



Řízení životního cyklu iOS

Moderní přístup k připravenosti platformy



Obsah

Strana 3	Shrnutí
Strana 4	Moderní přístup k řízení životního cyklu
Strana 6	Příprava vašeho prostředí
Strana 9	Vyhodnocení platformy iOS
Strana 13	Poskytování zpětné vazby
Strana 16	Příprava na nasazení
Strana 18	Shrnutí

Shrnutí

„Zajištění komfortu práce našich zákazníků a zaměstnanců je maximálně důležité a vyplatí se investovat do pečlivě prováděného testování.“

Jennifer Paine
Senior Director Employee Mobility
Southwest Airlines

Firmy z celého světa, bez ohledu na oblast podnikání, díky mobilitě znova objevují svoje možnosti. Obory jako letectví, policie a zdravotnictví využívají iOS zařízení a aplikace k provádění základních pracovních úkonů. Protože neustále vzrůstá důležitost mobility na pracovištích, musí firmy investovat do bezpečných platforem a zavádět procesy jejich aktualizace. V zájmu udržení této úrovně stability přijímají firmy moderní přístup k proaktivnímu, pohotovému a trvalému testování a aktualizování softwaru. Rychlé a nepřetržité provádění aktualizací softwaru přináší významné výhody, díky kterým mohou být podniková prostředí o krok napřed před vznikajícími bezpečnostními hrozbami, a díky kterým je zajištěna ta nejvyšší úroveň integrity platformy. Firmy tak mohou minimalizovat prostoje a problémy s kompatibilitou, poskytovat lepší služby zákazníkům a zprostředkovávat zaměstnancům maximální uživatelský komfort.

iOS uživatelům umožňuje snadno a intuitivně aktualizovat jejich zařízení – nejnovější verzi iOS si mohou stáhnout a nainstalovat pouhým klepnutím. Aktualizace softwaru na dozorovaných zařízeních taky můžete plánovat pomocí svého řešení správy mobilních zařízení MDM (Mobile Device Management).

Než ale své uživatele vyzvete k upgradu, je velmi důležité každou betaverzi iOS otestovat, protože váš technologický ekosystém má jedinečné požadavky. Při veřejném vydání nové verze iOS pro vaše uživatele musí být taky připravené klíčové části vašeho prostředí – vaše IT infrastruktura, externí řešení MDM a aplikace nezbytně nutné pro vaše podnikání. To je stejně důležité jako testování jednotlivých betaverzí.

Přizpůsobení se životnímu cyklu platformy iOS zahrnuje čtyři průběžné aktivity pro každou novou betaverzi: přípravu prostředí, vyhodnocení klíčových oblastí platformy iOS, poskytování zpětné vazby a přípravu na nasazení.

Když implementujete moderní přístup k řízení životního cyklu, nejen že můžete uživatele bez obav nechat provádět aktualizace, ale získáte taky vyšší bezpečnost dat, větší produktivitu, maximální dobu provozuschopnosti a větší spokojenost zaměstnanců.

Tento dokument je určen k tomu, aby IT týmu vaší organizace pomohl pochopit výhody implementace řízení životního cyklu iOS, zvážit všechny faktory, které se podílejí na řízení tohoto procesu a zavést jasný a opakovatelný proces, který zajistí připravenost na nejnovější software od společnosti Apple.

Moderní přístup k řízení životního cyklu



Nasazování aktualizací softwaru je klíčové k zajištění bezpečnosti a integrity platformy iOS. Nejenom, že vaše prostředí bude neustále bezpečné, ale vaši uživatelé iOS taky budou moci využívat přínosy nejnovějších funkcí a bezpečnostních oprav. Proto je důležité, aby vaše organizace celoročně vyhodnocovala všechny klíčové oblasti, které se společně podílí na fungování vašeho mobilního prostředí, a byli tak hned první den po zveřejnění každé nové verze připraveni na její okamžité nasazení.

Společnost Southwest Airlines tento přístup využívá ve svém podnikovém programu testování mobilních zařízení, a považuje ho za přínosný. Jennifer Paine, Senior Director of Employee Mobility, popisuje, jak důležité je využívat moderní přístup:

„Naši piloti a palubní personál využívají iPady k důležitým operacím klíčovým pro jejich práci. Nemůžeme riskovat, aby nějaká aktualizace iPadu způsobila problém s jeho používáním. Zajištění komfortu práce našich zákazníků a zaměstnanců je maximálně důležité a vyplatí se investovat do pečlivě prováděného testování.“

Přizpůsobení se modernímu životnímu cyklu platformy iOS znamená přijetí následujících principů:

Aktualizace softwaru vyžaduje iterační přístup

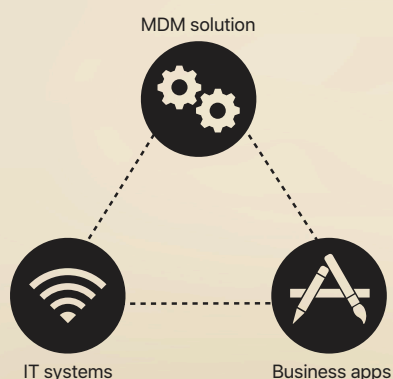
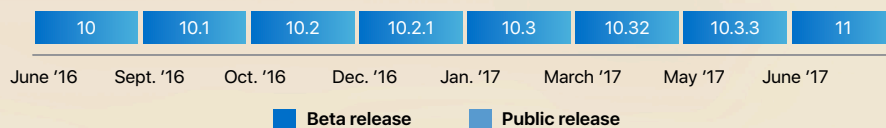
Z důvodu změn v architektuře softwaru nemůžete jeho aktualizace odkládat do nekonečna jenom proto, že v minulosti bez problémů fungoval. Organizace místo toho využívají proaktivnější přístup a aktualizují platformu iOS několikrát za rok, aby měly pořád aktuální software.

Apple aktualizace softwaru poskytuje jak kvůli zajištění bezpečnosti vašich zařízení, tak i kvůli optimalizaci stávajícího hardwaru. iOS byl vyvinutý tak, aby si uživatelé mohli snadno a intuitivně nastavovat svoje zařízení – podniky už k provádění upgradů nepotřebují rozsáhlé služby a proces tvorby obrazů systému.

Přínosy plynoucí z aktualizací iOS, které chrání vaši platformu před bezpečnostními hrozbami a nabízí vylepšené kancelářské funkce, může využívat několik generací produktů Apple.

Testování platformy iOS je celoroční práce

Seznamte se s časovým harmonogramem uvolňování betaverzí iOS, abyste v průběhu roku mohli jednotlivé verze vyhodnotit a připravit se na případné změny. Ať už se jedná o vydání hlavní nebo dílčí verze iOS, uživatelé a týmy IT podpory musí testovat a nasazovat všechny aktualizace, aby byla zajištěna maximální bezpečnost a kompatibilita. Níže je uveden příklad časového harmonogramu vydávání iOS.



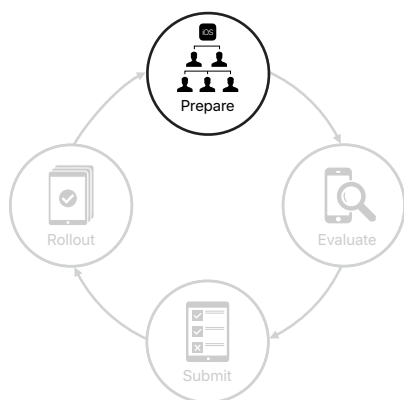
Ve vašem mobilním prostředí je na sobě všechno vzájemně závislé

iOS jde integrovat do libovolného IT prostředí, od síťové infrastruktury až po integraci služeb, aby iOS zařízení ve vašem prostředí mohla bezproblémově fungovat. Aktualizace iOS softwaru mohou ovlivňovat, jak tyto služby spolupracují s iOS, čímž taky ovlivňují způsob fungování iOS zařízení. Z tohoto důvodu je důležité pokračovat v testování upgradů iOS nejenom na zařízeních uživatelů, ale i v rámci většího síťového ekosystému jako celku.

Zavádění moderního životního cyklu pro platformu iOS zahrnuje následující oblasti: příprava vašeho prostředí, vyhodnocení klíčových oblastí platformy iOS, poskytování zpětné vazby a příprava na nasazení.



Příprava vašeho prostředí



Životní cyklus zavádění platformy iOS sestává ze čtyř fází: příprava, vyhodnocení, zpětná vazba, nasazení.

Zavedení programu správy platformy iOS vyžaduje několik jednoduchých kroků. Nejdřív musíte vybrat a proškolit několik členů týmu, kteří budou vyčleněni pro potřeby vaší iniciativy. Pak se zaregistrujte do programu AppleSeed, abyste získali přístup k předběžným verzím iOS softwaru a mohli tak začít s vyhodnocováním. A nakonec zaveďte proces obnovování zařízení, který zahrnuje financování, zajišťování zařízení a nabízení té správné podpory.

Sestavte týmy, které budou podporovat vaši iniciativu

Když budete mít připravené a vyškolené potřebné týmy, budete moci rychle odhalovat a řešit případné problémy s kompatibilitou. Sestavte specializovaný tým, který se bude zaměřovat na hodnocení klíčových oblastí platformy iOS, a vytvořte taky menší týmy dobrovolníků, které budou představovat jednotlivé skupiny ve vaší organizaci.

Vytvořte specializovaný tým. Mnoho společností do svých podnikových programů testování mobilních zařízení začleňuje specializované týmy, které se zaměřují na vyhodnocování platformy iOS. Začněte shromážděním malé skupiny testerů, kteří se budou zabývat vyhodnocováním způsobu fungování iOS se základními firemními prostředky, včetně řešení MDM, systému Exchange ActiveSync, vaší síťové infrastruktury a klíčových podnikových aplikací. Najděte ve své firmě šikovného zaměstnance se zkušenostmi s testováním softwaru nebo kontrolou kvality, který by mohl být dosazen do této role, a začleňte ho do svých stávajících týmů majících na starosti mobilní zařízení a IT prostředky. Testování taky můžete zadat externímu subjektu.

Vyzvěte k účasti multidisciplinární skupiny. Doporučujeme taky najít dobrovolníky z řad zaměstnanců, kteří můžou poskytovat odborné zázemí pro jednotlivé skupiny vaší organizace. Například letecká společnost může mít několik různých oddělení, jako pozemní personál, zaměstnanci prodeje letenek, technici, letový provoz a školení. Začlenění všech vašich oddělení pomůže zajistit otestování všech možných scénářů – a získání té správné zpětné vazby – přímo v terénu. K testování vašich zařízení neexistuje nic lepšího než vaše skutečné pracovní prostředí.

- **Lídři skupin.** Najděte klíčové jednotlivce, kteří budou v rámci jednotlivých oddělení fungovat jako lídři skupin. Lídři skupin budou shromažďovat vstupy a sdělovat výsledky vašemu specializovanému týmu. Kandidáti na tuto pozici by se měli zajímat o betatestování a měli by být schopni řídit pracovní postupy členů týmu.
- **Členové týmu.** Při vytváření týmu vyberte zaměstnance, kteří ke své práci každodenně používají zařízení Apple. Velikost jednotlivých týmů by měla být přiměřená celkové velikosti jejich oddělení.

Při náboru lídrů multidisciplinárních skupin a členů týmu zvažte tato kritéria:

- Jak ve své práci využívají zařízení a aplikace Apple?
- Budou mít čas se účastnit prováděním stejného úkolu na více zařízeních?
- Budou mít čas pročítat dokumentaci, jako třeba poznámky k verzi?
- Jsou schopni instalovat software, identifikovat chyby a poskytovat užitečnou zpětnou vazbu?
- Jsou kandidáti na lídry skupin schopní motivovat zaměstnance a pracovat napříč různými skupinami?

Připravte své zaměstnance. Po výběru správných zaměstnanců proveďte následující kroky, aby všichni mohli začít rychle pracovat:

1. Ověřte, že zaměstnanci mají Apple ID, znají svoje hesla a mají přístup k prostředkům k betatestování.
2. Přesvědčte se, že jsou členové týmu ochotni do svých primárních zařízení instalovat betaverze softwaru – jedná se o ten nejlepší způsob identifikace potenciálních problémů.
3. Váš tým si musí být vědom, že betatestování zahrnuje pořizování nezbytných dat a poskytování zpětné vazby o nalezených chybách.
4. Prostudujte si doporučené postupy, jak má tým správně hlásit chyby. (Viz část „Psaní přesných hlášení o chybách“ v tomto dokumentu.)
5. Naplánujte pravidelné informační schůzky s lídry skupin.

Získejte přístup k prostředkům k betatestování

Apple nabízí několik způsobů, jakými vaše týmy mohou přistupovat k hlavním a vedlejším vydáním betaverzí iOS softwaru a dalším prostředkům, včetně poznámek k verzi, nástrojů na poskytování zpětné vazby, plánů testování, produktové dokumentace a oznámení programu.

Program AppleSeed for IT Tento program betatestování, dostupný pro všechny komerční organizace nebo vzdělávací instituce, umožňuje vyhodnocování nejnovějších verzí předběžného vydání softwaru ve vašich jedinečných pracovních prostředích. Zpětná vazba poskytovaná prostřednictvím programu AppleSeed for IT bude předávána do speciální fronty záležitostí určených ke kontrole. Tento program taky nabízí podrobné plány testování a průzkumy, které vám pomůžou vyhodnotit, jak by nové funkce mohly fungovat ve vašem prostředí. S registrací do programu AppleSeed for IT vám může pomoci váš systémový inženýr Apple.

Apple Developer Programy. Pokud plánujete vyvíjet, testovat a distribuovat iOS aplikace v App Storu, zaregistrujte se do [Apple Developer Programu](#). Jestli budou vaše zakázkové aplikace distribuovány jenom v rámci vašeho podniku, zaregistrujte se místo toho do [Apple Developer Enterprise Programu](#). Registrace organizace do tohoto programu vám umožňuje vytvářet a testovat vaše aplikace, aby byly připravené k vydání pro nový operační systém.

Proved'te inventarizaci svých iOS zařízení

I ty nejnovější verze iOS můžou běžet na zařízeních představených před několika lety. Proto je důležité nejnovější betaverze testovat se všemi modely, které vaše organizace momentálně používá. Pro společnosti, které hledí na dobrou návratnost investice, se sice vyplatí používat nové verze iOS na existujícím hardwaru, ale spousta organizací si uvědomuje, že je taky výhodné zařízení každé dva nebo tři roky obnovovat. Pravidelné upgrady technologií formou leasingu snižují potíže s kompatibilitou a minimalizují náklady související s udržováním více generací zařízení. Můžete taky použít vyhovující smartphony a dát je na protiúčet. Získané prostředky pak můžete použít ke snížení nákladů na pořízení nových zařízení Apple nebo na snížení měsíčních plateb svému operátorovi. Navíc k financování taky můžete využít možnost nastavování zařízení pomocí programů Apple a řešení MDM a nabízet podporu pro své uživatele.

Spolupracujte s partnery Apple a vašimi interními zásobovacími týmy, kteří vám dokáží pomoci s kompletním procesem řízení životního cyklu vašich podnikových zařízení. Tito partneři můžou pomáhat se všemi fázemi procesu, od pořízení zařízení až po modernizaci hardwaru. Vaším IT týmům se tak uvolní ruce a budou se moct soustředit na strategické iniciativy společnosti.

- Přečtěte si další informace o [Financování Apple](#).
- Přečtěte si další informace o [Recyklačním programu společnosti Apple](#).
- Podrobnější informace najdete v [Přehledu nasazování iOS ve firmách](#) a [Příručce pro nasazení iOS](#).



Vyhodnocení platformy iOS



Jakmile máte pohromadě všechny prostředky, přichází čas na zmapování strategie vyhodnocení platformy. Určete ve své organizaci oblasti, které jsou nejvíc závislé na platformě iOS. Určete typické případy použití a pracovní postupy, a přiřadte je členům týmu. Potom zaveďte proces vyhodnocování klíčových oblastí ve vaší organizaci.

Zmapujte svou infrastrukturu

Proveďte revizi svého podnikového ekosystému, abyste měli jistotu, že budou všechny faktory při testování vzájemně hladce spolupracovat.

IT systémy a služby. Proveďte inventarizaci všech podnikových IT systémů a služeb, které je potřeba vyhodnotit. Proveďte ověření funkcí systému Exchange ActiveSync, včetně e-mailu, kontaktů, kalendáře, úkolů a poznámek. Otestujte konektivitu ve vaší síti i mimo ni, včetně Wi-Fi, jednotného přihlášení a VPN, a vyhodnoťte připojení k Bluetooth zařízením a doplňkům. Ověřte back-endové systémy – ujistěte se, jestli jde efektivně škálovat datové servery, middleware a autentizační systémy a taky jestli jde inteligentně sdílet jejich data.

Řešení MDM jiných výrobců. Výběr řešení MDM jiného výrobce je nezbytně nutný ke správě podnikových zařízení a dat. Tyto funkce mohou obsahovat například testování konfiguračních datových částí, omezení a příkazů s vašimi zařízeními a aplikacemi. Zjistěte si, které typy iOS zařízení jsou používány ve vaší síti, a jestli jsou tato zařízení vlastněna organizací nebo uživatelem, abyste mohli co nejlépe vyhodnotit své zásady správy.

App Store a zakázkové aplikace. iOS aplikace jsou hlavní součástí pracovního postupu vaší společnosti. Upřednostněte testování aplikací z App Storu a zakázkových aplikací klíčových pro vaši firmu a vaše uživatele.

- **Aplikace z App Storu.** Nechte svůj specializovaný testovací tým vyhodnotit základní funkčnost všech aplikací, včetně kancelářských aplikací a aplikací pro spolupráci, a taky zabudovaných aplikací, jako Mail, Kalendář a Kontakty. Doporučujeme spolupracovat s hlavními vývojáři a pomocí TestFlightu testovat jejich aplikace před veřejným vydáním v App Storu. Zkontrolujte, jestli tyto aplikace správně fungují s MDM a s IT službami, jako VPN pro jednotlivé aplikace a spravovaná konfigurace aplikací. Otestujte nové funkce a přesvědčte se, že je veškerý hardware iOS doplňků pořád kompatibilní.
- **Zakázkové aplikace.** Instruuje své interní nebo externí vývojáře, aby naplánovali proces testování. Ponechte dostatek času na začlenění nových funkcí a na kontrolu, jestli budou aplikace fungovat s novou betaverzí, až bude vydána. Požádejte své týmy, aby k exportu aplikace z Xcode do Apple Developer Enterprise Programu k betatestování používaly ad hoc řízovací profil. Po exportu veškerých betaverzí aplikací by tyto týmy měly zvážit jejich distribuci testerům a dalším členům týmu pomocí Xcode Serveru. V zájmu zajištění co nejhladšího nasazení by zakázkové aplikace měly být ověřeny a připraveny pro veřejné vydání iOS. Týmy by se měly snažit nové funkce integrovat do 90 dní od vydání.

Určete, co testovat

Ted' když jste zrevidovali veškeré důležité oblasti ve vaší organizaci, vypište všechny konkrétní případy použití, které vyžadují testování. Interní nebo externí vývojáři aplikací by měli zakázkové aplikace testovat s každou novou verzí betaverze iOS.

Hodně firem má zdokumentovány stovky případů použití, na jejichž základě můžou testovat jednotlivé nové betaverze od společnosti Apple. Vývoj tohoto systému týmům pomohl metodicky testovat nové funkce, možné regrese a integraci do ekosystému.

Dokumentujte svoje případy použití. Abyste mohli organizovat a sledovat probíhající testování, vytvořte ucelenou tabulku se všemi případy použití. Upřednostněte testovací případy, které jsou pro vaše oddělení nejdůležitější, a nastiňte kroky potřebné k testování jednotlivých případů použití. Přidejte případy použití členům týmu, kteří každý z nich označí jako úspěšný/neúspěšný. Můžete si taky zakoupit software na řízení životního cyklu, který koordinuje testování a spravuje požadavky, testovací případy, plány a chyby.

Tady je příklad, jak uspořádat tabulku ke sledování testování případů použití:

Případ použití	Kroky testování	Oblast	Kategorie	Skupina	Zaměstnanec	Výsledek
Vytvoření a posílání nového e-mailu	1. Otevřete Mail. 2. Klepněte na ikonu Nový mail (vpravo dole). 3. Zadejte příjemce a předmět 4. Klepněte na Odeslat. 5. Potvrďte příjem e-mailu příjemcem.	IT	Exchange ActiveSync	Letový provoz, prodej letenek, školení	Uživatel 1	Očekáváno
Synchronizace kalendáře	1. Otevřete Kalendář. 2. Zkontrolujte, jestli se schůzky z klienta v počítači zobrazují v aplikaci Kalendář.	IT	Exchange ActiveSync	Letový provoz, prodej letenek, školení	Uživatel 2	Testování
Konfigurace zařízení technologií Push	1. Datová část Exchange ActiveSync 2. Spravované domény Mailu 3. Profily Wi-Fi 4. Certifikáty 5. Profil VPN na úrovni aplikace	Řešení MDM	Řešení MDM	Všechny skupiny	Uživatel 1	Zjištěný problém
Instalace zakázkové aplikace	1. Otevřete firemní App Store. 2. Klepněte na aplikaci Acme, Inc. 3. Klepněte na tlačítko Vyžádat. 4. Po výzvě klepněte na Instalovat. 5. Zkontrolujte, jestli se aplikace nainstalovala.	Aplikace	Zakázkové aplikace, MDM	Všechny skupiny	Uživatel 3	Očekáváno
Otevření souboru uloženého v aplikaci poskytovatele dokumentů	1. Otevřete aplikaci poskytovatele dokumentů. 2. Klepnutím otevřete nějakou složku. 3. Klepněte na uvnitř umístěný soubor. 4. Zkontrolujte, jestli se soubor otevře.	Aplikace	Aplikace z App Storu, MDM	Letový provoz, prodej letenek, školení	Uživatel 3	Testování

Kontrolujte své zakázkové aplikace. Pokud vaše společnost vyvíjí své vlastní zakázkové aplikace, zajistěte, aby vaše interní nebo externí vývojové týmy tyto aplikace vyhodnocovaly s každou vydanou betaverzí a určovaly dopad revidovaných API a programovacích jazyků. Aby bylo možné provádět tuto kontrolu, Apple prostřednictvím programů Apple Developer nabízí brzký přístup k betaverzím Swiftu, Xcodu a iOS. V rámci svého hodnotícího procesu zvažte následující věci.

- **Udržujte si přehled o novinkách.** Navštěvujte web <https://developer.apple.com/news/> s nejnovějšími informacemi týkajícími se vývoje, tipy a pokyny. Sledujte videa z konferencí WWDC na webu <https://developer.apple.com/videos/>, která vám poskytnou další informace.
- **Pročítejte poznámky k verzi.** Stáhněte a prostudujte si poznámky k verzi pro každou novou betaverzi Apple, udělejte z nich výtah a rozešlete ho členům týmu, aby informace měly co největší dopad.
- **Sledujte případný rozvoj API, Swiftu nebo Xcodu.** Čím dříve identifikujete případné změny, jako je zastarávání nebo změny sémantiky API, tím víc času budete mít na jejich implementaci a testování.
- **Testování kompatibility.** Testujte aplikace pro různé softwarové kombinace, které by vaši uživatelé mohli mít – například předchozí verze iOS, poslední verze iOS a aktuální betaverze iOS. Testujte zařízení se stejnou architekturou, rozlišením obrazovky a PPI pro všechny zásadní verze iOS, které by vaše aplikace měla podporovat.
- **Otestujte vizuální stránku.** Podívejte se, jak si aplikace vede s ohledem na rozlišení, pixelizaci, rozvržení, zarovnání a orientaci.
- **Podávejte hlášení o chybách.** Diskutování o problémech ve fóru pro vývojáře Apple je sice užitečné k výměně informací, nejedná se ale o náhradu hlášení o chybách. Podávání hlášení o chybách pomáhá zajistit, že chyba v současném frameworku bude diagnostikována a opravena ještě před veřejným vydáním iOS. (Podrobnější informace najdete v části Poskytování zpětné vazby.)
- **Implementujte nové standardy.** Po oznámení nových standardů dodržujte jejich požadované datum implementace. To je obzvláště důležité, pokud máte v úmyslu aplikace posílat do App Storu.

Podrobnější informace získáte v technickém sdělení [Testování aplikací v betaverzích operačního systému](#).

Zaved'te svůj hodnotící proces

Zaved'te unifikovaný proces hodnocení klíčových oblastí ve vaší organizaci, aby všechny týmy postupovaly jednotně.

Přijímejte oznámení o nových sestavách betaverzí. Neobávejte se první betaverze a nečekejte na pozdější verzi. Testování a posílání zpětné vazby provádějte včas. Čím dříve Apple obdrží vaši zpětnou vazbu, tím dříve jde změny provést. Dostávejte informace o nových vydáních betaverzí iOS přihlášením k odběru RSS kanálu z webu developer.apple.com/news. Ačkoli se harmonogramy vydávání betaverzí mění, když se podíváte, jaké byly v předchozích letech, budete moct lépe předpovídat požadavky na dostupnost vašeho týmu.

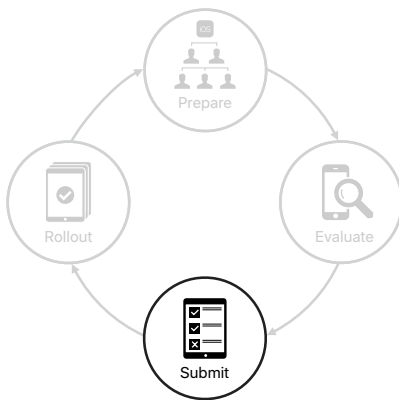
Projděte si rozsah změn. Před instalací betaverze jakéhokoli softwaru je nezbytně nutné, abyste si prostudovali poznámky k verzi s informacemi o opravách a nových funkcích. Potom na jejich základě určete, které funkce by mohly mít vliv na váš ekosystém iOS. Podívejte se na web Apple a na portál programu AppleSeed for IT, jestli neobsahují nějaká oznámení nebo aktualizace dokumentace. Potom veškeré informace před vydáním nových produktů sdělte svým týmům, aby se informace o změnách dostaly ke všem jejich členům.

Určete prioritu skupin uživatelů, případů použití a klíčových aplikací. Určete, které skupiny uživatelů jsou klíčové pro fungování firmy. Upřednostněte testování pro tyto skupiny a zaměřte se na vyhodnocení případů použití a aplikací, které mají na tyto týmy největší dopad.

Udržujte v rovnováze týmové priority. Každý týden určujte dostupnost členů vašeho specializovaného týmu a lídrů multidisciplinárních skupin a jejich týmů. Než zapojíte lídry skupin a členy týmů ze skupin klíčových pro fungování firmy, zahajte provádění jednotlivých testovacích postupů se svým specializovaným týmem.



Poskytování zpětné vazby



Poskytováním zpětné vazby technickému týmu Apple mu umožníte určovat problémy mající dopad na vaše jedinečné prostředí, opravovat problémy zásadně ovlivňující vaši organizaci a ještě více iOS vylepšovat pro vaše uživatele.

Poskytování zpětné vazby společnosti Apple

V závislosti na problému, se kterým se potýkáte, je k podání zpětné vazby potřeba zvolit ten správný nástroj Apple. Pište srozumitelná a stručná hlášení a poskytněte technickému týmu Apple veškeré další potřebné informace.

Zvolte správný nástroj na poskytování zpětné vazby. Apple k poskytování zpětné vazby nabízí několik nástrojů. Volbou vhodného nástroje uspíšíte její doručování technickému týmu. Co nejvčasnější podávání zpětné vazby je tou nejlepší šancí, jak vyřešit vaše problémy ve veřejném vydání iOS.

- **Aplikace Feedback Assistant.** Tato aplikace umožňuje zachytávat události přímo v okamžiku výskytu chyby a hlásit tak vše, co správně nefunguje s vašimi IT systémy a službami nebo zásadami MDM. Aplikaci Feedback Assistant například můžete použít, když má vaše vlastní aplikace problémy s připojením přes tunel VPN. Na iOS zařízení spusťte z plochy Feedback Assistant a zachytávejte události v okamžiku výskytu chyby. Když se přihlásíte do aplikace a poskytnete zpětnou vazbu, obdržíte Feedback ID (ID zpětné vazby), na jehož základě můžete problém se svým týmem a společností Apple dál sledovat. Dříve poskytnutou zpětnou vazbu si v aplikaci taky můžete prohlížet v části Submitted (Odeslané).
- **Nástroj Bug Reporter.** Pomocí tohoto nástroje můžete posílat hlášení o chybách souvisejících s vaší zakázkovou aplikací, požadovat vylepšení API iOS a vývojářských nástrojů a sledovat poskytnutou zpětnou vazbu. Problémy s chováním vašich zakázkových aplikací mohou plynout z chyby frameworku v betaverzi nebo ze změny frameworku, která odhalí chybu v kódu aplikace. Pokud problém vypadá jako chyba frameworku, váš interní nebo externí vývojářský tým by měl do hlášení o chybě připojit ukázkou vámi vytvořeného kódu (jako spustitelný projekt Xcodu) a odeslat ho pomocí [nástroje Bug Reporter](#).

Poznámka: Chyby hlášené prostřednictvím webu bugreporter.apple.com nebudou zařazovány do fronty prioritních položek programu AppleSeed for IT. Pokud iOS zařízení nebo aplikace ve vašich IT systémech a službách nebo zásadách řešení MDM nefungují správně, použijte aplikaci Feedback Assistant.

Pište přesná hlášení o chybách. Co nejvčasnější posílání hlášení o chybách v procesu betatestování je tím nejefektivnějším způsobem, jak zajistit opravu vašich problémů. Při posílání hlášení o chybách buďte co nejkonkrétnější a omezte každé hlášení na jednu chybu. Pokud uvedete co nejvíce podrobností, například jako v níže uvedených návrzích, může Apple tyto informace efektivně rozesílat konkrétním technickým týmům a zabránit tak žádostem o zaslání dodatečných údajů. Pokud bude potřeba více informací, někdo ze společnosti Apple vás bude kontaktovat.

- Dávejte chybám popisné názvy, aby se týmy Apple na váš problém mohly snadno odkazovat.
- Srozumitelně uveďte, jaké chování jste očekávali, jaké chování jste ve skutečnosti zaznamenali a v čem je podle vás problém.
- Poslejte snímky obrazovek nebo videa ukazující chování a příklady uživatelského rozhraní přímo na zařízení.
- Uveďte srozumitelné a stručné kroky, na jejichž základě bude Apple schopen problém reprodukovat.
- Shromažďujte a připojujte protokoly iOS zařízení nebo protokoly konzoly macOS vztahující se k problému.
- Pokud to jde, poskytněte reprodukovatelný testovací případ.

Přečtěte si další informace o protokolech a reprodukovatelných testovacích případech a seznamte se s dalšími podrobnostmi ohledně iOS na webu <https://appleseed.apple.com/sp/help/feedback>.

Kontrolujte svou zpětnou vazbu. V aplikaci Feedback Assistant si můžete zobrazit podanou zpětnou vazbu nebo zpětnou vazbu uloženou jako koncept. Můžete v ní taky vidět, jestli nějaká zpětná vazba nevyžaduje další akci nebo dodání dalších informací, a taky budete dostávat oznámení, že byl problém v nové betaverzi vyřešen. Prostudujte si na portálu AppleSeed for IT poznámky k verzi pro každou betaverzi, kde najdete seznam problémů vyřešených v předchozích verzích.

235 tisíc

V App Storu je více než
235 000 firemních aplikací.

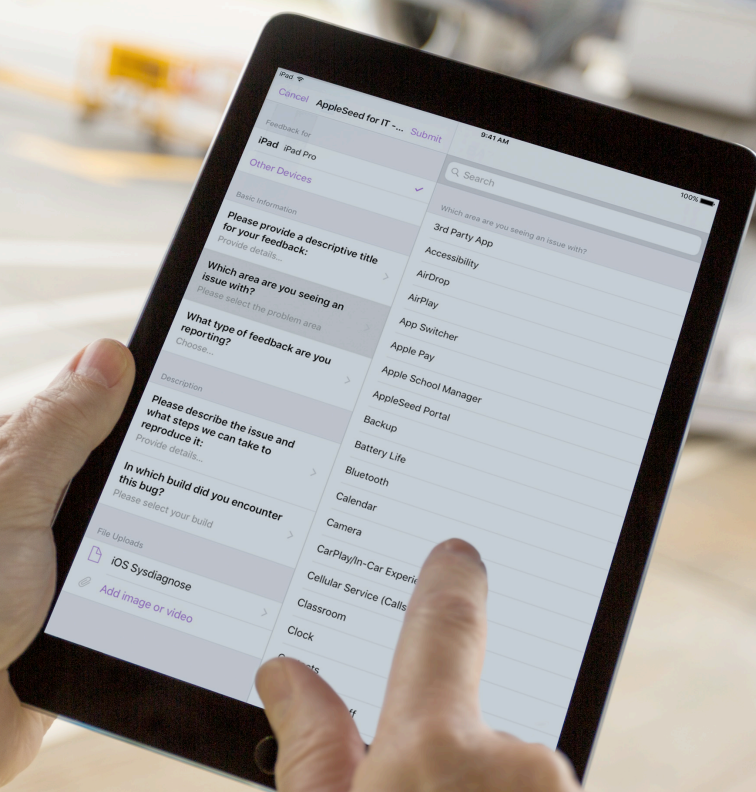
Spolupracujte se svými poskytovateli řešení

Aby vaše aplikace a zařízení správně fungovaly s betaverzemi iOS, je extrémně důležité zapojit externí dodavatele, kteří podporují vaši platformu iOS, a společně s ostatními věcmi testovat i betaverze jejich řešení.

Poskyvatelé řešení MDM. Ujistěte se, že platforma vašeho poskytovatele řešení MDM bude i nadále podporovat nové verze betaverzí iOS a že bude dodržovat harmonogram podpory nových funkcí iOS. Pokud váš dodavatel MDM nabízí betaverzi svého řešení, zapojte se taky do jeho programu testování betaverzí. V ideálním případě byste měli funkce správy betaverze vašeho řešení MDM testovat na zařízeních, která taky používají nejnovější betaverzi. Tak získáte kompletní informace o komfortu práce vašich zaměstnanců.

Vývojáři aplikací. Protože vaši zaměstnanci při plnění svých každodenních povinností využívají aplikace z App Storu, informujte vývojáře aplikací o problémech s kompatibilitou mezi klíčovými aplikacemi pro iOS z App Storu a novou betaverzí. To se vztahuje i na libovolná jiná softwarová řešení používaná vaší organizací.

Ostatní dodavatelé. Požádejte svoje dodavatele síťových technologií, VPN, Bluetooth, připojení zařízení a doplňků, aby zajistili funkčnost vašich iOS zařízení v prostředí vaší organizace. Váš poskytovatel sítě vám při přípravě na upgrade sítě může pomoci určit strategii vyhodnocení a nasazení.



Příprava na nasazení



Jakmile Apple veřejně vydá novou verzi iOS, otestujte ji, po jejím ověření uživatele vyzvěte, aby si ji nainstalovali, a proškolte je z používání nových funkcí.

Ověřte veřejné vydání

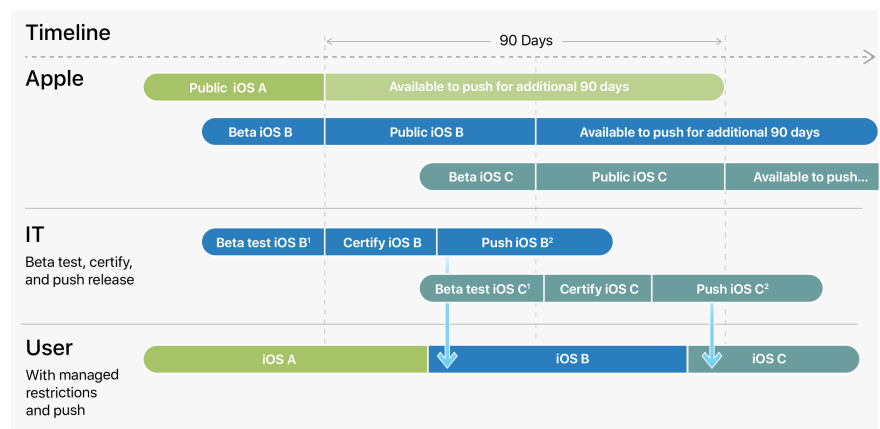
Jakmile je veřejně vydána nová verze iOS, proveďte rychle její vyhodnocení.

Až budete mít jistotu, že vše správně funguje, vyzvěte uživatele, aby si co nejdříve aktualizovali svoje iOS zařízení.

Zapojte celý svůj tým. Ačkoliv vaše týmy jednotlivé betaverze neustále testovaly, než si vaši uživatelé aktualizují svoje zařízení, je nezbytně nutné provést důkladné konečné vyhodnocení veřejného vydání. Váš specializovaný tým by měl upřednostnit vyhodnocení nejnovější verze a metodicky otestovat veškeré klíčové případy použití. Současně nechte klíčové případy použití otestovat i členy týmů z partnerských oddělení.

Plánování aktualizací softwaru. Ačkoli po svých zaměstnancích chcete, aby si svoje zařízení na nejnovější verzi iOS aktualizovali co nejdřív, někdy se může stát, že je uvolněna nová verze iOS, zatímco vy pořád ověřujete verzi předchozí. V iOS 11.3 a novějším můžete uživatelům na krátkou dobu zabránit v bezdrátové aktualizaci jejich zařízení, abyste získali potřebný čas a flexibilitu k dokončení důkladného ověření. Až budete připraveni, můžete se rozhodnout, kterou verzi aktualizace iOS chcete uživatelům povolit stáhnout a nainstalovat, a taky jim ji můžete přímo poslat.

V tomto scénáři IT oddělení dříve testovalo, ověřovalo a rozesílalo verzi „iOS A“. Níže je uvedeno, jak spravovat další vydání, když je v dozorovaných zařízeních použito omezení řešení MDM.



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 of iOS that was available when the delay was triggered.

Tyto funkce vám umožní omezovat a rozesílat aktualizace podle potřeb vaší organizace:

- **Spravované aktualizace softwaru.** Do všech dozorovaných iOS zařízení můžete poslat omezení MDM, které uživatelům na určenou dobu znemožní ruční vyvolání bezdrátové aktualizace. Pokud mají uživatelé přístup, mohou pořád svoje zařízení aktualizovat pomocí Apple Configuratoru nebo iTunes. Po implementaci tohoto omezení je výchozí doba odkladu 30 dní a aktivuje se ve chvíli, kdy Apple uvolní příslušnou aktualizaci iOS. Výchozí počet dní, po který můžete aktualizace odložit, nicméně můžete změnit v rozmezí jednoho až 90 dní. Jakmile odklad vyprší, dostanou uživatelé oznámení, aby provedli aktualizaci na nejstarší verzi iOS, která byla dostupná ve chvíli aktivace odkladu.
- **Zahájené aktualizace softwaru.** Jakmile ověříte verzi iOS, doporučujeme, abyste aktualizaci softwaru příkazem řešení MDM odeslali do dozorovaných zařízení a vyzvali uživatele k jejich aktualizaci. Vaše řešení MDM teď bude obsahovat seznam aktualizací softwaru, které jsou dostupné k rozeslání. Pokud aktualizaci softwaru rozešlete v době, kdy jsou uživatelé pod správou spravované aktualizace softwaru, aktivuje se toto omezení znovu při zveřejnění další aktualizace softwaru Apple. Tento příkaz MDM taky můžete použít k oddělení stahování a instalace aktualizací, aby nebylo narušeno používání zařízení a uživatelé si aktualizaci mohli nainstalovat ve vhodnější dobu. Instalace v jiném čase vám taky umožní uvědomit zaměstnance, než začnete aktualizaci rozesílat.

Přečtěte si další informace, jak co nejlíp [aktualizovat iOS na iPhoneu, iPadu nebo iPodu touch](#).

Sdělujte zaměstnancům další kroky

Tady je několik doporučení, jak uživatele informovat o aktualizaci jejich iOS zařízení a o instalaci zásadních aplikací. Při komunikaci s celou organizací, včetně interních a externích vývojářů aplikací, buďte transparentní.

- V den vydání aktualizace pošlete e-mail, aktualizujte webovou stránku nebo pomocí interního komunikačního nástroje pošlete oznámení. Můžete taky zmínit oblasti, které pořád nefungují podle očekávání.
- Publikujte na svém interním webu nebo wikistránce nejčastější dotazy a informace podpory, včetně vyřešených problémů, článků znalostní databáze, informací o nových funkcích a doporučeném způsobu ohlašování problémů.
- Naplánujte návazné informativní schůzky, telefonáty týkající se vydání nové verze nebo webináře.
- Propagujte důležitost a přínosy nepřetržitého betatestování ve všech odděleních a sdílejte informace o betaverzích se všemi, kdo je potřebují.

Seznamujte uživatele s novými funkcemi

Když vaši uživatelé budou znát přínosy nových funkcí iOS, je větší pravděpodobnost, že upgrade provedou rychle.

Sdělte jim, že nové vydání lépe zabezpečí jejich zařízení a pomůže jim efektivněji pracovat. Vždycky do svých materiálů přikládejte odkazy na interní a externí zdroje informací o nejnovějších nástrojích, funkcích a aplikacích od společnosti Apple. Následující zdroje informací vašim uživatelům pomůžou využívat jejich iOS zařízení na maximum:

- [další informace o iOS](#),
- [příručky pro iPhone a iPad](#),
- [tipy a triky pro iOS](#),
- [tipy pro firemní aplikace v iTunes](#),
- [firemní aplikace v iTunes](#),
- [seznámení s firemními aplikacemi v průvodci Začínáme s firemními aplikacemi](#),
- [stažení aplikace Podpora Apple](#).



Shrnutí

Společnost Apple je hrdá na to, že dodává ty nejlepší technologie pro mobilní uživatele. Správným řízením životního cyklu platformy iOS zajistíte, aby využívání těchto technologií ve vašem podniku bylo co nejefektivnější. Metodické testování aplikací a ekosystému prostřednictvím vydávání betaverzí iOS umožňuje co možná nejdříve začít využívat veřejné verze a přináší nové funkce, vyšší zabezpečení, produktivitu zaměstnanců a provozní integritu.