



La gestione del ciclo di vita di iOS

Un approccio moderno alla preparazione della piattaforma



Indice

Pagina 3	Riassunto
Pagina 4	Un approccio moderno alla gestione del ciclo di vita
Pagina 6	Preparare l'ambiente
Pagina 9	Valutare la piattaforma iOS
Pagina 13	Inviare i feedback
Pagina 16	Prepararsi alla distribuzione
Pagina 18	Conclusione

Riassunto

“A conti fatti, salvaguardare la qualità dell’esperienza utente di clienti e dipendenti è essenziale: vale la pena investire su rigorose procedure di test.”

Jennifer Paine
Senior Director Employee Mobility
Southwest Airlines

In tutto il mondo aziende di ogni tipo si stanno reinventando grazie ai dispositivi mobili. Settori come l’aviazione, le forze dell’ordine e la sanità hanno adottato iOS e le app per svolgere le loro attività quotidiane. Man mano che le soluzioni mobili diventano sempre più importanti nei luoghi di lavoro, le aziende devono poter contare su piattaforme sicure su cui investire, e attuare procedure per far sì che restino aggiornate. Per testare e aggiornare i software e mantenere così ambienti stabili, le aziende stanno scegliendo un approccio moderno: proattivo, agile e fatto di azioni costanti. Agire velocemente e in modo continuo con aggiornamenti software comporta notevoli vantaggi: le aziende sono sempre un passo avanti rispetto alle nuove minacce informatiche e non viene compromessa l’integrità delle loro piattaforme. In questo modo si riducono i downtime e i problemi di compatibilità, si offre un servizio migliore ai clienti e si garantisce ai dipendenti un’esperienza d’uso ottimale.

Con iOS gli utenti possono aggiornare i dispositivi in modo facile e intuitivo, perché basta un tap per scaricare e installare l’ultima versione del sistema operativo. Oppure puoi programmare gli aggiornamenti software sui dispositivi supervisionati usando la soluzione di gestione dei dispositivi mobili (Mobile Device Management, MDM) della tua azienda.

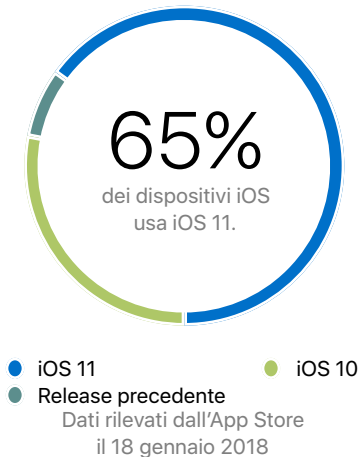
Ma prima di far aggiornare i dispositivi agli utenti, è fondamentale testare ogni versione beta di iOS, perché ogni ecosistema informatico ha esigenze uniche. È altrettanto importante che le componenti chiave del tuo ambiente, cioè l’infrastruttura IT, la soluzione MDM di altri fornitori e le app business-critical, siano pronte quando una nuova versione di iOS viene messa a disposizione degli utenti.

Ogni volta che viene pubblicata una beta, la gestione del ciclo di vita di iOS prevede quattro operazioni: preparare l’ambiente, valutare le aree principali della piattaforma iOS, inviare feedback e prepararsi alla distribuzione in azienda.

Un approccio moderno alla gestione del ciclo di vita non solo ti garantisce tranquillità durante l’aggiornamento da parte dei dipendenti, ma anche una maggior protezione dei dati, più produttività, downtime ridotti al minimo e personale più soddisfatto.

Questo documento è pensato per aiutare il tuo reparto IT a capire i vantaggi della gestione del ciclo di vita dei dispositivi iOS, a valutare tutti gli elementi che intervengono nel processo, e definire procedure chiare e ripetibili per essere certi di avere sempre la versione più recente del software Apple.

Un approccio moderno alla gestione del ciclo di vita



Distribuire gli aggiornamenti software è fondamentale per salvaguardare la piattaforma iOS e garantirne l'integrità: serve a mantenere un ambiente protetto e a consentire agli utenti di iOS di trarre vantaggio da tutte le ultime funzioni e correzioni per la sicurezza. Perciò, nel corso dell'anno, è importante valutare in modo continuativo tutte le componenti chiave dell'ambiente mobile aziendale, così da poter distribuire ogni nuova release senza ritardi, non appena viene resa pubblica.

Southwest Airlines comprende l'importanza di questo approccio e ha avviato un programma aziendale di test sui dispositivi mobili. Jennifer Paine, Senior Director of Employee Mobility, spiega il perché:

"I nostri piloti e assistenti di volo si affidano ad iPad per svolgere attività fondamentali del loro lavoro. Non possiamo rischiare che un aggiornamento causi problemi ai dispositivi. A conti fatti, salvaguardare la qualità dell'esperienza utente di clienti e dipendenti è essenziale: vale la pena investire su rigorose procedure di test."

Adottare il ciclo di vita della piattaforma iOS in modo moderno significa applicare una serie di principi. Vediamoli nel dettaglio.

Aggiornare il software richiede un approccio iterativo

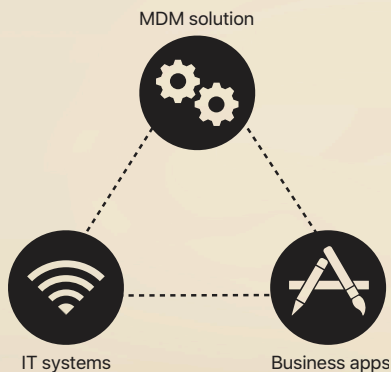
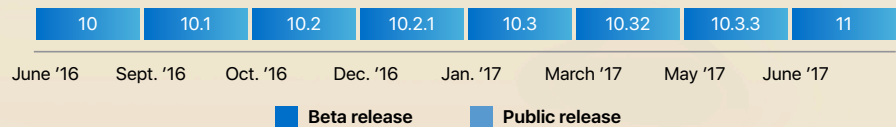
Il panorama dei software è cambiato: non è più possibile posticipare a oltranza gli aggiornamenti solo perché finora i sistemi hanno funzionato senza problemi. Al contrario, le aziende stanno adottando un approccio più proattivo, e aggiornano la piattaforma iOS più volte nel corso dell'anno per non restare indietro.

Apple rilascia aggiornamenti per proteggere i dispositivi e per consentire il funzionamento ottimale dell'hardware. iOS è stato sviluppato per far sì che gli utenti possano configurare e aggiornare autonomamente i dispositivi, in modo facile e intuitivo: le aziende non devono più creare immagini di sistema né prevedere complessi interventi di assistenza.

Gli aggiornamenti di iOS sono compatibili con varie generazioni di dispositivi Apple, perciò è facile salvaguardare la piattaforma aziendale dalle minacce alla sicurezza e usufruire delle nuove funzioni per la produttività.

I test della piattaforma iOS richiedono un impegno costante

Prendi nota delle tempistiche delle varie beta di iOS, per poterle valutare nel corso dell'anno e prepararti agli eventuali cambiamenti. Che si tratti di una versione principale di iOS o di una release secondaria, è importante che utenti e team di assistenza IT adottino tutti gli aggiornamenti e li testino costantemente per ottenere il massimo in termini di sicurezza e compatibilità. Qui sotto trovi un esempio di tempistiche delle release di iOS.



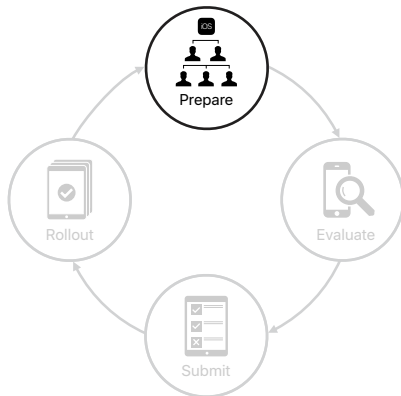
Tutti gli elementi del tuo ambiente mobile sono interdipendenti

iOS si integra in ambienti IT di ogni tipo, dall'infrastruttura fino ai servizi di rete, perciò i dispositivi iOS si inseriranno senza problemi anche nel tuo. Gli aggiornamenti software possono influire sul modo in cui i vari servizi interagiscono con iOS, e di conseguenza incidere sul funzionamento dei dispositivi. Per questo motivo è importante continuare a testare gli aggiornamenti di iOS non solo sui dispositivi degli utenti, ma anche nell'ecosistema di rete in generale.

Una moderna gestione del ciclo di vita per la piattaforma iOS prevede quattro operazioni: preparare l'ambiente, valutare le aree principali della piattaforma iOS, inviare feedback e prepararsi alla distribuzione in azienda.



Preparare l'ambiente



Il ciclo di vita per l'adozione della piattaforma iOS consiste in quattro fasi: preparazione, valutazione, invio e distribuzione

Attuare un programma di gestione della piattaforma iOS comporta pochi semplici passaggi. Innanzitutto dovrai selezionare alcuni collaboratori da assegnare al progetto e formarli di conseguenza. Poi dovrai iscriverti al programma AppleSeed per poter scaricare il software iOS di pre-release e iniziare così il processo di valutazione. Infine, dovrai stabilire una procedura di aggiornamento che preveda il reperimento dei fondi, la fornitura dei dispositivi e l'assistenza necessaria.

Creare i team a sostegno dell'iniziativa

Con una squadra preparata e già organizzata potrai individuare e risolvere velocemente i potenziali problemi di compatibilità. Crea un team dedicato che si occuperà di valutare le principali aree della piattaforma iOS, oltre a piccoli team di volontari che rappresentino ogni gruppo aziendale.

Crea un team dedicato. Molte aziende hanno compreso l'importanza di inserire nei loro programmi di test un team dedicato per la piattaforma iOS. Inizia mettendo insieme un piccolo gruppo di tester con tempo a sufficienza per analizzare l'interazione di iOS con le principali risorse aziendali: la soluzione MDM, Exchange ActiveSync, l'infrastruttura di rete e le app fondamentali. Individua i dipendenti con esperienza di testing o QA che potrebbero essere adatti a questo ruolo, in modo da poterli inserire nei team che già si occupano di IT e/o dispositivi mobili. In alternativa puoi affidare i test a fornitori esterni.

Coinvolgi gruppi cross-functional. Dovrai anche individuare volontari con esperienza operativa in ognuno dei vari gruppi aziendali. Per esempio, nel caso di una compagnia aerea, potrebbe trattarsi di personale di terra, biglietteria, tecnici, addetti alle operazioni di volo e trainer. Coinvolgendo i vari gruppi aziendali avrai la certezza di testare ogni possibile scenario e di ricevere i feedback giusti. Per testare i dispositivi, nulla funziona meglio del tuo ambiente attuale.

- **Leader dei gruppi.** Per ogni gruppo aziendale/operativo, individua una persona chiave a cui assegnare il ruolo di leader, che avrà il compito di raccogliere opinioni e comunicare i risultati al team dedicato. I candidati ideali hanno un interesse per i beta test e sono in grado di gestire i flussi di lavoro dei vari componenti del team.
- **Componenti del team.** Per formare i team, scegli dipendenti che usano i dispositivi Apple nelle loro mansioni quotidiane. Le dimensioni dei team dovranno essere proporzionate a quelle del relativo gruppo aziendale operativo.

Nello scegliere i leader e i componenti dei team cross-functional, tieni a mente i seguenti criteri.

- Come usano i dispositivi Apple e le app nelle loro mansioni?
- Avranno tempo di partecipare ai test svolgendo la stessa attività su più dispositivi?
- Avranno tempo di studiare documenti come le note di release delle nuove versioni?
- Sono in grado di installare software, individuare bug e fornire feedback utili?
- Le persone che stai considerando per il ruolo di leader sono in grado di motivare i dipendenti e di coordinarsi con più gruppi?

Prepara il personale. Dopo aver scelto i collaboratori giusti, segui questi passaggi per metterli subito in condizione di lavorare.

1. Controlla che abbiano un ID Apple, conoscano la loro password e riescano ad accedere alle risorse beta.
2. Assicurati che siano disposti a installare il software beta sui loro dispositivi principali, perché è il modo migliore per individuare i potenziali problemi.
3. Accertati che abbiano compreso che il beta test prevede l'acquisizione dei dati necessari e l'invio di feedback man mano che si rilevano bug.
4. Rivedi insieme al team le best practice per segnalare i bug (facendo riferimento alla sezione "Scrivi bug report dettagliati" di questo documento).
5. Organizza riunioni periodiche con i leader dei gruppi per riepilogare e discutere i risultati.

Accedere alle risorse beta

Apple offre vari modi per accedere alle release principali e secondarie delle beta di iOS e ad altre risorse come note di release, strumenti di feedback, piani di test, documentazione di prodotto e notizie sul programma.

Programma AppleSeed for IT. Questo programma di beta test è a disposizione delle aziende e degli istituti didattici che vogliono valutare le nuove versioni pre-release all'interno del loro ambiente di lavoro. I commenti inoltrati tramite AppleSeed for IT verranno indirizzati in un'apposita coda di revisione. Il programma offre anche piani di test dettagliati e questionari per comprendere meglio il comportamento delle nuove funzioni nell'ambiente esistente. Per assistenza con l'iscrizione al programma AppleSeed for IT, chiedi all'Apple Systems Engineer o all'AppleCare Account Manager della tua azienda.

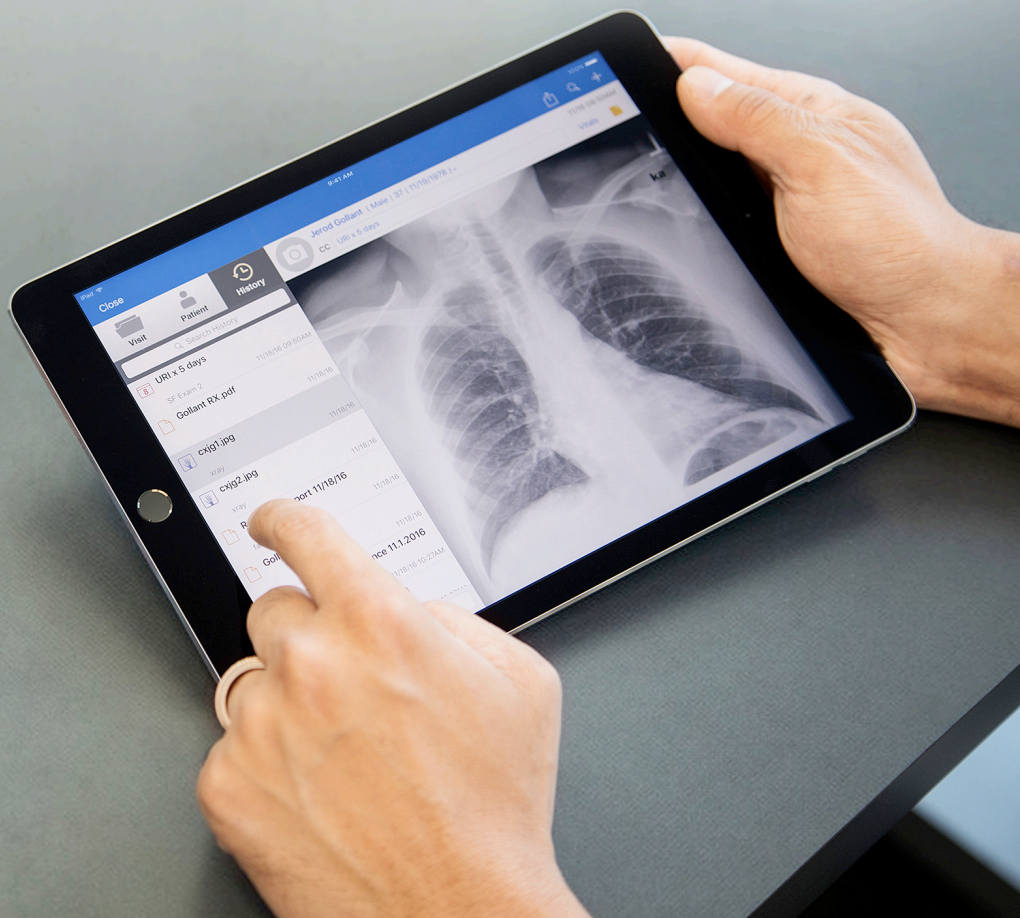
Apple Developer Program. Se hai intenzione di sviluppare, testare e pubblicare app per iOS sull'App Store, iscriviti all'[Apple Developer Program](#). Se le tue app personalizzate verranno distribuite all'interno dell'azienda, iscriviti invece all'[Apple Developer Enterprise Program](#). Iscrivendo la tua organizzazione a questo programma potrai sviluppare e testare le tue app preparandole per la nuova versione di iOS.

Fare il punto dei dispositivi iOS

Le nuove versioni di iOS funzionano anche su dispositivi rilasciati alcuni anni fa, perciò è importante testare la beta su tutti i diversi modelli in uso presso la tua organizzazione. Usare una nuova versione di iOS sull'hardware esistente è vantaggioso quando si cerca un buon ritorno sull'investimento, ma molte aziende stanno scoprendo che ci sono aspetti positivi anche nel sostituire i dispositivi ogni due o tre anni. L'aggiornamento periodico della tecnologia attraverso un leasing riduce i problemi di compatibilità e minimizza i costi legati alla gestione di dispositivi di generazioni differenti. È anche possibile permutare gli smartphone idonei in cambio di un credito per acquistare nuovi dispositivi Apple o per ridurre l'importo delle rate mensili del gestore telefonico. Oltre a reperire i fondi, dovrai configurare i dispositivi usando i programmi Apple e la soluzione MDM e offrire assistenza ai tuoi utenti.

Rivolgiti ai partner Apple e al reparto acquisti della tua azienda: sapranno aiutarti a gestire questo ciclo di vita in tutte le sue fasi, dall'acquisizione del dispositivo alla sostituzione dell'hardware. Così facendo i tuoi team IT saranno liberi di concentrarsi sulle iniziative strategiche per l'azienda.

- Scopri di più sulle [soluzioni finanziarie Apple](#).
- Scopri di più sul [Programma di riciclo Apple](#).
- Per maggiori dettagli, leggi il PDF [Panoramica sulla distribuzione di iOS per il settore Business](#) e la [Guida di riferimento per la distribuzione di iOS](#)
- Scopri di più sui [programmi AppleCare](#).



Valutare la piattaforma iOS



Una volta predisposte tutte le risorse, è il momento di elaborare una strategia per valutare la piattaforma. Individua i settori della tua organizzazione che utilizzano di più la piattaforma iOS. Determina i casi d'uso e i flussi di lavoro più comuni, e assegnali ai vari team. Infine, definisci le procedure per valutare le aree principali della piattaforma iOS all'interno della tua organizzazione.

Controllare l'infrastruttura

Fai l'inventario dell'ecosistema aziendale per assicurarti che tutti gli elementi funzionino correttamente durante i test.

Sistemi e servizi informatici. Prendi nota di tutti i sistemi e servizi informatici dell'azienda che vanno valutati. Controlla le funzioni Exchange ActiveSync, tra cui email, contatti, calendario, attività e note. Testa la connettività sia all'interno sia all'esterno della tua rete, senza dimenticare Wi-Fi, Single Sign-On e VPN, e verifica gli accessori e le connessioni Bluetooth dei dispositivi. Convalida i sistemi di back-end; assicurati che server, middleware e sistemi di autenticazione siano facilmente scalabili e che condividano i dati in modo intelligente.

Soluzione MDM di altri fornitori. Scegliere una soluzione MDM di altri fornitori è fondamentale per la gestione dei dispositivi e dei dati aziendali. Qui, tra le altre funzioni, dovrai testare i payload di configurazione, le restrizioni e i comandi da usare con i tuoi dispositivi e le app. Dovrai comprendere che tipo di dispositivi iOS vengono usati sulla rete, se di proprietà dell'azienda o dell'utente, per poter valutare al meglio i criteri di gestione.

App dell'App Store e personalizzate. Le app per iOS sono fondamentali per i flussi di lavoro aziendali. Prima di tutto dovrai testare le app dell'App Store e le app personalizzate più importanti per l'azienda e per gli utenti.

- **App dell'App Store.** Il team dedicato ai test dovrà valutare il funzionamento di base di tutte le app: quelle per la produttività e la collaborazione, ma anche le app di serie in iOS che risultano più essenziali, come Mail, Calendario e Contatti. Se necessario, lavora insieme agli sviluppatori e usa TestFlight per testare le loro app prima che vengano pubblicate sull'App Store. Assicurati che funzionino correttamente con la soluzione MDM, e con servizi IT come la VPN per app e la configurazione delle app gestite. Testa le nuove funzioni e controlla che tutti gli accessori hardware di iOS rimangano compatibili.
- **App personalizzate.** Dai istruzioni ai tuoi sviluppatori in-house o esterni affinché pianifichino le procedure di test. Concedi il tempo necessario per integrare le nuove funzioni e controllare che le app funzionino con la nuova beta. Chiedi ai team di usare un profilo di provisioning ad hoc per esportare da Xcode un'app dell'Apple Developer Enterprise Program per il beta test. Una volta fatto, dovrebbero usare Xcode Server per distribuirle ai tester e alle altre persone nei team. Affinché il rollout funzioni al meglio, le app personalizzate dovranno essere convalidate e preparate in tempo per la release pubblica di iOS. I team dovrebbero puntare a integrare le nuove funzioni entro 90 giorni dalla release.

Decidere cosa testare

Una volta fatto l'inventario delle aree principali all'interno della tua organizzazione, elenca tutti i casi d'uso specifici da testare. Gli sviluppatori in-house o esterni dovranno testare le app personalizzate su ogni nuova versione della beta di iOS.

Molte aziende hanno documentato centinaia di casi d'uso da esaminare per ogni nuova beta di Apple; così facendo, hanno dato modo ai loro team di testare metodicamente le nuove funzioni, le eventuali regressioni e l'integrazione con l'ecosistema aziendale.

Documenta i casi d'uso. Per organizzare e seguire meglio i test in corso, crea un foglio di calcolo con tutti i casi d'uso, dando la priorità a quelli più importanti per i gruppi aziendali e indicando i passaggi necessari per testarli. Quindi assegna i casi d'uso ai componenti dei team, che dovranno annotare se il test ha avuto successo o no. In alternativa puoi acquistare un software per la gestione del ciclo di vita che coordini il tutto occupandosi dei requisiti, dei casi, dei piani di test e dei bug.

Ecco un esempio di come potresti organizzare il foglio di calcolo per seguire i test dei casi d'uso.

Caso d'uso	Passaggi del test	Area	Categorie	Gruppo	Dipendente	Risultato
Creare e inviare nuove email	1. Apri Mail 2. Tocca l'icona "Nuovo messaggio" (in basso a destra) 3. Inserisci destinatario e oggetto 4. Tocca Invia 5. Conferma l'avvenuta ricezione	IT	Exchange ActiveSync	Operazioni di volo, bigliettiteria, training	Utente 1	Come previsto
Sincronizzare il calendario	1. Apri Calendario 2. Controlla che le riunioni nel client desktop compaiano nell'app Calendario	IT	Exchange ActiveSync	Operazioni di volo, bigliettiteria, training	Utente 2	Test in corso
Trasferire in push le configurazioni dei dispositivi	1. Payload Exchange ActiveSync 2. Domini Mail gestiti 3. Profili Wi-Fi 4. Certificati 5. Profilo VPN per app	MDM	MDM	Tutti i gruppi	Utente 1	Individuato problema
Installare un'app personalizzata	1. Apri l'app store aziendale 2. Tocca l'app Acme, Inc 3. Tocca il pulsante per richiederla 4. Quando ti viene chiesto, tocca Installa	App	App personalizzate, MDM	Tutti i gruppi	Utente 3	Come previsto
Aprire un file archiviato nell'app di un provider di file	1. Apri l'app del provider di file 2. Tocca una cartella per aprirla 3. Tocca un file al suo interno 4. Conferma che il file si è aperto	App	App dell'App Store, MDM	Operazioni di volo, bigliettiteria, training	Utente 3	Test in corso

Verifica le app personalizzate. Se la tua azienda sviluppa le proprie app personalizzate, assicurati che i programmatori in-house o esterni le valutino con ogni versione beta, per determinare l'impatto delle nuove API e dei linguaggi di programmazione. Per svolgere questa verifica, Apple permette di accedere in anteprima alle versioni beta di Swift, Xcode e iOS attraverso gli Apple Developer Program. Durante il processo di valutazione tieni a mente le seguenti linee guida.

- **Resta al corrente sulle novità.** Consulta il sito <https://developer.apple.com/news/> per aggiornamenti, consigli e informazioni pratiche. E guarda i video della WWDC su <https://developer.apple.com/videos/> per saperne di più.
- **Leggi le note di release.** Scarica e leggi le note di release per ogni nuova beta di Apple e distribuisce un riepilogo ai team perché possano tenerne conto durante i test.
- **Controlla se è cambiato qualcosa in Swift, Xcode o a livello di API.** Prima identifichi le eventuali modifiche, per esempio funzioni deprecate o variazioni nella semantica delle API, più tempo avrai per implementarle e testarle.
- **Verifica la compatibilità.** Verifica il funzionamento delle app con le varie configurazioni software che i tuoi utenti potrebbero usare, per esempio la precedente versione di iOS, l'ultima versione di iOS e l'attuale beta di iOS. Durante i test, usa dispositivi con la stessa architettura, la stessa risoluzione e la stessa densità di pixel per ogni versione principale di iOS che la tua app dovrà supportare.
- **Esegui un test visivo.** Osserva come si comportano le app in termini di risoluzione, immagini sgranate, layout, allineamento e orientamento.
- **Invia i bug report.** Discutere dei problemi nel forum del sito per gli sviluppatori Apple è utile, ma non sostituisce i bug report, che permettono di individuare e correggere i bug del framework prima di rendere pubblico l'aggiornamento di iOS (consulta la sezione "Inviare i feedback" per saperne di più).
- **Applica i nuovi standard.** Quando vengono annunciati i nuovi standard, prendi nota della data entro cui dovranno essere applicati. Questo aspetto è particolarmente importante se intendi inviare app all'App Store.

Per informazioni più dettagliate, leggi la nota tecnica [Testing your apps Beta OS releases](#).

Stabilire il processo di valutazione

Definisci procedure standardizzate per valutare le aree principali all'interno della tua organizzazione, affinché tutti i team siano sulla stessa lunghezza d'onda.

Ricevi le notifiche sulle nuove beta. Non farti spaventare dalla prima beta e non aspettare che arrivi la versione successiva. Inizia i test per tempo e invia i feedback: prima Apple li riceve, prima sarà possibile applicare le modifiche. Resta sempre al corrente sulle nuove beta di iOS iscrivendoti al feed RSS su developer.apple.com/news. La tempistica delle varie release cambia, ma farti un'idea di quelle degli anni passati può aiutarti a pianificare il lavoro dei tuoi team.

Valuta l'entità dei cambiamenti. Prima di installare una beta, è fondamentale verificare le correzioni e le nuove funzioni nelle note di release per capire come i cambiamenti potranno influire sul tuo ecosistema iOS. Sul sito web di Apple e sul portale AppleSeed for IT puoi trovare annunci e documentazione sugli aggiornamenti; distribuisci ai team le informazioni pre-release in modo che abbiano un quadro chiaro.

Assegna le priorità ai gruppi di utenti, i casi d'uso e le app più importanti. Determina quali gruppi di utenti svolgono funzioni fondamentali per l'azienda e dai la priorità ai loro test, concentrandoti sui casi d'uso e sulle app più importanti per quei team.

Distribuisci le priorità fra i vari team. Ogni settimana controlla la disponibilità di tutte le persone coinvolte: quelle nel team dedicato, i leader dei gruppi cross-functional e i loro team. Chiedi al team dedicato di avviare le singole procedure di test prima di coinvolgere i leader e i team dei gruppi business-critical.



Inviare i feedback



Fornendo i feedback agli ingegneri Apple e al team AppleCare, ci permetti di individuare i problemi specifici del tuo ambiente, risolverli e rendere iOS ancora migliore per i tuoi utenti.

Inviare i feedback a Apple

Dovrai scegliere lo strumento Apple più adatto per inviare il tuo feedback a seconda del tipo di problema che hai riscontrato. Scrivi report chiari e concisi, completi di tutte le informazioni necessarie al team di ingegneri Apple.

Seleziona lo strumento di feedback giusto. Apple offre vari strumenti per le tue segnalazioni; scegliendo quello giusto, arriveranno prima ai team di ingegneri. E prima invierai i tuoi feedback, più alte saranno le probabilità che i problemi vengano risolti in tempo per la release pubblica di iOS.

- **L'app Assistente Feedback.** Questa app ti permette di catturare gli eventi al punto di errore e di segnalare tutto ciò che non funziona nel modo giusto con i tuoi sistemi e servizi informatici o con i criteri MDM. Usala per esempio se un'app personalizzata non esegue correttamente il tunneling con la VPN. Sui dispositivi iOS, apri l'app Assistente Feedback dalla schermata Home, poi acquisisci gli eventi nel momento in cui si verificano. Quando esegui il login all'app e invii la segnalazione, ricevi un Feedback ID da usare per seguirne gli sviluppi con il tuo team e con Apple. Nell'app c'è anche una sezione in cui puoi vedere i feedback che hai inviato in passato.
- **Lo strumento Bug Reporter.** Usa questo strumento per segnalare bug relativi alla tua app personalizzata, richiedere miglioramenti alle API di iOS e agli strumenti per gli sviluppatori, e per seguire le segnalazioni passate. I problemi con il comportamento della tua app personalizzata potrebbero essere causati da un bug del framework nella beta o da una modifica del framework che espone un bug nel codice dell'app. Se pensi che si tratti di un bug del framework, il tuo team di sviluppo in-house o esterno dovrà allegare a un bug report il codice di esempio che avete creato (come progetto Xcode eseguibile), poi inviarlo usando lo [strumento Bug Reporter](#) di Apple.

N.B. I bug segnalati tramite bugreporter.apple.com non vengono inclusi nella coda prioritaria di AppleSeed for IT. Se i dispositivi iOS o le app non funzionano correttamente con i tuoi sistemi e servizi informatici o con i criteri MDM, dovrai usare l'app Assistente Feedback.

Scrivi bug report dettagliati. Se vuoi che i bug rilevati vengano risolti, la cosa migliore da fare è segnalarli nelle prime fasi del beta test inviando un report, che dovrà essere quanto più specifico possibile e contenere un unico problema per ogni segnalazione. Qui sotto puoi trovare alcuni esempi di dettagli che è utile fornire per permettere a Apple di distribuire in modo efficiente le segnalazioni a specifici team di ingegneri ed evitare che ti vengano richiesti chiarimenti. In caso siano necessarie ulteriori informazioni, qualcuno di Apple ti contatterà.

- Assegna al bug un titolo descrittivo in modo che i team Apple possano riconoscere facilmente il problema.
- Descrivi chiaramente il risultato che avevi previsto, cosa invece è accaduto e perché pensi che sia un problema.
- Invia schermate e/o video per mostrare il comportamento del dispositivo ed esempi dall'interfaccia.
- Elenca in modo chiaro e conciso i passaggi che Apple dovrà seguire per riprodurre il problema.
- Raccogli e allega eventuali log dei dispositivi iOS o della console di macOS relativi al problema.
- Se possibile, fornisci un caso di test riproducibile.

Per saperne di più su log e casi di test riproducibili, e per altre informazioni su iOS, vai su <https://appleseed.apple.com/sp/help/feedback>.

Controlla i tuoi feedback. Con l'app Assistente Feedback puoi controllare le segnalazioni che hai inviato o salvato come bozza. Puoi anche vedere se ci sono feedback che richiedono ulteriori azioni o informazioni da parte tua e ricevere una notifica se un problema è stato corretto nella nuova beta. Leggi le note di release che AppleSeed for IT pubblicherà per ogni beta per sapere quali problemi sono stati risolti dalle precedenti versioni.

Ottenere assistenza da AppleCare

Con un contratto AppleCare for Enterprise o AppleCare OS Support, puoi controllare che nella beta di iOS siano stati risolti i problemi emersi nelle precedenti versioni. Puoi richiedere assistenza al team AppleCare Enterprise Support o a un Apple Systems Engineer (SE) e comunicare loro i bug che ostacolano la distribuzione e che hai segnalato attraverso Assistente Feedback. Sono consulenti Apple esperti, e ti sapranno guidare rapidamente nelle procedure di test, invio dei feedback e verifica degli eventuali problemi.

N.B. I feedback inseriti attraverso AppleCare non vengono inclusi nella coda prioritaria di AppleSeed for IT. Ti consigliamo di inviarli anche con l'app Assistente Feedback.

Collaborare con i fornitori esterni

Per assicurarti che le app e i dispositivi funzionino correttamente con le beta di iOS, è fondamentale coinvolgere i fornitori esterni che supportano la piattaforma iOS e testare le loro soluzioni in parallelo.

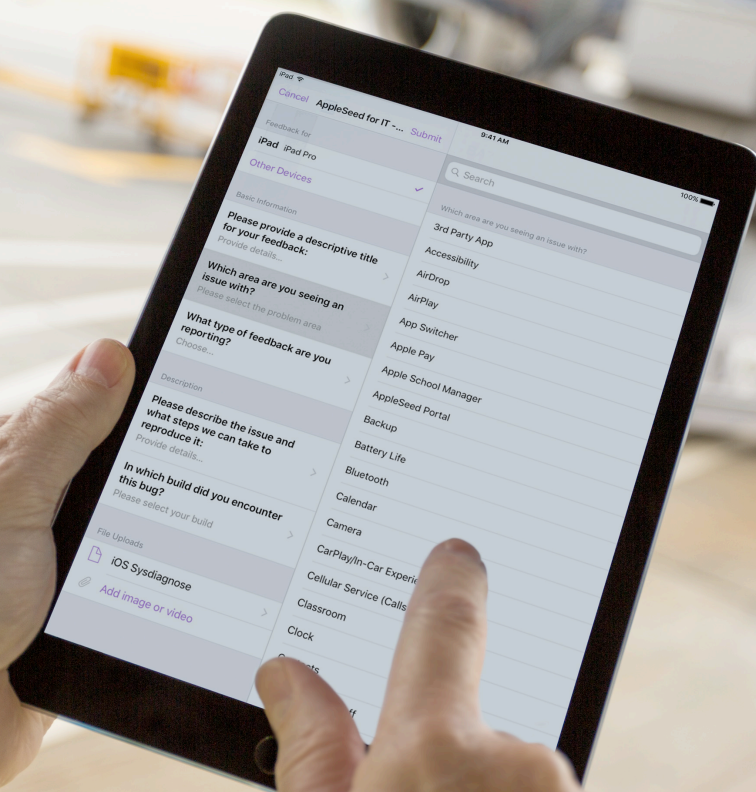
Fornitori di soluzioni MDM. Assicurati che la soluzione MDM continui a essere compatibile con le nuove versioni della beta di iOS e controlla le tempistiche con cui il fornitore supporterà le nuove funzioni di iOS. Se il fornitore MDM offre una beta della sua soluzione, prendi parte anche al suo programma di test. L'ideale è testare le capacità di gestione della soluzione MDM in beta con dispositivi sui quali è installata la beta più recente di iOS, per avere una visione completa di quella che sarà l'esperienza dei dipendenti.

Sviluppatori di app. I dipendenti si affidano alle app per svolgere le loro mansioni quotidiane; dovrai quindi informare gli sviluppatori dei problemi di compatibilità tra le principali app dell'App Store e la nuova beta. Questo vale anche per qualsiasi altra soluzione software in uso presso la tua azienda.

Altri fornitori. Chiedi a chi ti fornisce i collegamenti di rete, VPN, Bluetooth e relativi accessori di verificare che i dispositivi iOS funzionino nella tua azienda. Il fornitore di rete ti può aiutare a definire una strategia di valutazione e distribuzione quando prepari un aggiornamento della rete.

235.000

Sull'App Store ci sono oltre 235.000 app per le aziende.



Prepararsi alla distribuzione



Quando Apple renderà pubblica la nuova versione di iOS, dovrai testarla, invitare gli utenti a installarla una volta certificata e istruire il personale sulle nuove funzioni.

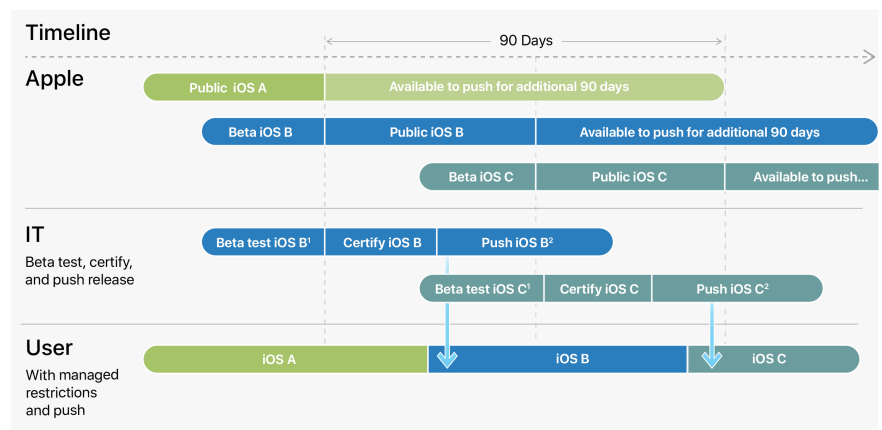
Certificare la release pubblica

Al lancio di una nuova versione di iOS, dovrai passare rapidamente a valutarla. Quando avrai la certezza che tutto funzioni correttamente, invita gli utenti ad aggiornare i loro dispositivi iOS il prima possibile.

Coinvolgi tutti i tuoi team. Anche se i tuoi team hanno testato ogni singola beta, è fondamentale eseguire un'approfondita valutazione finale della release pubblica prima che gli utenti aggiornino i loro dispositivi. Il tuo team dedicato dovrà dare la priorità alla release più recente e testare metodicamente tutti i casi d'uso più importanti. In parallelo, fai fare lo stesso anche ad altre persone dei vari gruppi aziendali che partecipano alla valutazione.

Programma gli aggiornamenti software. In genere l'obiettivo è fare in modo che i dipendenti aggiornino i loro dispositivi all'ultima versione di iOS il prima possibile. A volte, però, può succedere che venga rilasciata una nuova versione mentre stai ancora certificando quella precedente. Con iOS 11.3 e successivo, puoi impedire per un breve periodo che gli utenti aggiornino i dispositivi all'ultima versione over the air, in modo che l'azienda abbia il tempo di completare la certificazione. A quel punto, potrai scegliere quale versione dell'aggiornamento di iOS inviare agli utenti per il download e l'installazione e procedere con la distribuzione.

In questo scenario, il reparto IT ha già testato, certificato e inviato la versione "iOS A". Il grafico illustra come è possibile gestire le release successive quando viene applicata una restrizione MDM sui dispositivi gestiti.



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.

Queste funzioni ti permetteranno di limitare e inviare gli aggiornamenti in base alle esigenze dell'azienda:

- **Aggiornamenti software gestiti.** Per tutti i dispositivi iOS gestiti puoi inviare una restrizione MDM che impedisca agli utenti di aggiornare manualmente over the air il proprio dispositivo per un determinato periodo di tempo; potranno comunque installare gli aggiornamenti con Apple Configurator o iTunes se è stato concesso loro l'accesso. Questa restrizione applica un ritardo predefinito di 30 giorni che si attiva quando Apple pubblica un aggiornamento di iOS; puoi anche modificarla impostando un ritardo personalizzato da 1 a 90 giorni. Al termine di questo periodo, gli utenti ricevono una notifica per aggiornare il dispositivo alla prima versione di iOS che era disponibile all'attivazione del ritardo.
- **Aggiornamenti software avviati tramite comando MDM.** Una volta certificata una versione di iOS, è consigliabile utilizzare un comando MDM per inviare l'aggiornamento software ai dispositivi supervisionati, invitando gli utenti a completare l'aggiornamento. La soluzione MDM dell'azienda fornirà un elenco degli aggiornamenti software disponibili per l'invio. Se l'aggiornamento viene inviato quando è attiva la restrizione per gli aggiornamenti software gestiti, la stessa restrizione verrà attivata nuovamente non appena Apple renderà disponibile l'aggiornamento software successivo. È possibile utilizzare questo comando MDM anche per separare il download e l'installazione degli aggiornamenti, così da non interferire con l'utilizzo del dispositivo e permettere agli utenti di installare il software in un momento più opportuno. Posticipando l'installazione, potrai inoltre inviare una notifica ai dipendenti prima di distribuire l'aggiornamento.

Scopri come [aggiornare iOS su iPhone, iPad o iPod touch](#).

Comunicare le prossime fasi al personale

Qui di seguito trovi alcuni aspetti da tenere a mente per comunicare al personale di aggiornare i dispositivi iOS e di installare le app principali. Ricorda di mantenere la massima trasparenza nel dare la notizia a tutta la tua organizzazione, compresi gli sviluppatori in-house o esterni.

- Il giorno del lancio manda un'email, aggiorna la pagina web del vostro sito o invia l'annuncio tramite uno strumento di comunicazione interno all'azienda. Sarà utile indicare le aree che ancora non funzionano come dovrebbero.
- Usa il sito web o il wiki interno dell'organizzazione per pubblicare un elenco di FAQ e informazioni varie di supporto: problemi risolti, articoli della knowledge base, informazioni sulle nuove funzioni e indicazioni su come segnalare al meglio i problemi.
- Programma sessioni informali, chiamate e/o webinar di follow-up.
- Sottolinea l'importanza di effettuare beta test continui a ogni livello operativo e condividi le informazioni sulle beta con chiunque ne abbia bisogno.

Istruire gli utenti sulle nuove funzioni

Se gli utenti sanno come usare le nuove funzioni di iOS e ne conoscono i vantaggi, è molto più probabile che aggiornino rapidamente il software.

Spiega che grazie alla nuova release potranno lavorare meglio e i loro dispositivi saranno più protetti. Nelle tue comunicazioni ricorda di inserire i link a risorse interne ed esterne dove trovare altre informazioni sugli strumenti, le funzioni e le app di Apple più recenti. Le seguenti risorse aiuteranno i tuoi utenti a usare al meglio i dispositivi iOS.

- [Scopri tutti i dettagli di iOS.](#)
- [Leggi i manuali utente di iPhone e iPad.](#)
- [Scopri suggerimenti e trucchi per iOS.](#)
- [Guarda i consigli sulle app per il business su iTunes.](#)
- [Guarda le app per il business su iTunes.](#)
- [Scopri le app per il business nella Apps in Business Getting Started Guide.](#)
- [Scarica l'app Supporto Apple.](#)



Conclusione

Noi di Apple siamo orgogliosi di offrire le migliori tecnologie agli utenti di dispositivi mobili, tecnologie che la tua azienda può sfruttare al meglio attraverso una corretta gestione del ciclo di vita della piattaforma iOS. Svolgendo test metodici delle app e dell'ecosistema per ogni beta di iOS, potrai adottare le nuove release non appena vengono rese pubbliche e iniziare subito a usare le nuove funzioni, con tutti i vantaggi che ne conseguono in termini di sicurezza, produttività e integrità operativa.