

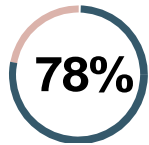


# Guia de TI para a livre escolha dos funcionários

Apple at Work



# Visão geral



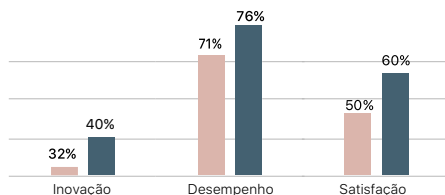
## Os novos talentos preferem o que já conhecem e gostam

Uma pesquisa da PwC mostrou que 78% dos millennials consideram que ter acesso às suas tecnologias favoritas no trabalho aumenta sua eficiência.<sup>1</sup>



## 3 de 4 funcionários escolheriam a Apple

Uma pesquisa recente da Jamf sobre programas de livre escolha para funcionários mostrou que, quando podem escolher, cerca de 3 em cada 4 funcionários preferem usar produtos Apple no trabalho.<sup>2</sup>



## Os funcionários contribuem mais quando têm liberdade

De acordo com um estudo da Gensler sobre o local de trabalho, dar liberdade de escolha aos funcionários tem um efeito significativo em seus níveis de inovação, desempenho e satisfação no trabalho.<sup>3</sup>

Para se manterem competitivas, é fundamental que as empresas ofereçam aos funcionários as melhores ferramentas de trabalho.

Os produtos Apple são os melhores para os negócios porque são simples e intuitivos, além de potentes, seguros e fáceis de implementar. Seja o Mac, o iPad ou o iPhone, todos os produtos Apple permitem solucionar problemas de forma criativa e proporcionam uma experiência sem interrupções, aumentando a produtividade dos funcionários. Quando os funcionários têm acesso a ferramentas que já conhecem e preferem, toda a organização se beneficia de um maior nível de participação, de um novo sentido de propriedade e de uma melhor retenção e fidelidade dos funcionários.

As empresas mais modernas do mundo já reconhecem essa necessidade e dão a seus funcionários a possibilidade de usar os produtos Apple de sua preferência. Para isso, implementam um novo modelo para adotar, adquirir e fornecer tecnologia e gerenciam toda a experiência dos funcionários de uma forma inovadora.

Já se foi tempo das imagens de sistema inflexíveis, dos aplicativos antigos e complexos e dos processos de suporte fragmentados. Tudo isso vem sendo substituído por processos centrados no usuário final que facilitam o trabalho dos profissionais de TI. Esse novo modelo se baseia nas boas práticas já adotadas pelas empresas para dar suporte ao iOS e passa a incluir todos os produtos Apple. Isso permite e motiva os funcionários a dar o melhor de si.

Com este guia, sua organização poderá criar um programa Apple at Work e usar novos recursos e ferramentas que tornam mais fácil do que nunca dar a seus funcionários a opção de trabalhar com produtos Apple. As equipes de TI poderão aprender as práticas recomendadas para gerenciar os dispositivos Apple e aproveitar esse novo modelo em seu local de trabalho. Os links incluídos fornecem informações técnicas adicionais, além de recursos para todo tipo de necessidade, desde comunicação interna, até capacitação e suporte.

Embora o foco deste guia seja o pessoal de TI, alguns elementos podem ser úteis para outras áreas como recursos humanos, aquisições, finanças ou segurança da informação. Todos esses grupos podem se beneficiar de uma maior liberdade de escolha, portanto, é essencial que estejam coordenados.

Ao desenvolver seu programa Apple at Work, conte com a ajuda de todos os especialistas em produtos Apple, seja através de um revendedor autorizado ou diretamente com a Apple. Você e sua equipe serão o ponto central de articulação entre os participantes dentro e fora da empresa e entre as diferentes equipes multifuncionais de sua organização. Esses especialistas têm muita experiência nesse tipo de processo e ajudarão a sua empresa a obter os recursos certos para suas necessidades.

# Um novo modelo de acesso à Apple

Embora o trabalho em TI tenha se tornado cada vez mais complexo, o gerenciamento dos dispositivos Apple ficou mais fácil. Os programas e serviços da Apple permitem que a equipe de TI implante e dê suporte aos sistemas iOS e macOS com facilidade. As soluções de gerenciamento de dispositivos desenvolvidas por terceiros, junto com os serviços oferecidos por nossos parceiros, dão às equipes de TI o controle e a simplicidade necessária.

Empresas de todo mundo estão usando cada vez mais os produtos Apple. Ao adotar cinco princípios que vão desde a configuração até o gerenciamento e suporte de dispositivos, sua empresa simplificará a implantação de dispositivos Apple e dará mais opções de escolha aos funcionários.



**Experiência  
focada no  
funcionário**



**Modelos de  
financiament  
o flexíveis**



**Instalação e  
implantação  
inteligentes**



**Configuração e  
ambiente de aplicativo  
personalizados**



**Assistência técnica com  
responsabilidade  
partilhada**

A combinação desses cinco elementos reduz o impacto financeiro para sua empresa graças ao alto valor residual do hardware da Apple e aos menores custos de suporte de TI. Além disso, a possibilidade de aumentar a produtividade e a engajamento dos funcionários são excelentes argumentos para convencer os demais sobre o benefício de adotar a tecnologia da Apple e deixar os funcionários escolherem.

Quando sua empresa colabora com as revendas, operadoras, os especialistas em produtos Apple e o ecossistema de parceiros, esse modelo se torna ainda mais fácil de adotar. Os revendedores corporativos e operadoras podem ajudar sua organização a implementar um programa Apple at Work através de uma oferta de serviços completa, desde o gerenciamento e implantação de dispositivos até os serviços de suporte e financiamento, além de material para comunicação com os funcionários.





## Experiência focada no funcionário

Em muitas organizações, as decisões de aquisição de tecnologia para o trabalho eram tradicionalmente feitas de forma centralizada pelo departamento de TI e ditadas pela empresa. Geralmente, os dispositivos eram pré-selecionados, adquiridos de forma centralizada, armazenados até serem necessários e distribuídos ao mesmo tempo para todos os funcionários. Fora isso, restavam poucas alternativas, como os programas "traga seu próprio dispositivo" (BYOD), que obrigavam a equipe de TI a gerenciar muitas versões diferentes de software e hardware ao mesmo tempo, adquirir dispositivos de diversos fabricantes e administrar tudo com ferramentas muitas vezes incompatíveis.

Hoje em dia, a melhor opção é ter um programa elaborado pela empresa que dê liberdade de escolha aos funcionários, respeitando as preferências tecnológicas de cada um em termos de tipo de dispositivo ou atualização específica, tamanho ou até mesmo uma cor favorita. Ao incluir produtos Apple em sua oferta e implementar opções para iOS e macOS, a área de TI pode dar a todos oportunidade de decidir o que querem usar sem abrir mão dos padrões corporativos. E com a adoção de novos modelos financeiros, a empresa pode manter uma estrutura de custos favorável e, ao mesmo tempo, dar a cada funcionário a flexibilidade desejada.

Uma experiência focada no funcionário vai além das aquisições feitas em outras áreas, como comunicação e suporte. As equipes de TI devem também envolver os usuários no processo de elaboração do programa, desde o lançamento interno até a capacitação e a operação dos serviços de suporte. O envolvimento dos usuários garante a eficácia do programa desde o começo e ajuda a manter os membros de sua equipe em sintonia com os objetivos estratégicos.

“Deixamos os funcionários escolherem o que querem usar e, na grande maioria das vezes, eles preferem os produtos Apple. Eles conseguem ser mais produtivos e trabalhar do jeito que mais gostam.”

**Robert Alexander**  
CIO, Capital One

### Práticas recomendadas

- Converse com os funcionários que usam iOS ou macOS para entender sua experiência no trabalho hoje em dia. Isso ajudará você a identificar as equipes e pessoas mais propensas a serem os primeiros em adotar os produtos Apple e a ajudar a promover o programa.
- Em colaboração com seu revendedor ou diretamente com a Apple, crie um portal de escolha de dispositivos orientado aos funcionários. Ali, você poderá incluir toda a gama de produtos e acessórios Apple, além de atualizações do programa e informações sobre elegibilidade.
- Estabeleça as regras de negócio e a lógica para determinar a elegibilidade e a frequência de upgrades, por exemplo, uma frequência de acordo com os prazos do contrato de leasing. Inclua diferentes opções de pagamento, tais como subsídios e contribuições pessoais com desconto em folha de pagamento.
- Planeje todas as etapas do processo para os funcionários e elabore os comunicados necessários. Especifique como irá notificar os funcionários sobre o lançamento do programa, a localização do portal e como informar sobre a elegibilidade no momento do upgrade.

### Recursos

Baixe os recursos que preparamos para ajudar as equipes de TI e RH a criar um portal e elaborar mensagens de e-mail para os funcionários.

[Baixar ↓](#)



# Modelos de financiamento flexíveis

Historicamente, a pressão exercida por fornecedores de PCs de baixo custo fez do preço o principal fator de decisão no momento de adquirir tecnologia. No entanto, muitas vezes terminavam sendo produtos de rápida depreciação devido à qualidade duvidosa do hardware e aos custos de suporte mais elevados. Ao projetar o hardware junto com o software, a Apple garante produtos extremamente confiáveis que mantêm seu valor residual até o fim da vida útil. Isso, junto com os novos modelos de leasing e financiamento, como o modelo de "dispositivo como serviço", dá às empresas a chance de usufruir dos produtos Apple e com um baixo custo inicial.

Algumas empresas também implementam um modelo de subsídio mediante contribuições pessoais deduzidas diretamente do salário dos funcionários e vinculados a um contrato de leasing que permite a eles adquirir o dispositivo após o término de seu uso corporativo. Para atender a necessidade das empresas de manter um custo fixo, é possível estabelecer uma configuração básica que satisfaça todos os funcionários, e ao mesmo tempo oferecer mais flexibilidade para fazer os upgrades que quiserem e controlar seu ciclo de atualizações. Ao investir em seus próprios equipamentos, os funcionários aumentam seu sentido de propriedade e são mais cuidadosos no uso dos dispositivos, o que finalmente reduz os custos de manutenção do hardware.

Isso significa um modelo de aquisição e financiamento completamente novo, em que os funcionários escolhem o que comprar e dão às empresas um modelo contínuo de gestão da vida útil dos dispositivos, sem aumentos drásticos dos custos. Todos os computadores podem ser administrados da mesma maneira ao longo de sua vida útil, de modo que os reparos e trocas de equipamentos tornam-se automatizados e são incorporados em novos contratos de leasing.

## \$543

Ao combinar valores residuais mais altos e custos de suporte mais baixos, a IBM economiza até \$543 por cada Mac adquirido.<sup>4</sup>

## Práticas recomendadas

- Trabalhe com o sua equipe para calcular o custo total de propriedade dos equipamentos que eles usam atualmente, desde os custos iniciais até os valores residuais e os gastos previstos de suporte de TI. Elabore um modelo semelhante para os dispositivos Apple no seu programa.
- Analise as opções de leasing e troca de equipamentos junto com as equipes de aquisições e finanças. Explique bem a eles os benefícios desse novo modelo e estude a viabilidade de implementar um esquema de contribuições pessoais.
- Colabore com a equipe de seu revendedor ou com os Apple Financial Services para examinar as novas ofertas de "dispositivo como serviço" para produtos Apple. Esse tipo de programa geralmente permite incluir uma oferta variada de produtos, custos de gerenciamento de dispositivos, e suporte.
- Converse com seu revendedor sobre o desenvolvimento de um portal voltado para os funcionários que facilite a compra de equipamentos e estude uma forma de incluir a desconto em folha pagamento no processo. A nova plataforma do Portal de Funcionários desenvolvida pela Apple pode ser ajudar.

## Recursos

Saiba mais sobre o cálculo de custos e obtenha ajuda com a nova plataforma do Portal de Funcionários da Apple.  
[Entre em contato >](#)

Veja os novos programas de financiamento e as ofertas dos Apple Financial Services.  
[Saiba mais ↗](#)



# Instalação e implantação inteligentes

Os modelos antigos de instalação e implantação de PCs se baseava em fluxos de trabalho com imagens de sistema que obrigava a organização a usar um conjunto pré-definido de softwares. Os softwares de segurança de terceiros geralmente bloqueavam algumas funcionalidades para os usuários finais, o que afetava sua produtividade. O processo trabalhoso de criar e manter imagens de sistemas à medida que os softwares evoluem resulta em maior dificuldade de manter-se em dia com as atualizações críticas de segurança.

Agora, os produtos Apple podem ser distribuídos aos funcionários com uma implantação sem intervenção humana direta. A equipe de TI pode configurar e gerenciar as políticas e aplicativos de forma remota com um controle ainda maior de cada dispositivo. As ferramentas nativas de segurança e as atualizações de software mantêm os dados corporativos protegidos sem afetar a maneira em que os usuários preferem trabalhar. Os funcionários podem tirar seu dispositivo da embalagem, ligá-lo e personalizá-lo como quiserem, aumentando seu sentido de propriedade e os tornando mais cuidadosos com o equipamento durante sua vida útil.

Esse modelo de fornecimento é possível graças à estrutura de gerenciamento de dispositivos móveis (MDM) da Apple, ao Apple Device Enrollment Program (DEP) e às soluções MDM de terceiros. Com esses serviços, um dispositivo macOS ou iOS pode ser configurado automaticamente sem qualquer interação com o pessoal de TI, e pode ser facilmente administrado para cumprir os regulamentos da empresa. Muitas organizações já adotaram esse modelo para gerenciar dispositivos iOS no local de trabalho. Agora, essa mesma experiência pode ser replicada para todos os produtos Apple, reduzindo os custos de TI e aumentando a produtividade.

## Práticas recomendadas

- Aproveite o conhecimento adquirido em qualquer experiência prévia de implantação do iOS. Graças ao trabalho já realizado para implementar o iOS, muitas organizações já aderiram ao modelo MDM. Aproveite essa experiência nos dispositivos Mac.
- Avalie as diferentes opções de MDM, incluindo as soluções oferecidas pela Jamf, VMware e MobileIron, que prestam serviços para Mac e iOS. Decida quais funcionalidades são mais adequadas às necessidades de infraestrutura e suporte da sua organização.
- Se você ainda não usa o Apple Device Enrollment Program, fale com seu revendedor ou com a equipe de contas sobre como começar. Certifique-se de que as aquisições de sua empresa sejam feitas no marco do programa DEP e que sejam registradas adequadamente no MDM.
- Faça uso das ferramentas de segurança nativas do macOS e do iOS para proteger os dados corporativos em vez de usar soluções de terceiros ou soluções de containerização. Entenda as soluções disponíveis e saiba como estruturar suas políticas de gerenciamento de dispositivos.

“Os sistemas Mac nos permitem projetar processos automatizados. Ao usar as ferramentas de automação de TI, como o DEP e o Jamf Pro, podemos nos concentrar em outros projetos interessantes para a empresa.”

**Johan Dowdy**  
Diretor de TI, Lyft

## Recursos

Saiba mais sobre o Apple Device Enrollment Program e baixe o guia.

[Saiba mais ↗](#)

Entenda as noções básicas de implantação e gerenciamento de dispositivos macOS.

[Baixe o guia ↓](#)

Entenda as noções básicas de implantação e gerenciamento de dispositivos iOS.

[Baixe o guia ↓](#)

Saiba mais sobre o processo de gerenciamento de dados corporativos em dispositivos iOS.

[Baixe o guia ↓](#)



# Configuração e ambiente de aplicativo personalizados

Em vez de restringir as opções dos funcionários a um conjunto específico de aplicativos, as organizações mais modernas estão dando a liberdade a seus funcionários para personalizar seus dispositivos, seu local de trabalho e, com isso, aumentar a produtividade. Trata-se de uma nova abordagem para a modernização e teste de aplicativos que ajuda mais organizações a garantir a compatibilidade dos produtos Apple com os principais softwares corporativos.

A Apple fornece suporte de alta qualidade para aplicativos e serviços amplamente usados, como o Microsoft Office, Microsoft Exchange e o Google GSuite, o que facilita a criação de fluxos de trabalho básicos que fomentem a produtividade e a colaboração entre todos. Ao dar aos funcionários a opção de usar uma ferramenta de autoatendimento para instalar apps recomendados ou apps de produtividade pessoal, eles se tornam mais produtivos em um ambiente de trabalho que eles mesmos ajudam a configurar. À medida que os aplicativos corporativos antigos se modernizam, as equipes com necessidades específicas de software, ou que operam em certos nichos, também podem escolher produtos Apple.

Graças à arquitetura de segurança integrada do iOS e do macOS, os dados pessoais e de trabalho podem coexistir em um mesmo dispositivo conforme necessário e ainda assim permanecerem separados. Embora o armazenamento de toda a informação no iCloud possa ir contra a política corporativa, muitas empresas disponibilizam certos serviços como o FaceTime ou iMessage e gerenciam outras configurações do iCloud através do MDM. Ter políticas transparentes faz com que os funcionários entendam melhor como proteger os dados corporativos e evitar vazamentos acidentais. Tudo isso faz parte de uma abordagem personalizada para uso de aplicativos e configuração que resulta em maior produtividade dos funcionários.

“As grandes experiências obtidas com as ferramentas que fornecemos motiva nossos funcionários a serem o mais produtivos e inovadores possível.”

**Jennifer Manry**  
Vice-presidente, Capital One

## Práticas recomendadas

- Entenda como seus aplicativos atuais de colaboração e produtividade funcionarão com o macOS e o iOS. Trabalhe com os desenvolvedores dos aplicativos existentes para modernizá-los, mas concentre-se primeiro naqueles que são mais importantes para a organização.
- Sugira periodicamente novos aplicativos ou dicas para incentivar os funcionários a personalizar seu ambiente de trabalho. Não deixe que os problemas de compatibilidade atrasem a implementação. Informe sobre possíveis soluções ou alternativas e deixe que as prioridades de modernização sejam definidas pela demanda.
- Defina como os funcionários usarão o ID Apple e o iCloud em seus dispositivos de trabalho. Evite estabelecer políticas excessivamente proibitivas e incentive os usuários a se envolverem no processo para compreender os possíveis riscos.
- Use o portal de autoatendimento fornecido pelo MDM para distribuir aplicativos para cada dispositivo. Aproveite o Apple Volume Purchase (VPP) da Apple para oferecer aplicativos da App Store e manter a propriedade das licenças que serão dadas a diferentes funcionários ao longo do tempo.
- Certifique-se de que os desenvolvedores e funcionários testem continuamente as versões beta para garantir a compatibilidade com o software futuro. Permita que os usuários mantenham seus dispositivos e aplicativos atualizados quando novas versões de software estiverem disponíveis.

## Recursos

Saiba mais sobre o Apple Volume Purchase Program e baixe o guia.  
[Saiba mais ↗](#)

Veja as recomendações para os aplicativos de negócios mais populares em várias categorias.  
[Baixe o guia ↓](#)

Saiba mais sobre o teste de versões beta e o gerenciamento do ciclo de vida do software.  
[Baixe o guia ↓](#)



# Assistência técnica com responsabilidade partilhada

Nos sistemas tradicionais de PC, ao encontrar um problema, os funcionários geralmente recorriam ao serviço de assistência de TI, pois geralmente não participavam da escolha e configuração dos dispositivos. E devido a pouca confiabilidade do hardware e software, as empresas acabavam tendo mais problemas e perdendo mais tempo. Por outro lado, os funcionários que preferem os produtos Apple provavelmente já estão familiarizados com seu funcionamento e poderão resolver muitos problemas de suporte sozinhos. Da mesma forma, a qualidade superior do hardware e software da Apple garante aos funcionários menos necessidade de suporte de TI e, quando houver, terão à disposição um serviço de assistência diferenciado que os incentivará a aprender e evoluir por conta própria.

Estimular o autossuporte e oferecer uma assistência técnica integrada ao AppleCare são as melhores maneiras de estabelecer em sua empresa um programa de suporte focado no usuário. Mas isso não significa somente páginas wiki e guias de autoatendimento, e sim motivar os usuários a dividir a responsabilidade e procurar solucionar os problemas antes de pedir ajuda. Significa também repensar o funcionamento da assistência técnica. O objetivo de cada ticket de suporte deve ser sempre ajudar os usuários a resolverem seus próprios problemas, tendo como principal indicador o nível de satisfação.

A responsabilidade compartilhada da assistência técnica permite reduzir o tempo de inatividade dos funcionários, bem como os custos de suporte e de contratação. Para organizações que precisam de mais assistência, os programas AppleCare complementam as estruturas internas de suporte. Muitos temas relacionados com os funcionários são abordados pelo AppleCare, portanto, o serviço de assistência técnica pode se concentrar em problemas específicos da sua organização. O suporte dado a suas equipes de TI garante que elas entendam como integrar os produtos Apple e obter mais ajuda quando precisarem.

## Práticas recomendadas

- Aproveite a documentação de suporte existente para produtos Apple ao criar sites internos e páginas wiki de capacitação. Estude os Guias para iniciantes da Apple que explicam os principais recursos e aplicativos para iOS e macOS.
- Crie uma comunidade peer-to-peer com fóruns de debate e suporte individual. As pessoas mais experientes em suporte podem ajudar na coleta de feedback de determinados grupos de trabalho e incentivar os funcionários a buscar ajuda nos canais adequados quando precisarem.
- Considere a possibilidade de contratar pessoal e criar uma central de suporte específica da Apple para dispositivos iOS e macOS. Redefina as prioridades com base na satisfação do cliente e direcione os tickets de suporte mais comuns para a equipe de engenharia encarregada do gerenciamento dos dispositivos principais.
- Considere a possibilidade de complementar o suporte telefônico com uma mesa ou balcão de assistência técnica. Prepare os técnicos para lidar com problemas de hardware e software e distribuir acessórios. Planeje uma configuração temporária durante os novos lançamentos ou atualizações de dispositivos.
- Conheça os diferentes programas AppleCare e entenda quais recursos poderiam ser mais importantes. Entenda exatamente como as equipes da AppleCare podem ajudar seus funcionários e como suas equipes de TI podem usar serviços como o AppleCare for Enterprise.

## Recursos

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

Incentive os funcionários a utilizar o site e o app de Suporte da Apple.  
[Saiba mais](#) ↗

5%  
Usuários de Mac

40%  
Usuários de PC

Na IBM, apenas 5% dos usuários de Mac precisavam de suporte em comparação com aproximadamente 40% dos usuários de PC.<sup>4</sup>



# Primeiros passos

Agora que você já entende o novo modelo de acesso à Apple e as práticas recomendadas para a implementação, é necessário entender como iniciar o programa Apple at Work. Para implementar esse novo modelo corretamente na sua empresa, suas equipes de TI devem ser capazes de gerenciar todos os aspectos da implantação e do suporte aos produtos Apple.

Muitas empresas vêm adotando o uso de dispositivos iOS por parte dos funcionários há quase uma década. Agora, as mesmas práticas e princípios usados por essas empresas para dar suporte ao iOS podem ser usados de forma geral para oferecer a todos os funcionários acesso ao Mac.

Há três etapas básicas para criar seu próprio programa.

## 1

- Prepare-se
- Monte a equipe
- Avalie sua infraestrutura

## 2

- Elabore uma solução de gerenciamento
- Faça uma revisão de segurança
- Teste o fluxo de trabalho de implantação

## 3

- Prepare o lançamento
- Melhore continuamente
- Divulgue o programa



# 1

---

## Prepare-se

Defina a visão do programa e explique por que sua organização decidiu adotar a Apple e dar liberdade de escolha aos funcionários. Faça referência a essa visão quando explicar o processo para as equipes. Crie um cronograma para o projeto, defina metas e prazos para cada fase, incluindo a execução de um piloto e a expansão do programa ao restante da organização.

## Monte a equipe

Muitas equipes começam procurando o apoio de um executivo da empresa. Nomeie um responsável pelo programa e um diretor de projeto na área de TI, e monte o restante da equipe de execução, incluindo funções como arquiteto técnico, chefe de segurança e outras funções de engenharia.

A equipe deve incluir representantes de outros grupos que não sejam de TI (RH, finanças e aquisições), bem como os responsáveis técnicos das equipes de revendedores, parceiros ou fornecedores. Os funcionários devem participar do processo desde o início. Converse com os usuários atuais e peça seu feedback de forma contínua à medida que o programa evoluir.

## Avalie sua infraestrutura

Para qualquer programa Apple at Work, é indispensável contar com uma infraestrutura de alta qualidade. Como o macOS e o iOS são compatíveis com muitos padrões comumente usados, é possível que seu escritório já esteja preparado para os dispositivos Apple. Comece avaliando sua infraestrutura corporativa atual. Analise como suas soluções de Wi-Fi e VPN existentes funcionarão com o macOS e o iOS, além de outros serviços, como o Microsoft Exchange e o Active Directory.

Teste seus principais aplicativos e fluxos de trabalho de produtividade e colaboração para garantir que a maioria dos usuários tenha acesso para levar a cabo suas tarefas mais importantes. Certifique-se de que os aplicativos internos mais usados sejam compatíveis, como seu diretório corporativo ou a intranet. Em seguida, analise todos os problemas de compatibilidade de aplicativos existentes para grupos menores de usuários e priorize as ações de modernização em função da demanda.

## Recursos

---

Saiba mais sobre as ofertas de Apple Professional Services que ajudarão você a avaliar sua infraestrutura atual e a levar a cabo a integração.  
[Entre em contato >](#)

# 2

---

## Elabore uma solução de gerenciamento

Empresas como a Jamf, VMware e MobileIron oferecem uma grande variedade de soluções de gerenciamento de dispositivos. Embora o macOS e o iOS tenham muitas estruturas em comum para gerenciar dispositivos, há algumas diferenças em termos de funcionalidades de administração, suporte de sistema operacional, estruturas de preços e modelos de hospedagem. Essa oferta pode incluir também diferentes níveis de serviços para integração, capacitação e suporte.

Depois de selecionar sua solução, sua equipe de TI pode criar facilmente perfis para gerenciar as contas dos usuários, definir as configurações do sistema, estabelecer restrições e definir políticas de senha; tudo isso a partir de uma única solução de gerenciamento de dispositivos. A equipe de TI pode também incorporar dispositivos macOS e iOS de forma segura em seu ambiente, configurar e atualizar as configurações de forma remota, implantar aplicativos, monitorar a conformidade com as políticas, consultar informação sobre os dispositivos e eliminar ou bloquear o conteúdo de dispositivos gerenciados remotamente.

## Faça uma revisão de segurança

Depois de identificar sua solução de gerenciamento, é necessário desenvolver uma estratégia de segurança e fazer análises internas com os chefes de segurança. O macOS e o iOS possuem recursos avançados de segurança, portanto, o primeiro passo é entender a variedade de recursos integrados que permitem monitorar, criptografar e atualizar constantemente cada dispositivo.

Revise junto com as equipes internas pertinentes a documentação da Apple sobre a tecnologia e os serviços de segurança integrados para que todos possam entender o que a plataforma contém e como usar as diferentes funcionalidades. Defina as ferramentas e políticas da sua solução de gerenciamento para assegurar a proteção de cada dispositivo macOS e iOS e dos dados corporativos. Essa mesma equipe deverá monitorar e atualizar continuamente as políticas depois que os dispositivos forem entregues.

## Teste o fluxo de trabalho de implantação

Uma vez estabelecidas a solução de gerenciamento e a política de segurança, é hora de testar o fluxo de trabalho de implantação para identificar quaisquer problemas. Simule vários cenários, considerando diferentes localizações de usuário, configurações de dispositivos e possíveis anormalidades de aplicativos ou de infraestrutura. Procure entender as experiências dos novos funcionários que escolherem um dispositivo da Apple e dos funcionários que têm outros dispositivos e que decidiram migrar para a Apple. Documente os principais problemas e certifique-se de que as equipes de assistência estejam prontas para ajudar.

## Recursos

---

Obtenha informações técnicas detalhadas para implementar os produtos Apple.

[Guia de referência sobre a implantação do macOS](#)

[Guia de referência sobre a implantação do iOS](#)

Aprenda sobre as tecnologias de segurança integradas aos serviços iOS e Apple.

[Guia para download](#)

# 3

---

## Prepare o lançamento

Concluídos os testes, é hora de planejar o lançamento interno. Crie blogs ou vídeos para gerar interesse e avaliar a demanda antes de disponibilizar os produtos Apple. Informe claramente as condições de elegibilidade e as opções para diferentes dispositivos, incluindo informações sobre preços e custos que podem afetar as equipes ou pessoas que fazem contribuições pessoais para adquirir dispositivos. Finalmente, defina os critérios para avaliar o sucesso do programa e considere a possibilidade de uma pesquisa com os usuários para obter uma linha de base sobre a satisfação e a produtividade dos funcionários antes de lançar o programa.

## Melhore continuamente

Após o lançamento, sua equipe de engenharia deverá monitorar constantemente as atividades de suporte técnico para entender as mudanças necessárias e desenvolver novas soluções. Continue divulgando o programa na sua empresa para que os diferentes setores entendam as vantagens de dar liberdade de escolha aos funcionários. Certifique-se de que os usuários existentes tenham condições de realizar um bom trabalho, fornecendo as ferramentas necessárias para a capacitação e suporte. Informe as pessoas constantemente sobre novidades do programa e sobre novos recursos, dicas ou aplicativos disponíveis. Continue monitorando os problemas de compatibilidade realizando testes internos das novas versões de cada sistema operacional e trabalhe com os usuários de sistemas antigos para modernizá-los.

## Divulgue o programa

Com tudo em funcionamento, continue a divulgar o programa aos funcionários e aos diretores executivos, mostrando os efeitos gerados na organização. Considere a possibilidade de falar sobre o programa fora da empresa, com possíveis candidatos e, assim, atrair os melhores talentos. Faça medições adicionais da satisfação dos funcionários ou da produtividade para demonstrar os efeitos do programa. Colete e monitore os dados sobre a quantidade de chamados de suporte técnico, os principais problemas e o custo geral. Isso ajudará a justificar investimentos futuros à medida que o programa crescer. Por fim, trabalhe junto com seu revendedor e com os especialistas em produtos Apple para ajudar outras empresas a entender como superar os desafios e para que os demais aprendam com seu sucesso.

## Recursos

---

Baixe os recursos que preparamos para ajudar as equipes de TI e RH a criar um portal para os funcionários e mensagens de e-mail.

[Baixar](#) ↓

Descubra os diversos recursos que ajudarão os funcionários e as equipes de TI a aproveitar ao máximo os produtos Apple.

[Saiba mais](#) ↗

# Resumo

Desde que a tecnologia começou a ser usada no trabalho, os profissionais de TI têm enfrentado desafios cada vez maiores ao gerenciar dispositivos e plataformas, desenvolvendo soluções cada vez mais complexas. Porém, com um novo modelo de acesso a produtos para os funcionários, agora é mais fácil que nunca padronizar com a Apple.

A tecnologia da Apple ajuda os funcionários a trabalhar onde, quando e como quiserem, colaborando e compartilhando informação de forma rápida e sem obstáculos. Com o programa Apple at Work, sua empresa pode aprovar e adotar os dispositivos Apple para uso em grande escala e dar aos funcionários a capacidade de demonstrar todo seu potencial a serviço da empresa.

Graças a essas boas práticas e com o apoio dos especialistas em produtos Apple, revendedores e parceiros, sua empresa contará com as melhores ferramentas para implementar um programa de sucesso. É hora de por mãos à obra.





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