



# Guía de TI para brindar libertad de elección a los empleados

Apple at Work

# Descripción



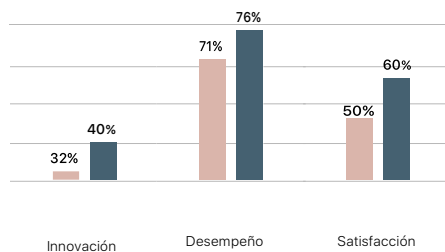
## Los nuevos talentos prefieren usar sus herramientas favoritas

Una encuesta de PwC demostró que el 78% de los millennials consideran que son mucho más eficaces en el trabajo cuando usan tecnología que les gusta.<sup>1</sup>



## 3 de cada 4 empleados elegiría Apple

Según un estudio reciente de Jamf titulado "Employee Choice", aproximadamente 3 de cada 4 empleados usaría productos Apple para trabajar en caso de poder elegir.<sup>2</sup>



## Los empleados aportan más cuando tienen la posibilidad de hacerlo

De acuerdo con un estudio de Gensler sobre lugares de trabajo, se puede incidir significativamente en los niveles individuales de innovación, desempeño y satisfacción laboral de los empleados si se les permite elegir entre distintas opciones.<sup>3</sup>

Para mantenerse competitivas, es fundamental que las empresas proporcionen las mejores herramientas posibles a sus empleados.

Los productos Apple son los mejores para las empresas porque son simples y de uso intuitivo, y al mismo tiempo poderosos, seguros y fáciles de implementar. Ya sea la Mac, el iPad o el iPhone, todos los productos Apple ayudan a encontrar soluciones creativas a los problemas y proporcionan experiencias agradables que mejoran la productividad de los empleados. Y cuando los empleados tienen acceso a sus herramientas favoritas, toda la organización se beneficia de un mayor nivel de participación, un nuevo sentido de pertenencia y una mejora en la retención y la lealtad del personal.

Las empresas modernas de todo el mundo están reconociendo esta necesidad y dando a todos sus empleados la posibilidad de acceder a los productos Apple de su preferencia. Para ello, están adoptando un nuevo modelo para implementar, adquirir y proporcionar tecnología, y administrando toda la experiencia de sus empleados de una forma novedosa.

La era de las monolíticas imágenes de sistemas, de las apps complicadas y obsoletas y de los procesos de soporte fragmentados ha cedido el paso a un proceso, centrado en el usuario final, que reduce el impacto general para los departamentos de TI. Este nuevo modelo se basa en mejores prácticas que las empresas ya están adoptando para incorporar iOS y las extiende a todos los productos Apple para motivar a los empleados y ayudarlos a dar lo mejor de sí mismos.

Con esta guía, tu organización puede idear un programa Apple at Work con nuevos recursos y herramientas gracias a los cuales será más fácil que nunca brindar a todos tus empleados la posibilidad de trabajar con productos Apple. Los equipos de TI aprenderán a adoptar las mejores prácticas para administrar dispositivos Apple en la oficina y a sacar el máximo provecho a este nuevo modelo en el trabajo. Esta guía incluye enlaces a información técnica adicional, así como a recursos para todo tipo de necesidad, desde comunicaciones internas hasta capacitaciones y soporte.

Si bien esta guía está destinada principalmente al personal de TI, algunos apartados pueden ser útiles para otras áreas, como recursos humanos, adquisición, finanzas o seguridad de la información. Para que todos puedan beneficiarse de distintas opciones, es fundamental que estén coordinados entre sí.

Al crear tu programa Apple at Work, asegúrate de consultar todo el equipo de Apple pertinente, ya sea a través de un revendedor autorizado o directamente con Apple. Tú y tu equipo servirán de nodo central entre participantes externos e internos y entre equipos interdisciplinarios de tu organización. Las personas que los asesorarán tienen una amplia experiencia en este tipo de procesos y pueden ayudar a tu empresa a obtener los recursos adecuados según su necesidad.

# Un nuevo modelo para dar acceso a Apple

Mientras los sistemas de TI se han vuelto cada vez más complejos, el proceso de administración de dispositivos Apple se ha vuelto más fácil, gracias a programas y servicios de Apple que permiten a los responsables de TI desplegar y brindar soporte para sistemas iOS y macOS con facilidad. Las soluciones de gestión de dispositivos desarrolladas por terceros, sumadas a los servicios de los socios de canal, proporcionan a los equipos de TI el nivel de control y la simplicidad que necesitan.

En todo el mundo las empresas están aumentando el uso de dispositivos Apple at Work. Al adoptar cinco principios que abarcan desde la gestión de dispositivos hasta el soporte, tu empresa simplificará sus procesos de adopción de dispositivos Apple y podrá ofrecer a sus empleados la posibilidad de elegir.



**Experiencia  
centrada  
en el empleado**



**Modelos  
financiero  
flexibles**



**Procesos modernos  
de despliegue y  
entrega**



**Apps y  
configuraciones  
personalizadas**



**Responsabilidad  
compartida en el  
soporte**

La combinación de estos cinco elementos permite a tu organización lograr un bajo impacto financiero gracias al alto valor residual del hardware de Apple y los bajos costos de soporte de TI que implica su uso. Esto, sumado a la posibilidad de incrementar el nivel de participación y productividad de tus empleados, es un excelente argumento para convencer a otras personas sobre los beneficios de adoptar tecnología de Apple y de brindar a los empleados la posibilidad de elegir.

Cuando tu empresa colabora con socios de canal, operadores, los expertos en Apple y el ecosistema de socios, este modelo puede ser incluso más fácil de adoptar. Los revendedores corporativos y operadores pueden ayudar a tu organización a idear un programa Apple at Work ofreciendo servicios que van desde la gestión y el despliegue de dispositivos hasta servicios de ayuda y financiamiento, e incluso comunicaciones destinadas a los empleados.







# Experiencia centrada en el empleado

Hoy son más convenientes los programas coordinados por las empresas para permitir a los empleados elegir sus herramientas, puesto que cada empleado tiene necesidades tecnológicas únicas y muchas veces tiene sus propias preferencias en cuanto a tipo de dispositivo, ciclo de renovación, tamaño e incluso color. Al prestar soporte para productos Apple y ofrecer posibilidades de elección tanto para iOS como para macOS, los departamentos de TI pueden permitir a cada uno elegir sus propios productos y a la vez resguardar los estándares corporativos. Y con la adopción de nuevos modelos financieros, la empresa puede mantener las estructuras de costos deseadas y aun así ofrecer a cada empleado la flexibilidad que desee.

Hoy son más convenientes los programas coordinados por las empresas para permitir a los empleados elegir sus herramientas, puesto que cada empleado tiene necesidades tecnológicas únicas y muchas veces tiene sus propias preferencias en cuanto a tipo de dispositivo, ciclo de renovación, tamaño e incluso color. Al prestar soporte para productos Apple y ofrecer posibilidades de elección tanto para iOS como para macOS, los departamentos de TI pueden permitir a cada uno elegir sus propios productos sin abrir mano de los estándares corporativos. Y con la adopción de nuevos modelos financieros, la empresa puede mantener las estructuras de costos deseadas y aun así ofrecer a cada empleado la flexibilidad que desee.

Las experiencias centradas en los empleados van más allá de simplemente realizar compras en otras áreas, como comunicaciones y soporte. Los equipos de TI deben hacer participar a los usuarios en el proceso de diseño del programa, abarcando aspectos que van desde la forma en que se despliega el programa en la empresa hasta la organización de capacitaciones y la manera en que funciona el servicio de ayuda. Incluir a los usuarios en estos procesos garantiza que el programa sea eficaz desde el principio y ayuda a los participantes de tu equipo a mantenerse en sintonía con los objetivos estratégicos del programa.

“Nosotros permitimos que los empleados elijan las herramientas que quieren usar, y la gran mayoría elige productos Apple. Son herramientas que les permiten ser más productivos y trabajar como más les gusta.”

**Robert Alexander**  
CIO, Capital One

## Mejores prácticas

- Conversa con los empleados que usan iOS y macOS para aprender sobre su experiencia en el trabajo con estos sistemas. De esa forma, puedes identificar los equipos y personas propensos a ser los primeros en adoptar tecnologías Apple y a promover tu programa.
- Trabaja con tu revendedor o con Apple para desarrollar un portal de elección de equipos destinado a los empleados. En él podrás poner a disposición de los empleados todos los productos Apple y los accesorios correspondientes, así como actualizaciones del programa e información sobre elegibilidad.
- Elige las reglas de negocio y la lógica que determinan la elegibilidad y la frecuencia de renovación, por ejemplo, en función de los plazos del contrato de renta con opción de compra. Considera distintas opciones de pago, como subvenciones y aportes personales deducibles del sueldo.
- Planifica el proceso entero para los empleados y crea las comunicaciones necesarias. Determina cómo se informará a los empleados sobre el lanzamiento del programa, dónde se alojará el portal y cómo se comunicará la elegibilidad durante los periodos de renovación.

## Recursos

Descarga los recursos que preparamos para ayudar a los equipos de TI y RH. a crear un portal para los empleados y comunicaciones por email.

[Descargar](#) ↓



# Modelos financieros flexibles

La preponderancia de los proveedores de PC de bajo costo históricamente ha llevado a los compradores a fijarse principalmente en los precios a la hora de adquirir tecnología. Así, muchas veces han terminado comprando productos que se deprecian rápidamente debido a hardware de dudosa calidad y a los mayores costos de soporte que implican. Como Apple diseña el hardware y el software juntos, los productos Apple son extremadamente duraderos y suelen tener un elevado valor residual al final de su ciclo de vida. Si a esto se suman los nuevos modelos de renta y financiamiento, como el modelo de device-as-a-service, muchas empresas pueden beneficiarse con el uso de productos Apple sin tener que asumir elevados costos iniciales.

Algunas empresas también adoptan un modelo de subsidio con aportes personales deducidos de los sueldos de los empleados vinculados a contratos que culminan en la compra del dispositivo al término de su uso en el marco corporativo. Como las empresas suelen preferir los costos fijos, se pueden adoptar configuraciones básicas que atiendan las necesidades de todos los empleados y al mismo tiempo darles una mayor flexibilidad para renovar los dispositivos que quieran en un ciclo que ellos mismos definen. Y cuando los empleados invierten ellos mismos en sus herramientas, se genera un mayor sentido de pertenencia y un mayor cuidado con los dispositivos, lo cual se traduce en menores costos de reparación de hardware para la empresa.

Estamos hablando de un modelo de financiamiento y adquisición totalmente nuevo donde los empleados eligen qué quieren comprar y las empresas cuentan con un modelo eficiente de gestión de la vida útil de cada dispositivo, sin aumentos drásticos en los costos. Cada computadora puede administrarse de la misma forma en toda su vida útil, de forma que las reparaciones y los recambios constituyen procesos automatizados que se reincorporan a los contratos de renta con opción de compra.

## \$543

Al combinar un mayor valor residual y un menor costo de soporte, IBM ahorra hasta \$543 USD por cada Mac que compra.<sup>4</sup>

### Mejores prácticas

- Trabaja junto con las personas participantes para calcular el costo total de propiedad de los equipos usados actualmente por los empleados, considerando desde los costos iniciales hasta los valores residuales y los costos de soporte de TI. Elabora un modelo similar para la adopción de dispositivos Apple.
- Analiza las opciones de renta con opción de compra y de recambio con representantes de tus equipos de adquisición y finanzas. Cerciórate de que entiendan los beneficios de este nuevo modelo, y determina la posibilidad de recurrir a aportes personales.
- Trabaja con tu equipo revendedor o con los Apple Financial Services para ver las nuevas ofertas de "dispositivo como servicio" para los productos Apple. Muchas veces es posible estructurar estos programas para incluir distintos productos, costos de gestión de dispositivos y soporte.
- Habla con tu equipo revendedor para analizar la posibilidad de crear un portal donde los empleados puedan encargar equipos y de incorporar un plan de deducción salarial. Apple ha desarrollado una nueva plataforma de Portal de Empleados que podría ser útil.

### Recursos

Accede a información detallada sobre cómo calcular los costos y obtén ayuda de Apple para implementar la nueva plataforma de Portal de Empleados. [Contáctanos >](#)

Descubre los nuevos programas de financiamiento y las ofertas de los Apple Financial Services. [Más información ↗](#)



# Procesos modernos de despliegue y entrega

Los antiguos modelos de entrega y despliegue de equipos PC se basaban en flujos de trabajo con imágenes de sistemas que limitaban a las organizaciones a usar un conjunto predeterminado de softwares. El uso de software de terceros restringía el uso de funcionalidades entre los usuarios finales y coartaba su productividad. Debido a la necesidad de llevar a cabo engorrosos procesos de creación y mantenimiento de imágenes de sistema a medida que el software evolucionaba, era difícil mantenerse al día con las actualizaciones de seguridad críticas.

Ahora los productos Apple pueden distribuirse a los empleados sin ninguna intervención directa (zero-touch deployment). Los departamentos de TI pueden configurar y administrar reglas y aplicaciones de forma remota y al mismo tiempo tener un mayor control sobre cada dispositivo. Las herramientas nativas de seguridad y las actualizaciones de software mantienen protegidos los datos de las empresas sin afectar la manera en que los usuarios trabajan. Los empleados pueden recibir y desempacar dispositivos totalmente nuevos, conectarlos y personalizarlos según sus necesidades. Esto se traduce en un mayor sentido de propiedad y un mayor cuidado con los dispositivos durante su vida útil.

Este modelo de entrega moderno es posible gracias al marco de referencia de administración de dispositivos móviles (MDM) de Apple, sumado al Apple Device Enrollment (DEP) de Apple y a soluciones MDM de terceros. Con estos servicios, los dispositivos macOS y iOS pueden configurarse sin necesidad de intervención del departamento de TI y pueden actualizarse fácilmente para seguir cumpliendo las normas de la empresa. Muchas compañías ya han adoptado este modelo para el uso de dispositivos iOS en la oficina. Ahora se puede replicar la misma experiencia con todos los productos Apple y aprovecharla para reducir costos de TI y aumentar la productividad.

“Los sistemas Mac nos permiten diseñar procesos automatizados. Al usar herramientas de automatización de TI como DEP y Jamf Pro, podemos concentrarnos en otros proyectos que benefician a la empresa.”

**Johan Dowdy**  
Director de TI, Lyft

## Mejores prácticas

- Busca aprovechar la experiencia adquirida con cualquier despliegue anterior de iOS. Gracias al trabajo ya realizado con iOS, muchas organizaciones ya están usando modelos MDM. Aprovecha esta experiencia en equipos Mac.
- Evalúa las diferentes opciones de MDM, como las soluciones ofrecidas por Jamf, VMware y MobileIron, que también prestan servicios para equipos Mac, además de iOS. Decide qué funcionalidades son adecuadas para tu organización en función de su infraestructura y sus necesidades de soporte.
- Si todavía no usas el Apple Device Enrollment Program, contacta a tu revendedor o equipo de cuentas para ver cómo adoptarlo. Cerciórate de que las adquisiciones de tu empresa se realicen en el marco de tu Programa de Inscripción de Dispositivos (DEP) y de administración de dispositivos móviles (MDM).
- Usa las herramientas de seguridad propias de macOS y iOS para proteger los datos de tu empresa en vez de recurrir a soluciones de terceros o soluciones de tipo contenedor. Asegúrate de entender las soluciones disponibles y determinar cómo debes estructurar tus políticas de administración de dispositivos.

## Recursos

Obtén más información sobre el Apple Device Enrollment Program y descarga la guía.

[Más información](#) ↗

Aprende los aspectos básicos del proceso de despliegue y administración de equipos macOS.

[Descargar la guía](#) ↓

Aprende los aspectos básicos del proceso de despliegue y administración de dispositivos iOS.

[Descargar la guía](#) ↓

Obtén más información sobre el proceso de administración de datos corporativos en dispositivos iOS.

[Descargar la guía](#) ↓



# Apps y configuraciones personalizadas

En vez de limitar a los empleados al uso de un número determinado de aplicaciones, las organizaciones más modernas los están instando a personalizar sus dispositivos y a crear su propio ambiente de trabajo para aumentar la productividad. Y el nuevo enfoque de prueba y modernización ayuda a más organizaciones a garantizar que los productos Apple sean compatibles con software empresarial imprescindible.

Como Apple soporta apps y servicios populares como Microsoft Office, Microsoft Exchange y Google GSuite, es muy fácil implementar flujos de trabajo básicos que fomentan la productividad y la colaboración entre todos. Y cuando tienen la opción de usar una herramienta de autoservicio para instalar apps recomendadas o apps de productividad personal, los empleados suelen ser más productivos en un entorno de trabajo que ellos mismos ayudan a configurar. A medida que se modernizan las aplicaciones empresariales ya adoptadas, los equipos que tienen necesidades de software específicas u operan en nuevos nichos también pueden beneficiarse con la libertad de elegir productos Apple.

Gracias a la arquitectura de seguridad integrada en los sistemas iOS y macOS, los dispositivos pueden alojar datos personales y laborales al mismo tiempo y mantenerlos separados. Y aunque guardar toda tu información en iCloud podría infringir las normas de seguridad de tu organización, muchas empresas permiten el uso de servicios como FaceTime o iMessage y administran otras configuraciones de iCloud a través de herramientas de administración de dispositivos móviles (MDM). Al tener reglas transparentes sobre estos aspectos, los empleados entienden mejor cómo proteger los datos corporativos y evitar que se filtre información de manera accidental. Todo este enfoque personalizado sobre las apps y la configuración contribuye a aumentar la productividad de los empleados.

## Mejores prácticas

- Cerciórate de entender cómo tus apps actuales de colaboración y productividad funcionarán con macOS y iOS. Trabaja con los desarrolladores de las apps existentes para modernizarlas, pero céntrate primero en aquellas que son más importantes para la organización.
- Sugiere nuevas apps y brinda consejos de forma periódica a tus empleados para motivarlos a personalizar su entorno de trabajo. Evita problemas de compatibilidad que puedan demorar un despliegue. Informa sobre posibles soluciones o alternativas y permite que las prioridades de modernización sean definidas por la demanda.
- Decide cómo se permitirá a los empleados usar un Apple ID y iCloud en sus dispositivos de trabajo. En vez de imponer reglas que prohíban todo, invita a los usuarios a participar en el proceso para que entiendan bien los riesgos.
- Considera la posibilidad de habilitar un portal de autoservicio mediante MDM para distribuir apps a cada dispositivo. Aprovecha el Apple Volume Purchase Program (VPP) de Apple para ofrecer apps del App Store y mantener la propiedad de las licencias cuando se traspasen de un empleado a otro.
- Asegúrate de que los desarrolladores y empleados realicen pruebas reiteradas con las versiones beta para garantizar la compatibilidad con software futuro. Permite a los usuarios mantener sus dispositivos y apps al día cuando se publiquen nuevas versiones de software.

“Las grandes experiencias que tienen con las herramientas que les proporcionamos motivan a nuestros trabajadores a ser lo más productivos e innovadores posible.”

**Jennifer Manry**  
Vicepresidente, Capital One

## Recursos

Obtén más información sobre el Apple Volume Purchase Program y descarga la guía.  
[Más información ↗](#)

Descubre recomendaciones de las apps empresariales más populares organizadas en distintas categorías.  
[Descargar la guía ↓](#)

Obtén más información sobre cómo probar versiones beta y administrar el ciclo de vida de los softwares.  
[Descargar la guía ↓](#)

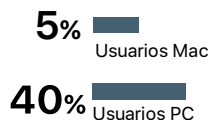


# Responsabilidad compartida en el soporte

En los sistemas PC tradicionales, los empleados generalmente recurrían al servicio de ayuda del departamento de TI cada vez que tenían un problema, porque no participaban en la elección o en la configuración de su dispositivo. Y como usaban hardware y software a veces poco fiable, las organizaciones era más propensas a tener problemas y tiempos muertos con frecuencia. En contraste, a los empleados les encantan los productos Apple. Por eso, son más propensos a familiarizarse más con sus dispositivos y a encontrar ellos mismos las respuestas que necesitan. Al tener los mejor hardware y software, los empleados recurren menos a los departamentos de TI, y cuando lo hacen, tienen a disposición un sistema de ayuda que los guía para que se informen y aprendan.

La combinación de un sistema de autoatención y un servicio de ayuda integrado con AppleCare es la mejor forma de proporcionar soporte centrado en el usuario. Pero no se trata de depender exclusivamente de páginas wiki de autoatención: también requiere fomentar a los usuarios a participar en el proceso y a buscar soluciones por sus propios medios antes de pedir ayuda. Esto también implica repensar la forma en que funciona el servicio de ayuda. El objetivo de cada ticket de soporte debe ser siempre ayudar a los usuarios a solucionar los problemas por sus propios medios, siendo el nivel de satisfacción el principal criterio de calificación.

Al adoptar este sistema de responsabilidad compartida en el soporte se reducen los tiempos muertos de los empleados, así como los costos de soporte y las necesidades de personal. Y para las organizaciones que necesitan más asistencia, los programas AppleCare complementan las estructuras internas de soporte. Como AppleCare cubre numerosos aspectos relacionados con los empleados, tu servicio de ayuda puede concentrarse en aspectos específicos de tu organización. Y el soporte brindado a tus equipos de TI garantiza que sepan en todo momento cómo integrar los productos Apple y les proporciona ayuda extra de ser necesario.



En IBM, sólo un 5% de los usuarios de Mac necesitaron soporte, frente a un 40% de usuarios de PC, aproximadamente.<sup>4</sup>

## Mejores prácticas

- Aprovecha el material de soporte existente para los productos Apple al crear sitios internos y páginas wiki de capacitación. Estudia las guías de inicio de Apple que proporcionan información sobre funcionalidades clave y aplicaciones para los y macOS.
- Fomenta el diálogo directo en foros de discusión y mediante soporte personal. Los expertos en soporte pueden ayudar a recabar información para algunos grupos de trabajo y motivar a los empleados a obtener ayuda a través de los canales apropiados.
- Considera la posibilidad de contratar personal especializado en Apple y crear un servicio de soporte específico para dispositivos iOS y macOS. Redefine prioridades en pos de la satisfacción de los usuarios y destina los tickets de soporte comunes al equipo de ingeniería dedicado a la gestión de dispositivos clave.
- Considera la posibilidad de complementar el soporte telefónico con un mesón de ayuda. Capacita a los técnicos para que puedan solucionar problemas de hardware y software y entregar accesorios. Prevé configuraciones temporales durante los despliegues de dispositivos nuevos o las renovaciones.
- Explora los distintos programas AppleCare para entender cuáles características podrían ser más importantes. Cerciórate de entender exactamente cómo los equipos de AppleCare pueden ayudar a tus empleados y cómo tus equipos de TI también pueden usar servicios como AppleCare for Enterprise.

## Recursos

Más información sobre los programas de soporte AppleCare para departamentos de TI.  
[Más información ↗](#)

Insta a los empleados a usar el sitio y la app del Soporte Técnico de Apple.  
[Más información ↗](#)



# Primeros pasos

Ahora que conoces el nuevo modelo de acceso a Apple y las mejores prácticas de implementación, es hora de aprender los primeros pasos para desplegar tu programa Apple at Work. Para que tu empresa pueda implementar correctamente este nuevo modelo, tus equipos de TI deben poder administrar cada aspecto del despliegue y del soporte para productos Apple.

Muchas empresas llevan casi una década proporcionando dispositivos iOS a sus empleados para que los usen en el trabajo. Ahora se pueden aplicar los mismos principios y mejores prácticas de uso de iOS en esas empresas para que cada empleado tenga acceso a una Mac.

Para crear tu propio programa, debes seguir tres pasos básicos.

## 1

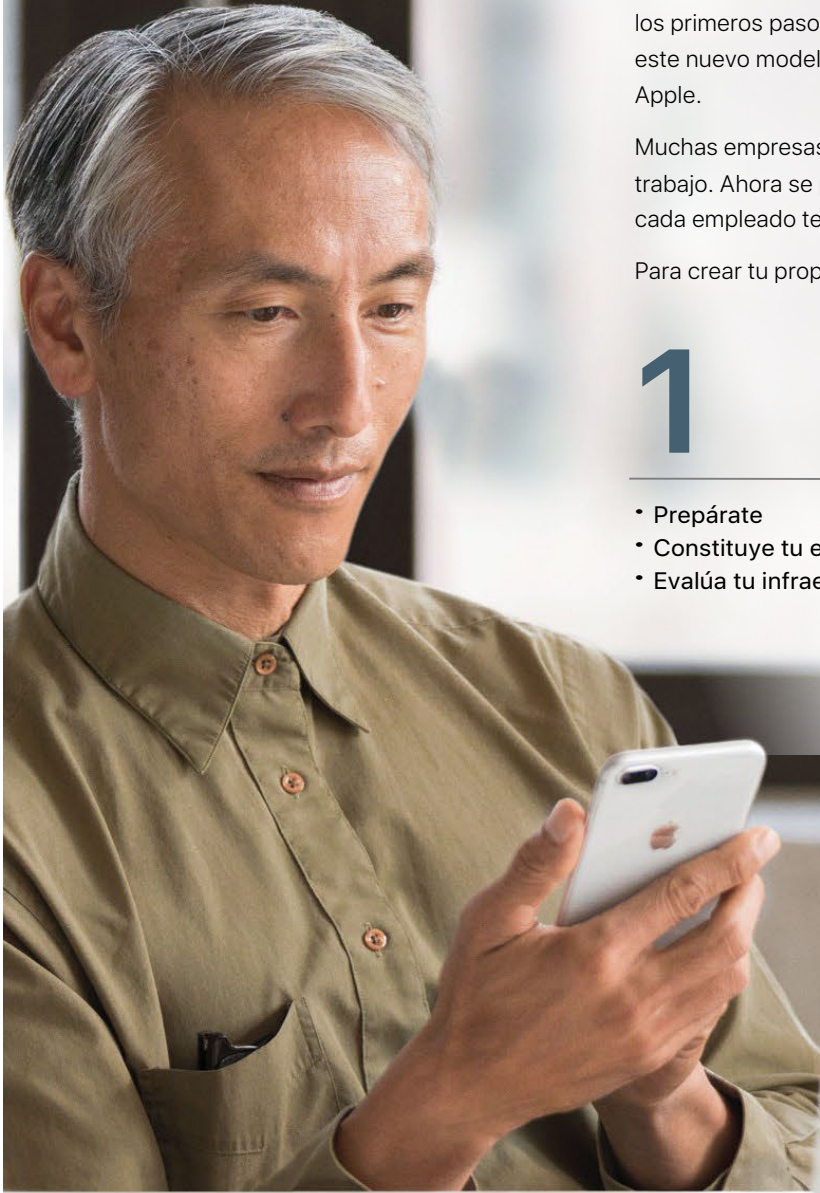
- Prepárate
- Constituye tu equipo
- Evalúa tu infraestructura

## 2

- Diseña una solución de administración
- Realiza un análisis de seguridad
- Pon a prueba tu plan de despliegue

## 3

- Prepara el lanzamiento
- Mejora continuamente
- Corre la voz



# 1

---

## Prepárate

Define el objetivo de tu programa y explica por qué tu organización está adoptando Apple y el principio de libertad de elección de los empleados. Menciona ese objetivo con cada equipo a medida que avances en el proceso. Crea un cronograma para el proyecto: fija metas y plazos para las distintas etapas, incluido el programa piloto y el despliegue posterior en toda la organización.

## Construye tu equipo

Muchos equipos empiezan buscando un patrocinador ejecutivo. Nombra a un responsable de programa y a un director de proyecto en el departamento de TI y construye el equipo de ejecución, incluyendo funciones como arquitecto técnico, jefe de seguridad y cargos de ingeniería.

El equipo debería incluir representantes de otros grupos ajenos al departamento de TI, como RH., finanzas y adquisición, y jefes técnicos de tus equipos de distribuidores, socios o proveedores. Los empleados deben participar en el proceso desde el principio y se debe tomar en cuenta sus aportes. Conversa con los usuarios actuales e invítalos a compartir sus impresiones en forma reiterada a medida que el programa evolucione.

## Evalúa tu infraestructura

Para cualquier programa Apple at Work es fundamental tener una excelente infraestructura. Como macOS y iOS son compatibles con muchos estándares comunes, es posible que tu oficina ya esté preparada para todos los dispositivos Apple. Empieza evaluando tu infraestructura corporativa actual. Determina cómo tus soluciones de Wi-Fi y VPN funcionarán con macOS y iOS y con servicios como Microsoft Exchange y Active Directory.

Realiza pruebas con tus principales apps de productividad y colaboración y tus flujos de trabajo para asegurarte de que la mayoría de los usuarios tendrán acceso para sus tareas más importantes. Asegúrate de que las apps internas más usadas sean compatibles, como tu directorio corporativo o tu intranet. A continuación, analiza todos los problemas de compatibilidad que podría haber con las apps antiguas entre grupos más pequeños de usuarios, y define prioridades para tus planes de modernización en función de la demanda.

## Recursos

---

Obtén más información sobre la oferta de Apple Professional Services que pueden ayudarte a evaluar la infraestructura existente y a llevar a cabo la integración.

[Contáctanos >](#)

# 2

---

## Diseña una solución de administración

Hay empresas como Jamf, VMware y MobileIron que ofrecen numerosas soluciones de administración de dispositivos. Aunque macOS y iOS comparten muchos marcos de administración de dispositivos, estas soluciones difieren ligeramente en cuanto a funcionalidades de administración, compatibilidad con el sistema operativo, estructura de precio y modelo de hospedaje. Asimismo, pueden ofrecer distintos niveles de servicios de integración, capacitación y soporte.

Una vez que hayas elegido tu solución, tu equipo de TI podrá fácilmente crear perfiles para administrar cuentas de usuarios, configurar ajustes de sistema, aplicar restricciones y fijar reglas para el uso de claves de usuario; todo ello desde una misma solución de administración de dispositivos. El personal de TI puede incorporar dispositivos macOS y iOS de forma segura a tu entorno, ajustar y actualizar configuraciones de manera remota, desplegar apps, monitorear el cumplimiento de reglas, recabar información sobre dispositivos y borrar o bloquear el contenido de dispositivos administrados de forma remota.

## Realiza un análisis de seguridad

Una vez que hayas identificado tu solución de administración, deberás desarrollar una estrategia de seguridad y llevar a cabo análisis internos con los jefes de seguridad. Como macOS y iOS ya traen funcionalidades de seguridad avanzadas, lo primero que debes hacer es entender las diferentes funcionalidades que te permiten en todo momento monitorear, encriptar y actualizar cada dispositivo.

Estudia junto con los equipos internos pertinentes toda la documentación de Apple sobre la tecnología y los servicios de seguridad integrados para que puedan entender qué funcionalidades están integradas en la plataforma y cómo pueden usarlas en tu entorno. Define las herramientas y reglas que usarás en tu solución de administración para garantizar la seguridad de cada dispositivo macOS y iOS y proteger los datos de la empresa. El mismo equipo tendrá que monitorear y actualizar permanentemente estas reglas una vez que se hayan entregado los dispositivos.

## Pon a prueba tu plan de despliegue

Una vez adoptada una solución de administración y una política de seguridad, puedes poner a prueba tu plan de despliegue en busca de posibles problemas. Simula distintos escenarios, considera diferentes lugares de trabajo y configuraciones de dispositivos y busca posibles anomalías en la infraestructura y las apps. Busca entender las experiencias de los nuevos empleados que eligen un dispositivo Apple y de los empleados que ya tienen un dispositivo y deciden cambiarse a un dispositivo Apple. Documenta los problemas más graves y asegúrate de que los equipos del servicio de ayuda estén preparados para responder.

## Recursos

---

Obtén información técnica detallada sobre cómo implementar productos Apple.

[Guía de referencia sobre la implementación de macOS](#) ↗ [Guía de referencia sobre la implementación de iOS](#) ↗

Obtén más información sobre las tecnologías de seguridad integradas en iOS y en los servicios de Apple.

[Descargar la guía](#) ↓

# 3

---

## Prepara el lanzamiento

Una vez terminadas las pruebas, es hora de planificar la implementación. Crea blogs o videos para generar interés y generar demanda antes de tener productos Apple disponibles. Comunica con claridad los criterios de elegibilidad y las opciones de dispositivos, incluidos los precios e información sobre los costos que podrían recaer sobre los equipos o personas que harían aportes personales para obtener dispositivos. Por último, define criterios de éxito y considera la posibilidad de realizar encuestas entre los usuarios para definir criterios de satisfacción o productividad de los empleados antes de implementar el programa.

## Mejora continuamente

Una vez hecho el lanzamiento, tu equipo de ingeniería deberá monitorear constantemente la actividad del servicio de ayuda para saber qué cambios son necesarios y desarrollar las nuevas soluciones que se requieran. Continúa promoviendo tu programa en la empresa para que distintas organizaciones reconozcan las ventajas de brindar libertad de elección a los empleados y el impacto que podría tener en la compañía. Asegúrate de que los usuarios existentes tengan una buena experiencia proporcionándoles las herramientas que necesiten para capacitarse y obtener soporte. Mantenlos al día sobre tu programa y todo recurso, consejo o aplicación disponible. Continúa monitoreando cualquier problema de compatibilidad a medida que pruebes nuevas versiones de cada sistema operativo, y busca trabajar con los dueños de sistemas antiguos para modernizarlos.

## Corre la voz

Una vez que esté todo funcionando, continúa informando a los empleados y gerentes sobre el programa y su impacto en la organización. Considera la posibilidad de hablar sobre el programa fuera de la empresa, con posibles candidatos, para atraer a las personas más calificadas. Evalúa aspectos adicionales, como el nivel de satisfacción y de productividad de los empleados, para demostrar los beneficios de tu programa. Recaba y monitorea datos sobre los volúmenes de solicitudes de asistencia enviadas al servicio de ayuda, los principales problemas y el costo total para justificar inversiones futuras o seguir creciendo a medida que se expanda el programa. Por último, trabaja junto con tu equipo revendedor y todo el equipo de Apple para ayudar a otras empresas a entender cómo superaste los desafíos que enfrentaste y a aprender de tus logros.

## Recursos

---

Descarga los recursos que preparamos para ayudar a los equipos de TI y RH. a crear un portal para los empleados y comunicaciones por email.

[Descargar](#) ↓

Descubre numerosos recursos que ayudarán a los empleados y equipos de TI a sacar el máximo provecho a los productos Apple.

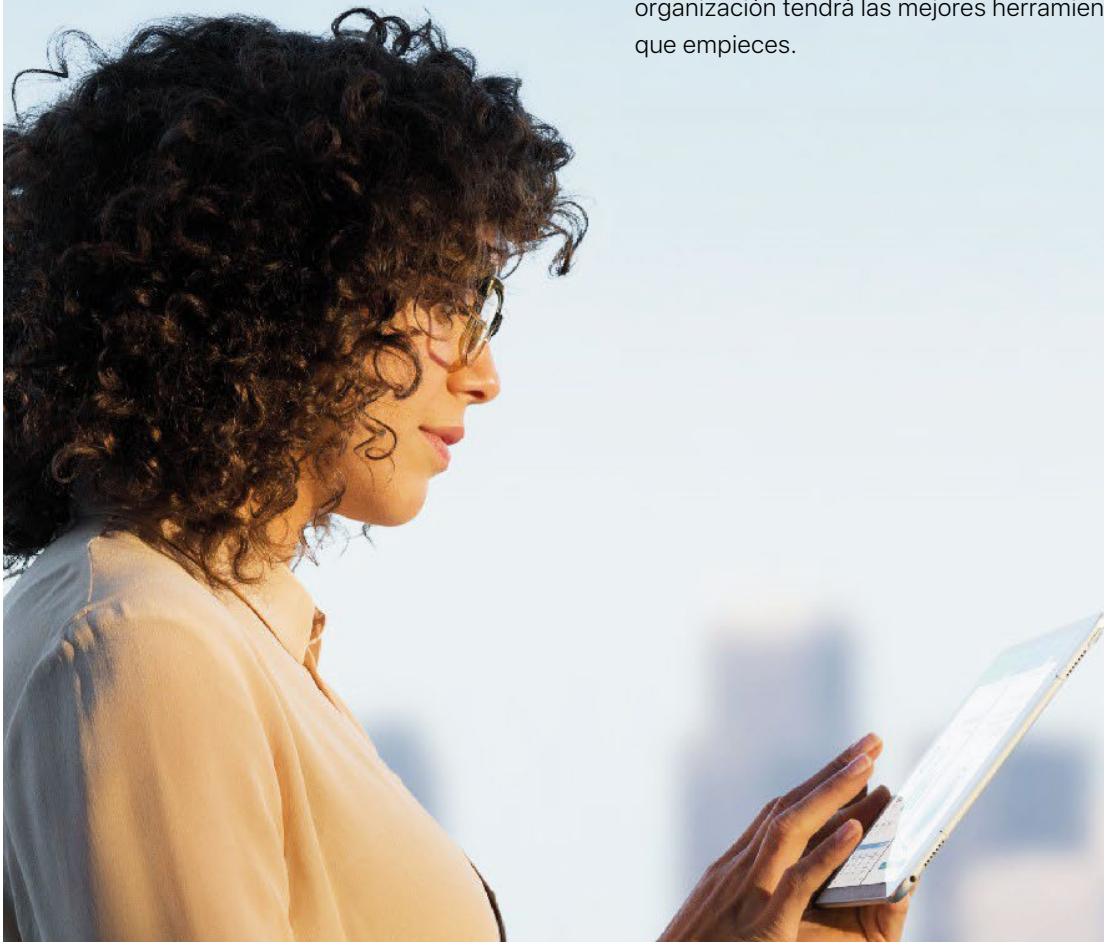
[Más información](#) ↗

# Resumen

Desde que se empezó a usar tecnología en las oficinas, los departamentos de TI han tenido cada vez más trabajo para administrar los dispositivos y plataformas, y han tenido que idear soluciones para entornos cada vez complejos. Pero con un modelo de acceso para los empleados, ahora es más fácil que nunca estandarizar con Apple.

La tecnología de Apple ayuda a los empleados a trabajar dónde, cuándo y cómo deseen, colaborando y compartiendo con rapidez y sin percances. Con tu propio programa Apple at Work, tu empresa puede aprobar y adoptar dispositivos Apple a gran escala y permitir a los empleados desplegar todo su potencial y ponerlo al servicio de tu empresa.

Gracias a estas mejores prácticas y al apoyo de los equipos de Apple, de tus revendedores y de tus socios, tu organización tendrá las mejores herramientas para implementar un programa exitoso. No vemos la hora de que empieces.







1. PwC / 2011 Millennials at work: Reshaping the workplace
2. Jamf / 2016 Employee Choice Program Survey
3. Gensler 2013 Workplace Survey / Harvard Business Review
4. IBM / 2015 Mac@IBM, Zero to 30,000 in 6 Months