



IT 如何提升 數位員工體驗

精簡型 IT 團隊實用指南



組織成長會改變對 IT 團隊的要求。

➔ 隨著組織規模擴張，裝置管理與資安的複雜度也隨之增加。

營運據點持續增加。員工人數成長，且分工日益專業化。當企業脫離小型營運規模後，原本可手動管理的裝置作業也變得更加複雜。

這種日益增加的複雜度，不僅影響 Apple 管理員，也影響整個組織的員工。若規模擴張過程管理不善，可能會損害員工的生產力、滿意度與投入度。

簡化的裝置管理不僅惠及 IT 部門。現代自動化裝置管理可為整個組織帶來正面影響。



什麼是數位員工體驗？

數位員工體驗（DEX）衡量以下面向：

- 裝置效能
- 應用程式可靠性
- 網路品質
- 易用性與可存取性
- 終端使用者感受

以上各項皆會影響企業的營運績效。

數位操作阻礙會為企業帶來額外成本

效率不佳的系統與不佳的 DEX 會產生可量化的實質成本。

根據 Ivanti 《2025 數位員工體驗報告》，電腦問題平均每月中斷員工工作 3.6 次。此外，員工平均每月還會因強制性資安更新而中斷工作 2.7 次。若每次中斷僅以 15 分鐘計算，每位員工每月損失 1.6 小時的生產力，對一家擁有 2,000 名員工的企業而言，每年損失將近 400 萬美元。

不佳的 DEX 表現如下：

- **工作時間損失：**修補延遲導致軟體過時，執行速度變慢、穩定性下降，且風險更高。
- **不佳的第一印象：**若新進員工必須等待數天才能取得已設定完成且具備關鍵應用程式存取權的裝置，緩慢且不佳的入職流程會造成延誤與挫折感。
- **低落的士氣與高度的不信任感：**應用程式持續卡頓、軟體更新停滯或網路連線中斷，都會降低員工滿意度與留任意願。
- 員工無法發揮生產力。他們將裝置管理視為阻礙，而非協助工具。

良好的 DEX 表現如下：

- 流暢的裝置效能與應用程式穩定性，**顯著提升員工生產力與滿意度**
- 順暢的入職流程，**能讓員工更信任**公司的營運成熟度與內部系統
- 順暢的入職流程與即時可用的工具，**讓員工更快發揮生產力**
- 隨需取得的應用程式與無需 IT 介入日常核准或排解問題，**讓員工更有自主性與主動性**

原則很簡單：當裝置始終保持正確部署、妥善保護並維持最新狀態時，員工（包含 IT 人員）就能發揮最佳工作表現。

DEX 為何至關重要

多項研究顯示，良好的 DEX 能帶來以下成效：

33%

具成熟 DEX 管理機制企業之
員工滿意度提升幅度

資料來源：Forrester

《數位員工體驗 (DEX) 報告》

15%

導入完善 DEX 架構企業之
員工生產力提升幅度

資料來源：Forrester

《透過數位辦公空間賦能員工》

62%

具成熟 DEX 管理機制企業之
員工留任率提升幅度

資料來源：Forrester

《數位員工體驗 (DEX) 報告》

400 萬美元

員工規模 2000 人的企業，因 DEX
表現不佳產生的年度損失金額

資料來源：Ivanti

《2025 數位員工體驗報告》

... 以上各項數據都會對企業預算造成深遠影響。

有效建置 DEX 的實務作法

IT 如何避免以手動管理為主所導致的連鎖失誤，並轉而提升員工的生產力與滿意度？

從被動管理轉向主動管理的關鍵，不在於增加 IT 人力。

而是更廣泛地轉向現代化、主動且以體驗為核心的管理模式。

在您的轉型過程中，有許多工具與方法可以成為強大的助力。

Apple 裝置

改善 DEX 最有效的方式之一，就是為全體員工提供 Apple 裝置，包含非創意崗位人員。Apple 裝置的直覺化介面、穩定的作業系統，以及豐富的生產力應用生態系統，有助於提升員工滿意度與生產力。

實現更佳 DEX 的關鍵：宣告式裝置管理 (DDM)

現代化 Apple 裝置管理採用 DDM，能帶來多項根本性改變。DDM 實現多項自動化主動式工作流程，大規模打造更優質的數位員工體驗。

- **減少員工日常工作遇到的技術操作阻礙。DDM 降低 IT 團隊的管理複雜度**，進而實現順暢且高效率的 DEX。
- **減少工作中斷**。由於對裝置健康狀態的可視性提升，IT 通常能在問題影響員工之前就主動發現並修復。
- **更以體驗為導向的管理模式**，能隨著組織成長而擴充，無需增加人力，也不會對 DEX 造成負面影響。

實際案例

CISCO：在實施裝置選擇計畫後，CISCO 進行了一項深入研究，分析員工選擇了哪些裝置，以及該計畫對員工滿意度與工作表現的影響。該研究發現，當員工可以在 Mac 與 PC 之間自由選擇時，60% 的 Cisco 員工選擇了 Mac。

Cisco 的內部分析就顯示，與使用 PC 的員工相比，以 Mac 工作的員工所需的 IT 支援服務下降了 33%。但受益的不僅是 IT 部門。Cisco 的資料還顯示：與使用 PC 的員工相比，使用 Mac 的業務團隊工作表現更佳，能多產出 9.8% 的交易案、10.9% 的預定量，結案速度也快上了 9.9%。而軟體工程師使用 Mac 進行開發時，程式碼產出量提升近 11.5%。

[按一下查看完整內容。](#)

什麼是 DDM？

DDM 是 Apple 的一項協定，允許裝置自主在裝置層級識別與修復問題，而無需依賴伺服器推送指令。

這能實現自動化、主動且近乎即時的回應，以處理合規與資安問題，具體效益包括：

- 減少手動工作量
- 提升可擴展性
- 加速修復速度
- 提升 IT 對裝置狀態的可視性

[深入瞭解 DDM 詳細資訊。](#)

實現更佳 DEX 的關鍵：Apple 專屬裝置管理機制

從通用的裝置管理與資安模型，轉向 Apple 專屬且以 DDM 為基礎的模型，不僅能大幅減輕 IT 工作量，也能徹底改善 DEX。

這正是小型 IT 團隊為持續成長的裝置群提供企業級體驗的方法。

通用裝置管理	Apple 專屬 DDM 裝置管理
被動式維運 IT 需等待服務單才會察覺異常，員工會遭遇更多作業中斷與延遲。	主動式維運 裝置可自動識別並修復多數合規與配置問題，避免影響員工作業。
以控管為核心 核心目標僅為完成裝置管理與資安防護。	以 DEX 為核心 核心目標為透過資安管理來減少技術阻礙
工作流程需仰賴重複的手動操作 裝置數量持續增加，加上手動管理必然伴隨人為失誤，不僅拖慢修補與作業系統更新，更導致系統變慢、工作中斷。	自動化工作流程大幅減少人為介入 自動化修補、作業系統更新、裝置端資安與免手動應用程式管理，讓 IT 團隊能專注於需要專業知識的工作，同時讓員工能專心投入生產。
工具分散不整合 管理架構不相容，導致 macOS、iOS 與 iPadOS 的部分功能無法正常使用，只能透過笨拙且不完整的應變方式來存取，這會造成 IT 人員的挫折感，也讓終端使用者在 Apple 裝置上體驗不佳。	工具整合化 以 Apple 為基礎的管理系統（如 Jamf）提供單一主控台，能完整掌握整個 Apple 裝置群的應用程式與裝置清單。如此一來，IT 團隊負擔減輕，終端使用者體驗也同步提升。
不一致的 Apple 工作流程 通用的註冊與管理流程無法與 Apple 系統更細緻、更深入的功能自然整合，導致使用者體驗不順暢，並增加服務台工單數量。	無縫的 Apple 工作流程 以 Apple 為基礎的裝置管理與資安平台，能為員工提供順暢無阻的存取體驗，讓他們能使用所需工具，維持生產力與工作滿意度。
對 Apple 新功能的支援延遲 通用型管理架構對 Apple 新功能的支援往往延遲數個月，就算後續補上支援，也無法完整實作對應更新內容。這會導致終端使用者體驗不佳，並產生危險的資安缺口。	Apple 新版本推出當日即時支援 以 Apple 為核心的管理與資安平台會提前做好準備，在 Apple 新版本推出的第一天就能提供支援，讓使用者更快享受到新功能。

什麼是現代化、以體驗為核心的裝置管理？

要支援持續成長的員工隊伍，必須為員工與 IT 團隊消除不必要的操作阻礙。現代化 Apple 管理、身分識別與資安平台有助於簡化入職流程、存取權限與裝置管理，讓團隊能以更有效率的方式擴展規模。**具體實例如下：**

👍 更佳的第一印象

起步順利的員工對內部系統更有信心，並能在入職初期更快發揮生產力。

以 DEX 為核心的系統透過零接觸部署與自動化入職流程實現這一點，並結合 Apple 的大量採購方案，實現預先配置好的個人化裝置管理與設定。

新進員工只需打開裝置、登入，就能在數分鐘內完全發揮生產力，無需諮詢 IT 人員。這種體驗能留下深刻的第一印象，並有助於提升員工滿意度與留任率。事實上，根據 Ivanti 近期的一項研究，77% 的 IT 團隊表示良好的 DEX 能有效提升員工留任率。

🔧 自動化修補與更新

透過裝置自主執行的自動化政策，您的 Apple 裝置群能持續維持合規，無需手動修復。

結果為何？建立穩定的基準，讓員工只需專注工作，無需在意底層系統的維護作業。

⚙️ 整合式管理與資安機制

有效的 DEX 需要管理與資安機制能夠無縫協作。像 Jamf 這類整合平台，讓 IT 無需在「嚴格控管」與「操作易用性」之間二選一。員工能在安全且流暢的管理環境中工作，不會被拖慢速度。

⊕ 主動修復

DDM 實現的裝置端合規強制執行與修復，代表當資安問題出現時，自動化控管機制能在問題影響員工之前，先行隔離並完成修復。

即使最終仍需要 IT 介入排解，惡意軟體或資安攻擊也會先被隔離與修復，避免損害擴大。

這種主動修復能減輕支援負擔、維持員工生產力，並提供穩定一致的 DEX。

🕒 即時裝置可視性

即時裝置健康監控、效能基準與報告，讓 IT 能清楚掌握整個裝置群的運作狀況。透過這種可視性，IT 可在裝置端無法自動處理的問題影響員工前提前介入。



追蹤您的進度

以體驗為核心的管理需要跨團隊收集資料，對比導入 DDM 前後的 DEX 表現。

專業 IT 與 HR 團隊會追蹤以下指標：

生產力

- **上線速度**：新進或復職員工多快能取得所需的所有應用程式、存取權限與資訊，以開始工作
- **應用程式效能**：整個裝置群的載入時間、當機率與回應速度
- **裝置正常運作時間**：員工裝置的可用性與可靠性

為何重要

生產力問題通常以隱性營運成本的形式浮現，包含員工時間損失、工作流程中斷與業務成果延遲。

效能一致性

- **配置偏移**：裝置偏離預期設定狀態的程度
- **合規遵循度**：整個裝置群中執行最新且受支援軟體的裝置比例
- **基準遵循度**：裝置是否持續符合既定的效能標準

為何重要

偏移、不穩定與未受控的狀態差異，會隨著時間增加支援負擔、資安暴露風險與營運隱憂。

使用者感受

- **員工滿意度**：透過問卷調查收集員工對數位工具的感受
- **服務台工單趨勢**：數量、問題類別與解決時間
- **主動與被動處理比例**：IT 或自動化機制在問題被通報之前解決問題的頻率

為何重要

員工滿意度會影響工具採用率、留任率與整體團隊工作效能。令人挫折的技術體驗，往往在工單產生前，就已經拖累生產力。

支援負擔

- **工單減少趨勢**：追蹤服務台工單數量的變化與下降趨勢
- **自助服務採用率**：員工透過可用工具自行解決問題的頻率
- **解決時間**：問題被通報後，多快能完成處理

為何重要

支援需求直接影響 IT 的處理能力。減少重複發生的問題，能讓團隊騰出時間專注於策略性專案，而非日常的故障排除。

這些指標共同將 IT 的日常工作與企業最重視的成果連結起來。

以 DEX 為核心的裝置管理，能直接對應企業領導者重視的成果。

裝置管理向來不可或缺。改變之處在於，當組織將員工體驗視為策略優先事項時，可實現過往無法達成的管理成效。

- **更高的員工投入度：**Forrester《2023 職場調查》顯示，投入建置完善 DEX 的組織，員工投入度更高。多項研究顯示，投入度較高的員工在同一家公司的任職時間更長。
- **更高的員工留存率：**Forrester 在《數位員工體驗 (DEX) 報告》中指出，具備成熟 DEX 管理機制的企業，其員工留存率比 DEX 不佳的企業高出 62%。由於員工流動會產生龐大營運成本，這將嚴重影響企業最終盈虧。
- **生產力提升：**Forrester 近期的一項研究發現，組織在導入良好 DEX 後，生產力提升了 15%。
- **人力成本降低：**以體驗為核心的管理所具備的自動化特性，能將 IT 團隊成員從重複的手動任務中解放出來。這讓他們能在不增加人力的情況下管理更多裝置。

精簡型 IT 團隊搭配合適的管理平台，不僅能維持裝置正常運作。更名為員工創造從開啟新裝置的那一刻起就能發揮最佳表現的條件。

這個平台能消除拖慢員工速度的操作阻礙，在員工察覺問題之前就先發現問題。而且這一切都能大規模實現，無需隨著裝置群成長而增加人力。

Jamf 正是實現這項轉型的平台。

Jamf 整合自動化、可視性與主動修復，協助組織大規模實現上述成果。**實現方式如下：**

- **從第一天起即就緒：**透過藍圖與合規基準，基準裝置設定會連結至動態更新的 Smart Groups；員工無論職務、地點或所使用裝置類型，都能立即存取所需的應用程式與資料。
- **員工安全自助服務：**Self Service+ 為員工提供經過審核的應用程式目錄，讓他們能依需求安全下載所需工具，無需等待 IT 協助。
- **主動威脅回應：**基於行為的分析技術能快速偵測並修復已知與新興威脅，確保員工工作不中斷。
- **無中斷的安全存取機制：**整合 SSO 身分識別、加密網路與身分驗證功能的統一平台，能省去反覆輸入密碼與帳號鎖定的困擾，同時提供強大的資安防護。
- **專為您的產業打造的工作流程：**專為航空、醫療保健、零售等產業設計的工作流程、App 與功能，確保 Jamf 能符合您團隊的實際運作方式。

現代化管理能減少營運操作阻礙、提升員工體驗，並讓精簡型 IT 團隊能以更有效率的方式擴充支援規模。瞭解 Jamf 如何協助您在擴大支援持續成長的 Apple 裝置群的同時，提升數位員工體驗。

