



Informatie over het levenscyclusbeheer van Apple

Inhoud

[Inleiding](#)

[Moderne aanpak levenscyclusbeheer](#)

[Je omgeving voorbereiden](#)

[Apple platforms evalueren](#)

[Feedback geven](#)

[Klaarmaken voor de implementatie](#)

[Samenvatting](#)

“Het tevreden houden van onze klanten en werknemers is voor ons heel belangrijk, dus de investering in een grondig testproces is meer dan de moeite waard.”

Jennifer Paine
Senior Director Employee Mobility
Southwest Airlines

Inleiding

Over de hele wereld worden bedrijven in alle soorten en maten steeds mobieler. In de luchtvaart, wetshandhaving en de zorg worden Apple devices en -apps gebruikt om belangrijke taken uit te voeren. Nu mobiliteit steeds belangrijker wordt op de werkplek, is het belangrijk dat bedrijven investeren in veilige platforms, en processen opzetten waarmee ze die platforms up-to-date houden. Om deze stabiliteit te garanderen, hebben bedrijven een moderne aanpak ontwikkeld voor het testen en updaten van software. Deze aanpak is proactief en flexibel, en kan op lange termijn worden toegepast. Als software-updates snel en continu worden uitgevoerd, kan dat grote voordelen opleveren waarmee beveiligingsproblemen voor de bedrijfsomgeving in de kiem worden gesmoord. Zo blijft de integriteit van het platform gewaarborgd. Hierdoor wordt de uitvaltijd verminderd en zijn er minder compatibiliteitsproblemen, waardoor bedrijven hun klanten uitstekend van dienst kunnen zijn en werknemers kunnen profiteren van optimale gebruiksvriendelijkheid.

macOS, iOS en iPadOS zijn zo intuïtief dat gebruikers hun devices gemakkelijk zelf kunnen updaten. Ze kunnen met één tik de nieuwste versie van het betreffende besturingssysteem van Apple downloaden en installeren. Met een MDM-oplossing kun je ook geplande software-updates uitvoeren op devices onder supervisie.

Voordat je je gebruikers echter laat upgraden, is het belangrijk om eerst elke bètaversie te testen. Je bedrijfssystemen hebben namelijk hele specifieke vereisten. Naast het testen van elke bètaversie is het ook van belang dat de essentiële elementen van je bedrijfsomgeving (je IT-infrastructuur, MDM-oplossing van een andere fabrikant en zakelijke apps) er klaar voor zijn als er een nieuwe software-versie beschikbaar wordt gemaakt voor je gebruikers.

Iedere keer dat er een bètaversie beschikbaar komt, zijn er vier handelingen die moeten worden uitgevoerd: je omgeving voorbereiden, belangrijke onderdelen van het Apple platform evalueren, feedback geven en klaarmaken voor de implementatie.

Als je levenscyclusbeheer op een moderne manier aanpakt, kun je je werknemers hun devices zonder zorgen laten updaten. Daarnaast worden gegevens beter beveiligd, wordt de productiviteit verhoogd, is er minder uitvaltijd en is er meer tevredenheid onder de werknemers.

In dit document wordt uiteengezet wat voor je IT-afdeling de voordelen zijn van het levenscyclusbeheer van Apple en welke elementen bij dit proces komen kijken. Ook wordt er een duidelijk en herhaalbaar proces in kaart gebracht om te zorgen dat je altijd up-to-date bent met de nieuwste software van Apple.

Moderne aanpak levenscyclusbeheer



● iOS 13 ● iOS 12 ● Oudere versie

Zoals vastgesteld door de App Store op 27 januari 2020.



● iPadOS ● iOS 12 ● Oudere versie

Zoals vastgesteld door de App Store op 27 januari 2020.

Het implementeren van software-updates is van essentieel belang voor de beveiliging en integriteit van Apple platforms. Hierdoor blijft niet alleen je bedrijfsomgeving goed beveiligd, maar hebben gebruikers ook toegang tot de nieuwste features en beveiligingsverbeteringen. Voor je bedrijf is het dus belangrijk om het hele jaar door alle onderdelen van je mobiele omgeving te evalueren die met elkaar samenwerken. Zo kun je elke versie van iOS meteen na de release implementeren.

Bij Southwest Airlines weten ze welke invloed deze aanpak kan hebben op hun testprogramma voor mobiele bedrijfsvoering. Jennifer Paine, Senior Director van Employee Mobility, zegt het volgende over het belang van een moderne aanpak:

“Onze piloten en vliegtuigpersoneel zijn bij hun belangrijkste taken afhankelijk van iPads. We mogen daarom niet het risico lopen dat een update problemen veroorzaakt. Het tevreden houden van onze klanten en werknemers is voor ons heel belangrijk, dus de investering in een grondig testproces is meer dan de moeite waard.”

Als je de levenscyclus van het Apple platform op een moderne manier wilt beheren, moet je rekening houden met de volgende principes:

Het updaten van software vraagt om een herhalende aanpak

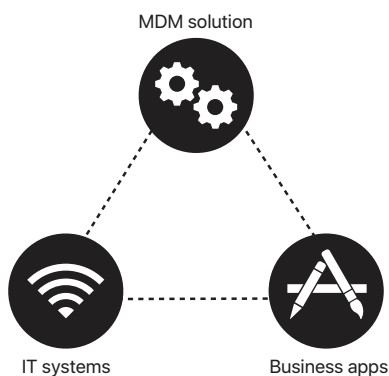
Het softwarelandschap verandert. Je kunt niet meer eindeloos wachten met het upgraden van je software, alleen maar omdat de systemen in het verleden altijd goed hebben gewerkt. In plaats daarvan zijn bedrijven proactiever geworden en updaten ze de Apple platforms meerdere keren per jaar om bij te blijven.

Apple brengt geregeld software-updates uit om te zorgen dat je devices goed beveiligd blijven en je hardware optimaal blijft werken. Het uitgangspunt van macOS, iOS en iPadOS is dat gebruikers het gemakkelijk zelf kunnen configureren en updaten. Bedrijven hoeven dus geen grootschalige implementatieprocedures meer in te zetten of systeemkopieën te maken om te kunnen upgraden.

Meerdere generaties van Apple producten kunnen profiteren van updates die je platform beschermen tegen beveiligingsproblemen, en die nieuwe productiviteitsfeatures bevatten.

Testen gaat het hele jaar door

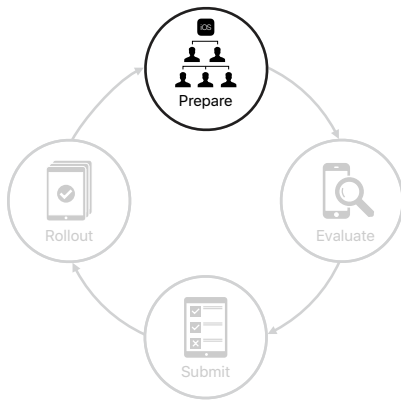
Houd bij wanneer er bètaversies van Apple uitkomen, zodat je iedere release gedurende het jaar kunt beoordelen en voorbereidingen kunt treffen voor eventuele toekomstige veranderingen. Of het nu een kleine update betreft of een grote, voor gebruikers en IT-teams is het belangrijk om alle updates te testen en te implementeren. Zo blijft de beveiliging gewaarborgd en zijn er minder compatibiliteitsproblemen. Hieronder zie je een overzicht van iOS-releasedatums uit het verleden.



Alles in je mobiele omgeving hangt met elkaar samen

macOS, iOS en iPadOS kunnen met nagenoeg iedere IT-omgeving worden geïntegreerd, van de netwerkinfrastructuur tot de integratie met voorzieningen. Zo kun je Apple devices naadloos binnen je omgeving gebruiken. Software-updates van Apple kunnen invloed hebben op de manier waarop verschillende voorzieningen met de besturingssystemen samenwerken, en dus ook op hoe Apple devices functioneren. Om die reden is het van belang om upgrades te blijven testen. Niet alleen op de devices van gebruikers, maar ook binnen het ecosysteem van je bedrijf als geheel.

Als je de levenscyclus van Apple platforms goed wilt beheer, komt daar het volgende bij kijken: je omgeving voorbereiden, belangrijke onderdelen van de Apple platforms evalueren, feedback geven en klaarmaken voor de implementatie.



Het beheer van de levenscyclus van Apple platforms bestaat uit de volgende stappen: voorbereiden, evalueren, feedback geven, implementeren.

Je omgeving voorbereiden

Voor het ontwikkelen van een programma voor het beheer van Apple platforms zijn een paar simpele stappen vereist. Ten eerste heb je teamleden nodig die fulltime aan het initiatief kunnen werken. Deze teamleden moeten daar ook voor worden getraind. Vervolgens meld je je aan voor het AppleSeed for IT-programma om toegang te krijgen tot bètasoftware en het evaluatieproces te beginnen. Tot slot moet je een proces opzetten voor het vernieuwen van devices. Denk hierbij aan financiering, het verschaffen van devices en het bieden van de juiste ondersteuning.

Teams samenstellen ter ondersteuning van je initiatief

Door teams op te leiden en in te zetten kun je mogelijke compatibiliteitsproblemen snel identificeren en oplossen. Stel een team samen dat is toegespitst op het evalueren van de belangrijkste onderdelen van de platforms van Apple, en maak kleinere teams van vrijwilligers die je afdelingen vertegenwoordigen.

Stel een gespecialiseerd team samen

Veel bedrijven die een gespecialiseerd team hebben toegevoegd aan hun testprogramma voor mobiele bedrijfsvoering om Apple platforms te evalueren, hebben daar de voordelen van gezien. Je kunt beginnen door een kleine groep testers bij elkaar te zoeken die beoordelen hoe macOS, iOS en iPadOS samenwerken met de belangrijkste bedrijfsonderdelen, zoals je MDM-oplossing, Exchange, je netwerkinfrastructuur en essentiële zakelijke apps. Kijk welke interne werknemers relevante ervaring hebben met QA of het testen van software, zodat die kunnen worden toegevoegd aan je bestaande IT-teams. Het testen kan ook worden uitbesteed aan een derde partij.

Funcieoverstijgende groepen bij het geheel betrekken

Het is ook wenselijk om vrijwilligers aan te wijzen die functionele ervaring hebben met de verschillende afdelingen. Bij een luchtvaartmaatschappij zijn er bijvoorbeeld verschillende afdelingen, zoals het grondpersoneel, ticketverkoop, technici, vluchtactiviteiten en trainingen. Door al je afdelingen bij het proces te betrekken, zorg je ervoor dat je in de praktijk alle scenario's test en de juiste feedback krijgt. De beste plek om je devices te testen, is je eigen bedrijfsomgeving.

- **Afdelingsleiders.** Ga bij elke afdeling op zoek naar de belangrijkste werknemer die als afdelingsleider kan dienen. Deze afdelingsleiders verzamelen input en communiceren de resultaten door naar je gespecialiseerde team. Potentiële kandidaten moeten geïnteresseerd zijn in bètatesten en de workflows van hun teamleden willen beheren.
- **Teamleden.** Selecteer werknemers voor het team die Apple devices gebruiken bij hun dagelijkse werkzaamheden. De grootte van elk team moet in verhouding zijn met de grootte van de desbetreffende afdeling.

Houd bij het selecteren van functieoverstijgende leiders en teamleden rekening met het volgende:

- Hoe gebruiken ze Apple devices en apps in hun rol?
- Hebben ze tijd om deel te nemen als ze dezelfde taak op meerdere devices moeten uitvoeren?
- Hebben ze tijd om documentatie door te nemen, zoals releaseopmerkingen?
- Kunnen ze software installeren, bugs identificeren en nuttige feedback geven?
- Zijn potentiële afdelingsleiders in staat om werknemers te motiveren en in meerdere groepen tegelijk te werken?

Bereid je werknemers voor

Nadat je de juiste werknemers hebt geselecteerd, kun je deze stappen volgen om iedereen snel klaar te stomen:

1. Zorg dat werknemers een persoonlijke of een beheerde Apple ID hebben, hun wachtwoord weten en toegang hebben tot de bètacontent.
2. Zorg dat teamleden bereid zijn om de bètasoftware te installeren op hun primaire devices. Dit is de beste manier om mogelijke problemen te signaleren.
3. Zorg dat je teamleden zich ervan bewust zijn dat ze bij bètatesten gegevens moeten vastleggen en feedback moeten geven als ze bugs vinden.
4. Neem samen met je team best practices door voor het melden van bugs. (Zie het gedeelte "Schrijf nauwkeurige bugrapporten" in dit document.)
5. Plan regelmatig rapportagebijeenkomsten en besprekingen in met je afdelingsleiders.

Toegang krijgen tot bètacontent

Apple biedt je teams op meerdere manieren toegang tot bètasoftware van Apple en andere content, waaronder releaseopmerkingen, feedbacktools, testplannen, productdocumentatie, en programma-aankondingen.

AppleSeed for IT-programma

Via dit bètatestprogramma, dat beschikbaar is voor alle bedrijven en onderwijsinstellingen, kun je de nieuwste bètasoftware evalueren in je eigen werkomgeving. Alle feedback die binnenkomt via het AppleSeed for IT-programma wordt in een speciale wachtrij geplaatst. Dit programma biedt ook gedetailleerde testplannen en enquêtes waarmee je kunt beoordelen hoe nieuwe features binnen je bedrijfsomgeving gaan werken.

Meld je met je beheerde Apple ID aan bij AppleSeed for IT:

appleseed.apple.com

Apple Developer Program

Als je van plan bent om apps te ontwikkelen, te testen en te publiceren in de App Store, meld je dan aan voor het Apple Developer Program. Apps op maat die door interne of externe ontwikkelaars zijn gemaakt voor je bedrijf, kunnen ook via het Apple Developer Program worden gedistribueerd. Als je je bedrijf voor dit programma aanmeldt, kun je je apps bouwen en testen zodat ze klaar zijn voor het nieuwe besturingssysteem. Als op jouw bedrijf een specifiek bedrijfsscenario van toepassing is waarvoor privé-distributie rechtstreeks onder werknemers vereist is met behulp van interne systemen of via een MDM-oplossing, meld je dan aan voor het Apple Developer Enterprise Program.

Voor meer informatie over het Apple Developer Program ga je naar:

developer.apple.com/programs

Je Apple devices inventariseren

De nieuwste versies van de Apple besturingssystemen werken nog steeds op devices die jaren geleden op de markt zijn gekomen. Daarom is het van belang dat je de nieuwste bèta test op alle devices die op dit moment bij jouw bedrijf in gebruik zijn. Voor bedrijven die streven naar een goede ROI kan het voordelig zijn om een nieuwe versie op bestaande hardware te laten draaien. Toch zien veel bedrijven in dat het ook verstandig is om devices om de zoveel jaar te vervangen. Door je technologie geregeld te upgraden binnen een leaseprogramma heb je minder last van compatibiliteitsproblemen en voorkom je de kosten die gepaard gaan met het gebruik van verschillende generaties apparatuur. Je kunt in aanmerking komende devices ook inruilen om korting te krijgen op nieuwe Apple devices, of om de maandelijkse kosten van je provider te verlagen. Naast een financieringsprogramma kun je ook baat hebben bij Apple programma's en MDM om je devices te configureren en je gebruikers ondersteuning te bieden.

Werk samen met Apple partners en je interne wervingsteams die je kunnen helpen bij het beheren van deze levenscyclus voor je bedrijf. Deze partners kunnen ondersteuning bieden bij elke fase van de levenscyclus, van het inkopen van devices tot het vernieuwen van de hardware. Hierdoor kunnen je IT-teams zich volledig richten op strategische projecten voor het bedrijf.



Apple platforms evalueren

Als je alle juiste werknemers hebt ingeschakeld en ook de juiste hulpmiddelen ter beschikking hebt, is het tijd om een strategie te vormen voor de evaluatie van het platform. Kijk welke onderdelen van jouw bedrijf het meest afhankelijk zijn van de Apple platforms. Bepaal welke gebruiksscenario's en workflows het gebruikelijkst zijn en wijs die toe aan teamleden. Ontwikkel daarna een evaluatieproces voor kernonderdelen.

Je infrastructuur in kaart brengen

Maak een overzicht van je bedrijfsecosysteem om te zorgen dat alle elementen tijdens het testen vlekkeloos samenwerken.

IT-systemen en -voorzieningen

Maak een overzicht van alle IT-systemen en -voorzieningen binnen het bedrijf die moeten worden geëvalueerd. Valideer Exchange-functies, zoals e-mail, contacten, agenda, taken en notities. Test de verbindingen binnen en buiten je netwerk, waaronder wifi, eenmalige aanmelding en VPN, en controleer de verbindingen van Bluetooth-devices en -accessoires. Controleer back-endsystemen: zorg dat dataservers, middleware en verificatiesystemen efficiënt werken en op een slimme manier toegang bieden tot gegevens.

MDM-oplossing van een andere fabrikant

Als je bedrijfsdevices en -gegevens wilt beheren, is het kiezen van een MDM-oplossing van een andere fabrikant van essentieel belang. Hierdoor kun je bijvoorbeeld configuratiepayloads, restricties, en commando's testen met je devices en apps. Probeer erachter te komen welke soorten Apple devices er op je netwerk worden gebruikt en of deze van het bedrijf zijn of van de gebruiker zelf. Zo kun je de beste manier van beheer bepalen.

App Store-apps en apps op maat

App Store-apps en apps op maat vormen de basis voor de workflow in je bedrijf. Zorg dat je eerst alle macOS-, iOS- en iPadOS-apps test die voor jouw bedrijf en gebruikers het belangrijkste zijn.

- **App Store-apps:** Laat je gespecialiseerde team de functionaliteit beoordelen van alle apps, zoals apps voor productiviteit en samenwerking, en ingebouwde apps zoals Mail, Agenda en Contacten. Het is misschien nodig om samen te werken met belangrijke ontwikkelaars en met TestFlight hun apps te testen voordat die in de App Store komen te staan. Zorg dat deze apps goed samenwerken met MDM en IT-voorzieningen zoals app-gebonden VPN en de configuratie van beheerde apps. Test de nieuwe features en controleer of alle bijbehorende hardware nog steeds compatibel is.
- **Apps op maat:** Vraag je interne of externe ontwikkelaars om een plan op te zetten voor het testproces. Neem genoeg tijd om nieuwe features in gebruik te nemen en te controleren of apps werken met de nieuwe bèta zodra die beschikbaar is gekomen. TestFlight maakt het je makkelijker gebruikers uit te nodigen, je apps te testen en waardevolle feedback te verzamelen voordat je ze uitbrengt. Apps op maat die worden gedistribueerd via Apple Business Manager, kunnen ook profiteren van TestFlight. Om te garanderen dat de implementatie soepel verloopt, moeten apps op maat worden gevalideerd voordat besturingssystemen voor

gebruikers beschikbaar komen. De teams moeten ervoor zorgen dat nieuwe features binnen 90 dagen na een release geïntegreerd zijn.

Bepalen wat er moet worden getest

Nu je een beeld hebt van alle belangrijke onderdelen van je bedrijf, kun je alle gebruiksscenario's op een rijtje zetten die moeten worden getest. Apps op maat moeten door interne en externe app-ontwikkelaars worden getest op elke nieuwe versie van de bètasoftware.

Veel bedrijven hebben honderden gebruiksscenario's vastgelegd die bij elke nieuwe bèta van Apple worden getest. Dankzij dit systeem beschikken de teams van deze bedrijven over vaste methoden om nieuwe features, mogelijke regressies en de integraties te testen.

Gebruiksscenario's vastleggen

Om het testproces op een overzichtelijke manier bij te houden, kun je een spreadsheet samenstellen waar alle gebruiksscenario's in zijn opgenomen. Geef prioriteit aan scenario's die voor je afdelingen het belangrijkste zijn en zet voor elk gebruiksscenario de teststappen op een rij. Wijs de gebruiksscenario's toe aan teamleden, die vervolgens voor elk scenario het resultaat van de test aangeven. Je kunt ook software aanschaffen voor levenscyclusbeheer waarmee je het testen coördineert en het overzicht houdt op systeemvereisten, testcases, plannen en bugs.

Een spreadsheet voor het testen van gebruiksscenario's zou er als volgt uit kunnen zien:

Scenario	Teststappen	Gebied	Categorieën	Groepsactiviteit	Werknemer	Resultaat
Nieuwe e-mail aanmaken en versturen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Open Mail 2. Tik op symbool voor nieuwe mail (rechtsonder) 3. Voer ontvanger en onderwerp in 4. Tik op 'Stuur' 5. Controleer of e-mail is aangekomen 	IT	Exchange ActiveSync	Vluchtactiviteiten, ticketverkoop, trainingen	Gebruiker 1	Verwacht
Agenda synchroniseren	<ol style="list-style-type: none"> 1. Open Agenda 2. Controleer of vergaderingen in desktop-app verschijnen in Agenda-app 	IT	Exchange ActiveSync	Vluchtactiviteiten, ticketverkoop, trainingen	Gebruiker 2	Testen
Device-instellingen doorzetten	<ol style="list-style-type: none"> 1. Exchange ActiveSync-payload 2. Beheerde Mail-domeinen 3. Wifi-profielen 4. Certificaten 5. App-gebonden VPN-profiel 	MDM	MDM	Alle afdelingen	Gebruiker 1	Probleem vastgesteld
Een maatwerk-app installeren	<ol style="list-style-type: none"> 1. Open de winkel voor bedrijfsapps 2. Tik op de app 'Acme, Inc.' 3. Vraag de app aan met een tik 4. Installeer de app wanneer daar een melding voor verschijnt 5. Controleer of app is geïnstalleerd 	Apps	Maatwerk-apps, MDM	Alle afdelingen	Gebruiker 3	Verwacht
Bestand openen dat bewaard is in app voor documenten	<ol style="list-style-type: none"> 1. Open app voor documenten 2. Tik op een map om die te openen 3. Tik op een bestand dat erin staat 4. Controleer of het bestand wordt geopend 	Apps	App Store-apps, MDM	Vluchtactiviteiten, ticketverkoop, trainingen	Gebruiker 3	Testen

Eigen maatwerk-apps controleren

Als er bij je bedrijf apps op maat worden ontwikkeld, zorg dan dat je teams van interne en externe ontwikkelaars deze apps bij elke bètaversie evalueren. Zo kunnen ze bepalen welke impact nieuwe API's en programmeertalen hebben. Om deze controle te kunnen uitvoeren, biedt Apple via het Apple Developer Program toegang tot bètaversies van Swift, Xcode en besturingssystemen. Neem bij het evaluatieproces de volgende richtlijnen in acht.

- **Houd alle aankondigingen goed bij.** De laatste updates voor ontwikkelaars, tips en instructies zijn te vinden op developer.apple.com/news/. Als je meer wilt weten, kun je ook video's van WWDC-sessies bekijken op developer.apple.com/videos/.
- **Lees de releaseopmerkingen.** Zorg dat je van elke bèta van de releaseopmerkingen downloadt en leest. Voor de volledigheid kun je een samenvatting sturen naar de teamleden.
- **Controleer of API's, Swift of Xcode vernieuwd zijn.** Hoe sneller je mogelijke vernieuwingen signaleert, zoals veranderingen in de semantiek van een API, hoe meer tijd je hebt om deze vernieuwingen te implementeren en te testen.
- **Test de compatibiliteit.** Test apps op de unieke softwareconfiguraties die je gebruikers kunnen hebben, zoals de vorige versie, de nieuwste versie en de huidige bèta. Zorg dat elke OS-versie die je app gaat ondersteunen test op devices met dezelfde architectuur, schermresolutie en PPI.
- **Voer een visuele test uit.** Kijk hoe je apps presteren als het gaat om de resolutie, het aantal pixels, de lay-out, de uitlijning en de oriëntatie van het scherm.
- **Dien bugrapporten in.** Hoewel het bespreken van problemen op het Apple Developer-forum handig kan zijn voor het uitwisselen van informatie, is het geen vervanging voor een bugrapport. Als je een bugrapport indient, zorg je ervoor dat een daadwerkelijke bug kan worden vastgesteld en verholpen voordat de update van Apple beschikbaar komt. (Zie het gedeelte 'Feedback geven' voor meer informatie.)
- **Voer nieuwe normen in.** Als er nieuwe normen worden aangekondigd, zorg dan dat die op de aangegeven datum worden ingevoerd. Dit is van belang als je apps wilt distribueren bij de App Store.

Voor meer informatie over het testen van je apps op bètaversies van OS-releases ga je naar:

developer.apple.com/library

Het evaluatieproces opzetten

Voor het evalueren van de belangrijkste onderdelen van je bedrijf is het belangrijk dat je een uniform proces opzet. Zo weten alle teams waar ze aan toe zijn en zit iedereen op dezelfde lijn.

Zorg dat je meldingen ontvangt van nieuwe bètaversies

Je hoeft niet te wachten op een latere versie van een bèta. Begin direct met testen en feedback geven. Hoe eerder Apple je feedback krijgt, hoe eerder er veranderingen kunnen worden doorgevoerd. Zorg dat je op de hoogte blijft van nieuwe bètaversies van besturingssystemen door je in te schrijven voor de RSS-feed via developer.apple.com/news. Ondanks dat elke bèta op een ander tijdstip uitkomt, kan het van pas komen om te kijken naar de releasetijdstippen van bèta's in vorige jaren. Zo kun je inschatten wanneer er nieuwe bèta's uitkomen en zorgen dat je teams ervoor beschikbaar zijn.

Bekijk de omvang van de veranderingen

Voordat je nieuwe bètasoftware installeert, doe je er verstandig aan om eerst de releaseopmerkingen te lezen voor fixes en nieuwe features. Zo bepaal je welke veranderingen je Apple ecosysteem zouden kunnen beïnvloeden. Kijk op de website van Apple en de AppleSeed for IT-portal of er aankondigingen of documenten zijn over updates, en deel de prerelease-informatie met je teams om te zorgen dat iedereen op de hoogte is van de veranderingen.

Geef prioriteit aan bepaalde gebruikersgroepen, gebruiksscenario's en apps

Stel vast welke gebruikersgroepen voor het bedrijf de belangrijkste functies hebben. Test deze groepen als eerste en evalueer de gebruiksscenario's en apps die voor deze groepen het belangrijkste zijn.

Geef verschillende teams verschillende prioriteiten

Kijk iedere week naar de beschikbaarheid van je gespecialiseerde team en die van de functieoverstijgende groepsleiders en hun teams. Laat je gespecialiseerde team als eerste beginnen met iedere testprocedure voordat je groepsleiders en teamleden inschakelt uit groepen die kritiek zijn voor het bedrijf.



Feedback geven

Door feedback te geven aan AppleCare en de technische teams van Apple, stel je Apple in staat om problemen op te sporen die invloed hebben op je bedrijfsomgeving. Deze problemen kunnen vervolgens worden opgelost, waardoor macOS, iOS en iPadOS voor je gebruikers wordt verbeterd.

Feedback geven aan Apple

Apple biedt een betrouwbare tool voor het geven van feedback. Feedbackassistent is beschikbaar op iPhone, iPad, Mac en het internet. Hiermee kun je gemakkelijker nauwkeurige bugrapporten indienen en verzoeken voor verbeteringen van API's en tools. Hoe eerder je je feedback indient, hoe groter de kans is dat je problemen in de openbare versie verholpen zijn. Met de app kun je gebeurtenissen vastleggen op het moment dat er iets fout gaat. Als je bij de app inlogt en feedback instuurt, krijg je een feedback-code die je kunt gebruiken in je communicatie met je team en Apple.

Feedbackassistent-app

Met deze app leg je problemen vast op het moment dat er iets fout gaat. Ook kun je het meteen melden als er iets niet goed werkt met je IT-systemen en -voorzieningen of met je MDM-beleid. Je kunt bijvoorbeeld de Feedbackassistent-app gebruiken als je maatwerk-app niet goed functioneert met VPN. Op een iOS- of iPadOS-device start je de Feedbackassistent-app vanaf het beginscherm, waarna je problemen meteen kunt vastleggen. Op een macOS-computer start je de Feedbackassistent-app vanuit de Finder. Als je bij de app inlogt en feedback instuurt, krijg je een feedback-code die je kunt gebruiken in je communicatie met je team en Apple. In de app kun je ook opzoeken welke feedback je al gegeven hebt, in het gedeelte 'Verstuurd'.

Feedbackassistent-website

Met deze tool kun je bugs insturen die te maken hebben met je maatwerk-apps. Daarnaast kun je verzoeken indienen voor verbeteringen van API's en ontwikkeltools, en bijhouden wat je hebt verstuurd. Problemen met de werking van je apps op maat kunnen het resultaat zijn van een framework-bug in de bèta. Ook kan er door een verandering in het framework een bug zijn ontstaan in de code van je app. Als het probleem eruitziet als een framework-bug, kan je team van interne of externe app-ontwikkelaars je voorbeeldcode (als een uitvoerbaar Xcode-project) als bijlage toevoegen aan een bugrapport. Deze kunnen ze dan insturen via de Feedbackassistent op de Developers-website.

Voor meer informatie over Feedbackassistent ga je naar:

feedbackassistant.apple.com

Opmerking: Bugs die met een persoonlijke Apple ID zijn gelogd via Feedbackassistent komen niet in de voorrangswachtrij voor AppleSeed for IT. Als Apple devices of apps niet goed werken met je IT-systemen en -voorzieningen, of met je MDM-beleid, gebruik je de Feedbackassistent-app met een beheerde Apple ID van je bedrijf.

Nauwkeurige bugrapporten schrijven

Als je bugrapporten al vroeg tijdens het bètaproces indient, kun je er zeker van zijn dat je problemen worden verholpen. Wees zo specifiek mogelijk bij het schrijven van bugrapporten en beperk elk rapport tot één probleem. Door zo veel mogelijk details te geven, zoals die in de lijst met suggesties hieronder, stel je Apple in staat om de informatie direct naar de juiste teams te sturen en voorkom je dat er naar extra informatie moet worden gevraagd. Als er toch meer informatie nodig is, dan neemt iemand van Apple contact met je op.

- Geef je bug een beschrijvende titel, zodat de teams van Apple je probleem makkelijk kunnen herkennen.
- Geef duidelijk aan wat je tijdens het testen verwachtte, wat er gebeurde en waarom het volgens jou een probleem is.
- Stuur screenshots en/of een video mee die weergeven wat er op het device te zien is.
- Zet de stappen die moeten worden gevolgd om het probleem te reproduceren duidelijk op een rij.
- Verzamel alle relevante logbestanden van iOS- en iPadOS-devices of macOS-consoles en stuur ze mee.
- Gebruik een reproduceerbare testcase als dat mogelijk is.

Voor meer informatie over logbestanden, reproduceerbare testcases en andere gegevens ga je naar:

appleseed.apple.com/sp/help/feedback

Bekijk je feedback

Kijk in de Feedbackassistent-app nog eens de feedback terug die je hebt ingezonden of als concept hebt bewaard. Je kunt ook zien of je voor bepaalde feedback nog iets moet doen of extra informatie moet geven, en bij een nieuwe bètaversie krijg je een melding dat je problemen zijn verholpen. Bij elke bèta worden in de releaseopmerkingen van AppleSeed for IT de belangrijkste problemen vermeld die zijn opgelost sinds de vorige bètaversies.

Hulp van AppleCare

Als je AppleCare voor bedrijven of AppleCare OS Support hebt, kun je controleren of problemen uit eerdere software-releases zijn verholpen in een nieuwe bètaversie. Bij het testen kun je ondersteuning krijgen van het AppleCare Enterprise Support-team of een Apple Systems Engineer (SE) en ze via de Feedbackassistent-app op de hoogte brengen van problemen die implementatie in de weg staan. Deze ervaren Apple vertegenwoordigers kunnen je begeleiden bij het testen, het versturen van feedback en het bijhouden van problemen.

Opmerking: Feedback die is gelogd via AppleCare komt niet in de voorrangswachtrij voor AppleSeed for IT. Het is aan te raden om ook met de beheerde Apple ID van je bedrijf feedback in te sturen via de Feedbackassistent-app.

Samenwerken met aanbieders van oplossingen

Om er zeker van te zijn dat je apps en devices met elke bètaversie van OS naar behoren blijven werken, is het belangrijk om externe leveranciers in te schakelen die Apple platforms ondersteunen. Je kunt dan tegelijkertijd hun bèta-oplossingen testen.

MDM-leveranciers

Zorg ervoor dat het platform van je MDM-leverancier nieuwe bètaversies van macOS, iOS en iPadOS blijft ondersteunen en dat je in de gaten houdt wanneer nieuwe features worden ondersteund. Volg eventueel het bètaprogramma van je MDM-leverancier. Idealiter zou je de beheermogelijkheden van je MDM-oplossing in bèta moeten testen op devices waar ook de nieuwste bètaversie van het Apple besturingssysteem op draait. Op die manier krijg je een goed beeld van waar je werknemers mee te maken krijgen.

App-ontwikkelaars

Omdat je werknemers in hun dagelijkse bezigheden afhankelijk zijn van apps, moet je app-ontwikkelaars op de hoogte brengen van compatibiliteitsproblemen die door de nieuwe bèta zijn ontstaan voor belangrijke apps uit de App Store. Dit geldt ook voor andere softwareoplossingen die door je bedrijf worden gebruikt.

Andere leveranciers

Je kunt de leveranciers die verantwoordelijk zijn voor je netwerk, VPN, Bluetooth-verbindingen en accessoires vragen om te zorgen dat je Apple devices binnen je bedrijf goed blijven werken. Als je voorbereidingen treft voor een upgrade van het netwerk, kun je samen met je netwerkleverancier een strategie ontwikkelen voor evaluatie en implementatie.

Klaarmaken voor de implementatie

Zodra de nieuwe macOS-, iOS- en iPadOS-versie door Apple beschikbaar is gemaakt, kun je het nieuwe besturingssysteem testen, gebruikers aanmoedigen het te installeren en je werknemers vertellen over de nieuwe features.



De openbare versie certificeren

Als er een nieuwe softwareversie uitkomt, begin dan direct met de evaluatie ervan. Zodra je zeker weet dat alles werkt zoals het hoort, kun je je gebruikers aanmoedigen om hun Apple devices zo snel mogelijk te updaten.

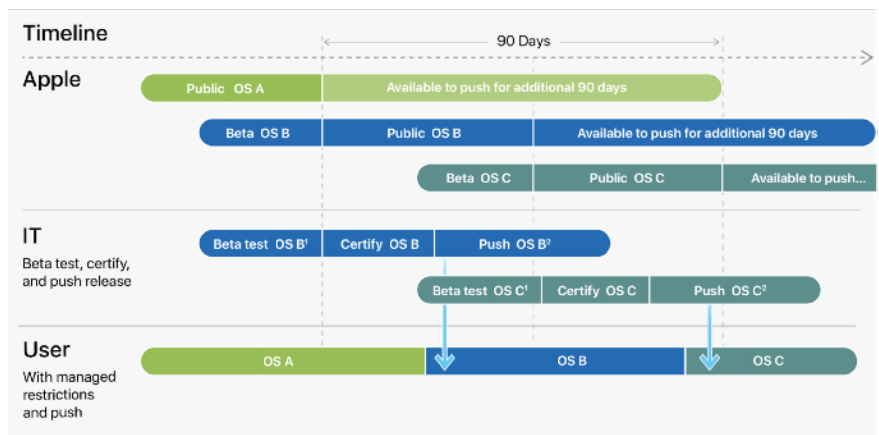
Betrek je hele team erbij

Ondanks het feit dat je teams steeds iedere bètaversie hebben getest, is het toch belangrijk om de publieke versie uitvoerig te evalueren voordat gebruikers hun devices updaten. Je gespecialiseerde team moet deze evaluatie voorrang geven en alle belangrijkste gebruiksscenario's methodisch testen. Laat teamleden uit deelnemende afdelingen tegelijkertijd hetzelfde doen.

Voer geplande software-updates uit

Natuurlijk wil je dat werknemers hun devices zo snel mogelijk bijwerken naar de nieuwste versie. Het kan echter gebeuren dat er een nieuwe versie verschijnt terwijl je de vorige versie nog moet certificeren. Met de nieuwste versies van macOS, iOS, iPadOS en zelfs tvOS kun je uitstellen dat gebruikers zelf hun devices voor een korte periode bijwerken naar het nieuwste besturingssysteem. Zo heb je de nodige tijd en flexibiliteit voor een uitgebreide certificering. Zodra je klaar bent, kun je kiezen welke update mag worden gedownload en geïnstalleerd. Je kunt deze versie rechtstreeks naar gebruikers pushen.

In dit scenario heeft het IT-team versie 'OS A' al eerder getest, gecertificeerd en gepusht. Hier wordt aangegeven hoe je nieuwe versies kunt beheren als een MDM-beperking wordt gebruikt voor devices onder supervisie.



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.

Met deze features kun je updates beperken en pushen afhankelijk van de behoeften van je bedrijf:

Beheerde software-updates

Voor elke macOS-, iOS- iPadOS- en tvOS-device onder supervisie kun je met een MDM-beperking uitstellen dat gebruikers zelf een device bijwerken via het draadloze netwerk. Gebruikers kunnen hun devices nog steeds via Apple Configurator of Finder in macOS bijwerken als ze toegang hebben tot iOS-, iPadOS- en tvOS-devices. Als je deze beperking toepast, is de uitstelperiode standaard 30 dagen. Deze gaat in op het moment dat Apple een update van een besturingssysteem uitbrengt. Je kunt de duur van de periode desgewenst wijzigen tot maximaal 90 dagen. Na afloop van de uitstelperiode krijgen gebruikers een melding om hun device bij te werken naar de vroegste versie van het besturingssysteem die beschikbaar was op het moment dat het uitstel inging.

Gepushte software-updates

Zodra je een softwareversie hebt gecertificeerd, is het raadzaam om met een MDM-commando een software-update te pushen naar devices onder supervisie. Daarbij vraag je gebruikers hun devices te updaten. Je MDM-oplossing geeft aan welke software-updates beschikbaar zijn om te pushen. Als je een software-update pusht terwijl de beperking voor beheerde software-updates van kracht is, wordt de beperking weer actief zodra de volgende openbare software-update van Apple verkrijgbaar is. Je kunt dit MDM-commando ook gebruiken om het downloaden en installeren van updates te scheiden. Gebruikers kunnen de update dan installeren wanneer het hen uitkomt. Bij installatie op een ander moment heb je ook de gelegenheid om werknemers te informeren voordat je een update pusht.

Opmerking: Op macOS-devices worden de software-updates beperkt tot updates van het besturingssysteem. Safari, beveiligingsupdates of andere updates voor macOS vallen niet onder de beperking.

Voor meer informatie over hoe je het best iPhone, iPad of iPod touch kunt bijwerken ga je naar:

support.apple.com/HT204204

Volgende stappen met werknemers bespreken

Hier volgen enkele overwegingen voor de communicatie met gebruikers over het updaten van hun Apple devices en installeren van belangrijke apps. Wees transparant in de communicatie met je bedrijf en je interne en externe app-ontwikkelaars.

- Op de dag van de lancering kun je een e-mail rondsturen, je webpagina updaten of een aankondiging rondsturen via een intern berichtensysteem. Hierbij is het verstandig om gebieden aan te kaarten die misschien nog niet naar behoren werken.
- Publiceer op je intranetsite of wiki veelgestelde vragen en informatie over ondersteuning. Vermeld ook problemen die nu zijn opgelost, Knowledge Base-artikelen, informatiebronnen voor nieuwe voorzieningen en de beste manier om problemen te rapporteren.
- Organiseer lunchsessies, introductiegesprekken en/of webinars.
- Onderstreep hoe belangrijk en waardevol het testen van bètaversies is voor alle functionele afdelingen. Deel de informatie over de bètaversie met alle gebruikers die deze informatie nodig hebben.

Gebruikers inlichten over de nieuwe features

Als je gebruikers begrijpen wat de voordelen zijn van nieuwe macOS-, iOS- en iPadOS-features, zijn ze veel eerder geneigd om te upgraden. Laat ze weten dat hun devices met de nieuwe release beter zijn beveiligd, en dat ze er productiever mee aan de slag kunnen. Vergeet niet om in je communicaties links op te nemen naar interne en externe informatiebronnen waarin ze meer kunnen lezen over de nieuwste tools, features en apps van Apple.

Samenvatting

Met trots maakt Apple de beste technologie voor eindgebruikers. Deze technologie kun je binnen je bedrijf inzetten als je de levenscyclus van Apple platforms op de juiste manier beheert. Door je apps en ecosysteem methodisch te testen op bètaversies van kun je al in een vroeg stadium alles halen uit de publieke versies. Zo profiteer je als eerste van nieuwe features, verbeterde beveiliging, verhoogde productiviteit en een betere bedrijfsvoering.

Lees meer over implementatie, beheer en beveiliging van macOS:

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

Lees meer over implementatie, beheer en beveiliging van iOS en iPadOS:

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

Lees meer over MDM-instellingen voor IT:

support.apple.com/guide/mdm

Lees meer over Apple Business Manager:

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

Lees meer over beheerde Apple ID's voor bedrijven:

[apple.com/nl/business/docs/site/](https://apple.com/nl/business/docs/site/Overview_of_Managed_Apple_IDs_for_Business.pdf)

[Overview_of_Managed_Apple_IDs_for_Business.pdf](https://apple.com/nl/business/docs/site/Overview_of_Managed_Apple_IDs_for_Business.pdf)

Lees meer over Apple at Work:

www.apple.com/nl/business/

Lees meer over features voor IT :

www.apple.com/nl/business/it/

Lees meer over Apple platformbeveiliging:

support.apple.com/guide/security

Bekijk de beschikbare AppleCare-programma's:

www.apple.com/nl/support/professional/

Bekijk de Apple cursussen en certificering:

training.apple.com

Neem contact op met Apple Professional Services:

consultingservices@apple.com

© 2020 Apple Inc. Alle rechten voorbehouden. Apple, het Apple logo, AirPlay, AirPrint, Apple TV, Bonjour, FaceTime, FileVault, iMessage, iPad, iPhone, iPod touch, iTunes, Mac en macOS zijn handelsmerken van Apple Inc., die zijn gedeponeerd in de Verenigde Staten en andere landen. Swift is een handelsmerk van Apple Inc. App Store, AppleCare, Apple Books, iCloud, iCloud Drive, iCloud Keychain en iTunes Store zijn dienstmerken van Apple Inc., die zijn gedeponeerd in de Verenigde Staten en andere landen. IOS is een handelsmerk of gedeponeerd handelsmerk van Cisco in de Verenigde Staten en andere landen dat in licentie wordt gebruikt. Andere product- en bedrijfsnamen die worden genoemd, kunnen handelsmerken zijn van hun respectieve eigenaars. Productspecificaties kunnen zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. Dit materiaal wordt uitsluitend aangeboden ter informatie. Apple aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid met betrekking tot het gebruik van deze informatie.