



Livscykelhantering för Apples plattformar

Innehåll

[Inledning](#)

[Modern livscykelhantering](#)

[Förbereda miljön](#)

[Utvärdera Apples plattformar](#)

[Skicka feedback](#)

[Förbereda inför driftsättningen](#)

[Sammanfattning](#)

Inledning

Alla typer av företag runtom i världen förändrar sin verksamhet med mobil teknik. Apples enheter och appar används till viktiga uppgifter inom bland annat flygindustrin, polisen och sjukvården. I takt med att mobila lösningar blir allt viktigare i arbetet måste företagen investera i säkra plattformar och ta fram processer för att dessa plattformar hålls uppdaterade. En sådan stabilitetsnivå kräver att företagen använder moderna, proaktiva, smidiga och fortlöpande metoder för testning och uppdatering. Att snabbt och kontinuerligt uppdatera mjukvaran medför betydande fördelar. Det leder till att företagsmiljön ligger steget före om säkerhetsproblem uppstår och har en plattform med högsta möjliga integritet. Det hjälper företag att minimera driftavbrott och kompatibilitetsproblem samt att erbjuda kunderna bättre service och medarbetarna bästa möjliga användarupplevelse.

“Det är otroligt viktigt för oss att skydda vår kund- och medarbetarupplevelse och därför värt att investera i en rigorös testningsprocess.”

Jennifer Paine
Senior Director Employee Mobility
Southwest Airlines

Med macOS, iOS och iPadOS är det enkelt och intuitivt för användarna att uppdatera sina enheter. Med ett snabbt tryck kan de ladda ner och installera den senaste versionen av Apples operativsystem. Det går också att schemalägga uppdateringar på övervakade enheter genom att använda en lösning för hantering av mobila enheter (MDM).

Men eftersom varje teknikekosystem har unika krav är det viktigt att testa varje betaversion innan användarna uppmanas att uppgradera. Likaså behöver huvuddelarna i miljön vara redo när en ny version blir offentligt tillgänglig för användarna. Det gäller allt från it-infrastrukturen och externa MDM-lösningar till verksamhetskritiska appar.

Apple-plattformarnas livscykel består av fyra fortlöpande aktiviteter för varje ny betaversion: förbereda miljön, utvärdera plattformarnas huvuddelar, skicka feedback och förbereda inför driftsättningen.

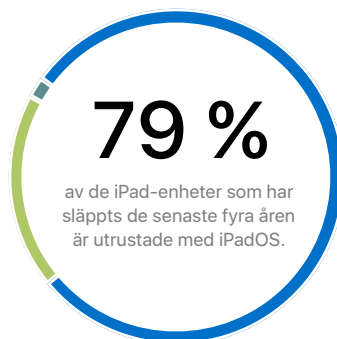
När ni implementerar en modern metod för livscykelhantering kan ni alltid känna er säkra när medarbetarna uppdaterar. Det leder dessutom till högre datasäkerhet, ökad produktivitet, maximal drifttid och nöjdare medarbetare.

Det här dokumentet hjälper er it-organisation att förstå fördelarna med att implementera livscykelshantering för Apples plattformar. Det gör det också enklare att överväga alla delar av hanteringsprocessen och upprätta en tydlig process som kan återupprepas, så att ni är redo att hålla er uppdaterade med den senaste mjukvaran från Apple.



● iOS 13 ● iOS 12 ● Tidigare versioner

Mätningar utförda av App Store den 27 januari 2020.



● iPadOS ● iOS 12 ● Tidigare versioner

Mätningar utförda av App Store den 27 januari 2020.

Modern livscykelhantering

Programuppdateringar är en viktig del av att upprätthålla säkerhet och integritet för Apples plattformar. De skyddar er miljö samtidigt som användarna får tillgång till de senaste funktionerna och säkerhetsuppdateringarna. Därför är det viktigt för organisationen att utvärdera alla viktiga områden som samverkar i den mobila miljön, året om, så att ni är redo att driftsätta varje ny version samma dag som den släpps offentligt.

Southwest Airlines har insett värdet av detta tillvägagångssätt genom sitt testprogram för mobila enheter. Jennifer Paine, Senior Director of Employee Mobility, beskriver varför det är viktigt att använda en modern metod:

“Våra piloter och vår kabinpersonal förlitar sig på iPad-enheter för viktiga arbetsfunktioner. Vi kan inte riskera att en uppdatering orsakar problem med iPad. Det är otroligt viktigt för oss att skydda vår kund- och medarbetarupplevelse och därför värt att investera i en rigorös testningsprocess.”

Följande principer är viktiga för att anta en modern livscykel för Apples plattformar:

Det behövs en iterativ metod för att uppdatera mjukvaran

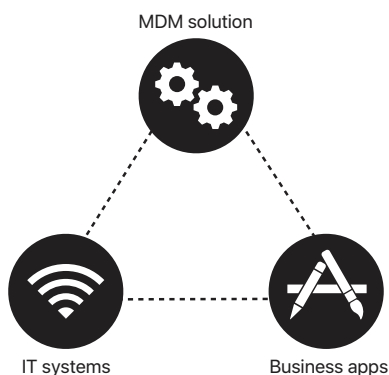
Det har skett förändringar i mjukvaruvärlden som innebär att man inte längre kan skjuta upp uppgraderingar, med argumentet att systemen har fungerat bra hittills. Många organisationer har istället ett mer proaktivt tillvägagångssätt och uppdaterar sina Apple-plattformar flera gånger om året i syfte att hålla jämna steg med utvecklingen.

Apple tillhandahåller programuppdateringar för att se till att enheterna är säkra och att ni får ut så mycket som möjligt av den befintliga hårdvaran. macOS, iOS och iPadOS har utvecklats så att användarna enkelt och intuitivt ska kunna ställa in och uppdatera sina egna enheter. Nu för tiden behöver företagen inga omfattande supportresurser eller utbildningsprocesser för att uppgradera.

Flera generationer av Apple-produkter kan dra fördel av uppdateringar som skyddar plattformen mot säkerhetsproblem och innehåller förbättrade produktivetsfunktioner.

Testningen måste pågå året runt

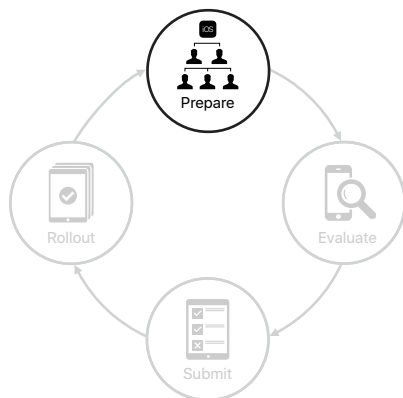
Notera tidsramarna för nya betaversioner så att ni kan utvärdera dem löpande under året och förbereda inför de förändringar som dyker upp. Det är viktigt att användarna och it-supportteamet testar och driftsätter alla uppdateringar för att maximera säkerhet och kompatibilitet, oavsett om det gäller en större lansering eller bara en uppdatering. Här är ett exempel på tidslinjen för iOS-lanseringar.



Allt i den mobila miljön hänger ihop

macOS, iOS och iPadOS kan integreras i nästan vilken it-miljö som helst, från nätverksinfrastruktur till tjänsteintegrering, så att ni smidigt kan använda Apples enheter i hela er miljö. När Apples mjukvara uppdateras kan det påverka hur tjänsterna interagerar med operativsystemet och därmed hur Apple-enheterna fungerar. Av den anledningen är det viktigt att fortsätta testa uppgraderingar. Inte bara på användarnas enheter, utan inom hela nätverksekosystemet.

Följande steg sammanfattar hur man antar en modern livscykel för Apples plattformar: förbereda miljön, utvärdera plattformarnas huvuddelar, skicka feedback och förbereda inför driftsättningen.



Livscykeln för att implementera Apples plattformar består av fyra faser: förbereda, utvärdera, skicka in och driftsätta.

Förbereda miljön

Ni kan upprätta ett program för hantering av Apples plattformar med några få, enkla steg. Först väljer ni ut de teammedlemmar som ska arbeta med initiativet och utbildar dem. Registrera er därefter i programmet AppleSeed for IT. Då får ni tillgång till förhandsversioner av mjukvara så att ni kan påbörja utvärderingen. Upprätta slutligen en process för att uppdatera enheterna. Denna ska omfatta finansiering, tillhandahållande av enheter och support.

Sätt samman team som ansvarar för initiativet

Genom att ha förberedda team på plats kan ni snabbt identifiera och åtgärda potentiella kompatibilitetsproblem. Sätt ihop ett särskilt team som fokuserar på att utvärdera de viktigaste områdena av Apples plattformar, och bilda mindre team av frivilliga medarbetare som representerar samtliga verksamhetsgrupper.

Utse ett särskilt team

Många företag har insett värdet av att ha ett särskilt team i sina testprogram som kan utvärdera Apples plattformar. Börja med att samla en liten grupp testare som ska utvärdera hur macOS, iOS och iPadOS samverkar med viktiga verksamhetsresurser, bland annat MDM-lösningen, Exchange, nätverksinfrastrukturen och viktiga företagsappar. Identifiera interna medarbetare med erfarenhet av mjukvarutester eller kvalitetssäkring som kan fungera i den här rollen och bli en del i de befintliga it-teams. Ni kan även lägga ut testningen på en extern partner.

Se till att grupper från olika företagsfunktioner deltar

Det är också en god idé att involvera frivilliga medarbetare som kan bidra med funktionsexpertis från var och en av era verksamhetsgrupper. Ett flygbolag kan till exempel ha flera olika företagsfunktioner som omfattar markpersonal, biljettpersonal, tekniker, flygoperativ personal och utbildare. Genom att engagera alla verksamhetsgrupper kan ni försäkra er om att alla scenarier testas i praktiken och att ni får den feedback som behövs. Inget är så effektivt som att testa enheterna i den verkliga arbetsmiljön.

- **Gruppledare** Välj ut nyckelpersoner som kan fungera som gruppledare för varje företagsfunktion/verksamhetsgrupp. Gruppledarna samlar in information och förmedlar resultaten till det särskilda teamet. Kandidater till gruppleddarrollen ska vara intresserade av att betatesta och kunna hantera teammedlemmarnas arbetsflöden.
- **Teammedlemmar** Utse medarbetare som använder Apple-enheter i sitt dagliga arbete när ni sätter ihop teamet. Storleken på varje team bör stå i proportion till hur stor motsvarande verksamhetsgrupp är.

Fundera över följande punkter när ni rekryterar ledare till flera olika funktioner:

- Hur använder de Apple-enheter i sina roller?
- Kommer de att ha tid att utföra samma uppgift på flera olika enheter?
- Har de tid att granska dokumentation om till exempel versionsinformation?
- Har de kunskap om att installera mjukvara, identifiera buggar och ge användbar feedback?
- Har de potentiella gruppledarna förmåga att motivera sina kollegor och att arbeta i flera olika grupper?

Förbered medarbetarna

När ni har valt ut rätt medarbetare ska ni se till att alla kommer igång snabbt genom att följa stegen nedan:

1. Kontrollera att alla medarbetare har ett privat eller hanterat Apple-ID, att de kan sina lösenord och har tillgång till betaresurser.
2. Se till att teammedlemmarna är beredda att installera betaversionerna på sina primära enheter. Det är nämligen det bästa sättet för att identifiera potentiella problem.
3. Se till att alla i teamet är medvetna om att betatestning innebär att samla in alla nödvändiga data och skicka feedback när de stöter på buggar.
4. Gå igenom goda exempel för buggrapportering med teamet. (Se avsnittet "Skriv detaljerade buggrapporter" i detta dokument.)
5. Planera in regelbundna möten för rapportering och utvärdering tillsammans med gruppledarna.

Få tillgång till betaresurser

Apple erbjuder flera olika sätt som teamen kan få tillgång till större och mindre uppdateringar av Apples betaversioner och andra resurser, bland annat versionsinformation, verktyg för feedback, testplaner, produktdokumentation och programmeddelanden.

Programmet AppleSeed for IT

Det här betatestprogrammet är tillgängligt för alla företag eller utbildningsinstitutioner. Det kan ni använda för att utvärdera de senaste betaversionerna av mjukvaran i era specifika arbetsmiljöer. Feedback som lämnas via programmet AppleSeed for IT skickas till en särskild kö för granskning. Programmet omfattar även detaljerade testplaner och enkäter som hjälper dig att utvärdera hur nya funktioner kan tänkas fungera i er miljö.

Registrering till AppleSeed for IT med ett hanterat Apple-ID:

appleseed.apple.com

Apple Developer Program

Registrera er för Apple Developer Program om ni planerar att utveckla, testa och distribuera appar via App Store. Anpassade appar som har utvecklats internt och appar som har tagits fram av en extern utvecklare och anpassats för er verksamhet kan också distribueras via Apple Developer Program. Genom att registrera organisationen i programmet kan ni utveckla och testa appar så att de är redo att släppas i det nya operativsystemet. Om ni har ett specifikt användningsområde som kräver privat distribution direkt till användarna via ett internt system eller en MDM-lösning kan ni istället ansöka om att få gå med i Apple Developer Enterprise Program.

Mer information om Apple Developer Program finns på:

developer.apple.com/programs

Lista era Apple-enheter

Även de senaste versionerna av Apples operativsystem kan köras på enheter som släpptes för flera år sedan. Därför är det viktigt att testa den senaste betaversionen med alla de olika modeller som er organisation använder i nuläget. Att använda en ny mjukvaruversion på befintlig hårdvara är en fördel för företag som vill ha hög avkastning på sin investering. Trots det inser många organisationer att det finns fördelar med att byta ut enheterna med ett par års mellanrum. Kontinuerlig uppgradering av teknik genom leasing minskar både kompatibilitetsproblem och kostnader som är förknippade med att ha flera versioner av utrustningen. Det finns även möjlighet att byta in godkända enheter och få rabatt på nya Apple-enheter eller minska månadsavgiften till operatören. Förutom finansiering bör ni även ställa in enheterna med hjälp av Apples program och hantering av mobila enheter (Mobile Device Management, MDM) samt erbjuda support till användarna.

Ni kan ta hjälp av Apples partner för att hantera hela livscykeln för företaget. Dessa partner kan hjälpa till med alla stadier i enheternas livscykel, från inköp av enheten till uppgradering av hårdvaran. På så sätt får it-teamen istället större utrymme att fokusera på strategiska initiativ för företaget.



Utvärdera Apples plattformar

När alla resurser är på plats är det dags att lägga upp en strategi för hur plattformarna ska utvärderas. Identifiera de områden i organisationen som är mest beroende av Apples plattformar. Identifiera typiska användningsfall och arbetsflöden och tilldela dessa till teammedlemmarna. Upprätta sedan en process för att utvärdera viktiga områden inom organisationen.

Kartlägg infrastrukturen

Inventera företagets ekosystem för att se till att alla delar fungerar smidigt ihop när ni testar.

It-system och tjänster

Lista alla it-system och tjänster som behöver utvärderas. Kontrollera Exchange-funktioner såsom mejl, kontakter, kalendrar, uppgifter och anteckningar. Testa anslutningarna både inom och utanför ert nätverk inklusive wifi, enkel inloggning och VPN. Utvärdera Bluetooth-anslutningar mellan enheter och tillbehör. Kontrollera back-end-system och se till att servrar, mellanvara och autentiseringsssystem kan skalas upp och tillhandahålla data på ett smart och effektivt sätt.

Extern MDM-lösning

Att välja en tredjepartslösning för MDM är en viktig uppgift för att kunna hantera företagsenheter och data. Dessa funktioner kan bland annat omfatta test av konfigurationer, begränsningar och kommandon med företagets enheter och appar. Skapa en bild av vilka slags Apple-enheter som används i ert nätverk och huruvida de ägs av företaget eller av användarna själva. På så vis kan ni utvärdera företagets hanteringspolicyer på bästa sätt.

App Store och anpassade appar

App Store och anpassade appar är en central del av företagets arbetsflöde. Prioritera att testa de macOS-, iOS- och iPadOS-appar som är viktigast för företaget och användarna.

- **App Store-appar:** Låt företagets särskilda team utvärdera grundfunktionerna i alla appar. Detta gäller såväl produktivitets- och samarbetsappar som inbyggda grundfunktioner som till exempel Mail, Kalender och Kontakter. Det kan hända att ni behöver samarbeta med viktiga utvecklare och använda TestFlight för att testa deras appar innan de lanseras offentligt på App Store. Försäkra er om att dessa appar fungerar som de ska tillsammans med MDM- och it-tjänster såsom VPN per app och hanterad appkonfiguration. Testa nya funktioner och kontrollera att alla tillbehör fortfarande är kompatibla.
- **Anpassade appar:** Uppmana de interna eller externa utvecklarna att planera testprocessen. Se till att det finns tid för att inkludera nya funktioner och kontrollera att apparna fungerar med den nya betaversionen när den släpps. Med TestFlight är det enkelt att bjuda in användare att testa apparna och samla in värdefull feedback innan den nya versionen släpps. TestFlight kan användas till anpassade appar som distribueras via Apple Business Manager. Gör driftsättningen så smidig som möjligt genom att validera alla anpassade appar så att de är redo när den offentliga versionen av operativsystemet

släpps till användarna. Teamen bör ha som mål att integrera alla nya funktioner inom 90 dagar efter att den nya versionen blir tillgänglig.

Vad som ska testas

Skapa en lista över alla användningsfall som måste testas när ni har inventerat alla de viktigaste områdena i organisationen. Interna eller externa apputvecklare måste testa anpassade appar i varje ny betaversion av mjukvaran.

Många företag har dokumenterat hundratals användningsfall att testa i varje ny betaversion från Apple. Det hjälper deras team att metodiskt testa nya funktioner, eventuella borttagna funktioner och integrering.

Dokumentera era användningsfall

Ordna och följ upp pågående testning genom att sammanställa ett kalkylblad med alla användningsfall. Prioritera de testfall som är viktigast för era verksamhetsgrupper och ge stegvisa anvisningar för varje användningsfall. Tilldela användningsfall till teammedlemmar och låt dem kommentera varje fall med statusen godkänd eller ej godkänd. Man kan även köpa ett program för livscykelhantering som koordinerar tester och hanterar krav, testfall, planer och buggar.

Så här kan ett kalkylblad för användningstester exempelvis organiseras:

Användning	Testningssteg	Område	Kategorier	Grupp	Anställd	Resultat
Skapa och skicka ett nytt mejl	<ol style="list-style-type: none"> Öppna Mail Tryck på symbolen för nytt mejl (längst ner till höger) Ange mottagare och ämne Tryck på Skicka Kontrollera att mottagaren har fått mejlet 	It	Exchange ActiveSync	Flygoperativ verksamhet, biljettförsäljning, utbildning	Användare 1	Som förväntat
Synka kalender	<ol style="list-style-type: none"> Öppna Kalender Kontrollera att möten från dator klienten visas i appen Kalender 	It	Exchange ActiveSync	Flygoperativ verksamhet, biljettförsäljning, utbildning	Användare 2	Testning
Skicka enhetskonfigurationer	<ol style="list-style-type: none"> Exchange ActiveSync-nyttolast Hanterade mejldomäner Wifi-profiler Certifikat VPN-profil per app 	MDM	MDM	Alla grupper	Användare 1	Problem identifierat
Installera en anpassad app	<ol style="list-style-type: none"> Öppna företagets appbutik Tryck på appen Acme, Inc Tryck på förfrågningsknappen Tryck på Installera när ni blir ombedda Kontrollera att appen har 	Appar	Anpassade appar, MDM	Alla grupper	Användare 3	Som förväntat
Öppna filen som är lagrad i dokumentappen	<ol style="list-style-type: none"> Öppna dokumentappen Tryck på en mapp för att öppna den Tryck på en fil i mappen Kontrollera att filen öppnas 	Appar	App Store-appar, MDM	Flygoperativ verksamhet, biljettförsäljning, utbildning	Användare 3	Testning

Granska anpassade appar

Se till att företagets interna eller externa utvecklare utvärderar företagets anpassade appar, om ni har några sådana, med varje ny betaversion. Då kan ni fastställa hur de påverkas av ändrade API:er och programmeringsspråk. Som hjälp med denna validering erbjuder Apple tidig tillgång till betaversioner av Swift, Xcode och operativsystemen via Apple Developer Program. Det kan vara en god idé att implementera nedanstående riktlinjer i utvärderingsprocessen.

- **Håll koll på nya uppdateringar.** Besök developer.apple.com/news/ och se till att ha koll på de senaste uppdateringarna kring utveckling, tips och anvisningar. Titta på filmer från olika WWDC-pass på developer.apple.com/videos/ för att ta reda på mer.
- **Gå igenom versionsinformationen.** Ladda ner och granska versionsinformationen för varje ny betaversion från och distribuera en sammanfattning till teammedlemmarna för största möjliga genomslagskraft.
- **Kontrollera om API:er, Swift eller Xcode har vidareutvecklats.** Ju tidigare ni identifierar potentiella förändringar, som utfasning av eller förändringar i API-semantiken, desto mer tid har ni på er att implementera och testa förändringarna.
- **Testa kompatibiliteten.** Testa appar mot användarnas unika mjukvarukonfigurationer, till exempel föregående version, den senaste versionen och den aktuella betaversionen. Testa enheter med samma arkitektur, skärmupplösning och ppi till varje större version av operativsystemet som ni vill att appen ska fungera med.
- **Göra ett visuellt test.** Se hur era appar fungerar vad gäller upplösning, pixelering, layout, anpassning till skärmen och bildriktning.
- **Skicka buggrapporter.** Att diskutera olika problem på Apple Developer Forum är ett bra sätt att utbyta information, men det ersätter inte behovet av buggrapportering. Med hjälp av buggrapporter kan en faktisk bugg i ramverket diagnosticeras och åtgärdas innan Apple-uppdateringen lanseras offentligt. (Läs mer i avsnittet Skicka feedback.)
- **Implementera nya standarder.** När nya standarder presenteras är det viktigt att notera respektive implementeringsdatum, i synnerhet om ni har för avsikt skicka appar till App Store.

Mer information om hur man testar appar i betaversioner av operativsystemen finns på: developer.apple.com/library

Etablera en utvärderingsprocess

Upprätta en enhetlig process för att utvärdera viktiga områden inom organisationen så att alla team drar åt samma håll.

Få notiser när en ny betaversion släpps

Undvik inte att testa den första betaversionen och vänta inte på en senare version. Testa och ge feedback i ett tidigt skede. Ju snabbare Apple får er feedback, desto snabbare kan vi göra ändringar. Följ med i utvecklingen av nya betaversioner av operativsystemen genom att prenumerera på RSS-flödet från developer.apple.com/news. Man kan använda sig av tidslinjen för betaversioner från tidigare år för att uppskatta teamens tillgänglighetsbehov framöver, även om lanseringsscheman varierar något.

Se över omfattningen av förändringarna

Det är viktigt att ni granskar versionsinformationen innan en betaversion installeras. Då kan man se vad som har åtgärdats, vilka nya funktioner som finns och vilka förändringar som kan påverka ert Apple-ekosystem. På Apples webbplats och portalen för AppleSeed for IT hittar ni meddelanden eller dokumentation om uppdateringar. Dela med er av informationen om betaversionen till teamen så att alla medarbetare informeras om förändringarna.

Prioritera användargrupper, användningsfall och viktiga appar

Identifiera vilka användargrupper som har verksamhetskritiska funktioner. Prioritera testningen för dem och fokusera på att utvärdera de användningsområden och appar som påverkar dessa team mest.

Balansera teamets prioriteringar

Fastställ varje vecka tillgängligheten för det särskilda teamet och gruppledare för flera verksamhetsfunktioner och deras team. Låt det särskilda teamet inleda varje testprocedur innan ni involverar gruppledare och medarbetare från verksamhetskritiska grupper.



Skicka feedback

Apples tekniker och AppleCare använder feedbacken för att identifiera potentiella problem som kan uppstå i er unika miljö, åtgärda problem som är kritiska för organisationen och göra macOS, iOS och iPadOS ännu bättre för era användare.

Skicka feedback till Apple

Apple erbjuder ett stabilt verktyg för att skicka feedback. Feedback Assistant finns på iPhone, iPad, Mac och webben så att ni enkelt kan skicka effektiva buggrapporter och efterfråga förbättringar för API:er och verktyg. Genom att skicka feedback i ett så tidigt skede som möjligt får ni de bästa förutsättningarna för att åtgärda problem i den slutliga versionen. Med appen kan ni dokumentera händelser precis där felet uppstår. När ni loggar in i appen och skickar er feedback får ni ett feedback-ID som ni kan använda vid uppföljning med ert team och Apple.

Feedback Assistant-appen

Med den här appen kan ni fånga händelser precis när ett fel inträffar och rapportera sådant som inte fungerar med era it-system och -tjänster eller MDM-policyer. Använd till exempel Feedback Assistant-appen om er interna app inte fungerar ordentligt med VPN. Starta Feedback Assistant från hemskrämen på en iOS- eller iPadOS-enhet och dokumentera händelser precis där felet uppstår. På en macOS-dator startar man Feedback Assistant från Finder. När man loggar in i appen och skickar feedback får man ett feedback-ID som kan användas vid uppföljning med teamet och Apple. Ni kan också visa tidigare skickad feedback under Submitted i appen.

Feedback Assistant-webbplatsen

Använd det här verktyget för att rapportera buggar relaterade till den anpassade appen, efterfråga förbättringar i API:er och verktyg för utvecklare samt för att följa upp inskickad information. Problem med funktioner i företagets anpassade app kan bero på en ramverksbugg i betaversionen eller en förändring i ramverket som exponerar en bugg i appens kod. Om problemet ser ut att vara en ramverksbugg ska ert interna eller externa apputvecklingsteam bifoga en exempelkod i en buggrapport. Skapa koden som ett körbart Xcode-projekt och skicka sedan in rapporten via Feedback Assistant-webbplatsen för utvecklare.

Mer information om Feedback Assistant finns på:

feedbackassistant.apple.com

Obs! Buggar som rapporteras via Feedback Assistant och som är knutna till ett privat Apple-ID hamnar inte i den prioriterade kön för AppleSeed for IT. Använd Feedback Assistant-appen tillsammans med ett hanterat Apple-ID som är kopplat till er organisation om Apples enheter eller appar inte fungerar som de ska i era it-system eller MDM-policyer.

Skriv detaljerade buggrapporter

Det bästa sättet att få problem åtgärdade är att skicka buggrapporter så tidigt som möjligt i betaprocessen. Var så specifik som möjligt när ni skickar buggrapporter och begränsa varje rapport till ett problem. Genom att ange så mycket information som möjligt (se exemplet nedan) kan Apple effektivt involvera lämpligt ingenjörsteam, utan att be om kompletterande uppgifter. Apple kontaktar dig om ytterligare information behövs.

- Ge buggrapporten en beskrivande titel så att Apples team enkelt kan hitta ditt problem.
- Beskriv tydligt vad ni förväntar er ska hända, vad som händer istället och varför ni anser att det är ett problem.
- Skicka skärmbilder och/eller en video som visar problemet på enheten och exempel från användargränssnittet.
- Ange klara och tydliga steg så att Apple kan återskapa problemet.
- Hämta och bifoga relevanta loggar från iOS- och iPadOS-enheter eller macOS-systemmeddelandeloggar.
- Tillhandahåll ett testfall som kan återskapas, om det går.

Mer information om loggar, testfall som kan återskapas och annan info finns på: appleseed.apple.com/sp/help/feedback

Gå igenom er feedback

Använd Feedback Assistant-appen för att visa feedback som ni har skickat eller sparat som utkast. Ni kan även se om någon feedback kräver ytterligare åtgärder eller information och få notiser när ett problem har åtgärdats i en ny betaversion. Gå igenom versionsinformationen för varje beta i AppleSeed for IT för information om de viktigaste buggfixarna sedan tidigare betaversioner.

Få hjälp av AppleCare

Med ett AppleCare for Enterprise- eller AppleCare OS Support-avtal kan ni kontrollera att problem från tidigare versioner har åtgärdats i den nya betaversionen. Ni kan be om testningshjälp från AppleCare Enterprise Support-teamet eller en Apple Systems Engineer (SE) och meddela dem om problem som ni rapporterar via Feedback Assistant-appen och som förhindrar driftsättningen. Dessa erfarna Apple-representanter kan snabbt leda dig genom testning, feedback och uppföljning av problem.

Obs! Buggar som rapporteras via AppleCare hamnar inte i den prioriterade kön för AppleSeed for IT. Vi rekommenderar att ni även skickar feedback via Feedback Assistant-appen med ett hanterat Apple-ID som är kopplat till er organisation.

Samarbeta med lösningsleverantörerna

Det är viktigt att ni involverar externa leverantörer som stöder Apples plattformar och testar deras betalösningar samtidigt för att se till att era appar och enheter fungerar som de ska med betaversionerna av operativsystemen.

Leverantörer av MDM-lösningar

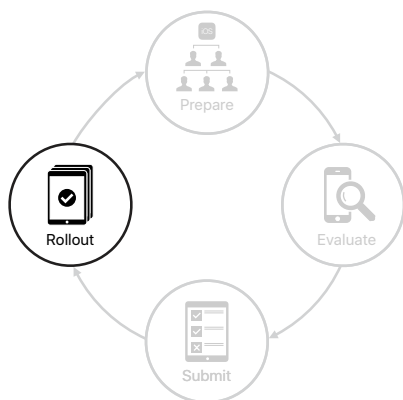
Se till att MDM-leverantörens plattform har fortsatt stöd för nya betaversioner av macOS, iOS och iPadOS och följ deras tidsplan för stöd för nya funktioner. Ni kan även delta i eventuella betaprogram för MDM-lösningen som leverantören erbjuder. Det bästa är att testa MDM-lösningens hanteringsfunktioner i betaversion på enheter som även kör den senaste betaversionen. På så sätt får man en fullständig bild av hur användarnas upplevelse kommer att bli.

Apputvecklare

Meddela apputvecklarna om det uppstår kompatibilitetsproblem mellan viktiga appar från App Store och den nya betaversionen. Det är viktigt eftersom medarbetarna förlitar sig på appar för att utföra sitt dagliga arbete. Det gäller även andra mjukvarulösningar som organisationen använder.

Andra leverantörer

Be samarbetspartner som levererar nätverk, VPN-lösningar, Bluetooth-anslutningar och tillbehör att se till att era Apple-enheter fungerar i er organisation. Nätverksleverantören kan hjälpa till att lägga upp en utvärderings- och driftsättningsstrategi i samband med att ni förbereder en nätverksuppgradering.



Förbereda inför driftsättningen

Testa den nya macOS-, iOS- eller iPadOS-versionen i samband med att Apple lanserar den offentligt. När den sedan är certifierad kan användarna installera den och informeras om de nya funktionerna.

Certifiera den offentliga versionen

Påbörja utvärderingen direkt när en ny mjukvaruversion släpps offentligt. Uppmuntra användarna att uppdatera sina Apple-enheter så snart som möjligt efter att ni har försäkrat er om att allt fungerar som det ska.

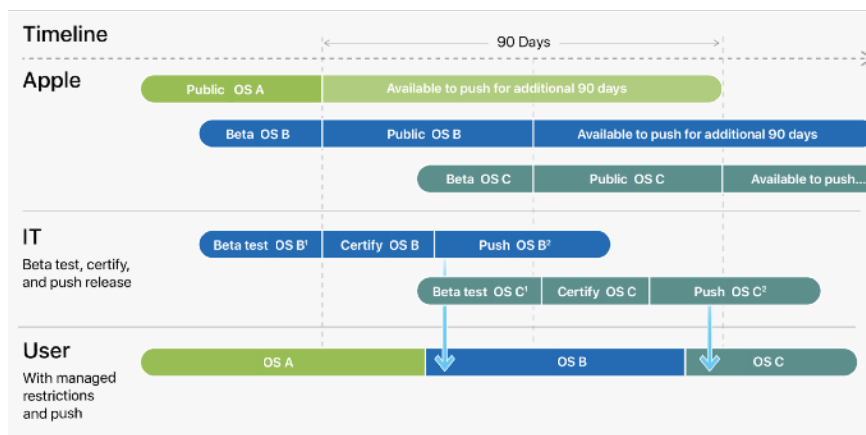
Involvera hela teamet

Det är viktigt att genomföra en omfattande slutlig utvärdering av den offentliga versionen innan användarna uppdaterar sina enheter. Detta även om dina team konsekvent har testat varje betaversion. Ditt särskilda team måste prioritera utvärderingen av den senaste versionen och metodiskt testa alla viktiga användningsfall. Samtidigt ska ni även låta teammedlemmar från olika deltagande verksamhetsgrupper testa viktiga användningsfall.

Schemalägg programuppdateringar

Vanligtvis är det bra om medarbetarna uppdaterar sina enheter till den senaste versionen så snart som möjligt. Ibland kan det däremot hända att en ny version släpps innan ni har hunnit certifiera föregående version. Med de senaste versionerna av macOS, iOS, iPadOS och till och med tvOS kan ni en kort tid hindra användarna från att trådlöst uppdatera sina enheter till det senaste operativsystemet. På så vis får ni tid och utrymme för en grundlig certifiering. När certifieringen sedan är klar kan ni välja vilken version användarna ska ladda ner och installera, och distribuera den till dem direkt.

I detta scenario har it-avdelningen tidigare testat, certifierat och distribuerat versionen "OS A". Nästa scenario visar hur man kan hantera ytterligare versioner när en MDM-begränsning tillämpas på övervakade enheter.



1. During the Beta testing phase, you can place an MDM restriction for a specified time that prevents users from manually updating their device once a version is publicly available.
2. You don't have to wait until the restriction expires to push out a software update once you've certified it. However, at the end of the delay period, users will get a notification to update to the earliest version that was available when the delay was triggered.

Dessa funktioner gör det möjligt att begränsa samt distribuera uppdateringar efter organisationens behov:

Hanterade mjukvaruuppdateringar

När det gäller övervakade macOS-, iOS-, iPadOS- och tvOS-enheter går det att skicka en MDM-begränsning som hindrar att användarna uppdaterar enheter manuellt under en viss period. Användarna kan fortsätta att uppdatera sina enheter med Apple Configurator eller Finder i macOS om de har beviljats åtkomst för iOS-, iPadOS- och tvOS-enheter. Den förinställda fördröjningen för den här begränsningen är 30 dagar och den träder i kraft så snart Apple släpper en uppdaterad version av ett operativsystem. Ni kan emellertid själva välja att ställa in mellan 1–90 dagar då uppdateringar inte kan utföras. När fördröjningsperioden är över får användarna en notis om att uppdatera till den tidigaste versionen av operativsystemet som var tillgänglig då fördröjningen trädde i kraft.

Påbörjade mjukvaruuppdateringar

När mjukvaruversionen har certifierats bör ni använda ett MDM-kommando för att skicka ut en mjukvaruuppdatering till alla övervakade enheter och uppmana användarna att uppdatera sina enheter. MDM-lösningen tillhandahåller då en lista med tillgängliga mjukvaruuppdateringar som kan skickas ut. Begränsningen aktiveras igen så snart Apple släpper nästa offentliga mjukvaruuppdatering även om ni skickar ut en ny mjukvaruuppdatering under en fördröjningsperiod.

Ni kan också använda detta MDM-kommando till att separera nedladdning och installation av uppdateringar, så att användarna störs så lite som möjligt och kan välja att installera när det passar dem. Om ni väljer installation vid annat tillfälle får ni också möjlighet att meddela medarbetarna innan uppdateringen skickas ut.

Obs! På macOS-datorer gäller begränsningarna enbart operativsystemsuppdateringar. Safari, säkerhetsuppdateringar och andra kompletterande uppdateringar till macOS begränsas inte.

Mer information om hur man bäst uppdaterar iPhone, iPad och iPod touch finns på: support.apple.com/HT204204

Kommunicera nästa steg med medarbetarna

Här är några saker att tänka på vad gäller kommunikationen med användarna angående uppdatering av Apple-enheter och installation av viktiga appar. Glöm inte att vara öppen och tydlig när ni kommunicerar med hela organisationen och med såväl interna som externa utvecklingsteam.

- Skicka ett mejl, uppdatera webbsidan eller skicka ett meddelande via ett internt meddelandeverktyg på lanseringsdagen. Det kan vara en god idé att kommentera sådant som fortfarande inte riktigt fungerar som det är tänkt.
- Publicera vanliga frågor och svar samt supportinformation på en intern webbplats eller wiki. Här kan ni ta upp sådant som lösta problem, artiklar ur kunskapsdatabaser, beskrivningar av nya funktioner samt bästa sättet att rapportera problem.
- Planera in uppföljande lunchmöten, lanseringssamtal och/eller webbseminarier.
- Sprid budskapet om vikten och värdet av fortsatt betatestning till alla avdelningar som berörs och se till att alla som behöver betainformationen också får den.

Informera användarna om de nya funktionerna

Om användarna förstår hur nya funktioner kan vara till nytta för dem är det mycket troligare att de uppgraderar snabbt. Berätta att den nya versionen bidrar till att hålla deras enheter skyddade och hjälper dem att vara mer produktiva. Var noga med att inkludera länkar till interna och externa resurser som innehåller ytterligare information om de senaste verktygen, funktionerna och apparna från Apple.

Sammanfattning

Apple är stolta över att leverera den bästa tekniken till slutanvändarna. Ni kan dra nytta av detta i företaget genom att hantera livscykeln för Apples plattformar på ett bra sätt. Med hjälp av metodisk testning av era appar och ekosystem under hela betaperioden kan ni snabbt dra fördel av de offentliga versionerna med nya funktioner, utökad säkerhet och förbättrad användarproduktivitet.

Läs mer om driftsättning och hantering av, samt säkerhetsfunktioner i macOS:
support.apple.com/guide/deployment-reference-macos

Läs mer om driftsättning av iOS och iPadOS samt funktioner för hantering och säkerhet:

support.apple.com/guide/deployment-reference-ios

Läs mer om MDM-inställningar för it-avdelningen:

support.apple.com/guide/mdm

Läs mer om Apple Business Manager:

support.apple.com/guide/apple-business-manager

Läs mer om hanterade Apple-ID:n för företag:

apple.com/se/business/docs/site/Overview_of_Managed_Apple_IDs_for_Business.pdf

Läs mer om Apple at Work:

www.apple.com/se/business/

Läs mer om it-funktioner:

www.apple.com/se/business/it/

Läs mer om säkerhet på Apple-plattformen:

www.apple.com/security/

Bläddra bland tillgängliga AppleCare-program:

www.apple.com/se/support/professional/

Upptäck Apple-utbildning och certifiering:

training.apple.com

Kontakta Apple Professional Services:

consultingservices@apple.com

© 2020 Apple Inc. Alla rättigheter förbehålls. Apple, Apples logotyp, AirPlay, AirPrint, Apple TV, Bonjour, FaceTime, FileVault, iMessage, iPad, iPhone, iPod touch, iTunes, Mac och macOS är varumärken som tillhör Apple Inc. och är registrerade i USA och andra länder. Swift är ett varumärke som tillhör Apple Inc. App Store, AppleCare, Apple Books, iCloud, iCloud Drive, iCloud Keychain och iTunes Store är servicemärken som tillhör Apple Inc. och är registrerade i USA och andra länder. IOS är ett varumärke eller registrerat varumärke som tillhör Cisco i USA och andra länder och används under licens. Namn på andra produkter och företag som nämns kan vara varumärken som tillhör respektive företag. Produktspecifikationer kan ändras utan föregående meddelande. Detta material tillhandahålls endast i informationssyfte. Apple åtar sig inget ansvar för dess användning.