS e macOS, a equipa de TI dá aos funcionários a liberdade de escolherem os produtos mais adequados para as suas necessidades, respeitando as normas empresariais. Além do mais, com os novos modelos de financiamento disponíveis, a empresa pode manter as estruturas de custos desejadas e dar a todos os funcionários a flexibilidade pretendida.

Uma experiência focada nos funcionários não se pode limitar à compra e deve também contemplar outras áreas, como a comunicação e assistência. As equipas de TI devem considerar o envolvimento dos utilizadores na criação do programa, desde o lançamento interno até à formação e ao funcionamento do serviço de assistência. Ao incluir os utilizadores no processo, assegura a eficácia do programa desde o início e ajuda a manter os intervenientes da equipa alinhados com os objetivos estratégicos do programa.

“Deixamos que os funcionários escolham os produtos que preferem usar, e a esmagadora maioria opta por produtos Apple. Desta forma, conseguem ser mais produtivos e podem trabalhar da forma que preferem.”

Robert Alexander
CIO, Capital One

Melhores práticas

- Converse com funcionários que utilizam o iOS e o macOS para compreender a forma como trabalham. Estas conversas podem ajudar a identificar as equipas e pessoas que podem adotar e defender o programa numa fase inicial.
- Colabore com o seu revendedor ou com a Apple para configurar um portal de dispositivos onde os funcionários possam selecionar o equipamento de que necessitam. Pode incluir a gama completa de produtos e acessórios da Apple, bem como novidades sobre o programa e informações sobre a elegibilidade.
- Decida que normas e procedimentos logísticos da empresa pode utilizar para determinar a elegibilidade e a frequência das atualizações (pode, por exemplo, usar os calendários de leasing como referência). Explore várias alternativas de pagamento, incluindo subsídios e contribuições pessoais através de retenções dos vencimentos.
- Planeie o percurso completo dos funcionários e crie todas as comunicações necessárias. Defina qual o método de notificação dos funcionários sobre o lançamento do programa, a localização do portal e o modo de comunicação da elegibilidade aquando da atualização.

Recursos

Descarregue recursos para ajudar as equipas de TI e de recursos humanos a criar comunicações por email e um portal para os funcionários.

[Descarregue ↓](#)



Modelos financeiros flexíveis

Devido à pressão que sempre existiu dos fornecedores de PC de baixo custo, o preço era muitas vezes o principal fator de decisão para muitos compradores de tecnologia. No entanto, devido aos problemas de fiabilidade do hardware e aos custos de assistência mais elevados, muitas vezes o valor destes produtos diminuía rapidamente. Uma vez que a Apple cria o hardware e o software em conjunto, os produtos Apple são extremamente fiáveis e continuam a ter valores residuais elevados no fim da sua vida útil. As empresas podem também agora usar os novos modelos de leasing e financiamento (como o modelo do dispositivo como serviço), para tirar partido dos produtos Apple e minimizar os custos iniciais.

Algumas empresas optam por um modelo de subsídios, com contribuições pessoais e retenções dos vencimentos dos funcionários associadas a aquisições de leasing no fim da utilização do dispositivo na empresa. Como muitas empresas preferem custos fixos, uma configuração de base pode satisfazer todas as necessidades dos funcionários e proporcionar-lhes uma maior flexibilidade para atualizarem os conteúdos desejados num ciclo que controlam. Quando os funcionários investem no equipamento a nível pessoal, a empresa observa um aumento do sentimento de propriedade e proteção do dispositivo, o que por sua vez reduz os custos de reparação do hardware.

Este modelo de aquisição e financiamento é totalmente novo, permite que os funcionários decidam o que pretendem comprar e fornece às empresas um modelo eficaz para efetuarem a gestão do ciclo de vida de cada dispositivo, sem aumentos de custos acentuados. Todos os computadores podem ser geridos da mesma forma ao longo da sua vida útil, de forma a que as reparações e retomas sejam automatizadas e reintegradas em novos contratos de leasing.

543 \$

Graças aos valores residuais mais altos e aos custos de assistência mais baixos, a IBM poupa até 543 \$ por cada Mac comprado.⁴

Melhores práticas

- Colabore com intervenientes internos para avaliar o custo total de propriedade do equipamento atual dos funcionários, incluindo os custos iniciais, valores residuais e custos contínuos de assistência da equipa de TI. Crie um modelo semelhante para os dispositivos Apple do seu programa.
- Explore as opções de leasing e retoma junto de representantes das equipas de aquisição e finanças. Certifique-se de que todos compreendem as vantagens do novo modelo e verifique se é possível utilizar contribuições pessoais.
- Colabore com a sua equipa de revendedores ou com os Apple Financial Services para explorar novas ofertas de modelos de dispositivo como serviço para os produtos Apple. Muitas vezes, estes programas podem ser estruturados para incluir vários produtos, custos de gestão de dispositivos e assistência.
- Converse com a sua equipa de revendedores sobre a utilização de um portal para os funcionários que simplifique a encomenda de equipamento, e analise como as retenções dos vencimentos podem ser integradas no processo. A Apple criou uma nova plataforma Employee Portal que pode ser útil.

Recursos

Saiba mais sobre a avaliação de custos e obtenha assistência da Apple para a nova plataforma Employee Portal.

[Contacte-nos >](#)

Saiba mais sobre os novos programas de financiamento e as ofertas dos Apple Financial Services.

[Saiba mais ↗](#)



Aprovisionamento e implementação modernos

Os modelos antigos de provisionamento e implementação de PC focavam-se em processos de trabalho de imagem que exigiam um conjunto predefinido de software para toda a empresa. Normalmente, o software de segurança de outras empresas bloqueava funcionalidades para os utilizadores finais e limitava a sua produtividade. Nestes modelos, os processos de criação e manutenção de imagens do sistema à medida que o software evoluía eram exigentes a nível laboral. Como tal, era difícil ter sempre as atualizações de segurança importantes.

Agora, os produtos Apple podem ser distribuídos aos funcionários através da implementação Zero-touch. A equipa de TI pode configurar e gerir políticas e aplicações sem fios, e tem ainda mais controlo sobre cada dispositivo. As ferramentas de segurança nativas e as atualizações de software continuam a proteger os dados empresariais sem afetar a forma de trabalhar dos utilizadores. Os funcionários podem tirar os dispositivos da embalagem, carregá-los e personalizá-los conforme necessário. Tudo isto aumenta o sentimento de propriedade e proteção do dispositivo ao longo da sua vida útil.

Este modelo de provisionamento moderno é possível graças à estrutura de gestão de dispositivos móveis (MDM) da Apple, ao Programa de registo de dispositivos (DEP) da Apple e a soluções de MDM de outras empresas. Com estes serviços, é possível configurar automaticamente um dispositivo macOS ou iOS, sem qualquer intervenção da equipa de TI, e é fácil garantir a sua manutenção e conformidade com as políticas empresariais. Muitas empresas já adotaram este modelo para utilizar dispositivos iOS no local de trabalho. A mesma experiência pode agora ser aplicada a todos os produtos Apple, permitindo reduzir os custos de TI e aumentar a produtividade.

Melhores práticas

- Verifique se pode tirar partido de experiências de implementação do iOS existentes. Na sequência do processo de implementação do iOS, muitas empresas já utilizam uma solução MDM. Tire partido desta experiência para incluir também a compatibilidade com o Mac.
- Analise as diferentes opções de MDM (incluindo as soluções da Jamf, VMware e MobileIron) compatíveis com o Mac e iOS. Decida que funcionalidades são mais úteis para a empresa, tendo em conta as necessidades de infraestrutura e assistência.
- Se ainda não utiliza o Programa de registo de dispositivos da Apple, contacte a sua equipa de revendedores ou de conta para saber como dar os primeiros passos. Certifique-se de que as compras da empresa são encaminhadas para a conta do DEP e atribuídas corretamente à MDM.
- Utilize as ferramentas de segurança nativas do macOS e iOS para proteger os dados empresariais, em vez de optar por soluções de outras empresas ou soluções de contentores. Conheça as soluções disponíveis e saiba como pode estruturar as políticas de gestão de dispositivos.

Recursos

Saiba mais sobre o Programa de registo de dispositivos da Apple e descarregue o manual.
[Saiba mais ↗](#)

Compreenda os conceitos essenciais da implementação e gestão de dispositivos macOS.
[Descarregue o manual ↓](#)

Compreenda os conceitos essenciais da implementação e gestão de dispositivos iOS.
[Descarregue o manual ↓](#)

Saiba mais sobre o processo de gestão de dados empresariais em dispositivos iOS.
[Descarregue o manual ↓](#)



Configuração e apps personalizadas

Em vez de restringir a utilização a um conjunto de aplicações específicas, as empresas inovadoras permitem que os funcionários personalizem os dispositivos e criem o ambiente de trabalho ideal para aumentar a produtividade. Além disso, a nova abordagem à modernização e teste de apps ajuda cada vez mais empresas a garantir que os produtos Apple são compatíveis com o software fundamental para o respetivo funcionamento.

Graças à compatibilidade da Apple com apps e serviços importantes, como o Microsoft Office, Microsoft Exchange e Google GSuite, é fácil proporcionar a todos os funcionários o acesso a processos de trabalho básicos de produtividade e colaboração. Os funcionários serão mais produtivos se puderem optar por utilizar uma ferramenta de autoassistência para instalar as apps recomendadas ou as apps de produtividade pessoais que usam, e desta forma participar na configuração do respetivo ambiente de trabalho. À medida que as aplicações empresariais antigas são modernizadas, também pode permitir que as equipas com necessidades específicas de software ou que necessitam de usar determinados processos de trabalho escolham a Apple.

Graças à arquitetura de segurança do iOS e macOS, os dados pessoais e de trabalho podem coexistir no dispositivo em função das necessidades de cada funcionário, permanecendo em locais distintos. Embora armazenar todos os conteúdos no iCloud possa contrariar as políticas da sua empresa, muitas empresas permitem o uso de determinados serviços (por exemplo, o FaceTime ou iMessage) e gerem as restantes definições do iCloud através da MDM. A transparência destas políticas ajuda os funcionários a compreender como proteger os dados empresariais e evitar fugas acidentais. Tudo isto representa uma abordagem personalizada às apps e à configuração que permite aumentar a produtividade dos funcionários.

“Proporcionamos experiências incríveis aos nossos funcionários graças às ferramentas que colocamos à sua disposição e, desta forma, a sua produtividade e capacidade de inovação não têm limites.”

Jennifer Manry
Vice President, Capital One

Melhores práticas

- Verifique a compatibilidade entre as apps de colaboração e produtividade existentes e o macOS e iOS. Prossiga esforços de modernização junto dos programadores de apps antigas, focando-se primeiramente nas apps com um maior impacto na empresa.
- Sugira regularmente nova apps ou dicas para incentivar os funcionários a personalizarem o respetivo ambiente de trabalho. Não permita que os problemas de compatibilidade atrasem a implementação. Divulgue todas as soluções ou alternativas, e decida as prioridades da modernização em função da procura.
- Determine a forma como os funcionários podem usar o ID Apple ou o iCloud nos dispositivos de trabalho. Evite definir políticas proibitivas, optando por incentivar cada utilizador a assumir a sua própria responsabilidade no processo e a compreender os riscos.
- Explore a utilização de um portal de autoassistência fornecido pela MDM para distribuir as apps pelos dispositivos. Utilize o Programa de compras em volume (VPP) da Apple para oferecer apps da App Store, mas mantenha a propriedade das licenças à medida que são transferidas entre os funcionários.
- Certifique-se de que as equipas de programação e os funcionários efetuam testes regulares durante os períodos beta, para assegurar a compatibilidade com o software futuro. Permita que os utilizadores atualizem os dispositivos e as apps que têm sempre que forem disponibilizadas novas versões do software.

Recursos

Saiba mais sobre o Programa de compras em volume da Apple e descarregue o manual.
[Saiba mais ↗](#)

Saiba mais sobre os testes beta e a gestão do ciclo de vida do software.
[Descarregue o manual ↓](#)



Responsabilidade partilhada na assistência

Normalmente, no ambiente de PC tradicional, os funcionários contactavam o serviço de assistência de TI sempre que tivessem um problema, uma vez que não participavam na escolha ou configuração do dispositivo. Além disso, como o hardware e o software nem sempre eram fiáveis, os problemas e períodos de inatividade dos produtos tinham um impacto maior no funcionamento das empresas. Por outro lado, os funcionários adoram os produtos Apple, já estão muitas vezes familiarizados com os nossos produtos e têm uma maior autonomia para prestar assistência aos produtos que utilizam. Este hardware e software de excelência também não necessita de assistência de TI com tanta frequência e, além do mais, os novos procedimentos do serviço de assistência incentivam os funcionários a tornarem-se mais autónomos.

A melhor forma de adotar um programa de assistência baseado no utilizador na sua empresa consiste em usar a autoassistência em conjunto com um serviço de assistência integrado com o AppleCare. Não deve fornecer simplesmente wikis e documentação de autoassistência. Deve incentivar os utilizadores a partilharem a responsabilidade no processo e a investigarem autonomamente os problemas antes de solicitarem ajuda. Também é necessário repensar o funcionamento do serviço de assistência. O objetivo de cada pedido de assistência deve ser sempre ajudar os utilizadores a resolverem os problemas de forma autónoma, e os níveis de satisfação são os principais parâmetros de avaliação.

A responsabilidade de assistência partilhada permite reduzir o tempo de inatividade dos funcionários, baixar os custos de assistência e ter uma equipa de assistência mais pequena. Nas empresas com mais necessidades, os programas AppleCare complementam as estruturas de assistência internas. Muitas das preocupações dos funcionários podem ser abrangidas pelo AppleCare, para que o serviço de assistência se possa concentrar nos problemas específicos da empresa. Além do mais, o apoio destinado às equipas de TI ajuda a garantir que sabem integrar os produtos Apple e que podem obter ajuda adicional quando necessário.

Melhores práticas

- Tire partido da documentação de apoio existente para os produtos Apple ao criar páginas internas e wikis para formação. Explore os manuais de iniciação da Apple para obter informações sobre o funcionamento das principais funcionalidades e aplicações do iOS e macOS.
- Estabeleça uma comunidade de pares através de fóruns de discussão ou assistência presencial. Os responsáveis pela assistência podem organizar a recolha de opiniões de determinados grupos de trabalho e incentivar os funcionários a obter ajuda através dos meios adequados.
- Considere a contratação de funcionários para criar um serviço de assistência técnica destinado exclusivamente aos dispositivos iOS e macOS da Apple. Dê prioridade à satisfação dos clientes e encaminhe os pedidos de assistência mais comuns para a equipa de engenharia de gestão dos dispositivos principais.
- Considere complementar a assistência por telefone com um serviço de assistência presencial. Prepare os técnicos para a resolução de problemas de hardware e software, e distribua acessórios. Considere uma configuração temporária durante a atualização ou implementação de novos dispositivos.
- Explore os vários programas AppleCare e identifique as funcionalidades que poderão ser importantes. Saiba como as equipas AppleCare podem apoiar os funcionários e como as equipas de TI podem usar serviços como o AppleCare for Enterprise.

Recursos

Saiba mais sobre os programas de assistência AppleCare para TI.
[Saiba mais ↗](#)

Incentive os funcionários a utilizarem a página e a app Suporte Apple.
[Saiba mais ↗](#)

5% Utilizadores de Macs

40% Utilizadores de PC

Na IBM, apenas 5% dos utilizadores de Macs precisaram de assistência, em comparação com cerca de 40% dos utilizadores de PC.⁴

Primeiros passos

Agora que conhece o novo modelo de acesso à Apple e as melhores práticas de implementação, é necessário compreender os primeiros passos do programa Apple at Work. Para a empresa conseguir implementar corretamente o novo modelo, as equipes de TI devem ser capazes de gerir todos os aspetos da implementação e assistência de produtos Apple.

Em muitas empresas, os funcionários já utilizam dispositivos iOS há quase uma década. Agora, as melhores práticas e os princípios que estas empresas utilizam para implementar o iOS podem ser aplicados de forma universal. Assim, todos os funcionários também podem ter acesso ao Mac.

A criação de um programa tem três passos básicos.

1

- Preparar
- Criar a equipa
- Avaliar a infraestrutura

2

- Estabelecer uma solução de gestão
- Efetuar uma análise de segurança
- Testar o processo de implementação

3

- Preparar o lançamento
- Melhorar continuamente
- Divulgar



1

Preparar

Defina a visão do programa e explique o que levou a empresa a adotar a Apple e a liberdade de escolha dos funcionários. Descreva esta visão a todas as equipas ao longo do processo. Calendarize o projeto, definindo os objetivos e as metas que vão balizar as diferentes fases. Nesta calendarização, deve também incluir o início da fase de teste, e ter em conta o tempo necessário para efetuar a implementação em toda a empresa.

Criar a equipa

O primeiro elemento de muitas equipas é o patrocinador executivo. Nomeie um responsável pelo programa e um líder de projeto na equipa de TI, e defina a restante equipa de execução (incluindo, por exemplo, um arquiteto técnico, um responsável de segurança e outros cargos de engenharia).

A equipa deve incluir representantes de grupos externos ao departamento de TI (entre estes, os departamentos de recursos humanos, finanças e aquisição), bem como responsáveis técnicos das equipas de revendedores, parceiros ou vendas. Os funcionários devem partilhar a responsabilidade pelo processo e devem estar envolvidos desde o início. Converse com os utilizadores atuais e convide-os a dar um feedback constante à medida que o programa evolui.

Avaliar a infraestrutura

Todos os programas Apple at Work necessitam de uma infraestrutura de excelência. Uma vez que o macOS e o iOS são compatíveis com muitas das mesmas normas, o ambiente da empresa pode já estar preparado para os dispositivos da Apple. Comece por avaliar a infraestrutura atual da empresa. Analise o funcionamento das soluções de Wi-Fi e VPN existentes (e também de outros serviços, como o Microsoft Exchange e o Active Directory) com o macOS e o iOS.

Teste os principais processos de trabalho e apps de produtividade e colaboração para garantir que a maioria dos utilizadores será capaz de efetuar as tarefas essenciais. Assegure a compatibilidade das apps internas utilizadas em toda a empresa, como o diretório empresarial ou a intranet. Em seguida, analise os problemas de compatibilidade com apps antigas que possam existir para grupos mais pequenos de utilizadores, e dê prioridade aos esforços de modernização em função da procura.

Recursos

Saiba mais sobre os serviços profissionais da Apple disponíveis para ajudar a avaliar a infraestrutura existente e apoiar a integração.⁵

[Contacte-nos >](#)

2

Estabelecer uma solução de gestão

Estão disponíveis várias soluções de gestão de dispositivos de outras empresas (por exemplo, a Jamf, VMware e MobileIron). Embora o macOS e o iOS partilhem muitas estruturas de gestão de dispositivos, estas soluções diferem ligeiramente em termos de funcionalidades administrativas, compatibilidade com o sistema operativo, estruturas de preços e modelos de alojamento. Podem ainda estar disponíveis vários níveis diferentes de serviços de integração, formação e assistência.

Após seleccionar a solução que pretende adotar, a equipa de TI pode criar perfis facilmente para gerir as contas de utilizadores, configurar as definições de sistema, aplicar restrições e definir as políticas de palavra-passe, através de uma única solução de gestão de dispositivos. A equipa de TI pode registar dispositivos macOS e iOS no ambiente de forma segura, configurar e atualizar as definições sem fios, implementar apps, monitorizar a conformidade com as políticas, consultar dispositivos e apagar ou bloquear remotamente os dados de dispositivos geridos.

Efetuar uma análise de segurança

Depois de identificar a solução de gestão que pretende adotar, terá de desenvolver uma estratégia de segurança e efetuar análises internas com os responsáveis de segurança. Uma vez que o macOS e o iOS possuem funcionalidades de segurança avançadas, o primeiro passo consiste em compreender as várias soluções integradas que permitem monitorizar, encriptar e atualizar continuamente os dispositivos.

Consulte a documentação disponibilizada pela Apple sobre os serviços e tecnologias de segurança integrados, em conjunto com as equipas internas relevantes, para que todos compreendam o que está integrado na plataforma e saibam como podem utilizar as várias funcionalidades no ambiente da empresa. Determine as ferramentas e políticas a utilizar na solução de gestão para proteger os dispositivos macOS e iOS, e também os dados empresariais. A mesma equipa terá de monitorizar e atualizar continuamente as políticas após o aprovisionamento dos dispositivos.

Testar o processo de implementação

Com a solução de gestão e as políticas de segurança em vigor, pode testar o processo de implementação para identificar todos os problemas que possam existir. Teste vários cenários, tendo em conta as localizações dos utilizadores, as configurações dos dispositivos e as anomalias que possam existir nas apps ou na infraestrutura. Compreenda a experiência dos novos funcionários que optam pelos dispositivos Apple e também dos funcionários que utilizam dispositivos existentes e decidem mudar para a Apple. Documente os principais problemas e certifique-se de que as equipas do serviço de assistência estão preparadas para prestar assistência.

Recursos

Obtenha informações técnicas detalhadas sobre a implementação de produtos Apple.
[Manual de referência de implementação do macOS ↗](#)
[Manual de referência de implementação do iOS ↗](#)

Saiba mais sobre as tecnologias de segurança integradas no iOS e nos serviços Apple.
[Descarregue o manual ↓](#)

3

Preparar o lançamento

Após a conclusão da fase de testes, é necessário planejar a implementação interna. Utilize publicações em blogues ou vídeos para gerar interesse e avaliar a procura antes de disponibilizar os produtos Apple. Comunique com clareza a elegibilidade e as opções disponíveis para os vários dispositivos, incluindo os preços e informações sobre custos que possam afetar as equipas ou os funcionários que façam contribuições pessoais para obterem os dispositivos. Por último, defina os parâmetros de avaliação do sucesso. Pode também efetuar inquéritos aos utilizadores para avaliar a satisfação e a produtividade dos funcionários antes de implementar o programa.

Melhorar continuamente

Após o lançamento, a equipa de engenharia deve monitorizar a atividade do serviço de assistência de forma constante, para determinar as alterações necessárias e criar novas soluções. Continue a promover o programa a nível interno, para que outras empresas reconheçam o valor da possibilidade de escolha dos funcionários e o possível impacto no funcionamento empresarial. Certifique-se de que os utilizadores existentes têm as condições de que necessitam para serem bem-sucedidos, disponibilizando-lhes as ferramentas de formação e assistência necessárias. Divulgue regularmente todas as novidades sobre o programa, bem como os novos recursos, dicas ou aplicações disponíveis. Continue a monitorizar os problemas de compatibilidade sempre que testar novos lançamentos dos sistemas operativos a nível interno, e prossiga esforços de modernização com os proprietários dos vários sistemas antigos que utilizar.

Divulgar

Quando tudo estiver em funcionamento, continue a divulgar aos funcionários e diretores executivos todas as informações sobre o programa e o respetivo impacto na empresa. Pode também falar sobre o programa a nível externo, ao recrutar novos funcionários, para assegurar que atrai as pessoas mais qualificadas. Para demonstrar o impacto do programa, faça avaliações adicionais sobre a satisfação ou produtividade dos funcionários. Recolha e monitorize dados sobre o volume de pedidos enviados ao serviço de assistência, os principais problemas e os custos gerais, para justificar investimentos futuros à medida que o programa se expande. Por fim, contacte a equipa alargada da Apple e a equipa de revendedores para ajudar outras empresas a compreender como superou os desafios e a aprender com o seu sucesso.

Recursos

Descarregue recursos para ajudar as equipas de TI e de recursos humanos a criar comunicações por email e um portal para os funcionários.

[Descarregue](#) ↓

Descubra vários recursos que ajudam os funcionários e as equipas de TI a tirar o máximo partido dos produtos Apple.

[Saiba mais](#) ↗

Resumo

Desde que a tecnologia chegou ao local de trabalho, a gestão de dispositivos e plataformas por parte das equipas de TI tornou-se cada vez mais desafiante. Os ambientes cada vez mais complexos requerem soluções igualmente complexas. No entanto, com este novo modelo de acesso dos funcionários das empresas aos produtos Apple, é mais fácil do que nunca fazer com que todos utilizem a Apple.

Graças à tecnologia Apple, os funcionários vão conseguir trabalhar mais facilmente onde, quando e como quiserem. Vão também conseguir colaborar e partilhar com uma maior rapidez e conveniência. Através do programa Apple at Work, pode aprovar e adotar os produtos Apple para utilização em toda a empresa. Desta forma, os seus funcionários podem maximizar a sua produtividade e dar um maior contributo para a empresa.

Com estas melhores práticas e o apoio da equipa alargada da Apple, bem como de revendedores e parceiros, a sua empresa estará preparada para implementar um programa bem-sucedido. Estamos ansiosos por ver a sua empresa a dar os primeiros passos.





1. PwC / 2011 Millennials at work: Reshaping the workplace
2. Jamf / 2016 Employee Choice Program Survey
3. Genster 2013 Workplace Survey / Harvard Business Review
4. IBM / 2015 Mac@IBM, Zero to 30,000 in 6 Months
5. Nem todos os serviços estão disponíveis em todos os países. Certifique-se de que verifica a respetiva disponibilidade no seu país.

© 2018 Apple Inc. Todos os direitos reservados. Apple, o logótipo Apple, FaceTime, FileVault, iMessage, iPad, iPhone, Mac e macOS são marcas comerciais da Apple Inc., registadas nos EUA e noutros países. App Store, AppleCare e iCloud são marcas de serviço da Apple Inc., registadas nos EUA e noutros países. IOS é uma marca comercial ou marca comercial registada da Cisco nos EUA e noutros países, e é utilizada sob licença. Os restantes nomes de produtos e empresas referidos neste documento podem ser marcas comerciais das respetivas empresas. As especificações do produto estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. Este material é fornecido apenas para fins informativos. A Apple não assume qualquer responsabilidade pela sua utilização. Janeiro de 2018