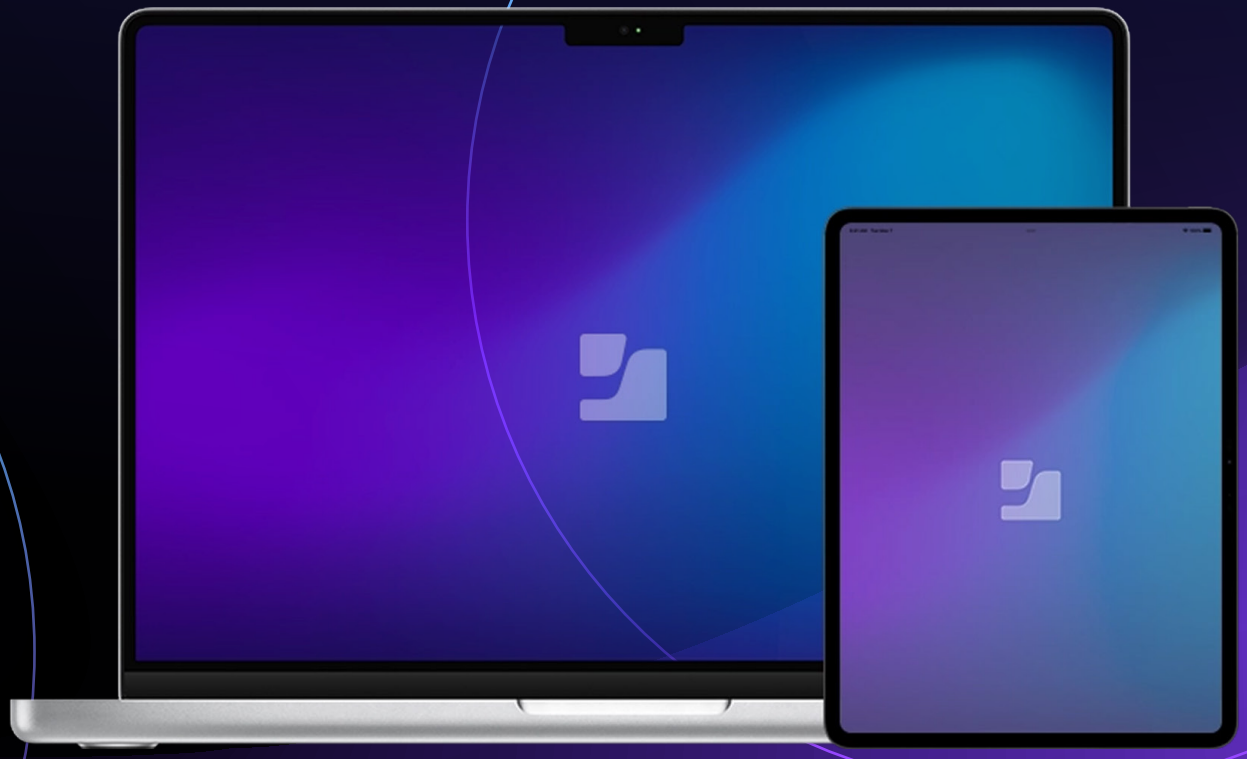
jamf



CIO 總支援成本指南

「堪用就好」的隱藏成本

前言：

當今的預算兩難

CIO 與 IT 主管的處境愈發兩難。預算緊繃，企業高層要求所有人以更少資源完成更多工作。

隨著 AI 導入規模提升，董事會與執行長要求所有人用更少資源完成更多任務。但 IT 不能讓持平或縮減的預算，帶來更多作業、提高風險或損害生產力。

這會讓價格低廉的工具顯得極具誘惑力。

但是價格最低的選項，真的成本最低嗎？

軟體採購者絕不該假設，授權費就是組織唯一要負擔的成本。評估專案成本時，具前瞻思維的主管必須全面看待科技的各項成本，考量何種方案能長期節省預算。

多數情況下，授權價格最低的方案，營運成本反而不是最低。

真正的問題不在於：「購買這項產品要花多少錢？」而是：「購入之後，我的組織還要額外投入多少作業？」



第 1 章：
「您要我做什麼？」

降本指令往往伴隨更高的工作期待。

以為「交給 AI 就可以完成」的觀念，可能帶來風險。短期內 AI 快速普及，同時帶來知識缺口以及部分過度樂觀的期待。

許多 IT 主管面臨各方期待，要求他們降低成本、強化資安並擴大 AI 規模。

擴展 AI 規模並非易事。

事實上，Gartner 近期公布調查結果顯示，**僅有 22% 的組織成功將 AI 擴展**至多個業務單位。[1]

Gartner 在 2026 年 9 月另一份報告指出，儘管成功案例不多，**AI 相關投資仍持續快速成長**。該機構預測，2026 年底全球 AI 支出將達 2.7 兆美元，年成長率 49.5%。[2]

營運良好的組織必須弭平這道落差。

僅 22%

的組織成功完成 AI 規模擴展

2.7 兆美元

Gartner 預測 2026 年底的 AI 支出金額

[1]《高階主管 AI 調查：投資方向錯置與被忽略的成效》，Gartner，2026 年
[2]《全球 AI 支出預測，2025-2030 年，2026 年第 2 季》，Gartner，2026 年

第 2 章：
報價單上看不到的各項成本

在其他科技成本飆升的狀況下，想要削減成本的想法可以理解。但 CIO 與 IT 主管必須向決策者傳達一件事，降本或許有其必要，不過營運成本不會出現在採購訂單上。

除軟體授權費、服務台工時、維護成本以及 IT 加班費這類直接成本之外，主管不能只依初始報價挑選方案，還必須考量下列項目。

導入這套解決方案，需要投入多少 IT 工時進行管理？

不只是裝置數量、App 數量，而是完整全貌，包含資安、資產盤點、佈建、系統整合、合規、加密、身分管理等等，項目包羅萬象。

維運管理範疇的大小，比授權數量更關鍵。

這套解決方案是否會迫使工程師淪為預設的服務台人員？

若工程師忙於處理工單，企業就會錯過這些策略性人才本可以研發、落地的各項降本創新。

策略性的人力資源絕不該淪為單純處理工單。

廠商是否真的能提供工具完整支援？

宣稱技術上可以支援方案，和實務上具備可支援性，往往是兩回事。

團隊必須能夠信任解決方案穩定可用，不需要專家持續介入處理。

較低的報價，是否會帶來原本不預期的複雜度？

價格較低的平台，往往和「以更少人力完成更多工作」的目標互相衝突。如果解決方案開發品質不佳或是缺少關鍵功能，就會產生更多管理作業、除錯、指令指令碼與手動介入，同時使用者體驗也會變差。

F在員工人數維持不變的情況下，投資自動化與可支援性就變得至關重要。

評估科技真實成本：總支援成本

決策者在做出採購決定前，必須考量所有成本，包括以下項目的成本：

- \+ 授權
- \+ 實際導入
- \+ 持續性管理作業
- \+ 疑難排解
- \+ 整合
- \+ 員工作業中斷
- \+ 專家技術支援
- = 總支援成本

這套計算公式同樣適用於 AI 工具的決策。

何謂真正的可支援性？

真正具備可支援性的產品，企業只需投入最少的營運人力，就能維持技術正常運作、保有生產力、符合規範並確保資安。

1. 2. 3.

第 3 章：
AI 提升組織營運風險的三個層面

AI 拉高外界對於 IT 產出的期待，但人力並未同步擴增。

受學習曲線與企業自身能力限制，這會浮現許多嚴重問題。

企業面對龐大壓力必須導入 AI，有時反而會陷入困境。壓力會讓高層提出過高要求，接著迫使 IT 省略必要步驟、跳過重要測試或是做出過度承諾。

AI 功能強大，但並不存在一個按鈕可以「快速完美完成所有事」。AI 仍然需要設定、使用限制，以及符合工具格式的明確指令。

無論您是要求產出成果、被指派要交出成果，或是評估成本與時程，都千萬要記住這一點。



第 3 章：續

AI 本身也存在隱藏的總支援成本。

企業依據使用量的計數單位付費，就算員工使用經核准的 AI 代理程式，也很難精確估算 AI 的運算與使用消耗成本。

全球各組織的 AI 專案成本超支狀況正持續加劇。CFO Dive 近期轉述 **WitnessAI 的一份報告**[1]，該報告針對員工規模千人以上企業的 300 位高階主管進行調查，發現 68% 受訪者表示過去一年至少部分 AI 專案出現預算超支，33% 表示超支狀況「多半」或「總是」發生。

當組織面對 AI 擴散現象，問題會變得更嚴重。

AI 擴散現象

AI 擴散現象，指組織內 AI 工具、模型與自主 AI 代理程式不受控地大量增加，缺乏集中監督、治理以及策略一致性。

Larridin **《2026 年企業 AI 現況》研究**[2]顯示，一般企業平均使用 23 種不同的 AI 工具，但僅有 38% 會完整盤點所有正在執行的 AI 資源。



[1] 《2026 年企業 AI 風險調查：企業 AI 的隱藏成本》，WitnessAI，2026 年

[2] 《2026 年企業 AI 現況報告：看不見就無法最佳化》，Larridin，2026 年

第 3 章：續

AI 會從多個層面擴大威脅面。

AI 代理程式往往可以取得前所未有的權限，存取組織資料、網路以及更多資源。有心人士若利用 AI 資安漏洞，將有能力造成大規模破壞。遺憾的是，許多攻擊的初始行為，在 IT 看起來會如同正常作業，甚至完全隱藏不被 IT 察覺。

Industrial Cyber 近期報導 **SANS 研究所一項調查的結果**[1]，樣本涵蓋全球 536 位資安與 IT 從業人員以及 57 位資安高階主管。調查數據令人擔憂。

> 「資安與 IT 營運場景的 AI 導入率**從 2025 年的 50% 躍升至 2026 年的 78%**，但僅有 27% 受訪者認為自身導入環境達到成熟生產等級。」

另外，76% 受訪者需要負責企業 AI 治理，**但超過半數並沒有正式的 AI 審查架構。**

[1]《2026 年 SANS AI 調查見解：受汙染的源頭與可靠的來源：同一 AI 來源下的資安防護與風險入侵》，2026 年 7 月 13 日

為什麼選擇 Jamf？

透過 **AI 治理**功能，Jamf 可針對 Apple 生態中過去不受管理的 AI 代理程式，增加一層管控機制。Jamf 直接與 Anthropic、AWS 合作，確保組織內 AI 代理程式的使用，和其他資源一樣可以被檢視、管理與保護。



第 4 章：
總營運成本價值層級架構

總擁有成本價值層級架構，是一套非常適合衡量、評估任意解決方案成本的框架：



評估解決方案時，在這套金字塔架構當中，思考層級愈高，做出的決策品質就愈佳。

可惜風險與營運衝擊都屬於無形指標，承受壓力的決策者經常優化金字塔最底層，也就是對組織影響最小的項目，只因為這一層最容易量化。

這是一種錯誤的做法。

重要備註：

AI 導入數量急遽成長，再加上企業回報的監管能力普遍不足，已經讓整體風險顯著升高。

第 5 章：
價值勝過前期成本的實例

每個組織與情境各不相同，但核心結論往往一致。
（以下僅為示範案例，非真實企業。）

Gumshoe Investigations, LLC 依靠微薄預算與理想經營。共同經營者原本認為負擔不起高階檔案儲存管理系統，該系統可以安全存放案件、客戶資訊與來源資料並便於調取，因此他們選用價格更低的產品。結果系統各項功能運作異常，既有資料無法順利移轉，最後反而花費更多人力成本處理善後。

全球平實風格男裝品牌 **Everyman Dressed** 的執行長，認為不必為一堆用不到的花哨附加功能買單，因此選購了一套價格僅有競品一半的庫存系統。系統只發生一項小故障。但這項故障剛好發生在資安防護環節，客戶信用卡資料外洩，讓這間規模龐大、聲譽良好的品牌承受重大財務與名譽損失。

Health at Home 是美國一間居家個人服務與醫療非營利組織，其董事會要求 IT 刪減高階病患資訊系統的授權數量以控制開支。IT 主管 Susan Nopes 向董事會展示多種情境與統計數據，說明這項決定會對員工士氣與病患服務造成的影響，順利爭取讓每位使用者都配置授權。

紡織大廠 Ker & Willow Knits 為節省開支，從知名 MDM 產品切換到一間新創的低價廠商。IT 主管只能沮喪地眼看自己預告的狀況一一成真：高度仰賴手動更新讓 IT 人員負荷爆滿，為了趕著達成營運期待，人員陸續發生失誤。其他員工反應裝置執行速度驟降，各式錯誤與瓶頸持續造成員工作業中斷。員工作業時間損失的成本，遠高於切換系統省下的費用。

DaringDynamics, Inc. 新任執行長積極擁抱各項改變。她很早就導入 AI，也鼓勵員工踴躍嘗試。這套開放自由的作法，很快演變成一團混亂。個人帳號與工作帳號互相混淆，人資部門新的 AI 聊天機器人會給出前後矛盾的建議，IT 還陸續發現多個 AI 代理程式擁有程度令人擔憂的資料存取權限。所幸該公司 CIO 推薦一套具備完善裝置與身分可視性的 AI 治理平台，執行長很快同意接受較高的報價。過去不受控的 AI 環境現在得到妥善管理維護，執行長可以放心，企業能夠掌握每一組 AI 代理程式、每台裝置、每個帳號。

jamf

結論：

思維要從「採購產品」轉向「營運維運」。

授權項目看起來便宜，後續營運成本卻可能高出許多。做出採購決策前，可以使用減法思考框架：

- 各廠商可以幫團隊減少哪些作業負擔？
- 各廠商可以消除哪些風險？
- 解決方案可以掃除哪些阻礙生產力的障礙？

請記住，您的任務不是採購價格最低的科技產品。而是選用營運模式風險最低的可行解決方案。

科技的真實成本，並非採購時支付的價格。

而是組織為維持系統正常運作所投入的全部花費。這些成本會反映在員工作業中斷、IT 加班成本與營運風險等層面。



想要實際瞭解解決方案的運作模式嗎？

立即體驗 Jamf