

E-book

Van advies tot implementatie

Team Technical Experts.



CHOOSE GROWTH

Team Technical Experts (TTE) ondersteunt collega's en klanten met technische expertise over verschillende endpoint platformen, met daarin een sterke focus op endpoint management.

Naast de ondersteuning van kennis bij complexe vraagstukken neemt TTE ook deel aan klantgesprekken, verzorgt het team demo's, stellen ze adviezen op en rollen ze implementaties uit op projectbasis, zoals Zero Touch enrollment en volledige MDM/EMM endpoint management inrichtingen. Daarnaast verzorgt het team verschillende health checks, workshops en readiness assessment diensten.

Het team bestaat uit Technical Experts op het gebied van **Apple**, **ChromeOS**, **Microsoft**, en **Samsung**. Zij stellen hun kennis en expertise op dit onderwerp ter beschikking aan klanten van ARP en de Bechtle Benelux organisatie.

Kennis en Kunde.

Kennissessies

Het Team Technical Experts verzorgt diverse kennissessies over endpoint management, zowel intern als extern. Kennisdeling en het laten ervaren van functies zoals zero-touch enrollment staan hierin centraal.

Per aanvraag wordt de technische diepgang bepaald aan de hand van de gewenste leerdoelen en het kennisniveau van de klant of collega.

Naast algemene sessies worden er ook specifieke sessies georganiseerd met betrekking tot Apple, Android, Google ChromeOS, Microsoft of Samsung. De onderwerpen tijdens deze sessies kunnen uiteenlopen van Zero touch enrollment tot het inzetten van bovengenoemde vendors in een zakelijke omgeving.

Live demo

Wil jij zelf ervaren hoe een MDM oplossing kan functioneren?

Vraag TTE een live demo aan voor de volgende MDM oplossingen met ondersteuning voor de volgende besturingssystemen:

- **Jamf Pro** (Apple iOS & macOS)
- **Samsung Knox Manage** als onderdeel van het Knox platform (Samsung Android devices)
- **Microsoft Intune** (Windows, macOS, iOS, Android & ChromeOS)
- **Google Admin console** (ChromeOS)

Advies en werkwijze

Pre-sales ondersteuning

Team Technical Experts is beschikbaar om collega's te ondersteunen tijdens klantgesprekken. Gezamenlijk wordt met de klant het gesprek aangegaan om dieper in te gaan op de specifieke klantbehoeften. TTE stelt vragen over de werkwijzen en de wensen van de organisatie en adviseert wat de mogelijkheden zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan vragen over Autopilot, MDM, zero touch enrollment of andere vragen aangaande Android Enterprise, Samsung(Knox), Apple, Jamf, Windows, Microsoft, Google en ChromeOS.

De ervaring leert dat na één of twee gesprekken, alle betrokkenen over het algemeen een goed beeld hebben van de mogelijkheden en besloten kan worden of al dan niet over te gaan op een uitgewerkt advies of inrichting.

TTE heeft kennis en expertise van de volgende merken:

- Apple
- Samsung mobile
- Microsoft
- Google ChromeOS
- Android Enterprise

Schriftelijk adviesvoorstel

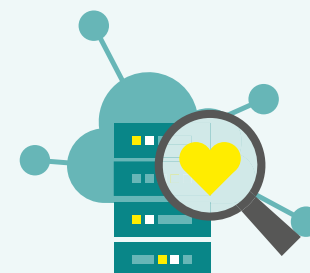
Bij grotere projecten is in veel gevallen een advies op voorhand gewenst. Na één of meerdere gesprekken schrijft TTE een adviesvoorstel waarin jouw vraagstuk en geadviseerde oplossing uitgewerkt wordt. Dit adviesvoorstel kan na eventuele toelichting vanuit



TTE vervolgens intern gebruikt worden in het besluitvormingsproces om wel of niet over te gaan tot bijvoorbeeld een inrichting. Het adviesvoorstel kan gepaard gaan met een readiness review om een goed beeld te krijgen van waar de organisatie nu staat en waar nog stappen te zetten zijn ter optimalisatie. Daarmee krijg je een goed beeld van het traject wat doorlopen wordt om tot de gewenste eindoplossing te komen. ARP zorgt vervolgens dat de geadviseerde oplossing geïmplementeerd wordt.

MDM Health check

Beschik jij reeds over een MDM omgeving en wil je graag de technische staat van jouw inrichting laten toetsen? Dan kun jij gebruikmaken van onze MDM Health check service. Met deze check wordt de configuratie van de bestaande omgeving doorgelopen, worden nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden samen doorgenomen en worden verbeterpunten geïdentificeerd.



Je ontvangt een duidelijk overzicht van de huidige status van de omgeving, de vastgestelde bevindingen en ook de verbeterpunten worden gedeeld. Denk hierbij aan verbeteringen om de beveiliging op te schroeven, de gebruikerservaring te verbeteren of mogelijkheden om andere processen soepeler te laten verlopen. Ook worden er nieuwe relevante ontwikkelingen aangekaart die potentieel interessant kunnen zijn. Dit alles wordt verwerkt in een overzichtelijk schriftelijk adviesrapport.

Je kunt de MDM Health check laten uitvoeren op jouw **Samsung Knox, Jamf Pro** of **Microsoft Intune** omgeving.

MDM App review ChromeOS

Met deze service bieden we inzicht in de compatibiliteit van een applicatie landschap met ChromeOS en om jou vervolgens te ondersteunen bij de toepassing van deze applicaties op ChromeOS apparaten.

De service bestaat uit een aantal activiteiten waarin het applicatie landschap en haar context in kaart wordt gebracht waarna de verkregen informatie door ARP geanalyseerd wordt en verwerkt in een adviesvoorstel.

Na afloop ontvang je een adviesrapport met een uitwerking in welke mate het huidige applicatielandschap geschikt is voor het gebruik van ChromeOS, welke eventuele ChromeOS compatible alternatieven er beschikbaar zijn, gecombineerd met de aanbevelingen door ARP. Op basis van dit adviesrapport wordt samen bekeken op welke manier wij kunnen ondersteunen bij uitvoering van de benodigde wijzigingen.

Readiness review

Met een readiness review wordt beoordeeld in hoeverre een organisatie ingericht is om Apple, Android of Google hardware optimaal te gebruiken. Het doel van de review is om te bepalen wat er momenteel al is ingericht op organisatorisch vlak en op technisch vlak. Ook komt er naar voren of er eventuele infrastructurele aanpassingen nodig zijn om de gebruikerservaring te verbeteren.

De review bestaat uit een of meer interviews met een ARP Technical Expert, waarbij vragen worden gesteld en software wordt gebruikt om een overzicht te krijgen van de huidige IT-infrastructuur. Het resultaat van de review wordt vastgelegd in een rapport waarin duidelijk wordt beschreven wat er momenteel aanwezig is. Dit wordt vervolgens gebruikt om te bepalen wat er nodig is om een volgende stap te zetten.

Projecten & maatwerk inrichting

Team Technical Experts werkt bij voorkeur op projectbasis. Projectwerkzaamheden zijn het inrichten van een MDM oplossing, uitbreidingen op een bestaande omgeving of het bieden van ondersteuning bij technische vraagstukken. Per project wordt een inschatting gemaakt van de benodigde uren en op basis hiervan wordt een prijs aan het project gekoppeld.



Kenmerken van een TTE project zijn:

- Altijd een start en eind datum
- Oplever / overdracht moment
- Technisch ontwerp (pas na een getekend ontwerp zal een inrichting plaats vinden)

Technische ondersteuning

Voor inhoudelijke ondersteuning bij technische vragen en uitdagingen, het ondersteunen bij het vernieuwen van Apple tokens of overige kleine vraagstukken wordt door het TTE gewerkt op basis van een uurtarief.

Implementaties.

Pilot ChromeOS

Voor ChromeOS is een pilot service ontwikkeld op basis van de Google Admin console waarmee ARP jou begeleidt en ondersteunt bij het succesvol uitvoeren van een pilot test binnen jouw organisatie. Deze service is bedoeld voor organisaties die ChromeOS eerst op kleine schaal wensen te testen voordat afhankelijk van het succes, besloten wordt tot een grootschalige uitrol.

De pilot service onderscheidt zich van een Proof of Concept doordat samen met eindgebruikers in een productieomgeving getest wordt. De verkregen feedback wordt vervolgens weer gebruikt om de geconfigureerde oplossing verder te optimaliseren.

MDM oplossingen

MDM tooling is essentieel binnen de zakelijke IT omgeving. Je maakt het hiermee mogelijk om smartphones, tablets, laptops en desktops te beveiligen, te beheren maar ook zo in te richten dat de eindgebruikerservaring optimaal wordt.

TTE ondersteunt bij het inrichten van dergelijke systemen. Er zijn erg veel oplossingen beschikbaar waardoor je soms door de bomen het bos niet meer ziet. Wij helpen je met het kiezen van de juiste MDM omgeving welke voldoet aan je wensen en eisen.

Na het selecteren van de juiste oplossing is het leggen van een goede basis zeer belangrijk, als de basis niet klopt blijf je achter de feiten aanlopen. Bij het inrichten kijken we naar de gewenste vorm van beheer. Denk hierbij aan zaken als wat te doen bij privé gebruik van zakelijke hardware, wat te doen bij verlies, backups, endpoint security, scherm beveiliging, in of uitschakelen van batterij optimalisaties op afstand, wifi-roaming verbeteren, Single-sign on en zero touch enrollment.

In plaats van de gebruiker, of een IT medewerker, veel stappen te laten doorlopen kunnen we met zero touch enrollment en een goed ingerichte MDM oplossing zorgen voor grotendeels geautomatiseerde uitrol van nieuwe hardware. Dit zorgt voor een drastische tijdsbesparing bij uitgifte (gemiddeld gaat dit van 30-40 minuten naar 10 minuten per smartphone bijvoorbeeld).

Interesse in een MDM oplossing? Neem contact met ons op en we helpen je graag verder!



Zero-Touch enrollment

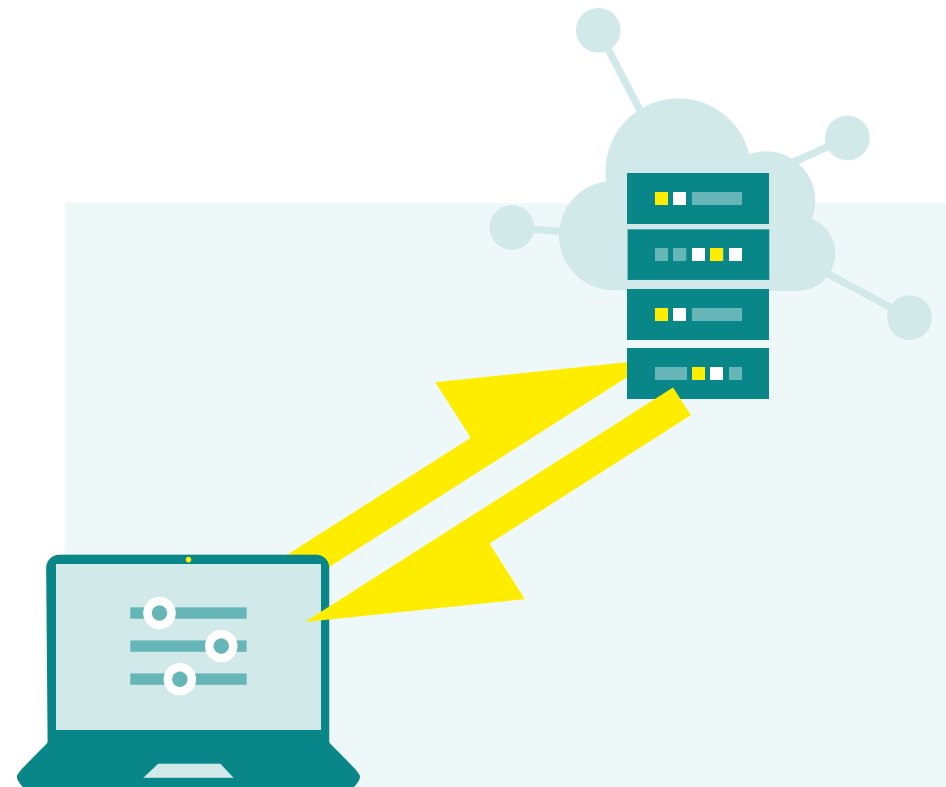
Met deze dienst helpt Team Technical Experts klanten om hun enrollment proces van devices Zero Touch ready te maken. Dit betekent dat apparaten bij de initiële configuratie automatisch verbinding maken met het gebruikte MDM platform. Zo wordt met zo min mogelijk fysieke handelingen op het apparaat zelf van een vooraf bepaalde configuratie voorzien.

Hiermee zijn apparaten binnen zeer korte tijd gebruiksklaar en zijn gebruikers in veel gevallen binnen enkele minuten weer operationeel. Bovendien kan het apparaat bij diefstal door de beheerder eenvoudig onbruikbaar worden gemaakt, zelfs als het apparaat gewist wordt en de fabrieksinstellingen worden hersteld.

Met deze dienst ondersteunt en begeleidt Team Technical Experts jou van A tot Z bij het inregelen van het Zero Touch enrollment proces voor verschillende vendors.

Team Technical Experts helpt met het treffen van de voorbereidingen en ondersteunt bij de inrichting tot aan het beheerplatform. In het beheerplatform wordt vervolgens geregeld welke rechten en applicaties een apparaat gaat krijgen, indien gewenst kan ook hierbij ondersteund worden.

Voor Jamf, Google Admin Console, Microsoft Intune en Samsung Knox kan TTE volledig ondersteunen bij de inrichting van deze profielen. Andere beheerplatformen kan TTE in overleg bij ondersteunen.



Onderhoud.

Apple MDM Token renewal

Jaarlijks moeten in de MDM omgeving tokens van Apple vernieuwd worden voor een correcte werking. Dit betreft het VPP Token, DEP token en APNS token.

Team Technical Experts ondersteunt en adviseert bij het vernieuwen van deze tokens door samen in te loggen in de Apple Business Manager, de gekoppelde MDM omgeving en APNS portal.



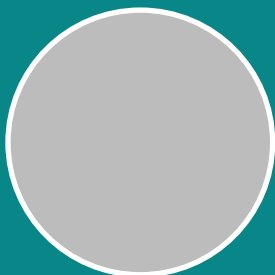


Authorised Reseller



Microsoft

SAMSUNG



Michel de Jonge

*Teamlead Team Technical Experts
Technical Expert Android & Microsoft*

+31 (0)6 15 44 81 96
michel.dejonge@arp.com

Meer weten? Kijk op arpsolutions.nl



CHOOSE GROWTH