



Apple at Work

Mac 采用蓝图

商务选 Mac 的理由

工欲善其事，必先利其器。合适的业务工具可助企业成就更多精彩。凭借显著的成本效益和效率优势，Mac 正在为广大员工带来积极灵活的办公体验，其影响力遍及各个部门，从零售和营销到财务和运营都受益匪浅。无论你所在企业是刚开始采用 Mac，还是准备扩展已有的 Mac 方案，这份汇集了客户最佳做法和 Apple 技术资源的综合性指南都将全程为你提供支持。为了帮助你与利益相关者进行相关沟通，本文重点介绍了能够吸引每一位关键决策者的益处，从采购到人力资源都适用。



用户舒心

为员工提供他们喜爱的工具，激发他们在工作中大显身手，让你的业务流程更上一层楼。

在最近的一项调查中，60% 的受访者认可以下说法：“我希望公司能够让我们自主选用 [Mac]”¹。得益于 Mac，许多大大小小的公司成功提升了员工满意度，并实现了实实在在的绩效效益。

简单易用的 macOS 满载种种强大技能，让员工可以跨商务类 app 流畅协作、更快地分析数据，并与同事保持联系。

每款 Mac 都内置众多辅助功能，用心设计旨在让人人都能随心使用。

IT 省心

Apple 产品可轻松融入企业现有的基础架构。Mac 采用与 iPhone 相同的最佳做法和许多技术，让企业可以更轻松地部署。凭借企业级安全功能和内置的管理框架，Mac 从开箱那一刻起就是 IT 团队的绝妙搭档。

零接触部署让 IT 团队能够远程配置和管理设备，并定制用户设置体验，确保每台 Mac 设备在到达员工手中之前都已准备就绪。

Mac 易于使用、可靠又耐用，可为 IT 和员工节省宝贵的时间和资源。渠道合作伙伴的产品和服务以及 AppleCare 专业支持 为你提供丰富多样的服务，确保用户轻松上手并顺畅投入工作。

企业称心

Forrester Consulting 的一项研究表明，综合考虑 Mac 所需软件更少、IT 支持工单更少以及保值率更高等因素，平均每部署一台 Mac 相比于 PC 可在三年生命周期内节省高达 \$843 的总成本²。渠道合作伙伴的分期付款方案提供了可定制的付款计划、租赁和换新选项，帮助你尽可能减轻经济负担。

Apple 在设计每款产品时都充分考虑了对地球的影响，请访问 apple.com.cn/2030 进一步了解。Mac 采用再生材料并可降低能耗，因此有助于企业实现其可持续发展目标。以 Inter 这家数字化银行为例，在全公司范围内采用 Mac 后，能源成本降低了 50% 之多³。

通过领导层协调和资源调配来支持变革

要成功采用 Mac, 务必要从一开始就获得高层主管、业务部门经理和利益相关者的认可。另外, 在开始推行 Mac 方案之前, 合理分配用于支撑计划的资源也非常重要。在这一环节, 你将首先确定合适的执行发起人、组建项目团队、明确统一目标, 然后规划后续行动。

确定发起人并组建你的团队

要获得领导层的支持, 请安排时间与高层团队进行沟通, 向其介绍 Mac 的激励作用和业务优势。

确定对 Mac 感兴趣且愿意在企业各个团队中进行相关宣传的发起人。在充分掌握有关业务理由和益处的关键信息后, 发起人便可帮助消除障碍、促进决策并推动项目实施。

组建 Mac 项目团队时, 请招募那些能够代表企业中不同团队或岗位的人员, 以便采纳不同的观点、利用尚未被开发的资源, 并赢得尽可能广泛的支持。健全的项目团队应包括以下人员:

- 在设备安全、管理和部署方面经验丰富的 IT 专家
- 能够传达部门目标并为用户参与提供支持的业务经理

- 能够宣传 Mac 方案并为之造势的内部沟通和人力资源人员
- 能够围绕岗位特定的工作流程、app 和系统提供专业知识的企业用户 (如其恰好是 Mac 专家或 Mac 迷, 还可帮忙发掘整个流程中有望借助 Mac 提升效率的环节)
- 可帮助企业完成基础架构评估或满足项目实施需求的外部资源, 例如 Apple 客户团队、值得信赖的渠道合作伙伴或 Apple 解决方案合作伙伴

与员工积极沟通并设定统一的目标

通过设立畅通无阻的沟通渠道, 你可以从员工那里收集到宝贵的反馈意见, 以便据此调整企业的总体目标, 并验证预期效益的达成情况。

对员工展开问卷调查, 了解他们的技术偏好、需求和现存的不便之处。根据调查结果, 综合考虑员工和利益相关者需求来制定 Mac 采用目标。

记录你将如何传达最新进展、收集持续反馈以及在内部推介 Mac, 提前为启动试点计划或“Employee Choice 员工自选”方案做好规划。

“Ford 为把握汽车行业数字化转型这一机遇做出了诸多努力, 其中一大关键举措就是为我们全球近 17 万名员工配备出色的工具和设备, 满足他们的日常办公需求。我们很高兴能够提供 Mac 设备自选方案, 这让员工可以根据具体的业务工作流程和辅助功能需求, 选择最适合自己的电脑。”

Sucheta Walimbe, Ford 全球基础架构主管⁴

制定项目计划

为了顺利实施 Mac 方案,务必要制定项目计划,其中应列明关键里程碑、所需资源、任务分配情况和目标达成期限。

首先评估当前进展,了解你在 Mac 采用之旅中处于哪个阶段,以及实现目标所需采取的行动。

然后,设计分步路线图,比如先允许在企业网络中使用 Mac、建立管理工具、选择采购方式并开展试点项目,然后再启动 Mac 设备自选方案或将 Mac 确定为员工标配设备。

企业还应该确定启动日期、明确部署范围和实施策略,并制定成功指标。

接下来,确定你的预算并探索分期付款方案。根据你的预算,选择最适合员工工作流程或部门需求的 Mac 机型。

最后,定期分享项目动态,让你的核心团队和执行发起人在整个过程中都能了解情况。



“Rituals 致力于打造让日常生活变得意义非凡的产品,我们将这一理念贯彻到了企业内部,竭力为员工提供一流的科技产品。MacBook 满载众多效率功能,而且稳定可靠、灵活多用,极大地丰富了我们员工的用户体验。”

Lucas van Eeghen, Rituals 董事会成员⁵

为帮助你规划 Mac 方案的推行,你可以使用和自定以下示例核对清单。

协作

- ☐ 确定项目发起人、确立目标并评估业务效益
- ☐ 组建综合项目团队,明确相关角色和职责
- ☐ 评估当前进展,并概述 Mac 计划的实施阶段
- ☐ 借鉴 iOS 部署和管理方面的经验

沟通

- ☐ 与员工沟通,评估他们的软硬件需求及偏好
- ☐ 制定沟通计划,以便分享相关里程碑、在内部推介 Mac 并收集用户反馈
- ☐ 向执行发起人汇报每个阶段的最新进展

落实

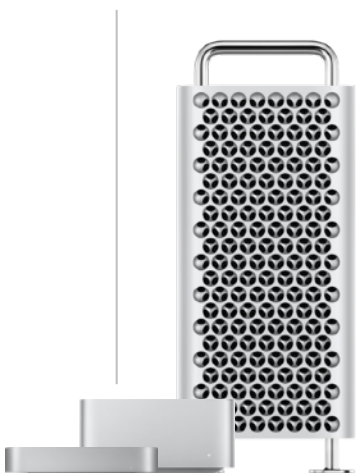
- ☐ 确定计划的启动日期、实施范围、实施策略和成功指标
- ☐ 确立预算并探索可行的分期付款方案
- ☐ 根据员工工作流程或部门需求选择最合适的 Mac 机型

各种工作都有 Mac 胜任

Mac Studio

(M2 Max 或 M2 Ultra 芯片)

性能强端口多, 从应对各种专业流程。



Mac mini (M2 或 M2 Pro 芯片)

超值的 Mac 台式机, 实力不容小觑。Mac mini 性能出色、灵活多用、连接灵活, 而且物超所值, 让创意工作空间、开发者工作区乃至数据中心都能如虎添翼, 因此备受各企业青睐。

Mac Pro (M2 Ultra 芯片)

逆天性能, 纯标配。Mac Pro 是专攻重大任务的超级工作站, 让员工能高效处理高级计算分析、3D 渲染、动态图形等任务。



24 英寸 iMac (M3 芯片)

出色的一体机, 创作和工作都出彩。无论是零售店面、医疗诊所还是广告公司, iMac 都能完美融入环境, 为你的办公空间加分。

15 英寸 MacBook Air (M3 芯片)

得益于开阔的显示屏和最长达 18 小时的电池续航, 企业用户一整天都能游刃有余地管理项目、制作电子表格, 以及参加视频电话会议⁶。这款出色的笔记本电脑尤其适合项目负责人、业务分析师、营销人员等员工。



14 英寸和 16 英寸 MacBook Pro (M3、M3 Pro 或 M3 Max 芯片)

超先进的 Mac 笔记本电脑, 艰巨任务巨拿手。MacBook Pro 可从容处理要求严苛的繁重工作, 是开发者、数据科学家和创意人士的理想之选。无论是剪辑 8K 视频、运行人工智能和机器学习模型, 还是分析大型数据集, 用户都可以轻松完成专业任务。

13 英寸 MacBook Air (M2 或 M3 芯片)

超值的 Mac 笔记本电脑, 事事都拿手。它超薄超快超便携, 让用户可随时随地玩转工作娱乐和创作。它非常适合需要经常出差的员工, 例如销售经理、高管和顾问。

评估核心 app 和工作流

Apple 产品经过精心设计, 可轻松融入现有的企业基础架构和环境。Mac 与数千款 app 兼容, 此外还内置众多效率和协作功能, 为你的工作流程提供支持。在这个阶段, 你需要评估员工常用的 app 和系统, 确保业务关键型功能兼容 Mac。然后, 还需要确定可通过哪些方式进行创新, 以改进流程或更新旧系统。Apple 客户团队或值得信赖的渠道合作伙伴可为你提供所需支持, 帮你大致了解如何借助 Mac Evaluation Utility app 将 Mac 顺利整合到企业环境中。

评估现有 app 和系统

大多数员工日常使用的众多软件程序都能在 Mac 上无缝运行, 比如 Microsoft 365、SAP、Zoom、Salesforce、Box、OmniPlan、Adobe、Autodesk、Slack、飞书、钉钉和腾讯会议等。

Mac 内置对标准企业网络的支持, 因此员工可以轻松、安全地登录企业的邮件、信息和文件共享 app。随着越来越多的商务 app 迁移至云端, Safari 浏览器这款速度超快的浏览器为 Mac 精心打造, 带来健全的自定义选项和强大的隐私保护功能, 同时还能优化电池续航, 助力员工在工作中一展所长。

采用 Mac 也为企业创造了评估 app 和系统的机会, 让他们不必再为停用的 app 和系统提供支持, 可以专注于那些提高员工效率所需的 app、特性和功能。很多企业可能会发现, 员工可以访问许多不同的系统和 app, 但实际只需要使用其中少数几个系统和 app 便可处理日常工作。

分阶段开展 app 评估工作, 从对整个企业影响最大的 app 入手, 例如用于沟通、文档创建和文件管理的常用 app。然后缩小关注范围, 仅评估特定岗位或试点用户必备的部门特定和业务关键型 app。



通过网页或 [Mac App Store](#) 查找并下载适用于 Mac 的相关商务类 app。你可以查看“商务 App 入门指南”, 了解一些也能在 Mac 上运行的 iPhone 和 iPad app。

为了打造卓越的 Mac 使用体验, 请进一步评估关键 app 的性能和功能表现, 确保员工拥有合适的办公工具。随着流程的推进, 你可以确定更多试点用户或部门团队来继续进行评估。

“Mac 直观、可靠又安全, 已成为 Wealthsimple 每位员工的标配。我们的员工非常喜欢 Mac, 它不仅能够通过连续互通功能与 iPhone 配合得天衣无缝, 还兼容 Microsoft 365 和 Slack 等日常办公 app。”

Anne Steptoe, Wealthsimple 基础架构副总裁⁷

利用 macOS 优化工作流程

突破性的 SoC 芯片基于 Apple 芯片打造，如今驱动着每一台 Mac，为超快统一内存以及卓越的能效和性能奠定了基础。Mac 的瞬间启动、超高速集成图形处理器以及出众的电池续航皆因 Apple 芯片的创新设计得以成真。借助 macOS，用户可以流畅地进行多任务处理、快速启动 app，还能顺畅无碍地开展业务流程。

每一台 Mac 都预装了 macOS，这款操作系统集大胆的设计和众多强大的内置技术于一身。键盘快捷键可以快速启用功能并执行任务，例如使用调度中心查看并切换所有打开的窗口和桌面空间，或是使用聚焦功能快速查找 Mac 上的 app、文稿、电子邮件和其他项目。专注模式可暂停提醒并将所有通知静音，或者仅允许接收关键业务通知，帮助员工尽可能减少干扰，专心投入工作。利用内置的辅助功能，员工可通过键盘或 Siri 轻松操控 Mac。此外，Apple 也在不断改进并提升效率功能，力求将每个 macOS 版本做到尽善尽美。

“我们使用 Microsoft 365、Microsoft Azure 和 Microsoft Dynamics 来支持日常业务工作流程。毫无疑问，这些软件应用程序均可在 Mac 上顺畅运行，让我们安心无忧。”

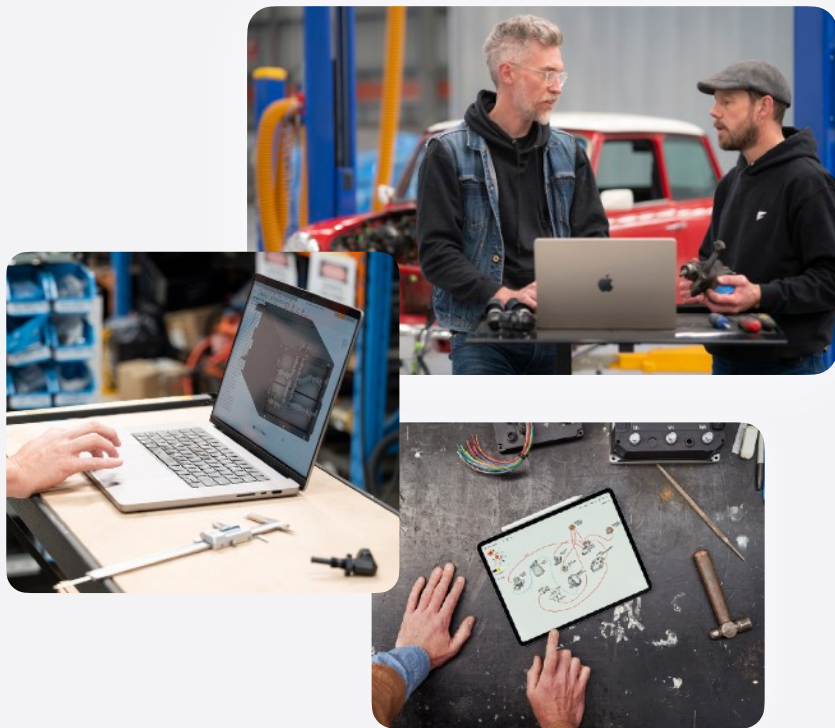
Joost van der Zwaan, Rituals 信息与通讯技术主管⁵



Rituals 是一家美妆个护产品零售商，致力于从世界各地的传统和文化中汲取灵感，为顾客提供价格平易近人的家居和身体护理产品。公司已从一家门店迅速发展为拥有 1000 多家门店和 3900 家商场销售点的知名品牌，业务足迹遍布欧洲、中东和亚洲。Rituals 的规模扩大到了原来的三倍，IT 服务人员却只需增加一名。面临着对工作场所进行现代化改造这一任务，IT 团队决定在包括零售门店的整个企业中统一使用 Apple 产品。Rituals 现已在总部和全球各地的门店部署了 3000 台 Mac 电脑、10000 台 iPhone 设备以及 2000 台 iPad 设备。无论是营销、产品设计、财务还是人力资源部门，公司的所有部门都是人手一台 Mac。业务运营中必不可少的各种 app 都可以在 Mac 上顺畅运行。

“Jaunt 将手工制作和 21 世纪的制造工艺结合, 这个过程从始至终都由 Apple 技术驱动和支持。”

Dave Budge, Jaunt Motors 首席执行官⁸



Jaunt Motors 是澳大利亚最大的电动汽车改造厂之一, 专注于将四轮驱动汽车和古董车升改造成电动汽车。iCloud 服务让 Jaunt Motors 全公司能够在不同工作或服务间轻松切换。在概念阶段, 团队使用 iPhone、iPad Pro 和 Apple Pencil 扫描原车, 创建基调和设计 3D 模型, 并可以无缝导入 Mac。工程师使用 Numbers 表格和 OmniGraffle 规划电路图。工程师可以在 MacBook Pro 上设计并手工制作定制组件, 或将设计发送到 3D 打印机进行制造。[进一步了解 Jaunt。](#)

你还可测试最新的 beta 版 macOS, 在最新增强功能推出之前抢先试用。

Mac、iPhone、和 iPad 彼此配合, 更加出色。员工可以使用隔空投送来无线共享文件, 利用接力功能跨设备编辑文档, 轻松扩展显示屏等等。探索 Mac 提供的连续互通功能。这些功能需要使用 Apple ID 和 iCloud, 因此你可以轻松控制允许员工使用哪些功能。

macOS 满载众多强大功能, 而且灵活多用, 可有效提升员工效率。你可以让试点用户评估自己的工作流程, 帮助他们发现 macOS 能够在哪些方面消除障碍并取代效率低下的手动操作。另外, 还可允许用户通过系统设置自定义 Mac, 以便他们可以按自己的工作方式。

重新考虑旧系统

有些部门和团队也许仍在使用旧系统或 app 办公。评估这些系统或 app 的使用情况, 并确定未来如何开展相应的现代化改造或更换工作。在此期间, 借助 Citrix、Parallels、VMware 或 Windows 365 Cloud PC 等第三方解决方案, 用户仍可在 Mac 上访问这些工具。

我们的企业合作伙伴提供移动策略咨询、app 开发、后端系统整合以及企业网络服务。因此, 你可以尽情享受 Apple 硬件、软件和服务带来的诸多优势。

“这一变化主要是因为, 我们不断收到政府资助者的新需求, 而其中一些项目需要用到 [Mac]。为此, 我们制定了新的标准安全配置以适应这些系统。后来, 随着网页程序和云端应用程序的普及, 无论用户选择何种设备, 都能更加轻松地使用这些系统。于是, 我们逐步将 [Mac] 无缝整合到了企业的基础架构中。如今, 我们的设备环境安全又多元化, 无论员工喜欢哪种操作系统, 都能获得同样的体验。”

MITRE, 非营利性质的美国政府系统集成商⁹

实现部署和管理现代化

借助内置的安全和管理框架及部署程序, 你可以简化相关流程, 更轻松地为员工提供 Apple 服务访问权限、准备设备注册并分发软件。Apple 商务管理和移动设备管理 (MDM) 解决方案让 Mac 部署和管理变得轻而易举, 因此 IT 团队可以有效节省花在管理设备上的时间, 从而更专注于战略计划。如果你所在公司的 IT 团队目前已在负责 iPhone 管理, 相信他们已经知道如何管理 Mac, 定然可以轻松胜任。你或许还可以使用同一管理解决方案, 因为 Mac 和 iPhone 采用相同的基本框架。

在企业环境中评估 Mac

Mac 采用符合行业标准的设计, 因此能够轻松与各种企业环境充分整合。Mac 内置安全的无线网络连接功能, 支持 WPA3 企业级和 802.1X。而且, Mac 开箱即可通过 VPN 加密和保护企业数据。macOS 支持你已在使用的行业标准网络, 例如 IKEv2、Cisco IPsec 和 L2TP over IPsec。Mac 可与诸多常见电子邮件服务协同合作, 支持通过加密的 SSL 连接推送电子邮件、日历、通讯录和各种任务。查阅“[Mac 部署概述](#)”以及 [Apple at Work 网站的 IT 页面](#)。

部署和管理 Mac

Mac 开箱即可供企业用户使用, 且部署起来格外简单。借助零接触部署, IT 团队不必再为镜像处理费心费神, 而是能够直接为用户部署 Mac 电脑并自动完成 MDM 解决方案 (如 Jamf、Intune 和 VMware) 注册。IT 团队无需再实际接触设备即可进行预置。这一切都得益于 MDM 解决方案和 Apple 商务管理。Apple 商务管理是一个网页版门户, 能帮你部署 iPhone、iPad 和 Mac。

在 Mac 注册到 MDM 后, IT 团队可以采用 macOS 的安全管理框架, 轻松配置和更新设置、部署 app、监控合规性、查询设备, 以及远程擦除企业数据。各项控制操作对员工来说都是透明的, 同时 IT 团队能给予必要的监督, 而不会影响到员工的工作效率。你所在公司当前用于管理 iPhone 和 iPad 的 MDM 解决方案, 很可能也适用于 Mac 的部署、配置和管理。

查阅以下资源: “[Apple 商务管理使用手册](#)”、“[Apple 平台部署](#)”指南以及[部署和管理教程](#)。

“无论你是在家中、公司办公室, 还是咖啡馆, 零接触的 Mac 部署都能带来安全的上手体验。几分钟即可轻松完成部署。”

Lisa Brown, SAP 企业移动主管¹⁰



作为企业应用软件市场的佼佼者, SAP 不断追求创新, 并深信应该从个人层面激励员工, 包括让员工可以选择 Mac 作为工作电脑。自从 SAP 推出“自选 Mac”方案以来, 已有超过 3 万名员工选择了 Mac。得益于 Apple 商务管理和 MDM 解决方案 Jamf, SAP 能够通过零接触部署将设备直接派发给员工, 无论他们是在家里还是在公司。设备直接从供应商处发出, 无需 IT 预先配置。从 Mac 开箱那一刻起, 员工在短短 15 分钟内就能上手使用。[进一步了解 SAP 的 Mac 方案](#)。

保障端点安全

Apple 深信,安全与管理密不可分。Mac 不仅简单易用,在安全上的设计也同样精妙。各类先进功能可轻松保护你的数据和设备,而无需停用核心功能或附加其他工具。内置框架助力 IT 全面掌控整个系统安全,让他们有更多时间来确保用户可以随时获取高效工作所需的一切支持和资源。macOS 这款卓越的操作系统开箱即用,无需对 Mac 电脑进行镜像处理,而且只有经过签名的 macOS 版本才能运行,让企业安心无忧。Apple 还为企业提供了强大的内置反恶意软件和防病毒解决方案。Apple 硬件、软件和服务的相互协作,带来紧密无间的出色安全保障。

- **Apple 芯片。**macOS 与 Apple 芯片协作无间,提供先进的安全和隐私功能,确保系统和数据安全。Apple 芯片设有安全隔区,可生成并保护加密密钥,守护触控 ID 数据的安全。
- **签名的系统宗卷。**安全启动功能确保只有来自 Apple 的正规操作系统软件可以在启动时加载,而经过签名的系统宗卷能够有效防止软件运行期间的篡改。这意味着 Mac 从出厂的那一刻起便很安全,IT 可以直接将电脑分发给员工,无需再进行镜像处理。
- **加密。**在 Mac 上,没有加密密钥便无法访问任何敏感数据和文件。即使你的设备落入他人之手,也依旧处于加密状态。IT 可以对文件保险箱进行管理,确保加密功能正常启用。

- **获得授权的软件。**门禁可保护 Mac 免受恶意软件的侵害。你可以选择仅允许来自 Mac App Store 的第三方 app 和开发者以及经过 Apple 公证的 app,以确保员工仅下载和使用安全的 app。
- **防病毒技术。**macOS 内置了始终开启的 XProtect 防病毒技术。它能自动检测并移除病毒和恶意软件。此外,XProtect 可随时获悉最新情报,主动应对各种新威胁。
- **密码和通行密钥。**各款 Apple 设备都可存储并同步密码和通行密钥,方便员工随处轻松安全地登录 app 和网站。通行密钥采用端对端加密,可有效防止钓鱼攻击和数据泄露,这比一般的双重认证方式更强大可靠。
- **网络安全。**现代化安全网络标准现已内置。由此,员工仅需极少的设置步骤,便能随时随地安全访问公司网络。IT 也无需利用旧式防火墙来保护设备。
- **安全的软件更新。**自动软件更新始终在后台运行,确保设备长期处于安全状态。快速安全响应会及时修补更新过程中的所有漏洞。你可以选择何时向用户提供更新,或直接将更新推送给整个团队。

如需了解更多信息,请参阅[“Apple 平台安全保护”指南](#)、[Apple at Work 网站的“安全”页面](#),以及 IDC 的[“企业在安全终端方面的当务之急”报告](#)。

“安全保障是 Inter 的关注重点之一。我们选择 Mac,正是看中其强大的安全功能和高效的生态系统,两者结合,大大减少了 IT 的工作量。”

Guilherme Ximenes, Inter 首席技术官³

0 次恶意软件事件
(自换用 Mac 以来)

80% 支持请求减少

4000 多台
已部署 Mac 电脑

2900 多万客户

Inter 是巴西最大的银行之一,业务版图遍及全球。出于对安全性、效率、可持续性和员工体验的重视,Inter 决定换用 Mac。公司调研发现 Apple 可提供更好的 IT 解决方案,也让创新更具灵活性。在部署 Mac 之前,IT 团队疲于为各不相同的多个操作系统平台提供支持,单单是确保所有平台能协同运转这一点就极费心力。如今,Inter 拥有了更安全的平台,而 IT 需要管理的第三方插件也更少了。即使业务发展迅速,Inter 仍旧可以保持精简的 IT 团队。借助 Apple 商务管理和第三方 MDM 解决方案 Jamf,IT 团队可以实现顺畅的零接触部署,高效处理新员工入职事宜。Mac 与 Jamf Connect 默契配合,帮助 IT 团队整合身份识别提供程序 Microsoft Azure,从而简化以身份为中心的安全模型。[进一步了解 Inter 的 Mac 方案。](#)

简化 app 分发

IT 团队可以灵活地为 Mac 部署软件。使用 Apple 商务管理即可批量许可来自 Mac App Store 的各款 app。这些 app 通过 MDM 直接分发到设备, 因此无需使用 Apple ID。对于并非来自 Mac App Store 的软件, IT 团队只需通过 MDM 部署软件包文件 (.pkg) 即可。使用 MDM 部署的 app 和软件被视为“受管理”项目, 支持额外的控制功能, 例如移除或应用 app 配置设置。而且大多数 MDM 解决方案都提供自助服务 app 目录, 因此 IT 团队能够为 Mac 创建一组经过批准的 app, 供员工自行安装。

整合企业身份

Mac 包含内置单点登录 (SSO) 框架的安全认证。用户可使用触控 ID 在 Mac 上一次性登录企业内部的所有 app 和网站。单点登录 (SSO) 可与常用的身份管理解决方案轻松整合, 确保本地用户账户密码与企业身份识别提供程序保持同步, 从而简化认证过程。

设置先进的安全检测

出于安全性和合规性原因, 有些企业需要使用先进的威胁检测功能。有了 Apple 的端点安全框架, 安全工具开发者可以通过创建解决方案来监控、分析和应对安全威胁。这些解决方案使用了系统扩展, 使 IT 团队可以随时掌握威胁情况, 同时保证用户使用时的整体性能不受影响。系统扩展在用户空间中运行, 因此不会影响 macOS 的安全性或稳定性。

更新和刷机

借助 AppleSeed for IT, 你的 IT 团队可以在企业独特的环境中评估预发布软件。等到可以安装新版 macOS 时, IT 团队可为受监督的 Mac 电脑管理更新。他们可以指定需要员工安装的版本, 并实施强制措施确保员工使用最新版本软件。

如果需要刷新 Mac 系统, IT 团队可以轻松快速地远程抹掉所有内容和设置。只需几分钟即可将 Mac 重新分配给新用户。



为 IT 支持团队和用户安排培训

要顺利为员工推出 Mac 计划, 用户体验是重中之重, 从用户选择 Mac 的那一刻起, 一直到设备设置和支持需求都需要关注。务必为员工提供多种寻求支持的方式, 以便每个人都能在需要时获得支持。为一线服务人员和设备管理员安排培训, 帮助你的 IT 团队做好准备。

简化 IT 支持流程

Apple 设备易用且耐用。使用 Mac 的员工通常不太需要联系服务人员寻求支持。但当他们需要技术支持时, 经过适当调整的服务团队不仅能让员工在需要技术协助时获得专家的帮助, 还能鼓励员工培养 Mac 技能和独立解决问题的能力。

Apple 职业培训推出了部署和管理教程和 Apple 设备管理教程, 为 IT 管理员和服务支持人员提供完善的培训和认证考试。你也可以使用 AppleCare 专业支持或渠道合作伙伴的服务为员工、协助中心和 IT 部门提供专家级综合支持。

经过专业培训的 Apple 设备专有支持中心可针对各种硬件和软件问题提供量身定制的指导。

“确保旺旺集团员工和 IT 团队都能获得最佳体验, 是我的职责所在, 而 Mac 让用户和 IT 双双受益。得益于 Mac, 我们的安全事件和 IT 服务工单均少于以往。借助 Apple 商务管理, 10 分钟就能完成设备注册。”

丁鸿兴, 旺旺集团资讯中心总处长¹¹



旺旺集团的零食、乳制品和饮料在中国备受欢迎, 现在还远销全球超过 63 个国家和地区。这家零食巨头在 2015 年推行了 Mac 的大规模部署, Mac 电脑装机量达 1 万多台。这一部署 Mac 的举措成效显著, 既优化了 IT 运营, 增强了安全保障, 也精简了多部门之间的合作流程。[进一步了解旺旺集团的 Mac 方案。](#)

制定适合公司情况的支持模式,为员工提供寻求支持的便捷渠道,现场支持、在线支持或电话支持均可。将电子邮件请求或在线工单分配给服务团队,并考虑设立无需预约的技术台来支援电话支持。考虑针对特定情况或事件提供相应的支持服务,比如在推出新设备或升级设备期间在办公室设立临时服务台。

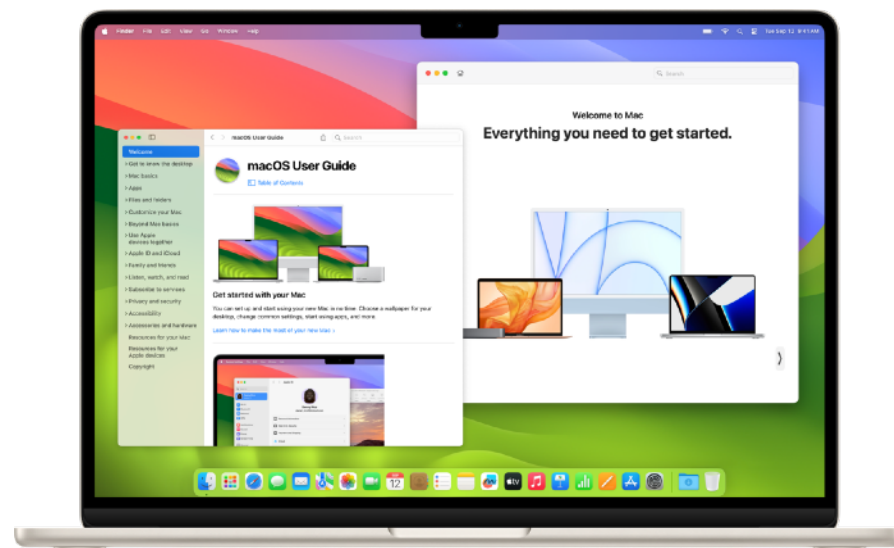
帮助 IT 人员做好准备并对其进行培训,以提供出色的支持体验,从而完善支持基础架构。根据企业情况组建技术支持团队,你可以调派现有的技术人员来负责 Mac 支持、对技术人员进行交叉培训以便为 Mac 和 PC 提供支持,或是聘用新的团队来专门负责 Mac 相关工作,如有需要甚至可以外包。此外,为技术人员提供必备的工具和资源,以便他们处理硬件和软件问题,以及向员工分发设备和配件。对于初步的技术培训,请参考“[macOS 支持入门](#)”线上讲座。

为员工提供资源

根据 Forrester Consulting 的一项研究,IT 决策者纷纷反映 Mac 用户往往更愿意使用企业提供的自助支持方案自主解决问题²。你可以为员工提供自主找到答案或解决问题的渠道,让他们与 IT 团队一起分担支持工作。建立论坛(例如 Slack 频道),让员工可以从同事那里获得帮助。创建 Mac 社区网页,提供常见问题解答、操作指南和其他自助服务材料。建立专门的 Mac 内网着陆页面,快速引导员工获取恰如所需的支持资源。

开展用户培训,侧重于帮助员工充分利用 Mac。指引员工参考内部服务资源和 Apple 支持材料,包括 [macOS 使用手册](#)、“[Mac 上常用的术语](#)”(其中列有 Windows 和 Mac 术语对照列表)以及“[适用于从 Windows 转而使用 Mac 的用户的 Mac 提示](#)”。如果你所在企业设有专门的 Mac 着陆页面或自助门户,请将所有关键信息以及培训资源和活动的链接汇总在那里,以便员工轻松查找和参考。为了帮助员工顺利入门,可以根据“[Mac 员工入门指南](#)”中的提示,筹办自己的培训讲座,以便介绍 macOS 主要功能和关键 app。Apple 还会在全年随时推出在线培训活动,例如“[Mac 技能](#)”(英文)。请联系你的 Apple 客户团队,进一步了解你所在地区的计划。

在内部社区平台(例如 Slack 和 Microsoft Teams)上创建 Mac 频道。Mac 用户可以通过此频道访问互助讨论区,获取效率技巧或故障诊断支持。你也可以用它来招募 Mac 推广专员,以便收集用户的反馈意见。



“macOS 直观易用,因此我们的员工从上手 Mac 的那一刻起就能高效工作。即使是从未在工作中使用过 Mac 的员工,也几乎不需要 IT 团队的支持。由于 Mac 使用起来非常简单,我们的 IT 运营团队可以将更多时间花在创新项目上,而不必为处理支持工单费心费力。”

Anne Steptoe, Wealthsimple 基础架构副总裁⁷

启动并推广 Mac 方案

至此, 各项准备工作均已到位, 接下来就可以在企业中推出 Mac 方案了。尽量确保 Mac 计划的推出与员工大会或部门全体会议等公司内部活动协调一致, 以定下明确的计划启动日期, 并向受众传达一致的信息。随着 Mac 采用率的提高, 一定要注意收集用户反馈, 衡量和跟踪关键绩效指标, 并与员工进行相关的沟通。这样, 一旦时机成熟, 便可顺利将 Mac 计划扩展到更多部门甚至整个公司。

执行项目计划

与项目经理合作落实必要的计划步骤, 以便调配其他部门资源来支持 Mac 方案启动, 并根据需要利用执行发起人和利益相关者团队的力量。这可能包括获得高层团队的最终核准、与人力资源和沟通团队协作以便开展内部沟通工作, 或者联系公关和营销团队来提升外部相关方对 Mac 和“Employee Choice 员工自选”方案的支持。请参考你在第 4 页上制定的项目计划步骤。务必召集相应的 IT、人力资源和沟通团队主管, 共同协调并执行项目启动的后续工作。在这类会议中, 重点分享所有待办事项、确切的启动时间、关键里程碑, 以及便于逐步推行的最终计划。确定员工需要满足的申请资格标准, 以及员工可以选择使用 Mac 办公的时机和方式, 包括有关换新周期和设备升级频率的计划。

简化 Mac 申领流程

制定尽可能简单的流程, 让员工可以轻松申请 Mac。首先, 制定用于判定员工是否符合申请条件的明确标准, 尤其要确定以下事项:

- 你将在全公司范围内提供 Mac, 还是仅面向特定团队提供?
- 是一次性部署全部设备, 还是分阶段部署?
- 如何评估新设备或设备升级会让哪些员工受益最大?
- 员工对于办公有何偏好? 他们是在何处办公?
- 哪些岗位或部门需要 Mac 提供的功能、工具或技术?
- 员工多久可以申请一次设备升级?

构建 Mac 着陆页面或自助服务门户, 以便员工从中了解自己是否符合 Mac 申请条件、如何订购, 以及在收到新设备后从何处获得支持、培训和项目更新。添加内部设备订购页面的链接, 其中应列出可供员工选择的所有 Mac 和 PC 机型。等到订购开放时, 员工可以在此处比较各款设备, 选择最适合自己或部门需求的工具。

广泛宣传

与人力资源和沟通团队合作制定员工沟通策略, 包括初期项目启动沟通、用户培训课程、活动和支持帮助。人力资源团队通常与员工有着最直接的接触, 因此务必与该团队紧密协作, 协调安排项目启动计划、持续支持以及计划推出的活动, 以便他们帮忙宣传 Mac。

“Mac 员工沟通套件”提供了丰富的沟通策略、示例资源以及现成模板。联系你的客户团队, 获取这些精心制作的内容。

考虑通过不同的平台和方式, 向员工传达 Mac 方案启动讯息:

- 利用内部社交和协作渠道提高员工对项目启动的关注度
- 通过电子邮件通信清晰说明申请资格、可选设备, 以及 Mac 申请流程
- 发布月度或季度简报, 分享项目详情和更新
- 举办线上和线下活动, 激发员工热情并建立社区
- 在项目启动前后发布博文或视频, 激发员工兴趣并预估需求

衡量反馈

确立在 Mac 方案启动前后收集员工反馈的方法。这将为你提供向执行发起人汇报结果的依据, 并帮助你确定需要改进的方面。

- **确定成功指标。**设立并追踪关键绩效指标, 以衡量进展并评估成果。一些示例指标包括不同设备的使用寿命综合成本对比、员工满意度和绩效提升情况, 以及 Mac 用户和非 Mac 用户的硬件故障和维修情况。
- **设立基准。**为了便于对比, 最好根据你已经确定的指标收集过去几年的相关数据。在推行方案前, 考虑对用户开展问卷调查, 以收集员工满意度或效率方面的基准数据。
- **追踪支持通话。**收集和监控服务工单量、支持通话次数、常见问题以及总体成本方面的数据, 以便为后续资金投入或项目推广提供依据。
- **密切关注评价。**查看内部 Mac 知识库页面上的讨论区, 获得关于员工情绪、所面临挑战和故障排除问题的更多见解。

扩大部署范围

为员工提供激发更高效表现的卓越工具, 这样做会迅速提升员工参与度, 进而提高生产力, 助力企业走向成功。在 Mac 方案的管理和推广过程中, 请注意经验的积累和应用, 努力完善与众不同的员工体验。

以下方法可帮助保持员工积极性并提高 Mac 在全公司的采用率:

- **拓宽资格要求。**开展内部调研并广泛收集信息, 以便确定接下来要启动 app 和系统评估流程的部门或团队。
- **持续关注功能。**测试 macOS 的每个新版本, 确保已为 Mac 核准的各款 app 均可照常使用, 尤其要留意那些专为 Mac 优化的第三方 app。

- **激发创新。**与开发者合作开展旧系统的现代化改造, 利用 Mac 平台打造变革性的全新工作流程。
- **提高关注度。**传达最新动态, 继续向现有和新进员工推介 Mac。利用内部协作 app、社交渠道和月度简报等途径, 分享有关 Mac 的全新资源、技巧和各款核准 app。
- **对外宣传。**鼓励公关和外部沟通团队展示你所在的公司如何借助 Mac 践行企业核心价值观, 例如可以通过新闻稿或社交媒体推广活动进行宣传。
- **寻求支持。**随时联系你的 Apple 团队或值得信赖的渠道合作伙伴, 寻求所需的帮助。

“在 Cisco, 我们重新构想了 Mac 体验, 以便支持、鼓励并赋能员工在工作中大显身手。得益于 Jamf Pro 等出色的产品, 我们顺利为全球各地采用混合办公模式的员工推出了完善的‘Employee Choice 员工自选’方案。”

Fletcher Previn, Cisco 首席信息官¹²

Mac 相比 PC 带来的工作效率提升

9.8% 交易量提升	9.9% 交易达成提速
10.9% 订单量提升	11.5% 代码量提升
12% 支持工单减少	36% 硬件问题减少

为了更好地了解“Employee Choice 员工自选”方案对企业的影响, Cisco 的 IT 部门针对其全球各地的员工开展了一项调查研究, 涵盖了超过 13 万名员工。研究发现, 如果可以选择, 60% 的 Cisco 员工都会选择 Mac。Cisco 还发现, 与使用 PC 的员工相比, 使用 Mac 的员工需要的 IT 管理员支持减少了三分之一。数据显示, 与 PC 用户相比, Mac 用户的员工绩效和工作表现有所提升。以销售团队为例, Mac 用户的交易量提升达 9.8%, 订单量提升达 10.9%, 达成交易的速度提升达 9.9%。而使用 Mac 的软件工程师投入生产的代码量更是提升了近 11.5%。升级版 Mac@Cisco 方案和重新构想的“Employee Choice 员工自选”方案不仅提升了安全性和工作效率, 同时也在不断提升员工满意度。

Mac Work

各行各业的许多企业都意识到了 Apple 技术带来的益处: Apple 技术能够为员工提供所需工具, 让他们更高效地创作和协作, 还能让 IT 更加灵活顺畅地开展工作。Apple SoC 芯片目前为每一台 Mac 电脑注入了强悍动力, 在性能、AI 和机器学习功能以及能效方面均处于行业领先地位。Mac 产品阵容强大更胜以往, 总有一款 Mac 能满足每位员工独特的办公需求。Mac 价值非凡, 拥有灵活的管理框架, 采用直观易用的设计, 因此世界各地越来越多的大型企业、小型企业、医疗服务提供商和政府机构纷纷选择大规模部署 Mac。我们很高兴能帮助你所在的企业规划和实施 Mac 采用蓝图。[联系 Apple 专家](#), 为你的企业找到理想解决方案。



¹Ben Bajarín, “Employee Experience and Modern IT”(员工体验与现代化 IT), Creative Strategies, 发布于 2022 年 1 月 26 日, creativestrategies.com/employee-experience-and-modern-it/。²基于《在企业中使用 Mac 的总体经济影响™: M1 更新》的受访公司数据, 该研究由 Apple 委托 Forrester 开展, 发布于 2021 年 7 月 (tools.totaleconomicimpact.com/go/apple/tei/?lang=zh-cn)。企业应根据 Forrester 研究中提供的框架来自行评估, 以了解可节省的支出及时间。³此处陈述基于 Inter 在企业中使用 Apple 技术的过程中所观察到的结果、趋势和口碑事迹, 所有这些数据均由该企业自行报告。Apple 没有参与分析所报告的统计数据, 也未被告知所使用的方法。⁴此处陈述基于 Ford 在企业中使用 Apple 技术的过程中所观察到的结果、趋势和口碑事迹, 所有这些数据均由该企业自行报告。Apple 没有参与分析所报告的统计数据, 也未被告知所使用的方法。⁵此处陈述基于 Rituals 在企业中使用 Apple 技术的过程中所观察到的结果、趋势和口碑事迹, 所有这些数据均由该企业自行报告。Apple 没有参与分析所报告的统计数据, 也未被告知所使用的方法。⁶Apple 于 2023 年 4 月和 5 月使用试生产的配备 Apple M2 芯片 (集成 8 核中央处理器和 10 核图形处理器)、8GB RAM 和 256GB 固态硬盘的 15 英寸 MacBook Air 系统进行了此项测试。测试 Apple TV app 影片播放时的电池续航时间, 是通过播放高清 1080p 内容得出的, 测试时显示屏亮度从最小亮度开始点击 8 次。此类服务可能仅适用于部分地区和语言。电池续航时间仍使用情况和设置的不同可能有所差异。详情请参阅 apple.com/cn/batteries。⁷此处陈述基于 WealtheSimple 在组织中使用 Apple 技术的过程中所观察到的结果、趋势和口碑事迹, 所有这些数据均由该组织自行报告。Apple 没有参与分析所报告的统计数据, 也未被告知所使用的方法。⁸此处陈述基于 Jaunt Motors 在企业中使用 Apple 技术的过程中所观察到的结果、趋势和口碑事迹, 所有这些数据均由该企业自行报告。Apple 没有参与分析所报告的统计数据, 也未被告知所使用的方法。⁹Kay M. Upham, “Device Choice Empowers MITRE People to Innovate in Their Own Way”(设备自选方案赋能 MITRE 员工个性化创新), News & Insights, MITRE, 发布于 2021 年 4 月 23 日, www.mitre.org/news-insights/impact-story/device-choice-empowers-mitre-people-innovate-their-own-way。¹⁰此处陈述基于 SAP 在企业中使用 Apple 技术的过程中所观察到的结果、趋势和口碑事迹, 所有这些数据均由该企业自行报告。Apple 没有参与分析所报告的统计数据, 也未被告知所使用的方法。¹¹此处陈述基于旺旺集团在企业中使用 Apple 技术的过程中所观察到的结果、趋势和口碑事迹, 所有这些数据均由该企业自行报告。Apple 没有参与分析所报告的统计数据, 也未被告知所使用的方法。¹²Hannah Hamilton, “Mac in the enterprise: a CIO’s perspective by the numbers”(企业环境中的 Mac: 首席信息官带你用数字看成效), Jamf Blog, Jamf, 发布于 2023 年 9 月 20 日, www.jamf.com/blog/mac-in-the-enterprise-employee-choice。