

A photograph of a man with glasses and a beard, wearing a light-colored shirt, sitting at a desk and smiling while looking at a laptop. The background shows a modern office environment with framed art and a plant.

## Mac 之於企業環境： 以員工的選擇推動工作的未來

近年來，人們的工作方式和全球經濟發生了變化，這已經不是什麼秘密。越來越多的員工開始遠距工作，而企業則面臨宏總體經濟趨勢的壓力。投注在員工身上的時間和金錢也隨之波動，2020 年和 2021 年 PC 銷售量激增，隨後卻又大幅下降。

但潮流正在改變。IDC 預測，從 2023 年到 2027 年，商用 PC 出貨量將成長 3.4%，扭轉 2023 年的趨勢。macOS 裝置的出貨量尤其有望成長，據預測，2024 年的成長將大幅超過 Windows 和 Chrome OS 裝置。

深入瞭解：

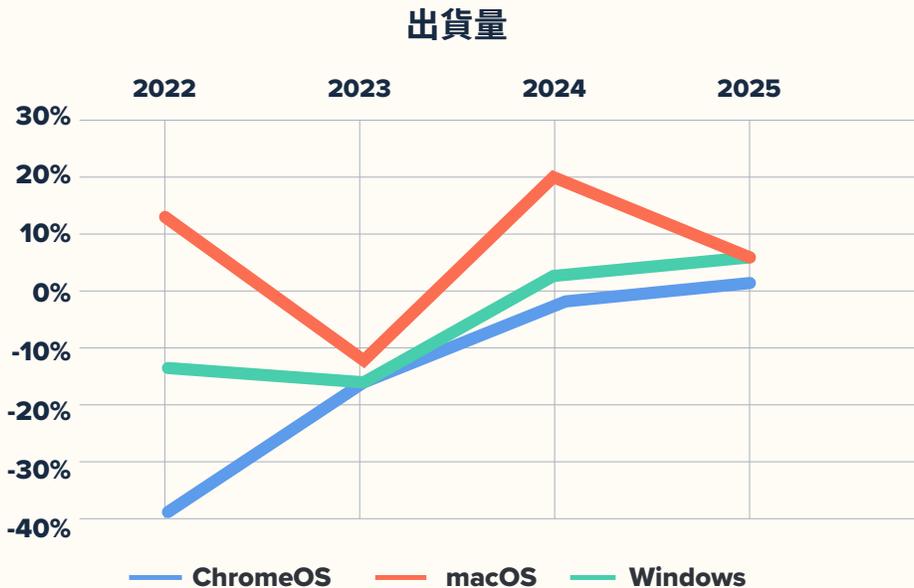
[員工選擇的核心理念>](#)

[提升工作場所體驗>](#)

[選 Mac 最好：實證數字>](#)

[接下來應該怎麼做呢>](#)

## 全球商用 (不包括教育版) PC 出貨量



來源：IDC 2023

這也不是沒有道理的——由於遠距工作仍然是趨勢，員工希望可以使用他們最熟悉的裝置，而**企業也在傾聽**他們的需求，為員工提供不同品牌、類型和數量的裝置。隨著 Windows 10 將於 2025 年 10 月結束支援，IT 部門已經在為必要的更新週期做準備，這也是為產品增添新裝置的大好時機。

根據 WFH Research 的資料，雖然絕大多數的員工都回到了辦公室，但仍有 **40.9% 的全職員工**至少有一部分時間是在家工作的。Upwork 預測，這種情況只會越來越普遍，到 2025 年，將有 3,260 萬美國人從事遠距工作。這也代表著企業必須遠端管理與維護眾多裝置

為了跟上時代的步伐，企業必須提供員工他們偏好的裝置，這些裝置要既能讓員工保持工作愉悅和高效率，又能確保企業資源的安全。越來越多使用者

選擇使用 Mac，根據 Statcounter 的資料，在過去 10 年中，Mac 的**市佔率成長了 13%**。使用者之所以選擇 Mac 作為個人用途，是因為他們認為 Mac 裝置有最佳的工具、性能、安全性和美觀，但難道他們的工作裝置不應該也是如此嗎？

**在 Jamf，我們是這樣認為的，而且近十年來一直如此。**我們的客戶表示，**使用 Mac 後，他們的工作效率、創造力和自行解決問題的能力**都提高了。將裝置選擇權重新交到員工手中，可以讓員工和企業之間建立更正的關係——事實上，根據 **2021 年 Jamf 的研究**，在實施員工自選方案的企業中，91% 的受訪員工感到工作效率更高、更積極、更受重視。但也不要只聽我們的片面之詞。讓我們來看看那些將自己的事業寄託在 Apple 和 Mac 上的人是怎麼說的。

# 員工選擇計畫的核心理念

弗萊徹-普雷文 (Fletcher Previn) 曾帶領過兩個最大的 Mac 員工自選方案——一次是在 IBM 作為高級副總裁期間，帶領了 **Mac@IBM** 方案，以及現在於 Cisco 擔任資訊總監時。在 Mac@IBM 分案啟動四年後的 **2019 年 JNUC** 會議上，Previn 報告了 IBM 員工選擇計畫的成果。在大約 38.5 萬名員工中，使用 Mac 的員工離職的可能性較低，在年度績效考核中得分更高，而維持這些 Mac 的更新和管理所需的 IT 人員和服務支援也較少。

身為 Cisco 的高級副總裁兼資訊總監，Previn 在 **Mac@Cisco** 專案上再接再厲，於 2022 年開始了員工自選方案，並得到了驚人的成果。Cisco 在 99 個不同的國家僱用了 13 多萬名員工來開發他們的通訊技術。

無論是在入職、離職、計畫會議或排除故障的過程中，每位使用裝置工作的員工都會在某個時間點必須與公司的 IT 部門互動。正如 Previn 在他的 2023 年 JNUC 演講中所指出的：

IT 的狀況反映出公司對員工的看法和感受。

— Fletcher Previn, Cisco 資訊總監

即使員工每天不必直接與 IT 部門打交道，IT 部門的作業也會間接影響他們的工作。畢竟，公司的安全和成功仰賴於 IT 團隊創建的工具、流程和策略——所提供的裝置、可用的軟體、網路連接和基礎設施、密碼原則，以及可接受使用策略 (AUP) 中允許或禁止的行為，這些因素都會影響員工履行其工作職責的能力。

當 IT 部門與組織的其他部門建立起一種信任文化，也就是說，當員工知道 IT 部門會為他們的利益著想時，就更能信賴 IT 部門，這對整個企業的財務、專業能力、溝通等層面有許多益處（稍後將詳細介紹這些益處）。要維持員工滿意度，就要了解員工對科技的態度是會隨著創新而改變的：正如 Previn 在他的 JNUC 演講中所說，「**今日的最佳體驗只不過是明日的最低期望。**」這個理念是 Cisco 員工自選方案的核心。



「Cisco 期許重塑 Mac 在辦公環境的體驗，並致力為夥伴們提供『展現最棒工作表現』時需要的工具，我們也很感謝在推出員工自選方案之際能有 Jamf Pro 的幫忙，計畫才能如此紮實地進行。」

— Fletcher Previn, Cisco 資訊總監

# 提升工作場所體驗

那麼，如何將這個理念付諸實踐，創造一個支持性、參與性和授權性的員工自選方案呢？這不僅是簡單地將 Mac 作為員工的一種選擇。而是要開發一個生態系統，讓員工能夠與 Mac 一起茁壯成長。

該考慮的面向：

- ▶ 如何籌備資金和採購裝置
- ▶ 員工如何存取他們需要的軟體
- ▶ 如何管理和支援設備

## 在企業中建立端對端 Mac 生命週期

七大使用者體驗要素



來源：Cisco, JNUC 2023

要實現這一點並不容易。Previn 將 Mac 生命週期分解為四種體驗：

- ▶ **訂單和出貨體驗**：類消費者的訂購、清楚溝通訂單狀態、說明如何設定和配置裝置的包裝說明
- ▶ **設定體驗**：雲端的無影像佈建，簡單且自動化
- ▶ **監控與支援體驗**：遙測、自動修復、主動警示、提供 Mac 新用戶支援及「Concierge」服務
- ▶ **換新體驗**：歸還、購買新筆記型電腦

這些對於 IT 部門和終端使用者來說是完全不同的體驗。讓我們來細分一下。



## IT 體驗

要簡化採購、設定、維護和更新體驗，這取決於合適的行動裝置管理 (MDM) 平台。合適的 MDM 可以支援 Apple 的「裝置自動註冊」功能，也就是說，IT 部門可以直接採購已準備好配置、註冊到 MDM 的 Mac，無需接觸到裝置。「使用者自助註冊」計畫讓使用者可以根據需求註冊自己的裝置，例如自備裝置 (BYOD) 方案。這節省了 IT 人員的時間，如果有使用者需要註冊其裝置，他們不再需要手動配置裝置或提供支援。

如果這個流程是輕鬆簡單的，員工自然就更願意配合強制 MDM 註冊才能存取公司資源（如電子郵件和其他應用程式）也代表著更高的安全性。當註冊流程簡單，使用者便更有意願註冊，從而減少未經許可的存取和影子 IT（指未經批准使用軟體、硬體或其他系統和服務，而 IT 部門往往並不知情）的情況，減少整體支援請求，降低安全風險。

註冊裝置不僅是留存裝置清單或部署裝置的便捷方式，更是「深度防禦」安全策略重要的一環。與安全工具整合後，MDM 平台可以追蹤裝置運作狀況和合規性，當裝置受到威脅或需要修復時，IT 人員可以立即知道。總之，這些解決方案結合在一起，就可以自動修復您的系統面臨的任何威脅。



## 使用者體驗

如前面所述，使用者會考慮性能、電池壽命、與其他裝置的整合性、功能、美觀等不同面向，選擇最符合自己喜好的裝置。一般來說，大家都想要「最好的」，但是，每個人對「最好」的定義不同。

從什麼時候開始，人們在家裡過著現代化十足的生活，而在工作上卻像是摩登原始人一樣？

— Fletcher Previn，Cisco 資訊總監

**提供使用者 Mac，讓他們有機會選擇自己喜歡使用的平台，還有讓他們可以更有工作效率的裝置。**

那麼軟體呢？提供使用者提供自助服務入口網站（已核准的工作應用程式的儲存庫），他們可以依照需求輕鬆下載所需的軟體。無需仰賴 IT 部門來下載應用程式，無需提出支援請求，也無需猜測是否下載了正確的軟體。

這不僅能讓使用者滿意，還能減少 IT 部門的支援需求。更不用說，Mac 使用者往往比其他平台的使用者更及時地更新軟體，確保裝置有最新的安全修補程式。

### 現代管理

適切的 MDM 軟體可將電腦視為遠端裝置，從而簡化管理流程。



### 現代化裝置

功能強大、高效率的裝置代表著成功的員工、更少的支援請求。



### Self Service

讓存取軟體變得簡單、快速、安全，進而減少對請求支援的需求，促使員工保持愉悅的心情和高效的工作。



## 員工滿意度

雖然提高員工滿意度是件好事，但當我們開始談論在企業中添購 Mac 時，常會聽到一些普遍的看法，主要是 Mac 太昂貴、太複雜，無法與其他作業系統和基礎設施一起使用。Jamf 在此對這些觀點提出質疑，不僅是因為我們認為 Mac 能讓員工更滿意，還有我們數據資料也支持這個論點。

## 選 Mac 最好：實證數字

在實施 Mac@Cisco 計畫一年後，Cisco 公司發現，除了可以確定員工偏好使用 Apple 以外，還有許多成功之處得已證明他們的自選方案是正確的選擇。

他們做到了。有 60% 的 Cisco 員工選擇使用 Mac。其中包括 96% 的產品設計師、74% 的工程師、71% 的銷售人員和 66% 的行銷和傳播部門人員。24% 的 PC 使用者在選擇新裝置時決定換到 Mac。



96%  
為產品設計師



74%  
工程師



71%  
銷售人員



66%  
行銷和傳播  
部門人員



## 總體擁有成本 (TCO)

使用 Mac 工作，究竟會不會比較划算？讓我們來談談 TCO

Cisco 根據以下指標，得出他們的 TCO：

- ▶ 出租或購買
- ▶ 位置 (美國/全球)
- ▶ 作業系統 (Mac、Linux、Windows、虛擬機器 VM)
- ▶ 勞動類型 (一般員工或約聘人員)
- ▶ 軟體堆棧
- ▶ 硬體成本
- ▶ 支援成本
- ▶ 工程團隊

他們發現，根據型號的不同，Mac 的 TCO 在三年內比 PC 低 148 美元至 395 美元。在所有型號中，Mac 在支援需求、工程和軟體方面的成本都較低，因此，即使是硬體較昂貴的 Mac 還是能降低 TCO。與 Linux 和 Microsoft Cloud PC 相比，Mac 的 TCO 也更低。

1. 3 年內，  
**Mac 的 TCO**  
比 PC 低  
**148 - 335 美元**
2. 4 年內，  
**Mac 的 TCO**  
比 PC 低  
245 - 561 美元
3. **Mac 的 TCO**  
比 **Microsoft**  
**Cloud PC**  
低 \$183 美元

註：不包含雲端裝置的硬體成本



Cisco IT 部門的專業人員開發了一個 TCO 計算器，以量化 Mac 在企業組織中的成本。

他們也將這款工具分享給其它 IT 部門使用。  
[試用 TCO 計算器 >](#)

## Mac 對 IT 團隊帶來的負擔

Cisco 衡量了 Mac 給 IT 帶來的負擔，並發現：

與 Windows PC 程式相比，  
管理 Mac 程式所需的**工程師**  
**少了 33%**

與 Windows PC 使用者相比，  
Mac 使用者提交的**支援工單**  
**少了 12%**

與 Windows PC 使用者相比，  
Mac 使用者反應的**硬體問題**  
**少 36%**



## 對 IT 團隊的滿意度

正如我們前面談到的，使用者與 IT 部門的關係為企業定下了基調。提供員工 Mac 後，80% 使用 Mac 的員工和 83% 使用 Mac 及 iPhone 的員工表示對 IT 部門感到滿意，比使用 Windows PC 的員工高出 4%-9%。平均而言，Mac 的 DNS 伺服器無回應的機率降低了 60%，網路延遲降低了 50%，無線訊號的品質始終維持在較高的水準，這對於混合型和遠端員工來說是非常重要的。

### 對安全性的影響

Cisco 衡量了使用 Mac 後對安全性的影響：

**88% 的 Mac 使用者**  
啟用了生物辨識功能

比 Windows PC 多 65%

偵測到的 Mac 病毒案例  
少了 9 倍

偵測到的網路威脅  
少了 5 倍

### 將 90% 裝置更新至最新作業系統版本所花費的時間



Mac 使用者

**1 個月**



Windows 使用者

**6 個月**

### 員工表現

讓員工使用他們偏好的裝置，不僅可以提升使用者體驗，還可以提升他們的工作表現。Cisco 發現，與使用 PC 的業務人員相比，使用 Mac 的業務人員工作表現更佳，能多產出 9.8% 的交易案、10.9% 的預訂量，結案速度也快上了 9.9%；而使用 Mac 工作的軟體開發人員可多產出 11.5% 的程式。



#### 業務團隊

交易案增加 **9.8%\***

預訂量增加 **10.9%\***

結案速度縮短 **9.9%\***



#### 軟體開發人員

產出的程式碼增加 **11.5%\***

\*與 Windows 使用者相比

# 接下來該如何呢？回顧一下

剛剛說的：

- ▶ 當員工可以選擇自己的工作裝置時，他們會覺得去到企業的重視。
- ▶ IT 部門與其企業組織的關係為員工的工作方式定下了基調。
- ▶ Mac 員工自選方案對使用者和企業都有好處，包括使用者體驗、員工績效、總體擁有成本、安全性和 IT 工作量。

換句話說，當您提供 Mac 給員工，就是 IT 部門推動企業未來的工作方式的絕佳機會。在 Jamf，我們透過支援員 Mac 員工自選方案，來幫助 Cisco 和其他企業實現這一目標。

**Jamf 透過裝置管理、身份識別和存取**，以及端點防護功能來管理您的 Mac 機群，同時提供安全性，將機群所需的支援整合到一個平台中。

一個供應商。一個解決方案。所有的生產力、防護和利潤。



**6 個裝置**  
管理工具

- ✓ 自動裝置註冊
- ✓ 使用者自助註冊的自備裝置 (BYOD) 計畫
- ✓ 管理裝置上的設定與 App 配置
- ✓ 可部署並更新 Mac App 的 App 目錄
- ✓ Self Service 自助服務區
- ✓ 設備資產報表



**3 個身份**  
管理工具

- ✓ 執行多重要素驗證 (MFA) 的帳戶佈建
- ✓ 密碼同步
- ✓ 具有零信任網路存取 (ZTNA) 功能的新式 VPN



**9 個端點**  
防護工具

- ✓ 防毒軟體
- ✓ 端點防護平台 (EPP)
- ✓ 行動威脅防禦
- ✓ 新型 VPN: 零信任網路存取 (ZTNA)
- ✓ Web 型威脅防禦
- ✓ 合規 (風險) 管理
- ✓ Web 內容過濾
- ✓ 行動數據管理與回報
- ✓ 端點遙測數據轉發



選擇以 Jamf 和 Mac 支援你的員工自選裝置方案，獲得多重優勢

預約試用

