



业务挑战

IBM CIO 办公室希望通过允许员工更灵活地选择最适合工作需要的终端用户设备类型，提高员工的满意度和工作效率。

转型

IBM 启动了 Mac@IBM 计划，旨在以颠覆性的方式在企业中部署 Mac 和其他终端用户设备。这项 IBM 计划有效提高了员工满意度，简化了管理，改善了技术支持工作，并且建立了客户互动最佳实践。



Ajay Jotwani

IBM 全球信息科技服务部移动服务移动工作场所服务副总裁

业务效益

50,000 台设备

在 IBM 成功实施了大规模 Mac 计算机部署计划，这将成为全球范围内规模最大的企业部署行动之一

84%

非常高的员工满意度，我们为新部署的 Mac 设备提供出色的技术支持服务

30 分钟

加速完成配置，显著缩短员工使用新设备开始工作所需的时间

IBM

启动 Mac@IBM 计划，在整个企业内大规模部署 Apple 设备

IBM 是一家全球综合性技术和咨询公司。今天的 IBM 专注于云计算、大数据分析、移动、社交商务以及安全等领域，帮助全球各地的企业解决复杂问题，把握新的商机。

“如果一家企业正在寻找拥有丰富经验和深度技能的合作伙伴，帮助实现终端用户技术转型，IBM 就是理想之选，因为 Mac@IBM 已经证明 IBM 可以成功、安全地在全球范围实施相关解决方案。”

— Ajay Jotwani, IBM 全球信息科技服务部移动服务移动工作场所服务副总裁

分享至



制定新的灵活性标准

多年来，成千上万的 IBM 员工选择使用个人拥有的 Apple Mac 计算机开展工作。在 IBM 颁布“自带设备” (BYOD) 政策后，员工可以自由使用自己喜欢的个人设备。但是，由于 IBM IT 部门并未在企业内部为 Mac 平台提供正式支持，因此使用 Mac 的员工不得不相互帮助来克服技术难题。许多员工向 IBM Connections™ 社交网络平台上的 Mac 社区求助解决各种问题，包括如何通过 Mac 打印、如何连接公司网络等。但是所有的这些工作为 Mac 用户赋予了太多了责任，他们需要获得 IBM IT 的支持。

启动 Mac@IBM 计划

凭借在企业终端用户设备部署方面的丰富知识和技能，IBM 启动了 Mac@IBM 计划，这也是更广泛的设备部署计划中的一部分。通过实施该计划，IBM 现在将 Mac 作为标准的设备更新选项，员工可以选择 Mac 或 PC 作为主要的工作设备。



我们还希望通过 Mac@IBM 计划，为企业中使用的所有终端用户设备提供现代化的管理和支持。我们的目标是简化软件配置，提供高水平的个性化支持。

Mac@IBM 计划经理 Daniele Hayes 表示：“我们希望通过 Mac@IBM 计划提高员工满意度和工作效率。”

IBM 团队采用多层面方法来提供支持，包括改进自助资源。团队更新了在线自助资源，使信息更易于浏览和理解。团队还特意创建了更为现代化、反应更迅速、更为直观和吸引人的设计，简化了内容，确保不会让用户无所适从。团队还添加了多个操作

“在启动 Mac@IBM 计划时，我们希望实现现代化的管理和支持方式，这样可以营造更卓越的员工体验，同时最大程度地提高 IT 效率。”

— IBM Mac@IBM 计划经理
Daniele Hayes

指导视频，使员工能够放心使用设备，为他们提供所需信息以解决多种问题。此外，IBM 现在还提供对用户友好的直观软件工具，用于执行一系列重要的管理任务。

IBM 团队对实时帮助热线作了一些变更，员工可以通过电话或文字交谈方式寻求帮助。IBM 团队取消了帮助热线脚本，也不需要将问题移交给第二和第三级支持人员。目标是通过一线支持解决更多问题，并且提供更灵活的个性化体验。

Mac@IBM 帮助热线超越传统的帮助热线任务，支持在现有 Mac 社区论坛中进行主动互动。通过在论坛中与 Mac 用户直接互动，帮助热线员工可以快速解决问题，提高用户满意度并进一步加强 Mac 社区的建设。

最终，为了简化在 IBM 配置成千上万台新 Mac 计算机的工作，IBM 团队采用了一种“低接触”方法。此前，新购的终端用户设备首先送至 IT 部门。IT 员工将终端用户设备从包装盒中取出，安装软件映像，然后再重新包装好交给员工。通过 Mac@IBM 计划，IBM 将简化包装的终端用户设备直接送到员工手中，同时提供一个含有 URL 的简单说明。Apple 的设备注册程序会自动注册每台新设备，并为其配置正确的设置。员工可以使用 Mac@IBM 应用商店，自己安装软件。

提高个性化水平的同时 降低成本

Mac@IBM 团队在 IBM 部署了大约 80,000 台 Apple 设备，这让 IBM 成为了全球部署 Apple 设备最多的企业之一。在未来几年，随着越来越多的 IBM 员工选择 Mac 作为开展工作的终端用户设备，部署规模还会进一步扩大。

虽然 Mac@IBM 计划开始只有几个月，但是 IBM 团队已经取得了令人瞩目的成果。例如，根据调查，IBM 大约 84% 的 Mac 用户对新的帮助热线感到满意。通常情况下，用户对于企业帮助热线的满意度非常低。

IBM 之所以能够实现这么高的满意度，部分是因为它能够快速处理来电求助，而无需多次转接。首次来电问题解决率达到 98%，这意味着帮助热线无需将问题转给第二或第三级支持人员即可快速得到解决。用户可以很快重新投入工作。



这样的流程使员工可以更快收到自己的新设备，同时缩短 IT 管理时间，降低 IT 管理成本。在过去，员工设置一台新的 Mac 机器通常需要大半天时间。而通过 Mac@IBM 计划，完成 Mac 设置只需要短短 30 分钟。

用户和 IT 都能从帮助热线的改进中受益。IBM 现在只需很少的帮助热线员工就可以为大量 Mac 用户提供支持。在许多企业中，用户和帮助热线员工的比例约为 240 : 1，而 IBM 目前已经实现 1 名帮助热线员工支持 5400 个 Apple 用户。最终，IBM 希望能够维持大约 2100 : 1 的比例。

通过简化管理和改进支持所降低的成本，能够很快抵消总体拥有成本。Hayes 表示：“如果考虑所有硬性和软性效益，我们预计启动 Mac@IBM 计划一年多以后，在 IBM 能够实现积极的业务成果。

“我们预计实施计划约两年后，单单在硬性效益方面就能够实现成功的业务成果，并且在第五年实现全部投资回报。”

虽然 Mac@IBM 是一个企业内部计划，但是 IBM 的最高管理层在计划设计的早期就认识到，类似的计划可以为 IBM 客户带来效益。因此，IBM 全球信息科技服务部 (GTS) 对产品进行了扩展，创建了 IBM MobileFirst™ Managed Mobility Services for Mac。

IBM 移动企业管理全球产品经理 Carol Zichi 表示：“利用内部计划的最佳实践，我们可以将 IBM 的许多成功经验移植到客户身上。”“通过改进设备选择、管理和支持，企业可以提高员工满意度、促进工作效率以及简化管理。”

“无论从哪里起步，IBM GTS 都可以指导企业完成 Mac at Work (使用 Mac 工作) 计划的整个流程，从评估和规划一直到部署及日常管理。”

— IBM 移动企业管理全球产品经理
Carol Zichi

IBM GTS 可以帮助企业轻松部署 Apple macOS 设备，无缝配置应用，促进自给自足，提高员工满意度。为了节省时间和成本，企业可以订购 macOS 产品并直接交付到用户手中，而无需传统上由 IT 部门手工执行的费时流程，比如安装、映像和配置。

根据部署的 Mac 计算机数量和其他许多因素，企业实现投资收益的速度会有所不同。但 IBM 团队的实践表明，在 IBM 部署 Mac 实现投资收益的速度要比其他企业快很多。

IBM GTS 的客户可以灵活地选择设备平台、部署方式和支持模式，IBM GTS 可以根据客户的确切需求量身打造服务。例如，IBM GTS 可以帮助企业实施计划，以部署公司拥有和个人拥有的设备，包括智能手机和平板电脑。企业还可以在 IBM GTS 的帮助下建立支持服务，执行一系列任务，包括解决公司拥有的 MAC 的硬件问题，帮助用户在个人 iPhone 上使用特定的应用等。

在员工强烈需求的推动下，越来越多的企业实施 Apple 技术项目，但并非所有企业都像 IBM 这样具有大规模部署的能力。一些企业希望评估向 macOS 过渡会对旧应用产生怎样的影响，明确哪些用户能够从 Mac 获得最大效益，并在企业全面实施计划之前建立财务业务案例。Zichi 表示：

“无论从哪里起步，IBM GTS 都可以指导企业完成 Mac at Work（使用 Mac 工作）计划的整个流程，从评估和规划一直到部署及日常管理。”

IBM 团队已经解决了潜在的软件迁移问题。企业在考虑迁移至 Mac 平台时，通常最关心应用组合问题，但是在许多情况下，实际的问题并没有 IT 团队想的那么多。有许多企业应用在 Microsoft Windows 和 macOS 操作系统中都可以运行。企业可以将向 Mac 平台的过渡作为一次契机，重新评估并更换一些老旧的应用。如果企业必须继续使用一些只能在 Windows 上运行的应用，他们可以考虑提供基于浏览器的访问或者在 Mac 上运行虚拟化的 Windows 环境。

IBM 希望花在 Mac@IBM 计划上的时间和精力能够带来丰厚的回报。要吸引和留住顶尖人才，提供最新技术和最强大的支持将会起到关键作用。

“IBM GTS 客户也可以继续从中受益。“如果一家企业正在寻找拥有丰富经验和深度技能的合作伙伴，帮助实现终端用户技术转型，IBM 就是理想之选，因为 Mac@IBM 已经证明 IBM 可以成功、安全地在全球范围实施相关解决方案。” IBM 移动工作场所服务副总裁 Ajay Jotwani 说道。

解决方案组件

- IBM GTS – IBM 移动客户终端管家服务
- IBM GTS – MobileFirst 基础架构咨询服务
- IBM GTS – MobileFirst 管理移动服务

迈出下一步

要了解有关 IBM GTS 移动服务的更多信息，请访问：

ibm.com/services/mobile

要了解 Mac at Work 服务，请访问：

ibm.biz/matwork

请致电：800-810-1818 转 5169
400-810-1818 转 5169
010-82456688 转 5169

或者联系专家：

xlinbj@cn.ibm.com

© Copyright IBM Corporation 2016. IBM Global Technology Services, Route 100 Somers, NY 10589

美国出品 2016 年 10 月 IBM、IBM 徽标、ibm.com、Global Technology Services、IBM Connections 和 MobileFirst 是 International Business Machines Corp. 在全球许多司法管辖区注册的商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。Web 地址 ibm.com/legal/copytrade.shtml 中的“Copyright and trademark information”部分包含了 IBM 商标的最新列表。Microsoft 和 Windows 是 Microsoft Corporation 在美国和/或其他国家或地区的商标。本文档是首次发布日期之版本，IBM 可能随时对其进行更改。此处讨论的客户示例仅供演示。实际性能结果可能因特定配置和运行状况而异。本文档中的信息“按现状”提供，不附有任何种类（无论是明示的还是默示的）保证，包括适销性、适用于特定目的和非侵权的保证或条件。IBM 产品根据其所属协议的条款和条件获得保证。



GTC03148-CNZH-02

