



Mac at Work

員工體驗套組

2023 年 3 月

# 順利開始使用 Mac。

推動成功的員工自選方案，需要的不只是為公司內部的 Mac 提供支援。提供卓越的員工體驗，也是一大關鍵。

本套組旨在協助你針對員工自選方案，推動啟用計畫並進行內部溝通，引導員工順利開始使用新裝置，並為他們提供一切所需資源，在職場逐步邁向成功。

本套組包含使用指引、可自訂的樣板與參考素材，你可以利用它們來建立方案、傳達詳細資訊，並隨著方案進行，全程為員工提供支援。

[制定計畫 >](#)

[選擇 Mac 的理由 >](#)

[溝通階段 >](#)

[評估培訓方式 >](#)

[資源 >](#)

[商標 >](#)



# 制定計畫

## 闡明你的願景

打造成功的員工自選方案，首先要闡明你的願景。你的敘述必須簡潔、清晰，並與公司文化充分呼應，還要明確點出使用 Mac 的非凡成果。以下試舉幾個例子：

「我們希望讓每位員工如虎添翼，徹底發揮生產力、合作力和創造力。」

「我們相信讓員工選擇自己所愛，他們將在工作上大放異彩。」

「員工將獲得邁向成功所需的技能和工具。」

## 設定你的目標

在闡明願景的同時，也要決定將哪些成果視為成功指標。舉例如下：

- 衡量員工的指標 — 參與度、滿意度和/或留職率提升
- 衡量 IT 團隊的指標 — 部署更快速、簡化管理並降低支援成本
- 衡量業務的指標 — 生產力和效率提升，且能擴大設備購置能力

## 命名和識別

許多企業組織在推行員工自選方案時，會為它取個內部專用名稱，一方面象徵新專案正式開始，另一方面則有利於提高識別度。有些組織直接使用「Mac at [公司名稱]」或「在 [公司名稱] 使用 Mac 辦公」來確保一致性。如果你選擇為方案命名，請確保任何品牌訊息的使用均符合本指南稍後所述的[設計規範](#)。



## 規劃基礎事項

務必為各項特定內部溝通，設下明確的進行方式，例如申請訂購、員工資格和軟體相容性。可供思考的問題包括：

- 員工如何申請訂購裝置？
- 主管如何核准員工提出的申請？
- 如何培訓員工？
- 員工如何得到幫助 (例如，透過服務台或入口網站)？
- 哪些是可相容的軟體？

## 時間軸

訂定關鍵里程碑的時間軸，並與你的目標對象分享。

## 衡量成效

你要如何定義成功的標準？考慮一系列可行的衡量方式，並對照你的願景和目標，來確立這些標準。

- 想一想你將使用哪些衡量做法：問卷調查、訪問參與者、產業研究、TCO、支援提報單數量，或一般員工滿意度。
- 請記得，改變非一朝一夕之功，而是隨著時間，一步一步看到成果。設定期望，了解你正在尋求正向轉變，而且有了周全的意見回饋，你也能隨著進程，一路進行調整。



# 選擇 Mac 的理由

協助組織的相關成員了解，你想提供 Mac 給員工使用的原因，這是很重要的一步。下列資源可為你提供助力，說明可支援你實現願景的重要功能或特色，並與企業或 IT 團隊中的成員充分溝通，無論目標對象為高階主管、部門主管或員工，皆能適用。

主要訊息內容可以包括：

## 直覺的使用者體驗

無論你是第一次接觸 Mac，或是從舊機升級換新，Mac 都能讓你輕鬆找到所需資訊與工具、保持一切有條不紊，並且隨時迎接各種任務。它的設計俐落簡潔，考量恰到好處，搭配 iPhone 或 iPad，還能發揮更大用途。無論使用多個視窗，或管理各種檔案，無不輕而易舉；需要時，也能迅速取用所有控制項目，讓你在操作 Mac 時，體驗前所未有的得心應手。

## 非凡效能

新一代 M 系列晶片成就歷來能力最強的 Mac，讓工作、娛樂或創作隨處進行，充滿可能。

來自 Apple M 系列晶片的超強驅動，所有 Mac 均提供令人驚歎的效能，以及絢麗的顯示器、專業連接埠與超快速的 SSD 儲存裝置。

MacBook Pro 為專業使用者帶來突破現有框架的效能。選擇效能出色的 M2 Pro 或更加強大的 M2 Max 來強化專業級工作流程，同時獲得令人驚豔的電池續航力。透過引人入勝的 14 吋或 16 吋 Liquid Retina XDR 顯示器與一系列專業連接埠，你可以實現更多精彩。

## 令人驚豔的電池續航力

MacBook 充電一次就能提供 18 至 22 小時的電池續航力。與傳統的電池技術相比，鋰離子電池充電更快速、使用更持久，並且具有更高的功率密度，以更輕巧的封裝提供更強大的電池續航力。

## 與現有軟體和系統相容

你的公司目前所使用的大多數企業系統與 app，包括郵件與傳訊服務、網路連線功能、檔案分享、合作功能等，都能與 Apple 裝置搭配運作，讓員工順利存取執行工作所需的一切資源。無論是 Microsoft Office 365、Slack 或 Zoom，Mac 都能滿足你的需求。

## 內建輔助使用功能

文字到語音、「旁白」、「Safari 閱讀器」、顯示設定 (包括「縮放」和反相顏色)、觸控式軌跡板控制等功能，讓每位員工都能盡情設定裝置，打造最適合自己的工作方式。

## 以安全性為首要考量

設計 Mac 硬體與軟體時，Apple 結合多項先進技術，可以更安全地執行 app、保護企業資料，並協助確保員工在網路上的安全。內建安全功能，可以為同一部裝置上的個人與企業資訊建立區隔，並妥善保護，同時也不會影響使用者隱私。

## 整體擁有成本

Mac 和 iPad 耐用且輕盈，以最高品質的材料製成，因此是提供員工使用的完美選擇。由於 Mac 和 iPad 維保需求度低，工藝優良精細，而且舊機剩餘價值高，所以更持久耐用，隨著裝置使用兩年、三年到四年，逐年締造更高的整體價值。

## 無需人工干預的零接觸部署

透過「Apple 商務管理」，就能將裝置直接分發給員工，且一開箱就能使用，無須手動配置。Apple 所有平台也提供靈活彈性的部署模式，讓 IT 團隊能以前所未有的速度，協助員工立即上手，以最佳工具展開工作。

## 永續發展

我們相信無需耗費地球資源，也能生產舉世最經典的產品。我們的公司在營運方面已達到碳中和，而我們也致力讓每款 Apple 產品在 2030 年達成碳中和。這包括採用 100% 可回收或可再生物料製造 Mac，並確保供應鏈的每一環節都升級至 100% 使用再生能源。



# 溝通階段

伴隨每個重要階段，對應展開有效溝通，是方案邁向成功的另一關鍵。

在這五大階段進行明確溝通，將有助於引發關注與興趣、順利啟動方案，並鼓勵員工參與。接下來的幾頁，你可完整看到每個溝通階段所適用的樣板。



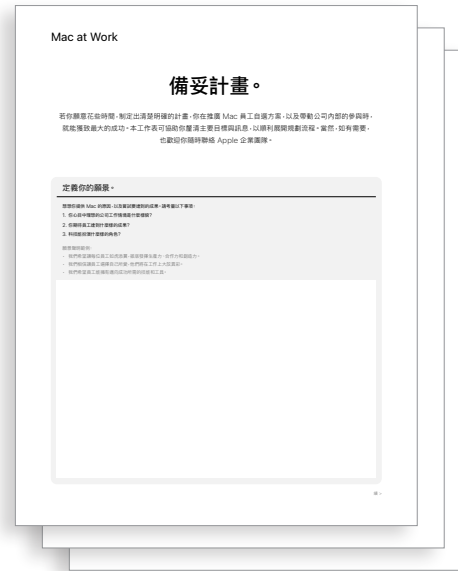
## 溝通階段

# 1 準備

這個階段的重點在於要讓你的內部團隊齊力同心，認同你的策略，並且為成功推行方案奠定基礎。在這個階段，你應該制定樣板、建立寄送列表，並對你的員工展開問卷調查，以進一步了解他們的獨特需求。在這個階段所建置的一切，都能在你的溝通計畫中廣為運用。

- 準備計畫指南
- 問卷樣板
- 分享計畫簡報

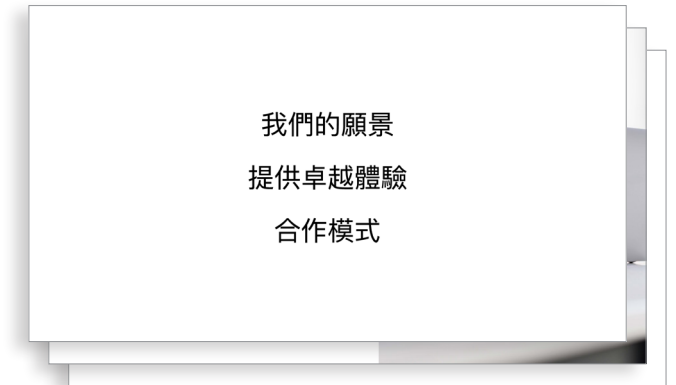
### 準備計畫指南



### 問卷樣板



### 分享計畫簡報





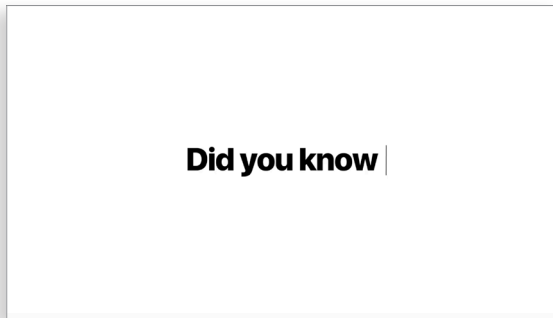
## 溝通階段

### 2 啟動

進行實體和線上活動來啟動你的方案，以確保你的訊息能傳達到整個組織。讓你的高階主管團隊參與方案啟動以提高關注，並展現他們對方案的支持。

- 「Mac 辦得到」影片\*
- 「申請使用 Mac」電子郵件
- 「申請使用 Mac」登陸頁面
- 「申請使用 Mac」橫幅
- 「申請使用 Mac」活動看板

「Mac 辦得到」影片



「申請使用 Mac」電子郵件



「申請使用 Mac」登陸頁面



「申請使用 Mac」活動看板



「申請使用 Mac」橫幅



\* 影片素材提供英文版本，僅供顧客基於內部目的使用至 2028 年 12 月。影片和影像不得以任何方式變造，例如覆蓋物體、邊框、浮水印等。

## 溝通階段

### 3 認知與考慮

你的方案需要透過持續溝通，對員工廣傳周知。你在準備階段所制定的計畫，將有助傳達你溝通的內容。使用你現有的內部溝通管道，以員工所熟悉的方式建立參與。提醒員工何時為他們的裝置進行換新或升級、如何歸還舊裝置，或單純提醒他們如何善加利用新功能。

- 「該換新機了」電子郵件
- 新進員工的電子郵件
- 升級者退還舊機提醒電子郵件
- 升級者退還舊機後續提醒電子郵件
- 登陸頁面樣板

#### 「該換新機了」電子郵件



#### 升級者退還舊機提醒電子郵件



#### 新進員工的電子郵件



#### 升級者退還舊機後續提醒電子郵件



#### 登陸頁面樣板



## 溝通階段

### 3 認知與考慮 (續)

有些員工可能從未有過選擇 Mac 的經驗，為幫助他們做出自信且具有充分依據的決策，你可以提供更深入的見解，說明使用 Mac 的優點。如果你讓員工在 MacBook Pro 和 MacBook Air 之間擇一使用，[這裡有一份資源列表](#)，有助於他們決定哪一款 Mac 適合自己。

- 「Mac 正式報到」電子郵件
- 關於選擇 Mac 的常見問題

#### 「Mac 正式報到」電子郵件



#### 關於選擇 Mac 的常見問題



## 溝通階段

# 4 訂購與加入方案

隨著員工選擇了 Mac，後續為他們追求最流暢、正面的體驗會非常重要。透過直白的溝通、易於存取的關鍵資源，即可將流程化繁為簡，打造順暢精彩的體驗。

- 裝置選擇電子郵件
- 入口網站範例

你有豐富的機會來打造絕佳流程，協助員工順利加入 Mac 方案。一致且清晰的溝通，可以確保員工了解後續動態和推行的時間。有的企業則會進一步讓體驗充滿樂趣，並銜接公司使命和品牌精神。[員工入門指南和快速導覽](#)是可以助你一臂之力的寶貴資源。

- 「準備迎接你的新 Mac」電子郵件
- 「歡迎使用你的新 Mac」電子郵件
- 「著手設定你的新 Mac」電子郵件
- 「充分運用全新 Mac 的訣竅」檢查表

### 裝置選擇電子郵件



### 入口網站範例



### 「準備迎接你的新 Mac」電子郵件



### 「歡迎使用你的新 Mac」電子郵件



### 「著手設定你的新 Mac」電子郵件



### 「充分運用全新 Mac 的訣竅」檢查表



## 溝通階段

### 5 支援

Apple 備有一套豐富素材和自助工具，幫助使用者迅速上手使用裝置，並在過程中支援他們解決問題。下列構想，有助於你思考如何支援員工：

- 展開問卷調查，以了解使用者如何適應 Mac 的操作，並透過更符合需求的溝通來解決相關問題。
- 在你的公司電子報中納入相關的 Apple 資源，或為特定使用者提供範圍更精細的溝通。
- 在活動或技術支援櫃檯使用 Apple 的基本簡報素材，教導新使用者如何在 Mac 上進行首次瀏覽。
- 邀請員工前往鄰近的 Apple 直營店參加 Today at Apple 課程。洽詢你的 Apple 客戶服務團隊，或參閱 [apple.com/tw/today/](https://apple.com/tw/today/) 了解更多資訊。

若希望了解使用者的情況，以及他們可能提出的支援查詢，進行問卷調查是個理想的作法，因為你可以從中收集寶貴的見解，並據此調整相關的溝通。

- 「提示與訣竅」電子郵件電子報

### 「提示與訣竅」 電子郵件電子報



# 評估培訓方式

面對不同經驗程度的員工，如何兼顧所有人的需求，這點至關重要。在推行員工自選方案時，請考量下列資源：

## Mac 基本概要

對於從未使用過 Mac 的員工，應以功能導覽與說明為優先。逐一介紹他們可能還不熟悉的主要功能與詞彙，包括 Dock、Finder、Spotlight 與「系統偏好設定」。

## Mac 強大生產力

如果員工原本就是 iPhone 與 iPad 的使用者，會發現 Mac 能與他們的 Apple 裝置順暢地搭配運作。舉例來說，iMessage、「提醒事項」與「備忘錄」等 app 能毫不費力地同步，「即時熱點」、AirDrop 與「並行」等功能也能在 Mac 上使用，掌握這些訊息對他們很有幫助。請和你的 IT 團隊確認，組織內部是否已啟用這些功能。

## 取用企業 IT 資源

無論員工是否熟悉 Mac，都會想知道如何在你的公司環境中，將裝置設定就緒，開始運作。你可以為使用者提供重要主題的使用指南，像是無需人工干預的零接觸部署、app 相容性、Wi-Fi 連線、VPN 登入、列印，以及如何申請訂購新的 Mac，協助他們順利邁出第一步。



# 資源

下列實用資源，可協助你進行內部溝通。

## Apple at Work

Mac 辦得到：[apple.com/tw/business/mac/](https://apple.com/tw/business/mac/)

## 產品頁面

取得所有最新的 Mac 相關資訊，包含重要功能與詳盡的規格說明。

Mac：[apple.com/tw/mac](https://apple.com/tw/mac)

MacBook Air：[apple.com/tw/macbook-air](https://apple.com/tw/macbook-air)

MacBook Pro：[apple.com/tw/macbook-pro/](https://apple.com/tw/macbook-pro/)

macOS：[apple.com/tw/macOS](https://apple.com/tw/macOS)

## 支援頁面

這些網頁是使用者學習 Mac 操作的絕佳起點，也能輕鬆一覽各項新功能。

macOS Ventura：[support.apple.com/zh-tw/macOS](https://support.apple.com/zh-tw/macOS)

MacBook Air：[support.apple.com/zh-tw/mac/macbook-air](https://support.apple.com/zh-tw/mac/macbook-air)

MacBook Pro：[support.apple.com/zh-tw/mac/macbook-pro](https://support.apple.com/zh-tw/mac/macbook-pro)

macOS：[support.apple.com/zh-tw/macOS](https://support.apple.com/zh-tw/macOS)

為 Windows 轉換者提供的 Mac 操作秘訣：[support.apple.com/zh-tw/HT204216](https://support.apple.com/zh-tw/HT204216)

Windows 與 Mac 名詞對照表：[support.apple.com/zh-tw/guide/mac-help/cpmh0038/mac](https://support.apple.com/zh-tw/guide/mac-help/cpmh0038/mac)

## 使用手冊

每個目錄都能連結到簡易的操作提示與訣竅，最後也會列出內容更詳盡的支援頁面。

macOS：[support.apple.com/zh-tw/guide/mac-help/welcome/mac](https://support.apple.com/zh-tw/guide/mac-help/welcome/mac)

MacBook Air：[support.apple.com/zh-tw/guide/macbook-air/welcome/mac](https://support.apple.com/zh-tw/guide/macbook-air/welcome/mac)

MacBook Pro：[support.apple.com/zh-tw/guide/macbook-pro/welcome/mac](https://support.apple.com/zh-tw/guide/macbook-pro/welcome/mac)

## Apple 價值

進一步了解 Apple 在輔助使用、永續發展與隱私權方面的做法。

輔助使用：[apple.com/tw/accessibility](https://apple.com/tw/accessibility)

環境：[apple.com/tw/environment](https://apple.com/tw/environment)

隱私權：[apple.com/tw/privacy](https://apple.com/tw/privacy)

## 支援管道

下列其他內容管道可以為任何程度的 Apple 使用者提供支援。

Apple 支援網站：[support.apple.com/zh-tw](https://support.apple.com/zh-tw)

Apple 支援 App：[apps.apple.com/tw/app/apple-support/id1130498044](https://apps.apple.com/tw/app/apple-support/id1130498044)

Twitter 上的 Apple 支援：[twitter.com/applesupport](https://twitter.com/applesupport)

YouTube 上的 Apple 支援：[youtube.com/applesupport](https://youtube.com/applesupport)

# 商標

## 在文字中使用 Apple 名稱

提供給企業與消費者的宣傳物，可使用 Apple 做為公司名稱。公司正式名稱 Apple Inc. 則保留在法律相關文件中使用。

## 在文字中使用 Mac at Work 與 Mac 員工自選方案

方案名稱一律使用「Mac at Work」或「Mac 員工自選方案」，同時請留意大小寫字元的用法。

## 標誌

將「Mac at Work」標誌與你的公司標誌，保持置放在設計圖案的相對兩側。

## 產品名稱

所有以小寫「i」開頭的產品名稱，應始終保持小寫「i」、大寫「P」(或其他對應字母) 後接小寫字母的形式，即使出現在句子、段落或標題開頭亦然。例如 iPhone、iPad 和 iMac。

大部分 Apple 產品名稱皆為商標。請勿翻譯 Apple 商標。即使前後文為非英文語言文字，也須維持商標以英文形式呈現。商標字樣的呈現，須與 Apple Trademark List 所列完全一致，請參閱 [www.apple.com/legal/intellectual-property/trademark/appletmlist.html](http://www.apple.com/legal/intellectual-property/trademark/appletmlist.html)。一律使用單數形式的 Apple 產品名稱。請勿使用所有格符號。切勿使用 Apple Watches 或 iPhone's 這類形式。機型、款式或裝置等修飾語，則可使用複數或所有格形式。

## 商標資訊

製作行銷素材時，請參閱 Apple Trademark List 以了解最新的 Apple 商標資訊，網址為：[www.apple.com/legal/intellectual-property/trademark/appletmlist.html](http://www.apple.com/legal/intellectual-property/trademark/appletmlist.html)。更多關於使用 Apple 商標的資訊，請前往 [www.apple.com/tw/legal/intellectual-property](http://www.apple.com/tw/legal/intellectual-property)。

如果你查閱完 Apple Legal 網站 [www.apple.com/tw/legal](http://www.apple.com/tw/legal) 上的資訊之後有任何疑問，請透過電子郵件聯繫 Apple Trademark Department ([appletm@apple.com](mailto:appletm@apple.com))。你將於一星期內收到回覆。





