



# Gestion du cycle de vie iOS

Une approche moderne de la préparation  
de la plateforme



# Table des matières

- Page 3   Synthèse
- Page 4   Une approche moderne de la gestion du cycle de vie
- Page 6   Préparation de votre environnement
- Page 9   Évaluation de la plateforme iOS
- Page 13   Envoi des commentaires
- Page 16   Préparation du déploiement
- Page 18   Récapitulatif

# Synthèse

« En fin de compte, protéger l'expérience de nos clients et de nos employés est primordiale et il vaut vraiment la peine de mener un processus de test rigoureux. »

Jennifer Paine  
Senior Director of Employee Mobility  
Southwest Airlines

De par le monde, des entreprises de tout type se réinventent grâce à la mobilité. Des secteurs comme l'aviation, les forces de l'ordre et la santé utilisent des appareils iOS et des apps pour effectuer des tâches essentielles à leur activité. À mesure que la mobilité gagne en importance sur le lieu de travail, les entreprises doivent s'assurer qu'elles investissent dans des plateformes sûres et qu'elles établissent des processus pour les maintenir à jour. Pour garder ce niveau de stabilité, les entreprises doivent adopter une approche moderne de test et de mise à jour des logiciels à la fois proactive, souple et continue. Mettre les logiciels à jour rapidement et en continu présente de grands avantages qui peuvent aider l'entreprise à mieux se prémunir contre les problèmes de sécurité émergents et à garantir une excellente intégrité de sa plateforme. Elle peut ainsi limiter les pannes et les problèmes de compatibilité, mieux servir les clients et offrir une expérience utilisateur optimale aux employés.

Avec iOS, les utilisateurs peuvent facilement mettre à jour leurs appareils : un simple geste suffit pour télécharger et installer la dernière version d'iOS. Vous pouvez également planifier les mises à jour logicielles des appareils supervisés à l'aide de votre solution de gestion des appareils mobiles (Mobile Device Management, MDM).

Toutefois, avant d'inviter vos utilisateurs à installer la mise à jour, il est essentiel de tester chaque version bêta d'iOS pour vérifier qu'elle répond aux exigences de votre écosystème technologique. Il est tout aussi important que certains éléments clés de votre environnement (infrastructure informatique, solution MDM tierce et apps indispensables) soient prêts lorsqu'une nouvelle version d'iOS est mise à disposition de vos utilisateurs.

Le cycle d'adoption de la plateforme iOS comprend quatre activités à effectuer chaque fois qu'une version bêta est publiée : préparation de l'environnement, évaluation des domaines clés de la plateforme iOS, envoi des commentaires et préparation du déploiement.

La mise en place d'une approche moderne de la gestion du cycle de vie vous permet d'être confiant lorsque vos employés mettent à jour leurs appareils, mais aussi de bénéficier d'une sécurité des données renforcée, d'un gain de productivité, d'une disponibilité maximale et d'une meilleure satisfaction des employés.

Ce document est conçu pour aider votre service informatique à comprendre les avantages liés à la mise en œuvre de la gestion du cycle de vie iOS, à prendre en compte tous les éléments qui interviennent dans la gestion de ce processus et à définir un processus clair et reproductible pour avoir l'assurance d'être prêt à utiliser les dernières versions des logiciels Apple.

# Une approche moderne de la gestion du cycle de vie



Mesures de l'App Store en date du 18 janvier 2018

Le déploiement des mises à jour logicielles est indispensable pour garantir la sécurité et l'intégrité de la plateforme iOS. Outre le fait de sécuriser votre environnement, cela permet aux utilisateurs d'iOS de profiter des dernières fonctionnalités et correctifs de sécurité. Il est donc important que votre organisation examine tous les aspects clés de votre environnement mobile, tout au long de l'année, afin qu'elle soit prête à déployer chaque nouvelle version publique dès le jour de sa sortie.

Southwest Airlines a compris l'intérêt d'adopter cette approche pour son programme de test des apps mobiles d'entreprise. Jennifer Paine, Senior Director of Employee Mobility, explique l'importance d'une approche moderne :

« Nos pilotes et notre personnel de bord ont besoin des iPad pour effectuer des tâches essentielles. Nous ne pouvons pas prendre le risque d'avoir des problèmes avec l'iPad suite à une mise à jour. En fin de compte, protéger l'expérience de nos clients et de nos employés est primordiale et il vaut vraiment la peine de mener un processus de test rigoureux. »

Pour adopter le cycle de vie de la plateforme iOS de façon moderne, il faut adhérer aux principes suivants :

## Les mises à jour logicielles requièrent une approche itérative

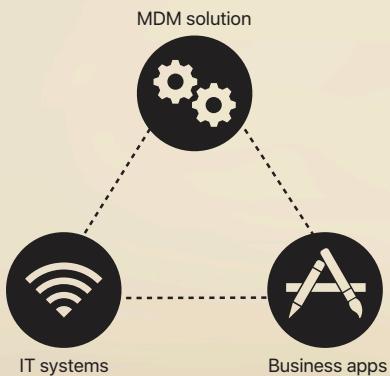
En raison de l'évolution du paysage logiciel, il n'est plus possible de retarder les mises à niveau indéfiniment sous prétexte que les systèmes fonctionnent bien pour l'instant. Les organisations préfèrent opter pour une approche proactive et actualiser leur plateforme iOS plusieurs fois par an pour rester à jour.

Les mises à jour logicielles d'Apple permettent à la fois de protéger vos appareils et d'optimiser votre matériel existant. iOS a été conçu pour que les utilisateurs puissent facilement configurer et mettre à jour leurs appareils. Ainsi, les entreprises n'ont plus besoin de mettre en place de vastes opérations ou processus d'images système pour effectuer les mises à niveau.

Plusieurs générations de produits Apple peuvent profiter des mises à jour d'iOS qui protègent votre plateforme contre les failles de sécurité et apportent des améliorations aux fonctionnalités qui favorisent la productivité.

## Tester la plateforme iOS tout au long de l'année

Notez les dates de sortie des versions bêta d'iOS pour pouvoir évaluer chacune d'elles tout au long de l'année et vous préparer aux changements à venir. Qu'il s'agisse d'une version majeure ou mineure, il est important que les utilisateurs et les équipes informatiques testent et déploient toutes les mises à jour pour optimiser la sécurité et la compatibilité. Vous trouverez ci-dessous un exemple de calendrier de versions d'iOS.



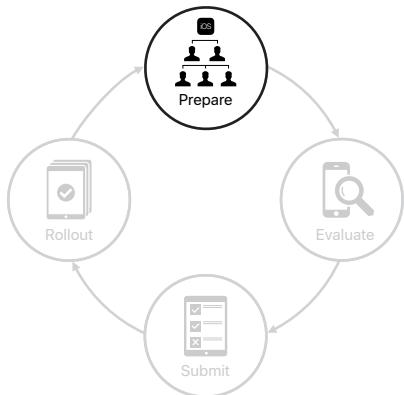
## Tous les éléments de votre environnement mobile sont interdépendants

iOS peut s'intégrer à tout type d'environnement informatique, de l'infrastructure réseau à l'intégration des services, pour que vos appareils iOS fonctionnent parfaitement dans votre environnement. Les mises à jour logicielles d'iOS peuvent affecter la façon dont ces services interagissent avec iOS, et donc altérer le fonctionnement des appareils iOS. C'est pourquoi il est important de continuer à tester les mises à jour d'iOS sur les appareils des utilisateurs, mais aussi au niveau de votre écosystème réseau au sens large.

L'adoption d'un cycle de vie moderne pour la plateforme iOS implique les tâches suivantes : préparation de l'environnement, évaluation des domaines clés de la plateforme iOS, envoi des commentaires et préparation du déploiement.



# Préparation de votre environnement



Le cycle d'adoption de la plateforme iOS se décompose en quatre phases : préparation, évaluation, envoi de commentaires et déploiement

L'élaboration d'un programme pour gérer la plateforme iOS se décompose en quelques étapes simples. Vous devez d'abord sélectionner les membres de l'équipe qui participeront à cette initiative, puis les former. Vous devez ensuite vous inscrire au programme AppleSeed pour avoir accès aux pré-versions d'iOS et pouvoir commencer le processus d'évaluation. Enfin, vous devez établir un processus d'actualisation des appareils qui comprend le financement, l'approvisionnement en appareils et l'assistance technique adaptée.

## Former des équipes pour soutenir votre initiative

Mettre en place des équipes bien préparées vous permet de détecter et de résoudre rapidement les problèmes de compatibilité éventuels. Formez une équipe dédiée chargée d'évaluer les domaines clés de la plateforme iOS, puis d'autres petites équipes de volontaires représentant vos différentes entités fonctionnelles.

**Constituer une équipe dédiée.** De nombreuses entreprises trouvent utile de créer une équipe dédiée aux programmes de test de leurs solutions mobiles pour évaluer la plateforme iOS. Commencez par former un petit groupe de testeurs chargé d'évaluer l'interaction d'iOS avec les ressources d'entreprise clés, comme votre solution MDM, Exchange ActiveSync, l'infrastructure réseau et les apps d'entreprise indispensables. Trouvez en interne des talents ayant une expérience dans les tests logiciels ou le contrôle qualité qui seraient susceptibles de remplir ce rôle, afin de pouvoir les intégrer à vos équipes informatiques ou de mobilité existantes. Vous pouvez également externaliser le processus de test à une tierce partie.

**Faire intervenir des groupes transversaux.** Il peut aussi être utile d'intégrer des employés volontaires qui peuvent apporter leur expertise dans chacune des entités fonctionnelles. Par exemple, une compagnie aérienne peut comporter plusieurs entités fonctionnelles (équipe au sol, vente de billets, techniciens, opérations aériennes et formation). En incluant chacune de vos entités fonctionnelles, vous pourrez être certain d'avoir testé tous les scénarios possibles (et de recevoir les commentaires correspondants) sur le terrain. Il n'y a rien de mieux que de tester vos appareils dans votre environnement réel.

- **Responsables de groupes.** Pour chaque entité/groupe fonctionnel, identifiez les personnes clés qui tiendront le rôle de responsables de groupe. Ces responsables seront chargés de recueillir des informations et de transmettre les résultats à votre équipe dédiée. Les candidats doivent être intéressés par les tests de logiciels bêta et être capables de gérer les processus des membres de l'équipe.
- **Membres de l'équipe.** Pour constituer l'équipe, sélectionnez des employés qui utilisent des appareils Apple dans leur travail quotidien. La taille de chaque équipe doit être proportionnelle à la taille globale de son entité fonctionnelle.

Lorsque vous recrutez les responsables et les membres de groupes transversaux, prenez en compte les critères suivants :

- De quelle façon utilisent-ils les appareils Apple et des apps dans leur rôle ?
- Auront-ils le temps de participer s'ils doivent effectuer la même tâche sur plusieurs appareils ?
- Auront-ils le temps de lire des documents comme les notes de version ?
- Sont-ils capables d'installer des logiciels, d'identifier des bugs et de fournir des commentaires utiles ?
- Les candidats au rôle de responsable de groupe savent-ils motiver des employés et travailler avec plusieurs groupes ?

**Préparer vos employés.** Après avoir sélectionné les bons employés, suivez ces étapes pour qu'ils soient rapidement opérationnels :

1. Vérifiez que les employés disposent d'un identifiant Apple, connaissent leur mot de passe et ont accès aux ressources bêta.
2. Assurez-vous que les membres de l'équipe sont disposés à installer le logiciel bêta sur leurs appareils principaux ; c'est la meilleure façon d'identifier les problèmes éventuels.
3. Assurez-vous qu'ils comprennent que tester des logiciels bêta implique de recueillir les données nécessaires et d'envoyer des commentaires lorsqu'ils trouvent des bugs.
4. Passez en revue avec votre équipe les bonnes pratiques à suivre pour signaler les bugs. (Reportez-vous à la section « Rédiger des rapports de bugs précis » de ce document.)
5. Planifiez des réunions de reporting et de débriefing régulières avec les responsables de groupe.

## Accéder aux ressources bêta

Apple propose plusieurs façons d'accéder aux versions majeures et mineures du logiciel bêta d'iOS et à d'autres ressources, comme les notes de version, les outils de commentaires, les plans de test, la documentation sur les produits et les annonces relatives aux programmes.

**Programme AppleSeed for IT.** Destiné aux entreprises et aux établissements d'enseignement, ce programme vous permet de tester les dernières pré-versions des logiciels dans votre propre environnement de travail. Tous les commentaires fournis dans le cadre du programme AppleSeed for IT seront placés dans une file d'attente dédiée. Ce programme propose également des plans de test et des questionnaires détaillés qui vous permettront d'évaluer comment les nouvelles fonctionnalités s'intégreraient dans votre environnement. Votre Apple Systems Engineer ou votre chargé de compte AppleCare Account Manager peuvent vous aider à vous inscrire.

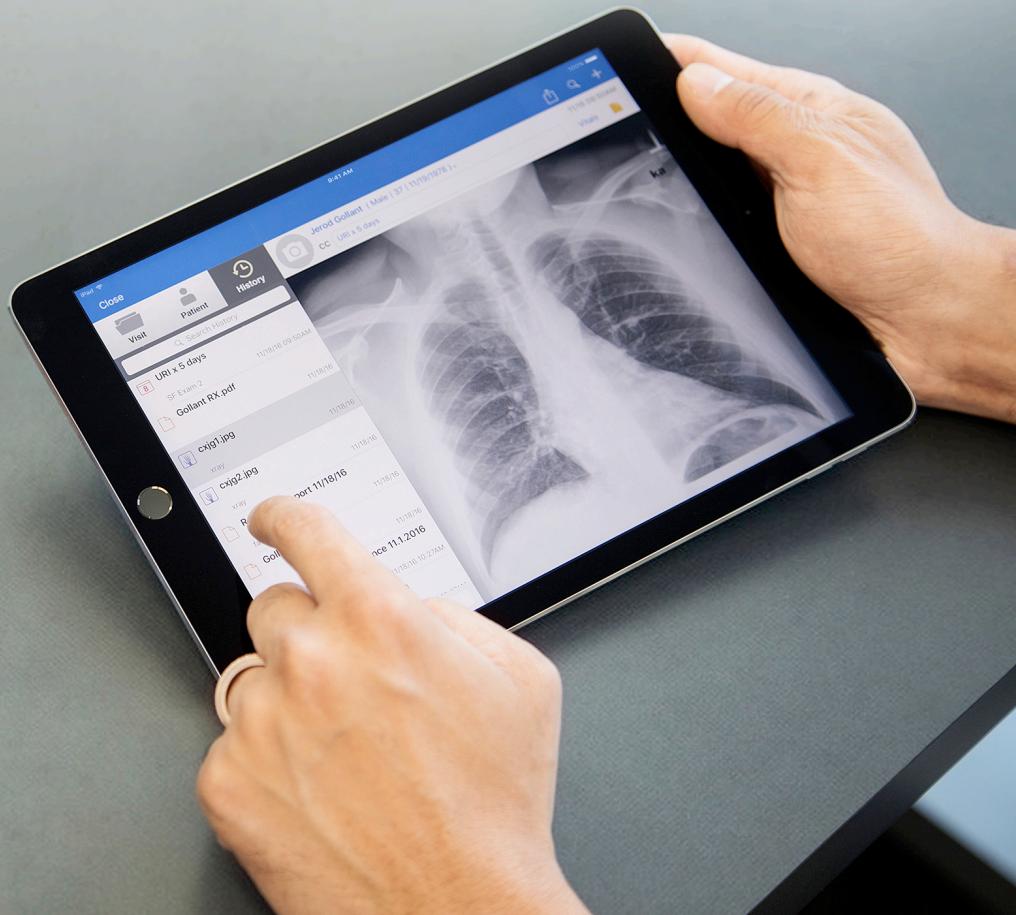
**Programmes pour développeurs Apple.** Si vous prévoyez de développer, tester et distribuer des apps iOS sur l'App Store, inscrivez-vous au programme pour développeurs Apple, [Apple Developer Program](#). Si vos apps personnalisées seront distribuées au sein de votre entreprise, inscrivez-vous plutôt au programme pour développeurs Apple en entreprise, [Apple Developer Enterprise Program](#). Cela vous permettra de concevoir et de tester vos apps afin qu'elles soient prêtes pour la nouvelle version du système d'exploitation.

## Recenser vos appareils iOS

Même les toutes dernières versions d'iOS peuvent fonctionner sur des appareils datant de plusieurs années. Il est donc important de tester la dernière version bêta sur tous les modèles qui sont actuellement utilisés dans votre organisation. Si l'installation d'une nouvelle version d'iOS sur du matériel existant peut être avantageuse pour les entreprises cherchant à optimiser le retour sur investissement, bon nombre d'entre elles trouvent tout aussi avantageux de remplacer leurs appareils tous les deux ou trois ans. Renouveler régulièrement l'équipement via le crédit-bail réduit les problèmes de compatibilité ainsi que les coûts associés à l'utilisation simultanée de plusieurs générations d'équipement. Vous pouvez aussi échanger des smartphones éligibles et bénéficier d'un crédit pour réduire le coût de nouveaux appareils Apple ou diminuer vos mensualités auprès de votre opérateur. Outre la question du financement, vous devrez configurer vos appareils en utilisant les programmes Apple et une solution MDM, et proposer une assistance à vos utilisateurs.

Collaborez avec des partenaires Apple et vos équipes d'approvisionnement internes pour gérer ce cycle de vie de bout en bout dans votre entreprise. Ils vous accompagneront dans toutes les étapes du cycle de vie des appareils, de l'acquisition au renouvellement du matériel. Vos équipes informatiques auront ainsi plus de temps à consacrer aux initiatives stratégiques de votre entreprise.

- En savoir plus sur le [Financement Apple](#).
- En savoir plus sur [Apple et le recyclage](#).
- Pour plus de détails, consultez le guide [Présentation du déploiement d'iOS en entreprise](#) et l'aide [Référence pour le déploiement iOS](#).
- En savoir plus sur les [programmes AppleCare](#).



# Évaluation de la plateforme iOS



Une fois que toutes vos ressources sont en place, il est temps d'élaborer une stratégie pour évaluer la plateforme. Identifiez les secteurs de votre organisation qui dépendent le plus de la plateforme iOS. Déterminez des cas d'utilisation et des processus types, puis affectez-les aux membres de l'équipe. Élaborez ensuite un processus pour évaluer les secteurs clés de votre organisation.

## Préparer votre infrastructure

Faites l'inventaire de votre écosystème d'entreprise pour vous assurer que tous les éléments fonctionneront correctement ensemble pendant les tests.

**Systèmes et services informatiques.** Déterminez tous les systèmes et services informatiques qui doivent être évalués. Validez les fonctions d'Exchange ActiveSync, notamment la messagerie, les contacts, le calendrier, les tâches et les notes. Testez la connectivité à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau, notamment le Wi-Fi, l'authentification unique et le VPN, et évaluez les accessoires et les connexions aux appareils Bluetooth. Validez les systèmes de back-end et assurez-vous que les serveurs de données, les logiciels intermédiaires et les systèmes d'authentification évoluent et partagent efficacement leurs données.

**Solution MDM tierce.** Il est essentiel de choisir une solution MDM tierce pour gérer les appareils et les données d'entreprise. Ces fonctions peuvent inclure, mais sans s'y limiter, le test des entités de configuration, des restrictions et des commandes avec vos appareils et vos apps. Déterminez quels types d'appareils iOS sont utilisés sur votre réseau et s'ils appartiennent à l'organisation ou à leur utilisateur afin d'évaluer au mieux vos règles de gestion.

**Apps de l'App Store et apps personnalisées.** Les apps iOS sont au centre des processus de votre entreprise. Testez en priorité les apps de l'App Store et les apps personnalisées qui sont les plus importantes pour votre entreprise et vos utilisateurs.

- **Apps de l'App Store.** Demandez à votre équipe de test dédiée d'évaluer les fonctionnalités de base de toutes les apps, notamment des apps de productivité et de collaboration, ainsi que des apps intégrées essentielles comme Mail, Calendrier et Contacts. Il vous faudra peut-être collaborer avec des développeurs clés et utiliser TestFlight pour tester leurs apps avant qu'elles ne soient publiées officiellement sur l'App Store. Assurez-vous que ces apps fonctionnent bien avec votre solution MDM et les services informatiques, comme le VPN via l'app et la configuration des apps gérées. Testez les nouvelles fonctionnalités et assurez-vous que tous les accessoires iOS restent compatibles.

- **Apps personnalisées.** Demandez à vos développeurs internes ou tiers de planifier votre processus de test. Prévoyez suffisamment de temps pour intégrer les nouvelles fonctionnalités et vérifier que les apps fonctionneront avec la nouvelle version bêta lors de sa sortie. Demandez à vos équipes d'utiliser un profil d'approvisionnement ad hoc pour exporter une app du programme Apple Developer Enterprise Program depuis Xcode afin d'en tester la version bêta. Après avoir exporté des apps en version bêta, les équipes devraient envisager d'utiliser Xcode Server pour les distribuer aux

testeurs et aux autres membres de l'équipe. Pour faciliter le déploiement, les apps personnalisées devraient être validées et prêtes avant la sortie publique d'iOS pour les utilisateurs. Les équipes devraient s'efforcer d'intégrer les nouvelles fonctionnalités dans les 90 jours qui suivent le lancement.

## Déterminer ce qu'il faut tester

Maintenant que vous avez identifié tous les secteurs clés de votre organisation, dressez la liste des différents cas d'utilisation à tester. Les développeurs d'apps internes ou tierces doivent tester les apps personnalisées sur chaque nouvelle version bêta d'iOS.

De nombreuses entreprises recensent des centaines de cas d'utilisation à tester pour chaque nouvelle version bêta d'Apple. Ce système permet à leurs équipes de tester méthodiquement les nouvelles fonctionnalités, les éventuelles régressions et l'intégration à l'écosystème.

**Documenter vos cas d'utilisation.** Pour organiser les tests et faciliter leur suivi, regroupez tous les cas d'utilisation dans une feuille de calcul. Donnez la priorité aux tests les plus importants pour vos entités fonctionnelles et décrivez les étapes à suivre pour tester chacun des cas. Affectez les cas aux membres de l'équipe, qui devront indiquer le statut réussite/échec pour chacun d'eux. Vous pouvez également acheter un logiciel de gestion du cycle de vie, qui permettra de coordonner les tests et de gérer les conditions requises, les cas à tester, les plans et les bugs.

Voici comment vous pouvez organiser la feuille de suivi des cas d'utilisation à tester :

Cas d'utilisation	Étapes de test	Domaine	Catégories	Groupe	Employé	Résultat
Créer et envoyer un e-mail	1. Ouvrir Mail 2. Toucher l'icône Nouveau message (en bas à droite) 3. Saisir le destinataire et l'objet 4. Toucher Envoyer 5. Confirmer que le destinataire a reçu le message	Service informatique	Exchange ActiveSync	Opérations aériennes, billets, formation	Utilisateur 1	Attendu
Synchroniser le calendrier	1. Ouvrir Calendrier 2. Vérifier que les réunions de l'ordinateur de bureau apparaissent dans l'app Calendrier	Service informatique	Exchange ActiveSync	Opérations aériennes, billets, formation	Utilisateur 2	Test
Envoyer des configurations d'appareils en mode push	1. Entité Exchange ActiveSync 2. Domaines de messagerie gérés 3. Profils Wi-Fi 4. Certificats 5. Profil VPN via l'app	MDM	MDM	Tous les groupes	Utilisateur 1	Problème identifié
Installer une app personnalisée	1. Ouvrir l'App Store de la société 2. Toucher l'app Acme, Inc 3. Toucher le bouton Obtenir 4. Toucher Installer lorsque le système vous y invite 5. Vérifier que l'app a bien été installée	Apps	Apps personnalisées, MDM	Tous les groupes	Utilisateur 3	Attendu
Ouvrir un fichier stocké dans l'app du fournisseur de documents	1. Ouvrir l'app du fournisseur de documents 2. Toucher un dossier pour l'ouvrir 3. Toucher un fichier à l'intérieur du dossier 4. Vérifier que le fichier s'ouvre	Apps	Apps de l'App Store, MDM	Opérations aériennes, billets, formation	Utilisateur 3	Test

**Passer en revue vos apps personnalisées.** Si votre entreprise développe ses propres apps personnalisées, veillez à ce que vos équipes de développement internes ou tierces les testent avec chaque version bêta pour mesurer l'impact de la révision des API et langages de programmation. Pour effectuer cette vérification, Apple offre un accès anticipé aux versions bêta de Swift, Xcode et iOS via les programmes pour développeurs Apple. Voici des recommandations à prendre en compte dans le cadre de votre processus d'évaluation :

- **Se tenir informé des sorties annoncées.** Consultez les dernières actualités, les astuces et les informations pratiques en vous rendant sur <https://developer.apple.com/news/>. Pour en savoir plus, regardez des vidéos des sessions de la conférence WWDC sur <https://developer.apple.com/videos/>.
- **Consulter les notes de version.** Téléchargez et étudiez les notes accompagnant chaque nouvelle version bêta d'Apple et envoyez-en un résumé aux membres de l'équipe pour plus d'impact.
- **Vérifier si des améliorations ont été apportées aux API, à Swift ou à Xcode.** Plus ces changements sont repérés tôt (abandon ou modifications du langage de l'API, par exemple), plus vous aurez de temps pour les mettre en œuvre et les tester.
- **Tester la compatibilité.** Testez les apps en fonction de la configuration logicielle spécifique de vos utilisateurs, comme la version d'iOS précédente, la version d'iOS la plus récente ou la version bêta d'iOS actuelle. Pour chaque version majeure d'iOS que votre app doit prendre en charge, testez des appareils ayant la même architecture ainsi que la même résolution d'écran et ppp.
- **Réaliser un test visuel.** Vérifiez le fonctionnement de vos apps en termes de résolution, pixelisation, disposition, alignement et orientation.
- **Rédiger des rapports de bugs.** Même si les discussions sur le forum des développeurs Apple sont utiles pour échanger des informations sur un problème, rien ne remplace un rapport de bug. La rédaction d'un rapport de bug permet de réellement diagnostiquer et résoudre un bug structurel avant le lancement public de la mise à jour d'iOS. (Voir la section Envoi des commentaires pour plus de détails.)
- **Mettre en œuvre les nouvelles normes.** Lorsque de nouvelles normes sont annoncées, respectez la date d'implémentation correspondante. Cela est d'autant plus important si vous avez l'intention de publier les apps sur l'App Store.

Pour des informations plus détaillées, consultez la note technique [Testing your app on Beta OS releases](#).

## Déterminer votre processus d'évaluation

Définissez un processus unifié pour l'évaluation des domaines clés de votre organisation afin que toutes vos équipes soient en phase.

### Recevoir des notifications lors de la publication d'une nouvelle version bêta.

N'ayez pas peur de la première version bêta, et n'attendez pas une version ultérieure. Testez et faites vos commentaires le plus tôt possible. Plus les commentaires seront envoyés tôt à Apple, plus vite les modifications pourront être effectuées. Tenez-vous informé de la sortie des nouvelles versions bêta d'iOS en vous abonnant au flux RSS sur [developer.apple.com/news](https://developer.apple.com/news/). Même si les dates de sortie des versions bêta varient, familiarisez-vous avec le calendrier des sorties des années précédentes pour prévoir la disponibilité de votre équipe.

**Étudier l'étendue des modifications.** Avant d'installer tout logiciel bêta, il est indispensable de lire les notes de version sur les correctifs et les nouveautés pour savoir quels changements pourraient affecter votre écosystème iOS. Consultez le site web d'Apple et le portail AppleSeed for IT pour trouver des annonces et de la documentation sur les mises à jour, et envoyez les informations sur les pré-versions à vos équipes pour être sûr que tout le monde est informé des changements.

**Traiter les groupes d'utilisateurs, les cas d'utilisation et les apps essentielles par ordre de priorité.** Déterminez quels groupes d'utilisateurs ont des fonctions indispensables pour l'entreprise. Testez en priorité pour ces groupes et concentrez-vous sur l'évaluation des cas d'utilisation et des apps qui ont le plus d'impact sur ces équipes.

**Répartir les priorités au sein de l'équipe.** Chaque semaine, déterminez la disponibilité des membres de votre équipe dédiée, ainsi que des responsables des groupes transversaux et de leurs équipes. Demandez à votre équipe dédiée de démarrer chaque procédure de test avant de faire intervenir les responsables et les membres des groupes essentiels.



# Envoi des commentaires



En envoyant vos commentaires aux ingénieurs d'Apple et à AppleCare, vous permettez à Apple de détecter les problèmes propres à votre environnement, de résoudre les problèmes critiques pour votre organisation et d'améliorer iOS pour vos utilisateurs.

## Envoyer des commentaires à Apple

Il est important de choisir le bon outil Apple pour envoyer vos commentaires selon le type de problème que vous rencontrez. Rédigez des rapports clairs et concis, et fournissez toutes les informations supplémentaires dont l'équipe d'ingénieurs d'Apple a besoin.

**Sélectionner le bon outil.** Apple propose différents outils pour l'envoi de vos commentaires. Choisir le bon outil permet d'accélérer la transmission aux équipes d'ingénieurs. En envoyant vos commentaires le plus tôt possible, vous augmentez vos chances de voir vos problèmes résolus dans la version publique d'iOS.

- **App Assistant d'évaluation.** Cette app vous permet d'enregistrer des événements directement au moment de la défaillance et de signaler tout ce qui ne fonctionne pas normalement avec vos systèmes et services informatiques, ou vos règles MDM. Par exemple, utilisez l'app Assistant d'évaluation si votre app personnalisée ne fonctionne pas correctement avec le VPN. Sur un appareil iOS, lancez l'app Assistant d'évaluation à partir de l'écran d'accueil, puis enregistrez les événements directement au moment de la défaillance. Si vous vous connectez à l'app et envoyez vos commentaires, vous recevrez un identifiant de commentaire que vous pourrez utiliser pour effectuer le suivi avec votre équipe et Apple. Vous pouvez aussi consulter les commentaires déjà envoyés dans la section Submitted de l'app.
- **Outil Bug Reporter.** Utilisez cet outil pour signaler tous les bugs relatifs à votre app personnalisée, pour demander des améliorations au niveau des API iOS et des outils de développeurs, et pour suivre vos rapports de bugs. Les problèmes liés au comportement de vos apps personnalisées peuvent être dus à un bug structurel dans la version bêta ou à un changement de structure qui fait apparaître un bug dans le code de l'app. Si le problème semble être un bug structurel, votre équipe de développement d'apps internes ou tierces doit joindre un échantillon du code que vous avez créé (sous forme de projet Xcode exécutable) à un rapport de bug, puis l'envoyer via [l'outil Bug Reporter](#) d'Apple.

**Remarque :** les bugs signalés via le site [bugreporter.apple.com](http://bugreporter.apple.com) ne seront pas ajoutés à la file d'attente prioritaire du programme AppleSeed for IT. Si des appareils iOS ou des apps ne fonctionnent pas correctement avec vos systèmes et services informatiques ou règles MDM, utilisez plutôt l'app Assistant d'évaluation.

**Rédiger des rapports de bugs précis.** Envoyer vos rapports de bugs le plus tôt possible dans le processus de test de la version bêta est le moyen le plus efficace de résoudre les problèmes. Soyez le plus précis possible dans vos rapports de bugs et limitez-vous à un problème par envoi. En fournissant le plus de détails possible, comme ceux énumérés dans les suggestions ci-dessous, vous permettez à Apple de faire remonter efficacement les informations aux équipes d'ingénieurs concernées et évitez qu'on vous demande des compléments d'informations. Si d'autres informations sont nécessaires, un employé Apple vous contactera.

- Donnez un titre explicite à votre bug pour que les équipes d'Apple puissent comprendre facilement le problème.
- Expliquez clairement ce que vous attendiez et ce qui s'est réellement produit, et pourquoi cela pose un problème selon vous.
- Envoyez des captures d'écran et/ou une vidéo montrant les problèmes de comportement de l'appareil ou de l'interface utilisateur.
- Décrivez de manière concise et claire les étapes qu'Apple devra suivre pour reproduire le problème.
- Enregistrez et joignez tous les journaux d'appareil iOS ou les journaux de console macOS liés au problème.
- Fournissez si possible un cas de test reproductible.

Pour en savoir plus sur les journaux, les cas de test reproductibles et d'autres informations sur iOS, rendez-vous sur <https://appleseed.apple.com/sp/help/feedback>.

**Revoir vos commentaires.** Utilisez l'app Assistant d'évaluation pour consulter un commentaire que vous avez envoyé ou enregistré en tant que brouillon. Vous pouvez également voir si une évaluation nécessite une action particulière ou des informations supplémentaires de votre part et recevoir une notification dès qu'un problème a été corrigé dans une nouvelle version bêta. Consultez les notes de version d'AppleSeed for IT pour chaque bêta afin de voir les principaux problèmes corrigés depuis la version précédente.

## Obtenir l'assistance d'AppleCare

Si vous bénéficiez d'un contrat AppleCare for Enterprise ou AppleCare OS Support, vous pouvez vérifier que les problèmes survenus dans des versions logicielles précédentes sont résolus dans la version bêta d'iOS. Vous pouvez effectuer une demande d'assistance pour vos activités de test auprès de l'équipe AppleCare Enterprise Support ou d'un Apple Systems Engineer (SE) et leur signaler les problèmes bloquants pour le déploiement via l'app Assistant d'évaluation. Ces agents Apple expérimentés pourront vous orienter rapidement sur tout ce qui concerne les tests, l'envoi des commentaires et le suivi des problèmes.

**Remarque :** les commentaires signalés via AppleCare n'arriveront pas dans la file d'attente prioritaire du programme AppleSeed for IT. Il est donc recommandé de soumettre également vos commentaires via l'app Assistant d'évaluation.

# 235 000

L'App Store propose plus de 235 000 apps professionnelles.

## Collaborer avec vos fournisseurs de solutions

Pour être certain que vos apps et vos appareils fonctionneront correctement avec les versions bêta d'iOS, il est indispensable de faire appel à des fournisseurs tiers qui prennent en charge votre plateforme iOS et testent leurs solutions bêta en parallèle.

**Fournisseurs de solution MDM.** Veillez à ce que la plateforme de votre fournisseur de solution MDM continue de prendre en charge les nouvelles versions bêta d'iOS et respecte le calendrier pour la prise en charge des nouvelles fonctionnalités d'iOS. Si votre fournisseur MDM propose une version bêta de sa solution, participez également à son programme bêta. Idéalement, vous devriez tester les fonctions de gestion de votre solution MDM en bêta sur des appareils qui exécutent eux aussi cette dernière version bêta. Vous disposerez ainsi d'une vision complète de l'expérience qu'auront vos employés.

**Développeurs d'apps.** Comme vos employés ont besoin des apps pour accomplir leurs tâches au quotidien, vous devez signaler aux développeurs d'apps tous les problèmes de compatibilité entre les apps iOS indispensables de l'App Store et la nouvelle version bêta. Cela vaut également pour toute autre solution logicielle utilisée par votre organisation.

**Autres fournisseurs.** Demandez à vos fournisseurs de services réseau, VPN, connexions aux appareils Bluetooth et accessoires de s'assurer que vos appareils iOS fonctionnent avec votre organisation. Votre fournisseur réseau pourra vous aider à élaborer une stratégie d'évaluation et de déploiement lors de la phase de préparation en vue d'une mise à niveau du réseau.



# Préparation du déploiement



Une fois que la nouvelle version publique d'iOS a été officiellement annoncée par Apple, testez-la, incitez vos utilisateurs à l'installer une fois qu'elle est certifiée et présentez les dernières fonctionnalités à vos employés.

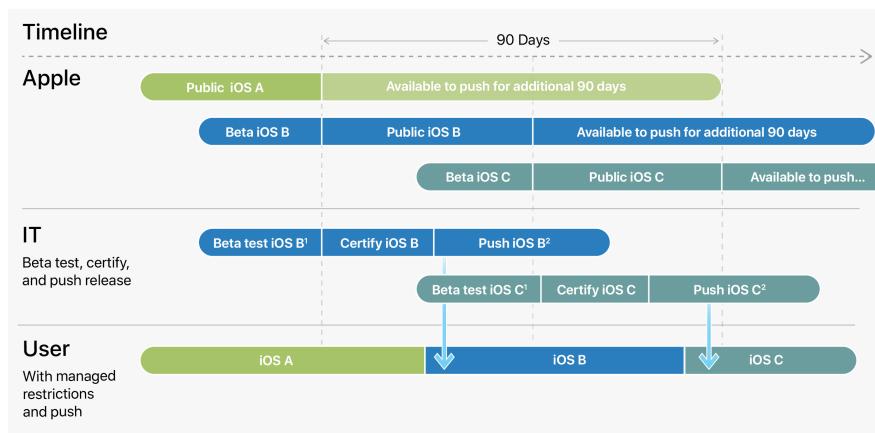
## Certifier la version publique

Lorsqu'une nouvelle version d'iOS est mise à disposition du public, dépêchez-vous de l'évaluer. Une fois que vous avez pu voir que tout fonctionne normalement, incitez les utilisateurs à mettre à jour leurs appareils iOS sans attendre.

**Impliquer toute l'équipe.** Même si vos équipes ont déjà testé systématiquement chaque version bêta, il est essentiel de mener une évaluation finale rigoureuse de la version publique avant que les utilisateurs ne mettent à jour leurs appareils. L'équipe dédiée devrait effectuer en priorité l'évaluation de la nouvelle version et tester méthodiquement tous les cas d'utilisation importants. En parallèle, demandez aux membres des équipes des différentes entités concernées de tester eux aussi les cas d'utilisation prioritaires.

**Planifier les mises à jour logicielles.** Vous souhaitez sans doute que vos employés mettent à jour dès que possible leurs appareils en installant la dernière version d'iOS. Il arrive pourtant qu'une nouvelle version d'iOS sorte alors que vous êtes encore en train de certifier la précédente. Avec iOS 11.3 et les versions ultérieures, vous pouvez empêcher les utilisateurs de mettre à jour leurs appareils à distance avec la dernière version d'iOS pendant une courte période, option qui vous laisse le temps et la flexibilité nécessaires pour achever une certification complète. Une fois que vous êtes prêt, vous pouvez choisir la mise à jour d'iOS que vos utilisateurs doivent télécharger et installer, et la leur envoyer directement en mode push.

Dans ce scénario, le service informatique a préalablement testé, certifié et envoyé en mode push la version « iOS A ». Ce qui suit illustre la façon dont vous pouvez gérer les mises à jour supplémentaires lorsqu'une restriction MDM est appliquée sur les appareils supervisés.



Les fonctionnalités suivantes vous permettront de restreindre et d'envoyer en mode push les mises à jour en fonction des besoins de votre organisation :

- **Mises à jour logicielles gérées.** Pour tout appareil iOS, vous pouvez envoyer une restriction MDM qui empêche les utilisateurs de mettre à jour leurs appareils à distance et de façon manuelle pendant un certain temps. Les utilisateurs peuvent toujours actualiser leurs appareils avec Apple Configurator ou avec iTunes, si l'accès leur a été accordé. Lorsque vous mettez en place cette restriction, le délai par défaut est de 30 jours et se déclenche au moment où Apple publie une mise à jour d'iOS. Vous pouvez toutefois modifier la durée pendant laquelle les mises à jour sont empêchées, pour la fixer entre un et 90 jours. À l'expiration du délai, les utilisateurs reçoivent une notification leur indiquant de faire la mise à jour avec la dernière version d'iOS disponible au moment où le délai a commencé.
- **Mises à jour logicielles initiées.** Une fois que vous avez certifié une version d'iOS, il est recommandé d'utiliser une commande MDM pour envoyer une mise à jour logicielle en mode push aux appareils supervisés et ainsi inviter les utilisateurs à actualiser leurs appareils. Votre solution MDM va alors vous proposer une liste de mises à jour disponibles à la distribution en mode push. Si vous envoyez une mise à jour logicielle en mode push alors que les utilisateurs sont soumis à la restriction des mises à jour logicielles gérées, cette restriction redeviendra active dès que la prochaine mise à jour logicielle sera rendue publique par Apple. Vous pouvez aussi utiliser cette commande MDM pour séparer le téléchargement de l'installation des mises à jour, afin de ne pas gêner l'utilisation des appareils et de permettre aux utilisateurs de procéder à l'installation au moment qui leur conviendra le mieux. Le fait de procéder à l'installation à un autre moment vous permet de prévenir les employés avant d'envoyer une mise à jour en mode push.

En savoir plus sur les bonnes pratiques pour la [Mise à jour d'iOS sur votre iPhone, iPad ou iPod touch](#).

## Expliquer les prochaines étapes aux employés

Voici quelques éléments à prendre en compte pour faire comprendre aux utilisateurs l'intérêt de mettre à jour leurs appareils iOS et d'installer les apps essentielles. Faites preuve de transparence lorsque vous vous adressez à l'ensemble de votre organisation, notamment aux développeurs d'apps internes ou d'entreprises tierces.

- Le jour du lancement, envoyez un e-mail, actualisez votre page web ou envoyez l'annonce via un outil de messagerie interne. Vous pouvez signaler les domaines qui ne fonctionnent pas encore comme prévu.
- Publiez des Q & R et des informations d'assistance sur votre site web interne ou wiki, y compris les problèmes qui ont été résolus, des articles de la base de connaissances, des informations sur les nouvelles fonctionnalités et la meilleure façon de signaler des problèmes.
- Programmez des sessions de suivi informelles, des appels de lancement et/ou des webinaires.
- Soulignez l'importance et l'intérêt de poursuivre les tests bêta auprès de tous les services et partagez les informations relatives aux versions bêta avec tous ceux qui en ont besoin.

## Présenter les nouvelles fonctionnalités aux utilisateurs

Si les utilisateurs savent comment ils peuvent profiter des nouvelles fonctionnalités d'iOS, ils seront tentés d'effectuer la mise à jour rapidement.

Expliquez-leur que la nouvelle version permet de renforcer la sécurité de leurs appareils et d'accroître leur productivité. Dans vos communications, veillez à inclure des liens vers des ressources internes et externes offrant des informations supplémentaires sur les nouveaux outils, fonctionnalités et apps d'Apple.

Les ressources suivantes peuvent aider vos utilisateurs à tirer le meilleur parti de leurs appareils iOS :

- [En savoir plus sur iOS](#).
- [Consulter les guides de l'utilisateur de l'iPhone et l'iPad](#).
- [Découvrir des conseils et astuces pour iOS](#).
- [Consulter des astuces pour les apps professionnelles sur iTunes](#).
- [Parcourir les apps professionnelles sur iTunes](#).
- [Découvrir des apps professionnelles dans Apps en entreprise – Guide de démarrage](#).
- [Télécharger l'app Assistance Apple](#).



# Récapitulatif

Apple est fière de pouvoir offrir la meilleure technologie à l'utilisateur mobile. Vous pouvez mettre cette puissance au service de votre entreprise en assurant une gestion adéquate du cycle de vie de la plateforme iOS. Tester méthodiquement vos apps et votre écosystème par le biais des versions bêta d'iOS vous permet de profiter au plus vite des versions publiques qui vous offrent à la fois de nouvelles fonctionnalités, une sécurité accrue, une meilleure productivité des employés et une intégrité opérationnelle.