



Apple at Work

# Mac 導入藍圖

## 使用 Mac 工作的理由

選對了商務工具，可協助公司締造更多成果。使用 Mac 能節省可觀的成本並大幅提升生產力，讓銷售與行銷、財務和營運等各部門員工享有絕佳體驗，工作上也更能靈活應變。無論你目前的進程，是剛起步將 Mac 導入組織，或已實施 Mac 方案並想要擴大規模，這裡匯集了來自 Apple 顧客案例和技術資源的各種最佳做法，讓你在每個階段都能得到完善支援。為了引導你與相關成員進行溝通，這份文件也會列舉諸多效益，讓不論來自採購或人資部門的關鍵決策人員，都會對簡報內容深感興趣。



取得領導階層共識  
與相關資源以促成變革



評估核心 app  
與工作流程



以現代化方式  
部署和管理



確立 IT 支援  
與使用者訓練



啟動 Mac 方案  
並擴大規模

### 使用者好上手

為業務工作流程開創全新境界，同時提供員工愛用的工具，激勵他們發揮最佳工作表現。

在最近一項研究中，60% 的受訪者均對這段陳述表示同意：「我希望公司能讓我們選擇使用 [Mac]<sup>1</sup>。」各種規模的許多公司都已體驗到，Mac 不僅提升員工滿意度，也協助成就更出色的績效表現。

易於操作的 macOS 提供強大功能，讓使用者流暢地跨不同商務 app 進行協作、加快資料分析速度，並與同事保持緊密聯繫。

每部 Mac 也都內建輔助使用功能，讓人人都能自在操作，凡事得心應手。

### IT 好助手

Apple 產品可輕易融入組織現有的基礎設施。Mac 運用了與 iPhone 相同的最佳做法與眾多技術，如今採用 Mac 可說更輕而易舉。內建企業級安全性與管理框架，Mac 一開箱就能作為 IT 的絕佳搭檔。

無需人工干預的零接觸部署，能讓 IT 人員遠端配置與管理裝置，並自訂使用者設定體驗，因此每部 Mac 在交到員工手中之前，都已準備就緒，立即可用。

Mac 操作簡易且可靠耐用，能為 IT 與員工省下寶貴的時間與資源。通路合作夥伴推出的方案與 AppleCare 專業級支援均提供多樣化的服務，確保使用者能順暢安心地工作。

### 商務無敵手

Forrester Consulting 所做的研究指出，若考量所需軟體與 IT 支援請求減少、舊機剩餘價值更高等因素，以三年生命週期來計算，部署 Mac 的成本比 PC 更低，平均每部 Mac 可節省 843 美元<sup>2</sup>。通路合作夥伴的費用方案，可提供客製化的付款計畫、租賃與換新選項，協助你大幅降低負擔。

Apple 產品的設計皆以地球為念，請前往 [apple.com/tw/2030](https://apple.com/tw/2030) 進一步了解。Mac 可降低能源消耗並使用再生物料，協助公司達成永續發展的目標。以巴西的數位銀行 Inter 為例，他們在全公司採用 Mac 後，能源成本降低了 50%<sup>3</sup>。

## 取得領導階層共識與相關資源以促成變革

為了成功導入 Mac，務必要從一開始就取得最高管理層、各業務部門主管與相關成員的支持。在開始推出 Mac 前，將計畫所需的支援資源規劃妥當，也同樣重要。本章節將協助你了解有哪些初期工作，包括確認適合的高階主管支持者、建立專案團隊、設定一致目標，以及列出後續步驟。

### 確認支持者並建立團隊

為了獲得領導階層的支持，請安排時間與高階主管團隊會面，說明 Mac 廣受歡迎的因素以及商務方面的優勢。

找出對 Mac 表示興趣，並願意在組織的某些部門協助推薦的支持者。請為你的支持者提供有關業務價值與優勢的重要洞察，讓他們協助排除阻礙、影響決策制定，並推動方案實施。

建立 Mac 專案團隊時，可尋找來自不同單位或擔任不同職務的人員，以利你獲得多元的觀點、運用尚未發掘的資源，並讓觀念廣為宣揚。完整的團隊應包括下列人員：

- 具備裝置保護、管理與部署經驗的 IT 專家
- 可傳達部門目標並協助使用者參與的各業務部門經理
- 可協助宣傳 Mac 的推出並為該計畫造勢的企業溝通與人力資源人員

- 可以針對本身職務提供工作流程、app 和系統專業知識的商務使用者；如果他們剛好是 Mac 專家或愛用者，也可以在整個過程中協助確認 Mac 的效益
- 可協助你評估基礎設施或導入裝置的外部資源，例如 Apple 客戶團隊、受信任的通路合作夥伴，或是 Apple 解決方案合作夥伴

### 凝聚員工參與並設定一致目標

你可以建立開放的溝通平台，收集來自員工的寶貴意見，讓整體目標有更清楚的參考依據，同時也藉以確認是否具備所述的優勢。

對員工進行問卷調查，以了解他們在技術方面的偏好、需求，以及現有的問題點。請根據問卷調查的結果，從員工和相關成員的角度出發來設定 Mac 部署目標。

記錄你要如何傳達最新進展、持續收集意見回饋以及在內部推廣 Mac，作為啟動試行計畫或員工自選裝置方案的準備。

「Ford 推動汽車產業數位轉型所採取的關鍵行動之一，就是為全球近 17 萬名員工，提供日常可用的額外工具和設備。我們很高興提供 Mac 作為自選裝置的選項，讓員工能根據自身的業務工作流程與輔助使用需求，選擇最適合使用的電腦。」

Sucheta Walimbe，Ford 全球基礎設施部門主管<sup>4</sup>

## 擬訂專案計畫

為了順利且成功地導入 Mac，請務必擬訂專案計畫，在其中記錄關鍵里程碑、必要資源、指派的任務以及目標到期日。

首先，請評估目前的進展，以了解現在正處於 Mac 導入歷程中的哪個階段，以及達成目標需要採取哪些行動。

接著請制定分階段的藍圖，例如允許 Mac 連接到你的網路、建立管理工具、選擇採購方式，以及在透過裝置自選方案導入 Mac，或是在 Mac 作為所有員工的標準預設選項之前，先展開試行。

也請確認啟動日期、定義施行範圍和導入策略，並訂立成功指標。

接著是制定預算，並了解各種付款選項。請選擇最符合預算要求，也最適合員工工作流程或部門需求的 Mac 機型。

最後，請定期說明最新狀態，讓你的核心團隊與高階主管支持者能全程掌握情況。



「Rituals 致力於創造各種產品，讓顧客將生活中的日常轉化為充滿意義的時刻，而公司內部也秉持相同理念，為員工提供業界一流的技術。MacBook 具備更優異的生產力、穩定性和靈活性，大大豐富了員工的使用者體驗。」

Lucas van Eeghen，Rituals 董事會成員<sup>5</sup>

### 你可以使用並自訂下方的範例檢查表，協助規劃 Mac 的推出。

#### 協作

- 找出支持者、制定目標，並評估商務上的助益
- 建立跨部門、整合性的專案團隊，並定義各成員的角色和職責
- 評估目前進展，並列出 Mac 的導入階段
- 善用已有的 iOS 部署和管理經驗

#### 溝通

- 與員工互動，以評估他們對於硬體和軟體的需求和偏好
- 制定溝通計畫，藉此分享相關的里程碑、在內部推廣 Mac，並收集使用者意見回饋
- 在每個階段，向高階主管支持者報告最新進展

#### 投入

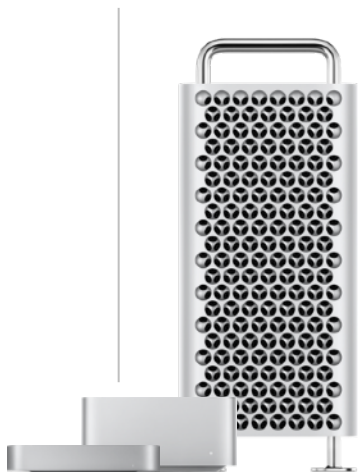
- 確定專案的啟動日期、施行範圍、導入策略與成功指標
- 制定預算，並了解各種付款選項
- 選擇對員工工作流程最有助益，或最符合部門需求的 Mac 機型

## 每項工作都有適用的 Mac

### Mac Studio 配備

#### M2 Max 或 M2 Ultra

強大效能與廣泛連結力，為專業工作流程而生。



### Mac mini 配備 M2 或 M2 Pro

最超值的 Mac 桌上型電腦，有超水準的效能表現。Mac mini 兼具出色效能、多元用途與靈活的連接能力，而且價格超級實惠，因此深受企業喜愛，作為創意專業人士的工具、開發者工作空間，甚至是資料中心，同樣完美適用。

### 配備 M2 Ultra 的 Mac Pro

驚人效能，現已是標配。Mac Pro 是終極工作站，再繁複的工作流程也能輕鬆駕馭，舉凡進階運算分析、3D 算圖、動態繪圖等操作，員工都能高效執行。

### 24 吋 iMac 配備 M3

搶眼出色的一體成型機，發揮創造力，也展現生產力。iMac 可百搭各種空間，無論是零售店面、醫療機構或廣告公司，都能完美融入。



### 14 吋與 16 吋 MacBook Pro

#### 配備 M3、M3 Pro 或 M3 Max

最先進的 Mac 筆電，戰勝各種艱鉅任務。MacBook Pro 能游刃有餘地處理各種高運算需求的工作流程，是開發者、資料科學家和創意人士的絕佳選擇。無論是剪輯 8K 影片、執行 AI 和 ML 模型，或是分析大型資料集，執行各種專業任務都輕而易舉。

### 15 吋 MacBook Air 配備 M3 晶片

擁有寬廣螢幕與最長可達 18 小時的電池續航力，讓商務使用者管理專案、建立試算表並進行視訊會議通話，滿足全天工作的需求<sup>6</sup>。是一款專案主管、業務分析師、行銷專員等人士都會愛不釋手的出色筆電。

### 13 吋 MacBook Air

#### 配備 M2 或 M3

最實惠的 Mac 筆電在手，大小事都能輕鬆完成。超薄超快，到哪都能工作、玩樂或創作。對銷售經理、高級主管和顧問人員等需要經常出差的員工來說，這款機型是完美的裝置。

## 評估核心 App 與工作流程

Apple 產品的設計，旨在完美融入你現有的企業基礎設施與環境。Mac 可相容於成千上萬款 app，同時內建眾多生產力與合作功能，為各項工作流程提供強力支援。在這個階段，你應該檢視員工經常使用哪些 app 和系統，確保關鍵業務功能與 Mac 相容，接著應思考如何以創新方式來提升流程成效，或更新公司舊有系統。Apple 客戶團隊或受信任的通路合作夥伴可以使用 Mac Evaluation Utility app，使你快速了解如何將 Mac 整合到組織環境中。

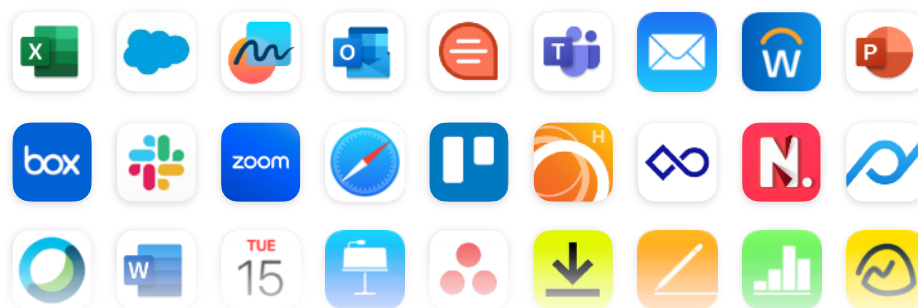
### 評估現有 App 和系統

Mac 可順暢執行員工日常所用的許多軟體程式，例如 Microsoft 365、SAP、Zoom、Google Workspace、Dropbox、DocuSign、Salesforce、Box、OmniPlan、Adobe、Autodesk、Slack 等。

Mac 內建標準企業網路支援功能，員工可輕鬆安全地登入組織的郵件、訊息及檔案共享 app。隨著越來越多商務 app 轉移到雲端，全球最快速的瀏覽器 Safari 也為 Mac 帶來完善的自訂選項和強大的隱私保護功能，以及最佳化的電池續航力，協助員工發揮最佳工作表現。

趁著推出 Mac 之際，不妨全面檢查 app 和系統，若已不再使用，請取消相關支援，並將重點放在員工提升生產力時所需的 app 和功能上。你可能會發現，雖然員工可以存取許多不同的系統和 app，但他們處理日常工作時，主要使用或需要的只有其中幾種。

你可以將 app 審查流程分成幾個階段，並從對整個組織影響最大的幾款 app 開始進行，例如最常用的溝通聯繫、文件製作和檔案管理 app。接著縮小範圍，只評估部門專用和業務關鍵 app，這些是特定職務或參與試行的使用者不可或缺的 app。



請搜尋網頁或 [Mac App Store](#)，來尋找並下載相關的 Mac 商務 app。你也可以參考《[商務 App 入門指南](#)》，認識幾款也能在 Mac 上執行的 iPhone 和 iPad app。

為了創造最出色的 Mac 體驗，你還可以進一步評估關鍵 app 的效能和功能，以了解它們的成效，藉此確保員工使用適合的工具來執行工作。日後，你可以找到更多試用者或部門小組來繼續進行評估。

「WealthSimple 配發 Mac 給每位員工，因為它操作直覺、穩定可靠，且安全性高。我們的員工也對 Mac 十分滿意，因為它與 iPhone 之間可以順暢地接續工作，並且相容於他們日常所用的多款 app，像是 Microsoft 365、Google Workspace 和 Slack。」

Anne Steptoe, Wealthsimple 基礎設施部門副總裁<sup>7</sup>

## 運用 macOS 提升工作流程成效

Apple 晶片上所建構的革命性系統單晶片，現在是每部 Mac 電腦的驅動核心，也為超高速統一記憶體，以及無與倫比的能源效率和效能，奠定了堅實基礎。Apple 晶片的創新技術，使 Mac 能立即從睡眠狀態中喚醒、提供飛快的整合式繪圖處理效能，並擁有非凡的電池續航力。macOS 可讓使用者進行流暢的多工處理、快速啟動 app，以及順暢執行各種業務工作流程，享有絕佳體驗。

每部 Mac 均隨附 macOS，一款設計創新搶眼，並內建強大技術的作業系統。鍵盤快速鍵可以快速啟用功能並執行工作，例如喚出「指揮中心」，以檢視並切換瀏覽所有開啟的視窗和桌面空間，或是啟動 Spotlight，來快速找出 Mac 上的 app、文件、電子郵件和其他項目。「專注模式」可暫停所有通知並將它們設定為靜音，或是只允許接收攸關業務的通知，以盡可能減少令人分心的干擾，協助員工全神貫注於工作。內建的輔助使用功能，可讓員工透過鍵盤或 Siri 輕鬆操控 Mac。Apple 也持續增強與提升各項生產力功能，致力讓每一版 macOS 都是歷來最優秀的版本。

「我們使用 Microsoft 365、Microsoft Azure 與 Microsoft Dynamics 來支援日常業務工作流程，也確定這些軟體應用程式都能在 Mac 上順暢執行，運作無礙。」

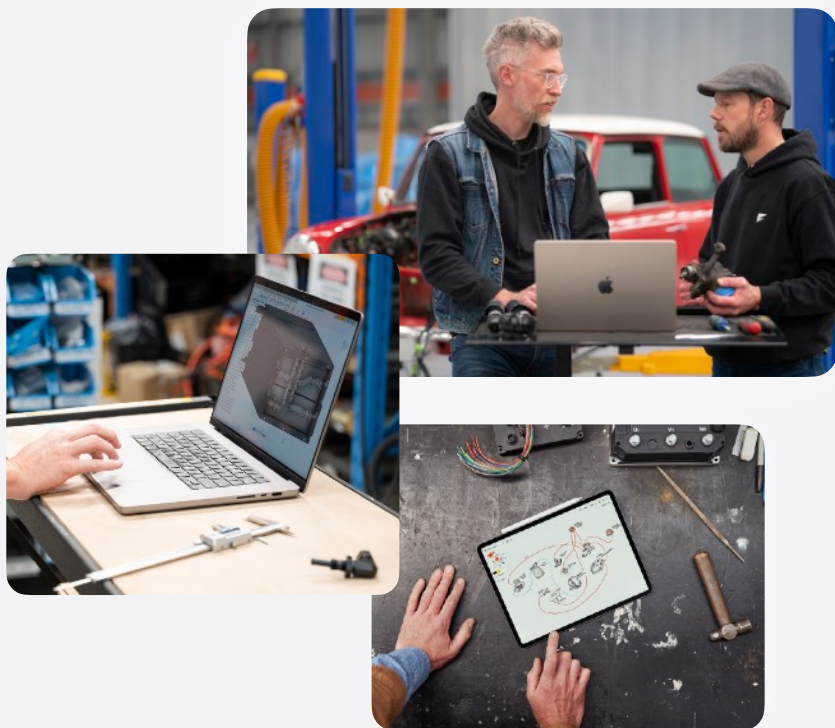
Joost van der Zwaan，Rituals 資通技術主任<sup>5</sup>



Rituals 是一家美妝與保健品零售商，他們以世界各地的傳統與文化為靈感，研發出多款居家與身體護理用品，並以實惠的價格提供。公司成長快速，從原有的一間店面，迅速擴展到 1000 家門市和 3900 間店中店，而且經營據點遍布歐洲、中東及亞洲。儘管 Rituals 的營運規模擴大了三倍，IT 服務平台卻只需要增設一名員工。IT 部門肩負起打造現代化工作環境的責任，他們決定讓 Apple 產品成為全公司通用的標準配備，包括零售店內在內。目前他們已在總部和全球各門市，部署了 3,000 部 Mac 電腦、10,000 部 iPhone 裝置和 2,000 部 iPad 裝置。公司所有部門的員工，從行銷、產品設計、財務到 HR 等部門，無不人手一機。他們執行業務時必備的所有 app，都能在 Mac 上順暢運作。

## 「Jaunt 結合手工工藝與 21 世紀的製造技術，自始至終都由 Apple 技術驅動及支援。」

Dave Budge, Jaunt Motors 執行長<sup>8</sup>



Jaunt Motors 是澳洲最大的電動車改裝廠之一，致力於將四輪驅動車和經典車款升級改造為可行駛的電動車。全面採用 Apple One 平台和各項 iCloud 服務，讓 Jaunt Motors 可以隨時銜接不同工作，或跨不同裝置流暢作業。在概念階段，負責團隊會使用 iPhone、iPad Pro 和 Apple Pencil 來掃描原始車體、製作情緒板，並設計 3D 模型，而這些內容都可流暢地輸入 Mac 中。工程師則使用 Numbers 和 OmniGraffle 來規劃電子配線圖。工程師也會在 MacBook Pro 上自行設計組件，然後以手工製作，或將設計圖傳送到 3D 列印機來製造。[進一步了解 Jaunt 的成功案例。](#)

測試新版 macOS 的 Beta 版，在最新的增強功能推出之前搶先體驗。

Mac、iPhone 和 iPad 搭配運作，成效加倍出色。員工可以透過 AirDrop 以無線方式分享檔案、使用「接力」跨不同裝置編輯文件、擴展顯示器空間，以及進行更多操作。你可以使用 Apple ID 和 iCloud 來探索 Mac 的「[接續互通](#)」功能，再決定要開放哪些功能讓員工使用。

macOS 滿載強大功能，也深具靈活彈性，可大幅提升員工生產力。請參與試行的使用者評估自身的工作流程，並協助他們找出方法，讓 macOS 為他們消除阻礙，並解決人工導致的效率問題。也請允許使用者透過「系統設定」自訂 Mac，讓他們以自己想要的方式工作。

## 重新思考舊有系統

有些部門或團隊仍須借力公司舊有系統或 app。請評估這些系統或 app 的使用情況，據此判斷日後要如何將它們現代化或加以替換。在此同時，使用者仍可透過 Citrix、Parallels、VMware 或 Windows 365 Cloud PC 等第三方解決方案，在 Mac 上存取這些系統或 app。

我們的企業合作夥伴提供行動策略諮詢、app 開發、後端系統整合與企業網路服務。上述資源都能協助你充分善用 Apple 硬體、軟體及服務，以發揮最大效益。

「促成這項變革的主因，是我們的政府贊助單位不斷提出新的需求，要求在特定專案中使用 [Mac]。為此，我們開發出一套全新的標準安全配置，以配合這些系統。最終由於網頁程式和雲端應用程式快速普及，不管在哪種裝置上，這些系統都變得更易於使用。久而久之，[Mac] 得以順暢整合到我們的企業基礎設施中。我們現在擁有一個混用多種不同裝置的安全環境，每位員工都能透過偏好使用的作業系統存取。」

MITRE，非營利性美國政府系統整合商<sup>9</sup>



## 以現代化方式部署和管理

有了內建的安全與管理框架，再搭配部署方案，你可以大幅精簡員工存取 Apple 服務、設定裝置註冊以及發布軟體的流程。「Apple 商務管理」與行動裝置管理 (MDM) 解決方案能充分簡化 Mac 管理與部署作業，讓 IT 省下管理裝置的時間，將更多心力投入於策略性計劃。如果公司具備管理 iPhone 的經驗，你的 IT 團隊就已具備管理 Mac 的能力。Mac 和 iPhone 使用相同的基礎框架，也許你有機會沿用相同的管理解決方案。

### 評估 Mac 與環境的整合性

Mac 支援各項業界標準，因此能輕易與企業環境整合。Mac 內建安全的無線網路連接功能，包括支援 WPA3 Enterprise 和 802.1X；且開箱啟用後即支援 VPN，可加密與保護企業資料。macOS 能與你目前所用的業界標準網路搭配運作，例如 IKEv2、Cisco IPsec 和 L2TP over IPsec。Mac 也能使用所有熱門的電子郵件服務，透過加密的 SSL 連線來推送電子郵件、行事曆、聯絡資訊和工作任務。相關資訊請參閱《[Mac 部署概覽](#)》以及 [Apple at Work 的 IT 頁面](#)。

### 部署和管理 Mac

Mac 一開箱就為企業應用準備就緒，而且部署非常容易。有了無需人工干預的零接觸部署，映像檔製作已走入歷史，現在 IT 可以直接將 Mac 電腦部署給使用者，並將它們自動註冊到組織的 MDM 解決方案，如 Jamf、Intune 和 VMware。IT 在進行佈建時，也不再需要實際接觸裝置。一切工作，都由 MDM 解決方案和「Apple 商務管理」代勞，其中「Apple 商務管理」是網頁式入口網站，可協助部署 iPhone、iPad、Mac 和 Apple TV。

Mac 註冊至 MDM 後，IT 就能透過 macOS 的安全管理框架來配置與更新設定、部署 app、監控合規性、查詢裝置，以及遠端清除企業資料。所有控制項目都對員工保持透明，同時 IT 團隊也能在不影響員工生產力的情況下，持續進行必要的監督。如果你的公司已擁有適用於 iPhone 和 iPad 的 MDM 解決方案，那麼，這套方案往往也可用來部署、配置及管理 Mac。

請參閱下列資源：[《Apple 商務管理使用手冊》](#)、[《Apple 平台部署指南》](#)，以及 [Deployment and Management Tutorials](#) (部署與管理教學課程)。

「以無需人工干預的零接觸方式部署 Mac，無論在家、企業辦公室或咖啡館裡，都能安全進行設定。幾分鐘就能完成，過程簡單無比。」

Lisa Brown, SAP 企業行動力部門主管<sup>10</sup>



企業應用軟體的市場領導者 SAP 一路創新，並相信成功來自對個人的激勵，這些激勵當中，包括可讓員工選擇以 Mac 來辦公。SAP 推出 Mac 自選方案至今，已有超過 30,000 名員工選擇使用 Mac。藉由「Apple 商務管理」與 MDM 解決方案 Jamf 提供的無需人工干預的零接觸部署，SAP 可以將裝置直接派發給員工，無論他們居家或在公司上班。裝置由供應商直接提供，不須 IT 預先配置。員工開箱取出 Mac 後，不到 15 分鐘就能開始使用。[進一步了解 SAP 的 Mac 應用](#)。

## 保護端點安全

Apple 深信，安全性和管理實為一體兩面，密不可分。Mac 不僅易於使用，也擁有滴水不漏的安全性。眾多先進功能，可輕鬆保護資料與裝置的安全，無須停用核心功能或添加額外工具。內建框架可供 IT 管理全系統的安全性，讓他們騰出更多時間確保使用者獲得充分支援，並擁有保持高效工作所需的一切。作業系統一經啟用即可信任，組織無須為 Mac 電腦製作映像檔，而且只有經過簽署的 macOS 版本才能執行。Apple 也為組織提供強大的防範惡意軟體及防毒解決方案，而且直接內建在裝置當中。Apple 硬體、軟體和服務相輔相成，讓先進安全防護流暢無間，也嚴密無比。

- **Apple 晶片。**macOS 能與 Apple 晶片順暢無間地搭配運作，以先進的安全與隱私保護功能確保系統和資料安全無虞。Apple 晶片也具備「安全隔離區」功能，可生成和保護加密密鑰，以保障 Touch ID 資料的安全。
- **已簽署的系統卷宗。**安全開機這項功能設計，可限定裝置啟動時僅能載入 Apple 推出的合法作業系統軟體，而已簽署的系統卷宗可防止在執行階段遭到任何篡改。這代表 Mac 出廠瞬間即已確保安全，IT 也無須為電腦製作映像檔後再給員工使用。
- **加密功能。**沒有加密密鑰，即無法在 Mac 上存取敏感資料和檔案，即使電腦落入有心人士手中亦然。IT 還可以管理「檔案保險箱」，以確保啟用加密功能。

- **授權的軟體。**「門禁」功能可保護 Mac 免受惡意軟體侵害。你可以選擇只允許來自 Mac App Store 的第三方 app 和開發者，以及經過 Apple 公證的 app，確保員工只下載及使用安全的 app。
- **防毒能力。**macOS 內建隨時保持啟用的 XProtect 防毒技術。它會自動偵測並移除病毒和惡意軟體。XProtect 也會隨時掌握最新病毒情報，洞燭機先以防患於未然。
- **密碼與通行密鑰。**Apple 裝置會儲存並同步密碼和通行密鑰，確保使用者可輕鬆安全地登入各種 app 和網站。通行密鑰採用端對端加密，可避免釣魚式詐騙並防止資料外洩，防護能力凌駕所有常見的雙重認證類型。
- **網路安全性。**新型安全網路標準皆已充分內建。簡單幾道設定，員工就能隨時隨地安全存取公司網路。此外，IT 也無須以傳統防火牆來保護裝置。
- **安全軟體更新。**自動更新會安排在背景中執行，讓裝置長期保持安全狀態。「快速安全回應」會在未發布更新期間，修補任何可能的漏洞。你可選擇何時對使用者發布可用的更新，或將更新推送至公司內部所有裝置統一進行。

更多資訊請參閱 [《Apple 平台安全性》](#)、[Apple at Work 安全主題頁面](#)，以及 [《IDC：企業在安全終端的當務之急》](#)。

「安全是 Inter 的重要立業基礎。我們選擇 Mac，正是因為它結合穩固的安全功能，和高效的生態系統，讓 IT 作業更為省心省力。」

Guilherme Ximenes，Inter 技術長<sup>3</sup>

0 起改用 Mac 後的  
惡意軟體事件案例

80% 支援請求減少比例

4000 多部  
已部署的 Mac 電腦

超過 2900 萬顧客規模

Inter 是巴西規模最大的銀行之一，目前正積極拓展全球業務。基於對安全性、效率、永續發展和員工體驗的重視，Inter 決定改用 Mac。他們認為 Apple 提供了更出色的 IT 解決方案，推動創新的做法也更具靈活彈性。採用 Mac 之前，IT 需要支援多個舊式平台，這些平台各自以不同方式運作，需要投注相當心力才能讓它們協同作業。如今，Inter 擁有一個更安全的平台，IT 需要管理的第三方附加元件也大為減少。儘管 Inter 的業務擴展迅速，IT 團隊的規模卻依然維持精簡。他們使用「Apple 商務管理」搭配第三方 MDM 解決方案 Jamf，透過無需人工干預的零接觸部署，完成新進員工的到職作業。Mac 也能與 Jamf Connect 順暢搭配運作，IT 可使用這項解決方案與他們的身分識別提供者 Microsoft Azure 整合，簡化以身分識別為中心的安全模式。[進一步了解 Inter 的 Mac 應用。](#)

## 精簡 App 發布方式

IT 團隊為 Mac 部署軟體時，可以享有充分的靈活彈性。來自 Mac App Store 的 app 可以透過「Apple 商務管理」取得大量授權，並透過 MDM 直接發布到裝置，無須使用 Apple ID。對於 Mac App Store 以外的軟體，IT 透過 MDM 即可部署套件檔案 (.pkg)。使用 MDM 部署的 app 和軟體都會視為「受管理」，也會提供額外的控制項目，例如可移除或套用 app 配置設定。而且大多數 MDM 解決方案都提供自助式 app 目錄，讓 IT 建立一組經核准的 Mac app，供員工自行安裝。

## 整合企業身分識別

Mac 內建可用於安全認證的單一登入 (SSO) 框架。使用者只需在 Mac 上使用 Touch ID 登入一次，就能存取所有公司 app 和網站。而 SSO 則與常用的身分識別管理解決方案整合，讓本機使用者帳號的密碼，能與組織的身分識別提供者保持同步，從而簡化認證流程。

## 設定進階偵測

部分組織要求使用進階威脅偵測功能，以確保安全性與合規性。Apple 的端點安全性框架，可供資安開發團隊打造解決方案來進行監控、分析並回應安全威脅。這些解決方案使用系統延伸功能，因此 IT 團隊可隨時掌握威脅情況，同時也不影響使用者裝置的整體效能。系統延伸功能是在使用者空間中執行，不會危及 macOS 的安全性或穩定性。

## 更新與換新

IT 團隊可以透過 AppleSeed for IT，在組織的獨有環境中評估測試版軟體。需要安裝新版 macOS 時，IT 人員可以針對受監管的 Mac 電腦管理更新。他們可以提供特定版本給員工，也可以設定強制措施，確保員工使用最新軟體。

Mac 需要換新時，IT 可以遠端快速清除所有內容和設定。將 Mac 重新指派給新使用者，只需幾分鐘的時間。



## 確立 IT 支援與使用者訓練

若想成功為員工導入 Mac，從他們選擇 Mac 的那一刻起，到他們的裝置設定與支援需求，全程都要以使用者體驗為首要考量。務必讓員工在需要時，能透過多種管道取得支援。你需要讓 IT 團隊做好準備，不論是前線服務台支援人員，或裝置管理負責人員，都要接受完整的訓練。

### 大幅精簡 IT 支援

Apple 裝置操作簡易且經久耐用。一般來說，使用 Mac 的員工不需要經常聯絡服務台尋求支援。但當他們有此需求時，角色更為進化的服務台可協助員工聯繫專家來取得技術協助，或鼓勵他們自行培養 Mac 操作技巧和解決問題的能力。

Apple Professional Training 為 IT 管理者與服務台支援人員提供完整詳盡的訓練與認證考試，包括 [Deployment and Management Tutorials](#) 部署與管理教學課程，以及 [Apple Device Support Tutorials](#) 裝置支援教學課程。你也可以利用專業級支援或通路合作夥伴的服務，為你的員工、服務台人員與 IT 部門提供整合式的專家協助。

經過良好訓練，且專為 Apple 裝置所設置的支援服務台，可以針對個別的硬體和軟體問題提供指引。

「我的工作確保旺旺員工和 IT 團隊都能擁有絕佳體驗，而 Mac 不僅對使用者友善，對 IT 也同樣友善。在 Mac 的幫助之下，我們親眼見證到資安事件和 IT 服務台支援請求次數雙雙減少。透過『Apple 商務管理』，裝置註冊只需 10 分鐘即可完成。」

丁鴻興，旺旺集團資訊中心總處長<sup>1)</sup>



旺旺的小點心、乳製品和飲料在中國大陸市場深受歡迎，目前全球超過 63 個國家或地區，都能看到旺旺產品的身影。這間食品大廠於 2015 年啟動由 PC 大規模轉換至 Mac 的計畫，部署超過 10,000 部 Mac 電腦。這項轉換至 Mac 的決定，不僅帶動企業 IT 運作最佳化，也提升了安全性，並大幅精簡跨部門工作流程。  
[進一步了解旺旺集團的 Mac 應用。](#)

請為公司建立適切的支援模式，並透過實體、線上或電話等便利的管道，讓員工取得支援。請將以電子郵件提出的要求或線上提交的支援請求轉給服務台團隊，也可以考慮設立現場登記的技術服務台，作為電話支援以外的選擇。另外可針對特定情況或活動提供服務，像是趁著新裝置推出或升級期間，在辦公室增設臨時性的服務。

協助 IT 做好充分準備並接受訓練，以提供最佳支援體驗，讓組織的支援基礎設施更臻完善。組織團隊的方式有下列幾種，包括轉調現有的技術人員來支援 Mac，交叉訓練技術人員，讓他們同時支援 Mac 與 PC，聘僱專門支援 Mac 的新團隊，甚至如有需要，也可以將支援服務外包。接著要讓他們具備處理硬體和軟體問題，並將裝置和配件配發給員工的能力。初步的技術訓練可參考 [Intro to Supporting macOS \(macOS 支援簡介\)](#) 線上研習會。

## 提供員工各種資源

根據 Forrester Consulting 所做的研究，不少 IT 決策者表示，Mac 使用者通常比較會利用可用的自助支援選項來自行解決問題<sup>2</sup>。你可以為員工提供解答問題或自行解決問題的管道，讓他們分擔 IT 的支援工作。設立像 Slack 頻道之類的論壇，讓員工彼此請益和互助。建立 Mac 社群網頁，提供常見問題、操作指南以及其他自助服務的學習材料。製作專屬的 Mac 內部網路登陸頁面，快速引導員工找到適用的支援資源。

用心規劃使用者訓練，協助他們發揮 Mac 的最大效益。指引員工使用內部服務台資源和 Apple 支援素材，包括 [《macOS 使用手冊》](#)、[Windows 與 Mac 名詞對照表](#)，以及為 Windows 轉換者提供的 Mac 操作秘訣。如果有專用的 Mac 登陸頁面或自助式入口網站，請將所有訓練資源與活動的重要資訊和連結彙整至此，方便員工搜尋與參考。為了協助員工著手開始，請參考 [《Mac 員工入門指南》](#) 提供的秘訣，針對重要的 macOS 功能與 app 自行規劃相關的訓練研習會。Apple 也全年提供線上訓練活動，例如以英文講授的 Mac Skills (Mac 使用技巧)。關於你所在地區提供的方案，詳情請詢問 Apple 客戶團隊。

請在 Slack 或 Microsoft Teams 等內部社群網站上建立 Mac 頻道。Mac 使用者可以前往該頻道，瀏覽同儕討論區、取得生產力秘訣或尋求疑難排解支援。你也可以利用這類頻道來招募 Mac 推廣者，協助收集使用者意見回饋。



「macOS 簡單直覺又方便操作，讓我們的員工從開始使用 Mac 的那一刻起，就能發揮生產力。即便是之前從未使用 Mac 工作的員工，也幾乎不需要 IT 的支援。正因為 Mac 如此簡單易用，我們的 IT 作業團隊可以投入更多時間在創新專案上，而非忙碌受理支援請求。」

Anne Steptoe, Wealthsimple 基礎設施部門副總裁<sup>7</sup>

## 啟動 Mac 方案並擴大規模

你已完成所有準備工作。現在，是在組織推出 Mac 的時候了。Mac 推出的時程，可試著和組織的內部活動同步，像是全員大會或全部門會議；這麼做可確立明確的專案啟動日期，並向目標對象傳達一致的溝通訊息。隨著 Mac 採用率逐漸提升，請收集使用者意見回饋、衡量並追蹤關鍵績效指標，並為員工提供相關訊息。這些做法有助打穩基礎，當你需要提供 Mac 給更多團隊或部門，甚至整個公司時，成功便指日可待。

### 執行專案計畫

請與專案經理合作執行必要步驟，以協調其他部門資源來推出 Mac 方案，並視需要善用高階主管支持者與相關成員團隊的協助。這包括取得高階主管團隊的最終簽核、與人資和傳播團隊合作來進行內部溝通，或是請公關和行銷團隊協助，凝聚外部對 Mac 和員工自選裝置方案的支持。請參考你在第 4 頁規劃的專案計畫施行步驟。請務必召集你在 IT、人資和傳播團隊找出的領導者，共同協調並執行後續的啟動步驟。議程中需納入任何尚未完成的行動項目、確切的啟動時間、關鍵里程碑，以及最終的逐步推出計畫。針對員工資格，以及員工可以選擇 Mac 作為工作裝置的時間與方式設定相關標準，包括裝置換新週期與升級頻率的計畫。

### 簡化取得 Mac 的流程

制定員工的 Mac 申請流程，流程越簡單越好。首先，請訂定明確標準來判斷員工是否符合資格：

- Mac 是提供給全公司的員工，還是只限特定群組？
- 裝置是要一次推出，還是分階段推出？
- 你如何評估哪些人最能受惠於新裝置或升級？
- 員工有哪些工作方面的偏好，以及他們在哪些地點工作？
- 哪些職務或部門需要 Mac 提供的功能、工具或技術？
- 員工多久時間後可以升級他們的裝置？

建立 Mac 登陸頁面或自助式入口網站，協助員工了解自己是具備申請資格、如何下單申請，以及收到新裝置後要從何處取得支援、訓練和程式更新。請附上內部設備申請頁面的連結，讓員工在該頁面中瀏覽組織提供的所有 Mac 和 PC 選項。當員工要申請裝置時，他們可以先行比較，選出最適合自己使用或最符合所屬部門需求的工具。

### 廣為宣傳

請人資和傳播團隊協助你制定員工溝通策略，包括專案啟動初期的訊息傳達、使用者訓練課程、活動以及支援協助。人資團隊通常與員工有最直接的接觸，因此務必要與他們針對啟動計畫、持續支援與可能的活動進行協調，讓他們協助宣傳 Mac 相關事宜。

《Mac Employee Communications Kit》(Mac 版與員工溝通套組) 提供各種溝通策略和範例，以及立即可用的樣板。請向你的客戶團隊索取可供運用的內容。

向員工傳達有關 Mac 方案啟動的訊息時，可以考慮使用不同的平台與方式：

- 透過 Slack 和 Microsoft Viva Engage 等內部社群與合作頻道，讓大家注意到方案的啟動
- 藉由電子郵件通訊，公開說明有關申請資格、裝置選項與 Mac 申請方式等資訊
- 使用每月或每季發布的電子報，分享方案詳細資訊和最新消息
- 舉辦遠距和實體活動，引發員工的熱情並建立社群
- 在啟動前後發布部落格文章或影片，以引起興趣並評估需求

### 評估意見回饋

在啟動 Mac 方案的前後，制定收集員工意見回饋的方法。你可以藉此獲得所需資訊，以便向高階主管支持者回報結果，同時找出需要改進之處。

- **定義成功指標。**設定並追蹤關鍵績效指標，用以衡量進展並評估成效。這些指標可能包括比較裝置走完整個生命週期的成本、員工滿意度和工作表現提升情況，以及 Mac 和非 Mac 使用者的硬體故障和維修次數。
- **設定基準。**請根據你定義的指標來收集過去幾年的資料，作為比較之用。推行方案之前，建議先對使用者進行問卷調查，以取得員工滿意度或生產力的基準數據。
- **追蹤支援電話。**收集並監測有關服務台支援請求數量、支援電話數量、最常發生的問題以及整體成本的相關資料，隨著方案規模持續擴大，這些資料可以作為日後投資或擴展的依據。
- **監看評論。**查看內部 Mac 知識庫頁面上的討論區，以深入了解員工感受、遇到的挑戰和問題的疑難排解。

## 擴大導入規模

確保員工擁有最佳工具，可以更有效地完成工作，這有助快速提升員工參與度，進而提高生產力與組織取得成功的機會。在管理和擴大 Mac 方案的過程中，請從目前的各項進程汲取經驗，以提升並創造不凡的員工體驗。

下列幾項方法有助於吸引員工持續參與，並提升全公司的 Mac 採用率：

- **放寬資格。**進行內部調查並收集相關資訊，有助你找出下一個要開始進行 app 與系統評估流程的部門或團隊。
- **功能監測。**測試每個新的 macOS 版本，看能否與你核准的 Mac app 相容，同時密切留意正針對 Mac 進行最佳化的第三方 app。

- **推動創新。**與開發者合作，將舊有系統現代化，並在 Mac 上打造能帶來變革的全新工作流程。
- **建立認知。**持續傳達最新動態，並繼續向員工和新進員工推廣 Mac。透過內部的合作 app、社群管道或每月電子報，分享與 Mac 有關的新資源、使用秘訣與核准的 app。
- **對外宣傳。**鼓勵公關和對外溝通團隊展現公司如何藉由 Mac 維持核心價值，例如透過新聞稿或社群活動進行宣傳。
- **取得支援。**需要協助時，請聯絡你的 Apple 團隊或受信任的通路合作夥伴。

「在 Cisco，我們重新構思 Mac 體驗，希望為員工提供支援、增進參與度並提升能力，讓他們發揮最佳工作表現；也很感謝有 Jamf Pro 這樣的服務，在我們為採用混合作模式的全球團隊推出完善的員工自選裝置方案時，助我們一臂之力。」

Fletcher Previn, Cisco 資訊長<sup>12</sup>

### 與 PC 相比，Mac 的生產力提升情況

<b>9.8%</b> 交易數量增加比例	<b>9.9%</b> 成交速度提升比例
<b>10.9%</b> 專案報備數量激增比例	<b>11.5%</b> 編寫的程式碼數量增加比例
<b>12%</b> 支援請求減少比例	<b>36%</b> 硬體問題減少比例

為了進一步了解員工自選裝置方案對組織的影響，Cisco 的 IT 部門對全球超過 13 萬名員工進行了一項研究。他們發現，當 Cisco 員工可以自選裝置時，有 60% 的人會選擇 Mac。Cisco 也發現，與使用 PC 的員工相比，支援使用 Mac 的員工所需的 IT 管理者數量少了三分之一。資料顯示，Mac 使用者的員工績效表現與工作成果，均優於 PC 使用者。針對銷售團隊，Mac 使用者達成的交易數量增加 9.8%，專案報備數量增加 10.9%，完成交易的速度則提升 9.9%。使用 Mac 的軟體工程師上傳到正式環境的程式碼數量，也增加將近 11.5%。更出色的 Mac@Cisco 方案和重新設計的員工自選裝置方案，不僅讓員工滿意度持續提升，安全性與生產力也雙雙躍進。

# Mac 工作

在各種產業中，有許多組織都已意識到 Apple 技術帶來的優勢，包括給予員工出色工具，以便更有效地進行創作與協作，以及讓 IT 在工作上享有更多靈活彈性，同時減少不便與障礙。Apple 系統單晶片，現在是所有 Mac 電腦的標準配備，在效能、AI 與 ML 功能以及能源效率方面，處處領先業界。在歷來陣容最堅強的 Mac 產品系列中，一定找得到一款適用的 Mac 滿足員工在工作流程上的獨特需求。由於 Mac 具備非凡價值、靈活的管理框架與直覺簡易的設計，全球各地的大型企業、小型企業、醫療保健服務提供者和政府機關，紛紛投入大規模部署 Mac 的行列。很高興有此榮幸，協助你規劃和施行所屬組織的 Mac 藍圖。[請聯絡 Apple 專家](#)，為你的企業尋找最適合的解決方案。



<sup>1</sup>Ben Bajarin, 《Employee Experience and Modern IT》(員工體驗與現代化 IT), Creative Strategies, 2022 年 1 月 26 日發布, [creativestrategies.com/employee-experience-and-modern-it/](https://creativestrategies.com/employee-experience-and-modern-it/)。資料由《Mac 在企業中的整體經濟效益 (Total Economic Impact™): M1 更新》中的受訪公司提供, 此研究由 Apple 委託 Forrester 進行, 並於 2021 年 7 月發布 ([tools.totaleconomicimpact.com/go/apple/tei/?lang=zh-tw](https://tools.totaleconomicimpact.com/go/apple/tei/?lang=zh-tw))。企業應根據 Forrester 研究中提供的框架來自行評估, 以了解可節省的時間與費用。<sup>2</sup>此陳述由 Inter 自行提出, 包含他們在組織中使用 Apple 技術時所觀察到的結果、趨勢和經驗說明。Apple 並未參與所提出結果的分析, 亦未被告知所使用的方法。<sup>3</sup>此陳述由 Ford 自行提出, 包含他們在組織中使用 Apple 技術時所觀察到的結果、趨勢和經驗說明。Apple 並未參與所提出結果的分析, 亦未被告知所使用的方法。<sup>4</sup>此陳述由 Wealthsimple 自行提出, 包含他們在組織中使用 Apple 技術時所觀察到的結果、趨勢和經驗說明。Apple 並未參與所提出結果的分析, 亦未被告知所使用的方法。<sup>5</sup>此陳述由 Rituels 自行提出, 包含他們在組織中使用 Apple 技術時所觀察到的結果、趨勢和經驗說明。Apple 並未參與所提出結果的分析, 亦未被告知所使用的方法。<sup>6</sup>測試由 Apple 於 2023 年 4 月和 5 月使用配備 Apple M2、8 核心 CPU、10 核心 GPU、8GB RAM 與 256GB SSD 的預量產 15 吋 MacBook Air 系統進行。Apple TV app 電影播放的電池使用時間測試, 是在顯示器亮度調至最低後點按 3 次的情况下, 播放 HD 1080p 內容測量所得。電池使用時間視使用情況及配置狀態而異。請參閱 [apple.com/tw/batteries](https://apple.com/tw/batteries), 以取得進一步資訊。<sup>7</sup>此陳述由 Jaunt Motors 自行提出, 包含他們在組織中使用 Apple 技術時所觀察到的結果、趨勢和經驗說明。Apple 並未參與所提出結果的分析, 亦未被告知所使用的方法。<sup>8</sup>此陳述由 SAP 自行提出, 包含他們在組織中使用 Apple 技術時所觀察到的結果、趨勢和經驗說明。Apple 並未參與所提出結果的分析, 亦未被告知所使用的方法。<sup>9</sup>此陳述由 MITRE 員工以自己的方式投入創新), News & Insights, MITRE, 2021 年 4 月 23 日發布, [www.mitre.org/news-insights/impact-story/device-choice-empowers-mitre-people-innovate-their-own-way](https://www.mitre.org/news-insights/impact-story/device-choice-empowers-mitre-people-innovate-their-own-way)。<sup>10</sup>此陳述由 Jamf 自行提出, 包含他們在組織中使用 Apple 技術時所觀察到的結果、趨勢和經驗說明。Apple 並未參與所提出結果的分析, 亦未被告知所使用的方法。<sup>11</sup>此陳述由旺旺集團自行提出, 包含他們在組織中使用 Apple 技術時所觀察到的結果、趨勢和經驗說明。Apple 並未參與所提出結果的分析, 亦未被告知所使用的方法。<sup>12</sup>Hannah Hamilton, 《企業環境中的 Mac: 讓 Cisco 資訊長帶你用數字看成效》, Jamf 部落格, Jamf, 2023 年 9 月 20 日發布, [www.jamf.com/zh-tw/blog/mac-in-the-enterprise-employee-choice](https://www.jamf.com/zh-tw/blog/mac-in-the-enterprise-employee-choice)。