



Levenscyclusbeheer van iOS

Een moderne aanpak voor het gereedmaken van een platform



Inhoud

Pagina 3	Executive summary
Pagina 4	Een moderne aanpak van levenscyclusbeheer
Pagina 6	Uw omgeving voorbereiden
Pagina 9	Het iOS-platform evalueren
Pagina 13	Feedback geven
Pagina 16	Klaarmaken voor de implementatie
Pagina 18	Samenvatting

Executive summary

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

Jennifer Paine
Senior Director Employee Mobility
Southwest Airlines

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

Dankzij iOS kunnen gebruikers heel makkelijk hun device updaten. Met slechts één tikje hebben ze de nieuwste versie van iOS al gedownload en geïnstalleerd. Met een MDM-oplossing (Mobile Device Management) kunt u ook geplande software-updates uitvoeren op devices onder supervisie.

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

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

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

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

Een moderne aanpak van levenscyclusbeheer



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

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

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

Als u de levenscyclus van het iOS-platform op een moderne manier wilt aanpakken, moet u rekening houden met de volgende principes:

Het updaten van software vraagt om een herhalende aanpak

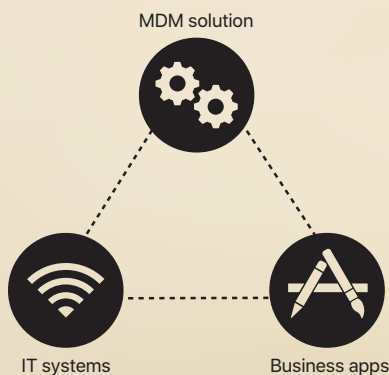
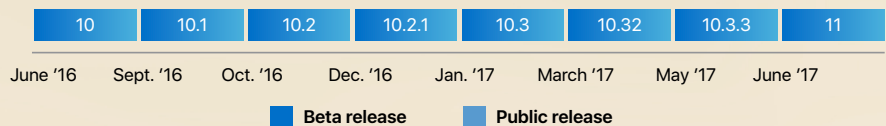
Het softwarelandschap verandert. U kunt niet meer eindeloos wachten met het upgraden van uw software, alleen maar omdat de systemen in het verleden altijd goed hebben gewerkt. In plaats daarvan zijn bedrijven proactiever geworden en updaten ze het iOS-platform meerdere keren per jaar om bij te blijven.

Apple komt steeds weer met software-updates om te zorgen dat uw devices goed beveiligd blijven en uw hardware optimaal blijft werken. Het uitgangspunt van iOS is dat gebruikers het gemakkelijk zelf kunnen configureren en updaten. Bedrijven hoeven dus geen grootschalige implementatieprocedures meer in te zetten of systeemkopieën te maken om te kunnen upgraden.

Meerdere generaties van Apple producten kunnen profiteren van iOS-updates die uw platform beschermen tegen beveiligingsproblemen en die nieuwe productiviteitsfeatures bevatten.

Het testen van het iOS-platform gaat het hele jaar door

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



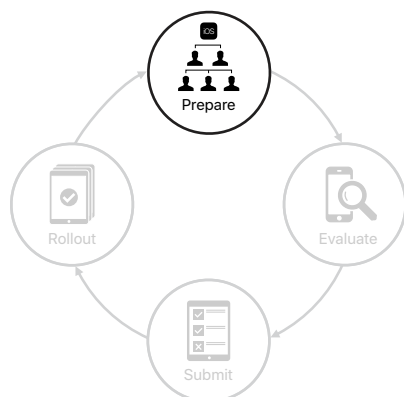
Alles in uw mobiele omgeving hangt met elkaar samen

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

Als u de levenscyclus van het iOS-platform goed wilt beheren, komt daar het volgende bij kijken: uw omgeving voorbereiden, belangrijke onderdelen van het iOS-platform evalueren, feedback geven en klaarmaken voor de implementatie.



Uw omgeving voorbereiden



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

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

Teams samenstellen ter ondersteuning van uw initiatief

Door teams op te leiden en in te zetten kunt u mogelijke compatibiliteitsproblemen snel identificeren en oplossen. Stel een team samen dat is toegespitst op het evalueren van de belangrijkste onderdelen van het iOS-platform, en maak kleinere teams van vrijwilligers die uw afdelingen vertegenwoordigen.

Stel een gespecialiseerd team samen. Veel bedrijven die een gespecialiseerd team hebben toegevoegd aan hun testprogramma voor mobiele bedrijfsvoering om het iOS-platform te evalueren, hebben daar de voordelen van gezien. U kunt beginnen door een kleine groep testers bij elkaar te zoeken die beoordelen hoe iOS samenwerkt met de belangrijkste bedrijfsonderdelen, zoals uw MDM-oplossing, Exchange ActiveSync, uw netwerkinfrastructuur en kritieke zakelijke apps. Kijk welke interne medewerkers relevante ervaring hebben met QA of het testen van software, zodat die kunnen worden toegevoegd aan uw bestaande mobiliteits- of IT-teams. Het testen kan ook worden uitbesteed aan een derde partij.

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

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

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

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

Bereid uw werknemers voor. Nadat u de juiste werknemers hebt geselecteerd, kunt u deze stappen volgen om iedereen snel klaar te stomen:

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

Toegang tot bètacontent

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

AppleSeed for IT-programma. Via dit bètatestprogramma, dat beschikbaar is voor alle bedrijven en onderwijsinstellingen, kunt u de nieuwste bètasoftware evalueren in uw eigen werkomgeving. Alle feedback die binnenkomt via het AppleSeed for IT-programma wordt in een speciale wachtrij geplaatst. Dit programma biedt ook gedetailleerde testplannen en enquêtes waarmee u kunt beoordelen hoe nieuwe features binnen uw bedrijfsomgeving gaan werken. Als u zich wilt aanmelden voor AppleSeed for IT, kunnen uw Apple Systems Engineer en AppleCare Account Manager u daarbij helpen.

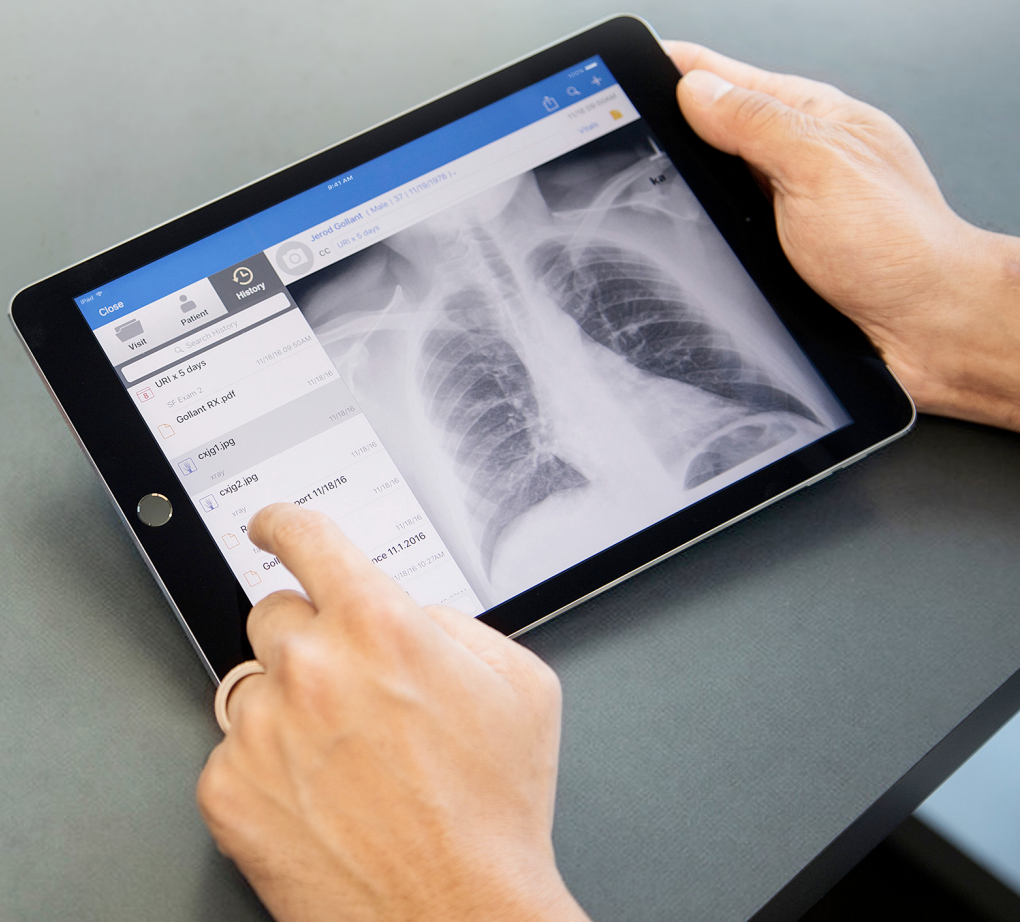
Apple Developer Program. Als u van plan bent om iOS-apps te ontwikkelen, testen, en te publiceren op de App Store, meld u dan aan voor het [Apple Developer Program](#). Als uw apps op maat alleen binnen uw bedrijf worden gedistribueerd, kunt u zich aanmelden voor het [Apple Developer Enterprise Program](#). Als u uw bedrijf voor dit programma aanmeldt, kunt u uw apps bouwen en testen zodat ze klaar zijn voor het nieuwe OS.

Uw iOS-devices inventariseren

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

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

- Lees meer over [Financiering door Apple](#) (Engelstalig).
- Lees meer over [Recycling door Apple](#).
- Bekijk de details in het [iOS-implementatieoverzicht voor bedrijven](#) en de [iOS-implementatiehandleiding](#).
- Lees meer over [AppleCare-programma's](#).



Het iOS-platform evalueren



Als u alle juiste werknemers hebt ingeschakeld en ook de juiste hulpmiddelen ter beschikking hebt, is het tijd om een strategie te vormen voor de evaluatie van het platform. Kijk welke onderdelen van uw bedrijf het meest afhankelijk zijn van het iOS-platform. Bepaal welke gebruiksscenario's en workflows het gebruikelijkst zijn en wijs die toe aan teamleden. Ontwikkel daarna een proces voor het evalueren van de belangrijkste onderdelen van uw organisatie.

Uw infrastructuur in kaart brengen

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

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

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

App Store-apps en apps op maat. In de workflow van uw bedrijf staan iOS-apps centraal. Zorg dat u eerst alle apps test die voor uw bedrijf en gebruikers het belangrijkste zijn.

- **App Store-apps.** Laat uw gespecialiseerde team de functionaliteit beoordelen van alle apps, zoals apps voor productiviteit en samenwerking, en ingebouwde apps zoals Mail, Agenda en Contacten. Het is misschien nodig om samen te werken met belangrijke ontwikkelaars en met TestFlight hun apps te testen voordat die in de App Store komen te staan. Zorg dat deze apps goed samenwerken met MDM en IT-voorzieningen zoals app-gebonden VPN en de configuratie van beheerde apps. Test de nieuwe features en controleer of alle iOS-accessoires nog steeds compatibel zijn.
- **Apps op maat.** Vraag uw interne of externe ontwikkelaars om een plan op te zetten voor het testproces. Neem genoeg tijd om nieuwe features in gebruik te nemen en te controleren of apps werken met de nieuwe bèta zodra die beschikbaar is gekomen. Laat uw teams met een ad-hocprofiel een Apple Developer Enterprise Program-app exporteren uit Xcode, zodat die getest kan worden. Nadat bèta-apps zijn geëxporteerd, kunnen die met Xcode Server worden verdeeld onder testers en andere teamleden. Om te garanderen dat de implementatie soepel verloopt,

moeten maatwerk-apps worden gevalideerd voordat iOS voor gebruikers beschikbaar komt. De teams moeten ervoor zorgen dat nieuwe features binnen 90 dagen na een release geïntegreerd zijn.

Bepalen wat er moet worden getest

Nu u een beeld hebt van alle belangrijke onderdelen van uw bedrijf, kunt u alle gebruiksscenario's op een rijtje zetten die moeten worden getest. Maatwerk-apps moeten door interne en externe app-ontwikkelaars worden getest op elke nieuwe versie van de iOS-bèta.

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

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

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

Gebruiksscenario	Teststappen	Gebied	Categorieën	Afdeling	Werknemer	Resultaat
Nieuwe e-mail aanmaken en versturen	1. Open Mail 2. Tik op symbool voor nieuwe mail (rechtsonder) 3. Voer ontvanger en onderwerp in 4. Tik op 'Stuur' 5. Controleer of e-mail is aangekomen	IT-afdeling	Exchange ActiveSync	Vluchtactiviteiten, ticketverkoop, trainingen	Gebruiker 1	Verwacht
Agenda synchroniseren	1. Open Agenda 2. Controleer of vergaderingen in desktop-app verschijnen in Agenda-app	IT-afdeling	Exchange ActiveSync	Vluchtactiviteiten, ticketverkoop, trainingen	Gebruiker 2	Testen
Device-instellingen doorzetten	1. Exchange ActiveSync-payload 2. Beheerde Mail-domeinen 3. Wifi-profielen 4. Certificaten 5. Profiel voor app-gebonden VPN	MDM	MDM	Alle afdelingen	Gebruiker 1	Probleem vastgesteld
Een maatwerk-app installeren	1. Open de winkel voor bedrijfsapps 2. Tik op de app 'Acme, Inc' 3. Vraag de app aan 4. Installeer de app wanneer daar een melding voor verschijnt 5. Controleer of app is geïnstalleerd	Apps	Maatwerk-apps, MDM	Alle afdelingen	Gebruiker 3	Verwacht
Bestand openen dat bewaard is in app voor documenten	1. Open app voor documenten 2. Tik op een map om die te openen 3. Tik op een bestand dat erin staat 4. Controleer of het bestand wordt geopend	Apps	App Store-apps, MDM	Vluchtactiviteiten, ticketverkoop, trainingen	Gebruiker 3	Bezig met testen

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

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

Meer informatie vindt u in de technische tekst over het [testen van apps op een bètaversie van een OS](#) (Engelstalig).

Het evaluatieproces opzetten

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

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

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

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

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



Feedback geven



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

Feedback geven aan Apple

Voor elk probleem dat u tegenkomt, hebt u de juiste Apple tool nodig om feedback te geven. Schrijf duidelijke en beknopte feedbackrapporten en geef het technische team van Apple waar nodig extra informatie mee.

Kies de juiste feedback-tool. Apple biedt verschillende tools voor het geven van feedback. Als u voor elke situatie de juiste kiest, komt de feedback sneller aan. Hoe eerder u uw feedback indient, hoe groter de kans is dat uw problemen in de publieke iOS-versie verholpen zijn.

- **Feedbackassistent-app.** Met deze app legt u problemen vast op het moment dat er iets fout gaat. Ook kunt u het meteen melden als er iets niet goed werkt met uw IT-systemen en -voorzieningen of met uw MDM-beleid. U kunt bijvoorbeeld de Feedbackassistent-app gebruiken als uw maatwerk-app niet goed functioneert met VPN. Op een iOS-device start u de Feedbackassistent-app vanaf het beginscherm, waarna u problemen meteen kunt vastleggen. Als u bij de app inlogt en feedback instuurt, krijgt u een feedback-code die u kunt gebruiken in uw communicatie met uw team en Apple. In de app kunt u ook opzoeken welke feedback u al gegeven hebt, in het gedeelte 'Verstuurd'.
- **Bug Reporter-tool.** Met deze tool kunt u bugs insturen die te maken hebben met uw maatwerk-apps. Daarnaast kunt u verzoeken indienen voor verbeteringen van API's en ontwikkeltools voor iOS en bijhouden wat u hebt verstuurd. Problemen met de werking van uw maatwerk-apps kunnen het resultaat zijn van een framework-bug in de bèta. Ook kan er door een verandering in het framework een bug zijn ontstaan in de code van uw app. Als het probleem eruitziet als een framework-bug, kan uw team van interne of externe app-ontwikkelaars uw voorbeeldcode (als een uitvoerbaar Xcode-project) als bijlage toevoegen aan een bugrapport. Deze kunnen ze dan insturen met de [Bug Reporter tool](#) van Apple.

Opmerking: Bugs die zijn gelogd via [bugreporter.apple.com](#) komen niet in de voorrangswachtrij voor AppleSeed for IT. Als iOS-devices of -apps niet goed werken met uw IT-systemen en -voorzieningen, of met uw MDM-beleid, gebruikt u de Feedbackassistent-app.

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

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

Voor meer informatie over logbestanden, reproduceerbare testcases en andere gegevens voor iOS gaat u naar

<https://appleseed.apple.com/sp/help/feedback>.

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

Hulp van AppleCare

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

Opmerking: Feedback die is gelogd via AppleCare komt niet in de voorrangswachtrij voor AppleSeed for IT. U wordt aangeraden om ook feedback in te sturen via de Feedbackassistent-app.

235K

Er staan meer dan 235.000
zakelijke apps in de App Store.

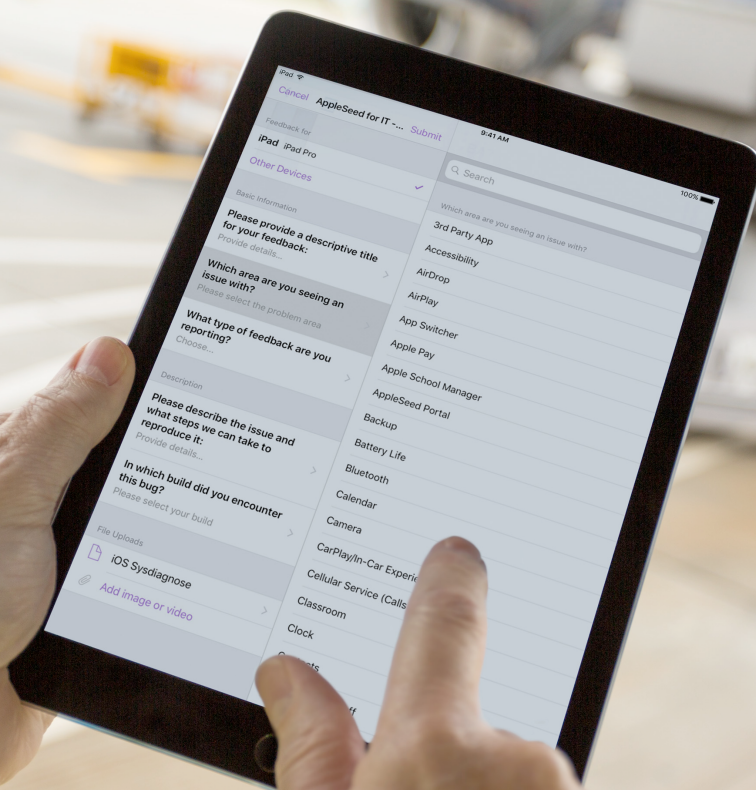
Samenwerken met aanbieders van oplossingen

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

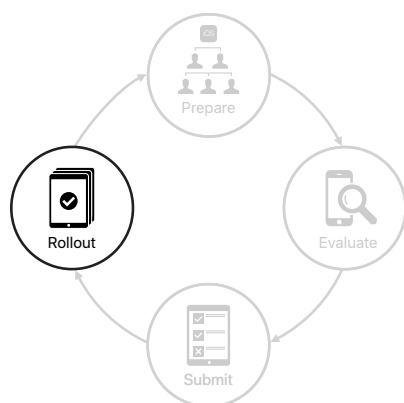
MDM-leveranciers. Zorg ervoor dat het platform van uw MDM-leverancier nieuwe versies van de iOS-bèta blijft ondersteunen en dat u in de gaten houdt wanneer nieuwe iOS-features worden ondersteund. Als uw MDM-leverancier ook een bètaprogramma aanbiedt, doe hier dan aan mee. Idealiter zou u de beheermogelijkheden van uw MDM-oplossing in bèta moeten testen op devices waar ook de nieuwste bètaversie van iOS op draait. Op die manier krijgt u een goed beeld van waar uw werknemers mee te maken krijgen.

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

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



Klaarmaken voor de implementatie



Zodra de nieuwe iOS-versie door Apple beschikbaar is gemaakt, kunt u het nieuwe iOS testen, gebruikers aanmoedigen het te installeren en uw werknemers vertellen over de nieuwe features.

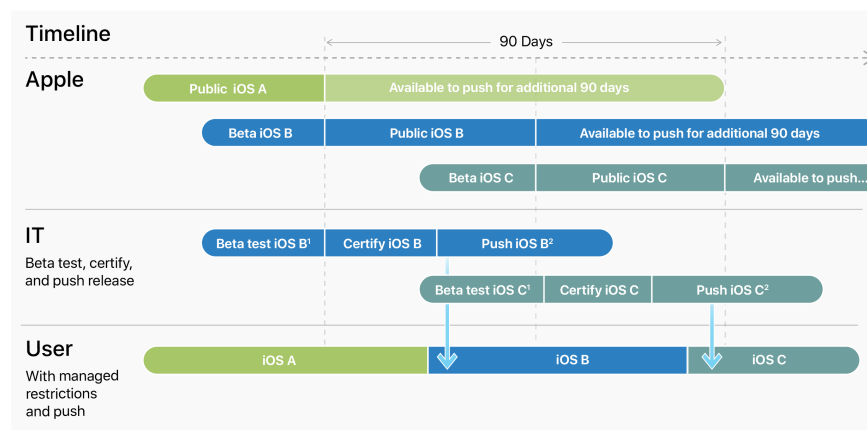
De openbare versie certificeren

Als er een nieuwe versie van iOS uitkomt, begin dan direct met de evaluatie ervan. Zodra u zeker weet dat alles werkt zoals het hoort, kunt u gebruikers aanmoedigen om hun iOS-devices zo snel mogelijk te updaten.

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

Voer geplande software-updates uit. Natuurlijk wilt u dat medewerkers hun devices zo snel mogelijk bijwerken naar de nieuwste versie van iOS. Het kan echter gebeuren dat er een nieuwe versie van iOS verschijnt terwijl u de vorige versie nog moet certificeren. Vanaf iOS 11.3 kunt u uitstellen dat gebruikers hun devices naar het nieuwste OS bijwerken via het draadloze netwerk. Zo hebt u de nodige tijd en flexibiliteit voor een uitgebreide certificering. Zodra u klaar bent, kunt u kiezen welke iOS-update mag worden gedownload en geïnstalleerd. U kunt deze versie rechtstreeks naar gebruikers pushen.

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



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

Met deze features kunt u updates beperken en pushen afhankelijk van de behoeften van uw organisatie:

- **Beheerde software-updates.** Voor iOS-devices onder supervisie kunt u een MDM-beperking instellen om gedurende een bepaalde tijd te voorkomen dat gebruikers zelf een device bijwerken via het draadloze netwerk. Gebruikers kunnen hun devices dan nog wel updaten met Apple Configurator of iTunes, mits ze hiertoe toegang hebben. Als u deze beperking toepast, is de uitstelperiode standaard 30 dagen. Deze gaat in op het moment dat Apple een iOS-update uitbrengt. U kunt de duur van de periode desgewenst wijzigen tot maximaal 90 dagen. Na afloop van de uitstelperiode krijgen gebruikers een melding om hun device bij te werken naar de vroegste versie van iOS die beschikbaar was op het moment dat het uitstel inging.
- **Gepushte software-updates.** Zodra u een versie van iOS hebt gecertificeerd, is het raadzaam om met een MDM-commando een software-update te pushen naar devices onder supervisie. Daarbij vraagt u gebruikers hun devices te updaten. Uw MDM-oplossing geeft aan welke software-updates beschikbaar zijn om te pushen. Als u een software-update pusht terwijl de beperking voor beheerde software-updates van kracht is, wordt de beperking weer actief zodra de volgende openbare software-update van Apple verkrijgbaar is. U kunt dit MDM-commando ook gebruiken om het downloaden en installeren van updates te scheiden. Gebruikers kunnen de update dan installeren wanneer het hen uitkomt. Bij installatie op een ander moment hebt u ook de gelegenheid om medewerkers te informeren voordat u een update pusht.

Meer informatie is te vinden in [Uw iPhone, iPad of iPod touch bijwerken](#).

Volgende stappen met werknemers bespreken

Hieronder volgen enkele zaken om rekening mee te houden als u gebruikers informeert over het updaten van hun iOS-devices en het installeren van belangrijke apps. Wees transparant in de communicatie met uw bedrijf en uw interne en externe app-ontwikkelaars.

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

Gebruikers inlichten over de nieuwe features

Als uw gebruikers weten wat de voordelen zijn van nieuwe iOS-features, zijn ze veel eerder geneigd om te upgraden.

Laat ze weten dat hun devices door de nieuwe release beter worden beveiligd, en dat ze er productiever mee aan de slag kunnen. Vergeet niet om in uw communicaties links op te nemen naar interne en externe informatiebronnen waarin ze meer kunnen lezen over de nieuwste tools, features en apps van Apple. Met deze informatiebronnen halen gebruikers het meest uit hun iOS-devices:

- [Lees meer over iOS.](#)
- [Handleidingen voor iPhone en iPad.](#)
- [Tips en trucs voor iOS.](#)
- [Tips voor bedrijfsapps op iTunes.](#)
- [Bekijk bedrijfsapps op iTunes.](#)
- [Lees de basishandleiding over bedrijfsapps \(Engelstalig\).](#)
- [Download de Apple Support-app.](#)



Samenvatting

Met trots maakt Apple de beste technologie voor de mobiele gebruiker. Deze technologie kunt u binnen uw bedrijf aan het werk zetten als u de levenscyclus van iOS op de juiste manier beheert. Door uw apps en ecosysteem methodisch te testen op bètaversies van iOS, kunt u al in een vroeg stadium alles halen uit de publieke versies. Zo profiteert u als eerste van nieuwe features, verbeterde beveiliging, verhoogde productiviteit en een betere bedrijfsvoering.