



以用户为中心

缔造 IT 愿景

简介

每个组织都希望各自的行业里拥有一定的影响力，而高管们知道，提高员工效率以及推动业务发展的最佳方式是赋予员工合适的技术。技术似乎无处不在，而新生代员工也在寻求一种看似现代的技术型工作体验，这种体验的定义是：

- 无论身在何处，都能拥有 100% 访问权限。
- 在一台设备上即可实现个人生活和职场生活的和谐结合。
- 开启设备即可拥有消费级体验。

在技术提供商中，能够最好地实现这些期望的就是 Apple。

这种员工心态的转变，促使 IT 重新评估 IT 服务的定义以及部署到用户的实践和工作流。问题是，IT 如何转变其实践以应对以用户为中心的趋势？

以下电子书对此问题进行了讨论。它解释了这种趋势的驱动力以及 IT 如何利用这种趋势来简化技术实践并节省成本、如何积极影响公司文化以及如何确保其组织能够聘用和留住最好的人才。

这种 IT 转变的驱动力是什么？

Apple 在企业中的渗透

Apple 设备在企业中的应用呈上升趋势。根据 Apple 首席执行官蒂姆·库克的直接评论，现在 Apple 的企业业务价值超过 250 亿美元。Apple 还报告称，97% 的财富 500 强企业和 91% 的全球 500 强企业在使用 iPhone，99% 的财富 500 强企业和 93% 的全球 500 强企业在使用 iPad 平板电脑。

“我怀疑并没有很多人知道，近年来我们默默打造的企业业务已经达到 250 亿美元。”

Tim Cook
CEO, Apple



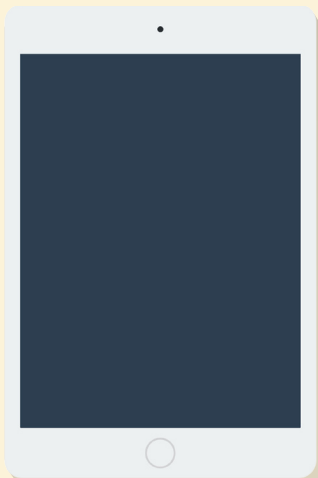
Apple 在企业中的增长

而且，这种繁荣只会继续保持。Jamf 在不同规模的商业组织中进行了一项调查，调查问题是：“您预期 Mac、iPad 和 iPhone 在您的组织中会有所增长吗？”绝大多数企业回答很快就会迎来这些设备的增长。

36%
iPad

46%
iPhone

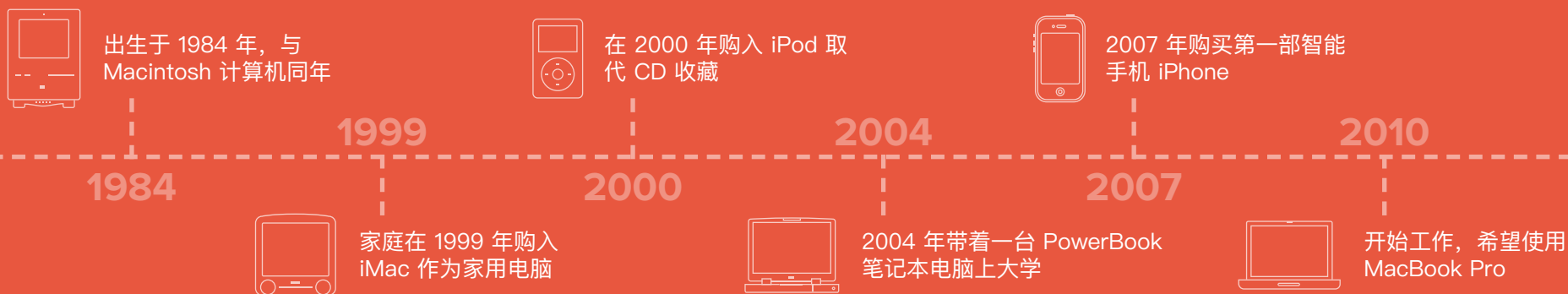
68%
Mac



带有不同期望的不断变化的劳动力

Apple 在企业中的扩张很大程度上反映了职场统计数据的变化。根据美国劳工部的数据，1980 年至 2000 年间出生的劳动力超过 4600 万人。

与 Apple 一起成长



现在，随着这些人进入职场，他们非常渴求那些伴随自己长大的工具；他们可以利用这些工具使效率达到最高；并且完美协调自己的个人生活和工作。

数据由 Noun Project 的 Yaroslav Samoilov 提供

“过去，工作中使用的设备会影响人们在家里购买的设备。现在，情况正好相反。人们期望的是，无论他们发现了什么特别易于使用的东西，他们都希望能够在工作中进行使用。

MuleSoft IT 主管
Mike Hamilton

吸引并留住人才

了解到 Apple 和一代 Apple 用户是如何影响企业方向后，企业需要决定如何应对这种趋势。

一个选择是，简单地忽略这种趋势。例如，组织可以继续提供 Windows 计算机作为新员工的默认选项。但是，这种方法很难吸引和留住人才。

PWC 的 Millennials at Work 调查报告显示，大多数年轻上班族看重的是潜在雇主会提供的技术。这表明，提供最好的技术有助于吸引顶尖人才。此外，绝大多数人表示，使用他们喜欢的技术可以提高工作效率。人们通过使用已知使用方法的工具可以显著提高效率。

59%

的受访者表示，他们在衡量一份工作时，非常看重雇主的先进技术

78%

的受访者表示，使用他们喜欢的技术可以显著提高工作效率

Millennials at Work
调查报告；PWC

IT 实践的变化

针对被最佳可行技术激励的更加年轻、流动性更大的员工，IT 需要调整其方法以最好的方式给他们的用户授权。

“传统”方法的完美示例是 IT 管理员需要通过冗长的映像处理过程来为每位用户提供一台由公司分发的新计算机。

这涉及到创建主映像，其中包含所有软件、设置和新员工需要的安全协议。映像处理是 IT 确保所有设备在交付之前完全相同的可靠方式。但是，映像处理并非没有缺陷。最明显的缺陷在于主映像的维护非常耗时，而且几乎很快就会过时。软件需要不断更新，以修补安全漏洞和添加新功能。

典型的映像处理 workflow 在 IT 从其首选供应商处购买计算机并将其运送到中央处理中心之后就开始了。然后，IT 将花费时间和资源来构建和预加载每台计算机的主映像。接下来，IT 将预先经过映像处理的计算机送到仓库，为未来的用户存储设备。最后，当新员工入职后，将设备分发给他们。总的来说，这个过程需要 IT 花费宝贵时间来构建映像、将映像加载到设备上、多次装运和存储设备 – 在此过程中设备就会贬值，并且软件也会快速过时。

当最终用户终于得到他们的新计算机后，他们需要经历使用预定密码设置帐户的过程 – 向用户发送信号，通知他们接收到一台锁定的、由公司控制的计算机。

典型映像处理 workflow



从供应商处购买



IT 预加载映像



存储在仓库



运送给用户



必须采用更好的方法

而且，对于使用苹果的组织来说，确实有更好的方法。与企业设备快速过时的传统过程不同，IT 可以利用管理软件预先提供所有必要的设置，并将新计算机直接运送给最终用户。

例如，Jamf 和 Apple 的设备注册计划 (DEP) 旨在转换 IT 所做的工作，并在 IT、用户和设备之间构建高效的协作关系。此模型可使 IT 免除手动任务，大幅简化针对用户的设置过程，并立即赋予他们个性化的设备体验。

其工作原理是什么？

DEP 允许 IT 管理员从 Apple 经销商处订购新的 Mac、iPad 和 iPhone 设备，然后注册采购组织拥有的相应序列号。

首次启动购买的 Apple 设备时，它会与 Apple 服务器进行通信，并且其设备管理解决方案会告知设备安装软件、配置和安全设置（全部自动执行）。

由此 IT 可以为用户提供他们所习惯的、非常棒的开箱即用 Apple 体验，同时确保新设备配置正确、软件已部署以及安全协议已执行。这是 IT 的未来趋势 – 以用户体验为中心，实现 IT 常规手动任务的自动化。

Apple 设备注册计划



从 Apple 订购



运送给用户

Windows 可以实现这个过程吗？

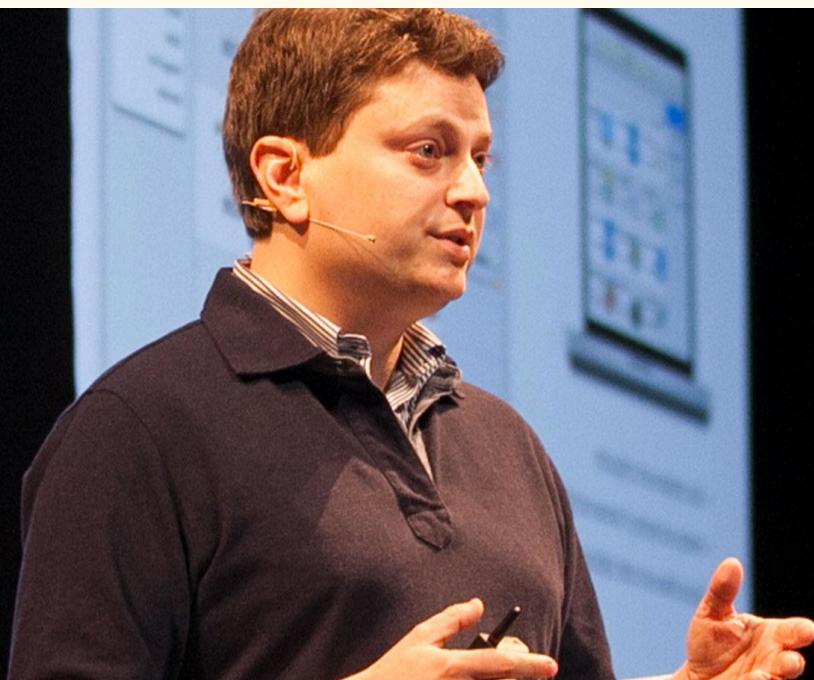
传统映像方法就是 Windows 的同义词。事实上，这是设置和配置 PC 的唯一方法。Windows 尚未实现一种使 IT 能够执行零接触部署的方式。

IBM 案例研究

完美实现以用户为中心的 IT

利用这种方法，1981 年发明 IBM 个人计算机的 IBM 公司，现在代表世界上最大的 Mac 部署群体。自 2015 年 6 月实施了技术选择计划之后，他们已经为其员工部署了超过 90,000 台 Mac，并且在这个过程中也学到了很多。

“IT 是我们希望 IBM 拥有的文化延伸。我们认为这是一个文化计划，而非 IT 计划。”IBM 的“工作场所即服务”副总裁 Fletcher Previn 表示。IBM 明白，要吸引顶尖人才并保持员工的创建性和参与性，需要改变其企业文化。



“工作场所即服务”副总裁
Fletcher Previn, IBM

以数字说明的 Mac@IBM

2014

0

台托管 Macs, 500,000
台 PC

2015

30K

台 Mac

2016

90K

台 Mac

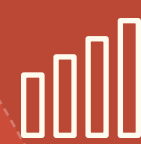
IBM 在世界各地提供技术选择，并看到了成果

自从实施此计划以来，73% 的员工表示将选择 Mac 作为他们的下一台计算机。这个趋势与 2016 年 Jamf 员工选择调查是一致的 – 75% 的员工表示相比 PC，他们更喜欢 Mac。并且，IBM 在其年度员工满意度调查中报告，已经转而选择 Mac 的员工增长了 10 个百分点。增长的第一个原因就是“获得更好的工具”。



73%
的 IBM 员工想要一台 Mac

除了员工幸福感更高之外，IBM 还发现管理 Mac 比管理 PC 便宜三倍。由于支持呼叫较少（仅为 PC 用户呼叫帮助中心次数的一半）、管理工具更便宜以及剩余价值更多，与一台所有权模式下 PC 4 年的总成本相比，每台 Mac 可使 IBM 节省 273 美元至 543 美元。这表明，技术选择计划不仅对员工有利，也对最终赢利有利。



10

% 引入 Mac 之后，员工满意度上升



2

倍 PC 用户
呼叫帮助中
心的次数



3

倍 管理 Mac
更便宜

273 美元 – 543 美元

与一台 PC (4 年所有权模式) 相比，每台 Mac 可使 IBM 节省的金额

如何创建以用户为中心的 IT 模型

如果您的目标是吸引顶尖人才、留住员工、提高效率以及节约 IT 时间和资源，则需要以用户为中心。

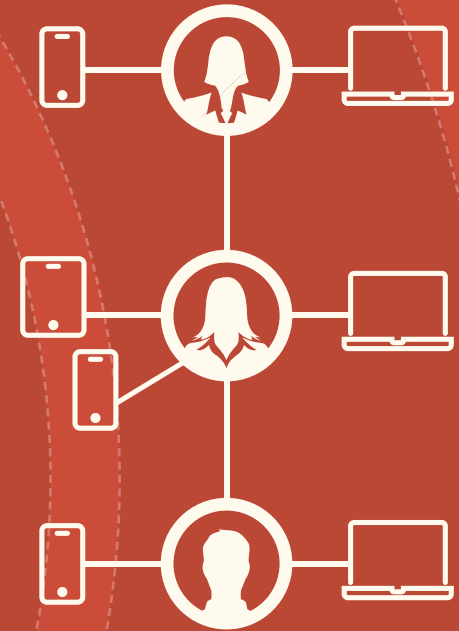
从选择开始

为您的员工提供技术选择。实施技术选择时需要考虑很多重要事项。您的第一反应可能是进行应用准备评估。省点时间吧，不用这么做了。您需要明白的是，虽然有的软件无法在 Mac 上运行（反之亦然），但通常可以使用替代产品来保持员工的效率。

此外，将选择计划扩展到整个公司之前，请考虑从一个部门开始 beta 选择计划。这将确保大多数（即使不是全部）员工保持较高的效率，同时解决工作流中的所有问题。

当您准备好将您的计划推广给员工时，保持开放和沟通会使这个过程一开始就很顺利。您需要知道，并非所有员工都会选择 Apple 或对其第一个决定感到满意。请考虑提供退货窗口；IBM 提供 60 天退货政策。由此，员工可自由自信地做出选择、测试以及坚持其设备决定。

Apple 体验



- ✓ 从选择开始。
- ✓ 简化设备部署。
- ✓ 享受本地 Mac 体验。
- ✓ 员工可随时访问资源。
- ✓ 员工可随时访问资源。

简化设备部署

选择员工设备后，尝试简化设备订购过程可使您的团队和用户更加“用户友好”。请考虑设置在线门户，该在线门户可模仿典型购物体验。这种方法为用户提供掌控过程的感觉，并且 IT 能够轻松批准或拒绝硬件请求。

订购新的 Mac、iPad 或 iPhone 后，可通过 Apple 的 DEP 和设备管理将设备直接运送给员工并进行预配置。

在设备运送期间，请考虑向您的用户发送电子邮件，通知他们有关其设备的状态信息，并提醒他们可找到有用 IT 资源的位置。

用户打开其新设备之后，系统将自动引导其进入 IT 自定义设置过程，并参与所有相应预配置设置和已安装协议的管理。

Apple 设备注册计划

从 Apple 订购



MDM 配置文件



应用程序批量购买计划



安全设置



运送给用户

享受本地 Mac 体验。

苹果花费了大量的时间和精力使得 macOS 用户体验成为令人愉悦的体验，而且希望在选择计划中部署 Mac 的组织应该考虑保持这种体验的完整性。苹果提供本地加密工具，例如 FileVault，可将其内置到操作系统中以远程进行管理。由此 IT 可以确保安全标准，而无需其他软件。

对于 Mac 的反病毒软件也是一样。由于 macOS 具有 UNIX 基础，其面临的病毒威胁比 Windows 少很多。苹果维护病毒定义列表，并自动更新所有 Mac。这被称为 XProtect，与 FileVault 一样，也将内置在操作系统中，并且不会影响用户使用。通过免安装笨重的第三方安全软件，企业能够确保用户最大限度地享受 Apple 用户体验。

macOS 本地安全



FileVault



XProtect



管理员权限

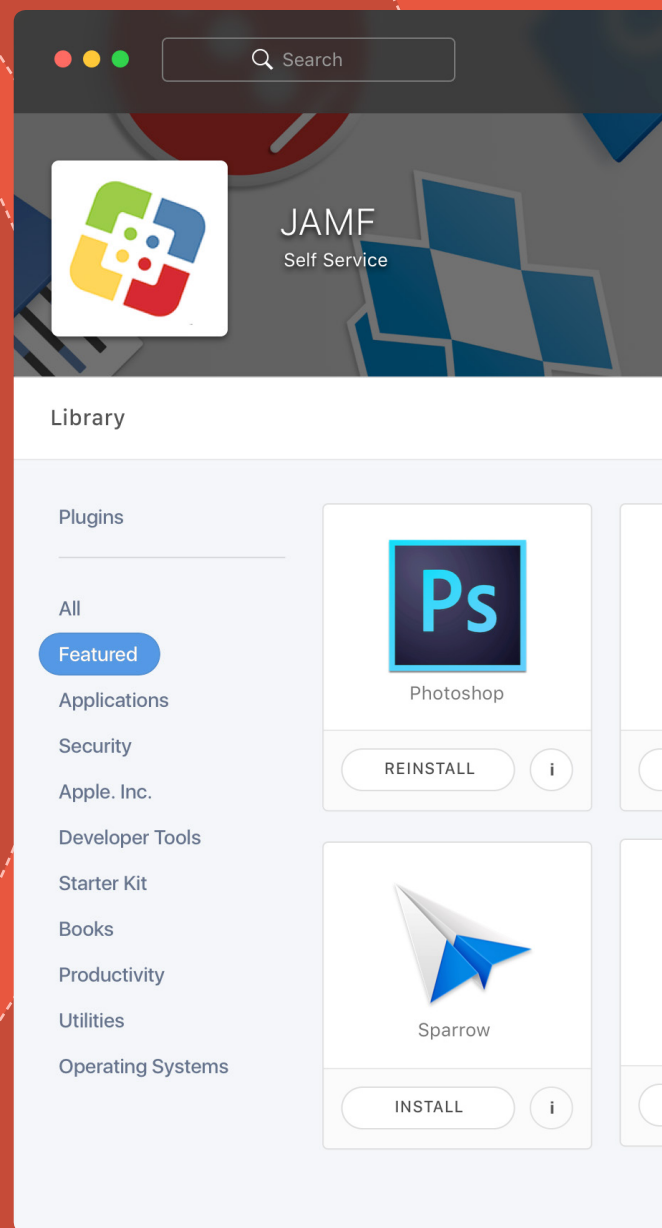
员工可随时访问资源

根据需要提供资源是满足用户要求的好方法。应用程序目录（如 Jamf 自服务）可利用 IT 批准的资源，例如应用程序和打印机驱动程序。可以对这些资源进行预配置，并将范围限定为特定用户和组。IT 甚至可以添加一个按钮来触发维护脚本，以刷新日志和清除缓存文件。

所有这一切都可以由没有管理员权限的用户来运行，这意味着标准用户也拥有对其自己的设备进行自定义的自由。这也不是一次性过程。可以将新的流行应用程序添加到您的应用程序目录，并随时删除不必要的项目。

更好的支持体验

要使支持体验像技术选择计划本身一样易于使用，您需要重新构建您的支持模型。虽然由 IT 承担上述重任，还需要考虑与市场营销、人力资源、通信和 UI/UX 团队合作，以构建直观的支持门户，该门户可用作鼓励同侪支持的在线社区。您的门户网站很快将成为一个为员工提供答案的理想论坛，并为员工提供一个提出问题和发表评论的平台。这样，员工们就能实现自我帮助，而不是直接联系您寻求帮助。



通过 Jamf Pro 可轻松实现 IT 转换

为了帮助您实现以用户为中心的 IT 承诺，Jamf Pro – 一个 Apple 独占管理解决方案 – 为您提供工具来部署 Apple 设备并通过其整个生命周期对设备进行维护。

如果将 Apple 与 Jamf 配合使用，从用户打开设备包装的那一刻起，IT 即可实现以用户为中心。

您可以申请免费试用，以查看这些强大的 Apple 管理功能是否有效以及是否开始将用户放在首位。



自 2002 年以来，Jamf 一直专注于帮助组织通过 Apple 取得成功。Jamf 致力于通过 IT 提升最终用户的自主权，并通过其 Jamf Pro 和 Jamf Now 软件将传奇的 Apple 体验引入商业、教育、政府组织以及 39,000 多个 JAMF 国家社区成员。如今，全球超过 9,000 家客户依靠 Jamf 管理着多达 700 多万台苹果设备。

www.jamf.com/zh