



Gestão do ciclo de vida do iOS

Uma abordagem moderna à preparação da plataforma



Índice

Página 3	Resumo executivo
Página 4	Uma abordagem moderna à gestão do ciclo de vida
Página 6	Preparar o ambiente
Página 9	Avaliar a plataforma iOS
Página 13	Enviar comentários
Página 16	Preparar a implementação
Página 18	Resumo

Resumo executivo

"Garantir a qualidade da experiência dos clientes e funcionários é extremamente importante e justifica o investimento num processo de testes rigoroso."

Jennifer Paine
Senior Director Employee Mobility
Southwest Airlines

Vários tipos de empresas de todo o mundo estão a reinventar a sua forma de trabalhar através da mobilidade. Setores como a aviação, o direito e os cuidados de saúde utilizam dispositivos iOS e apps para efetuar tarefas empresariais importantes. À medida que a mobilidade se torna ainda mais importante no local de trabalho, as empresas têm de investir em plataformas seguras e estabelecer processos para atualizá-las. Para manter este nível de estabilidade, as empresas estão a adotar uma abordagem moderna, proativa, ágil e permanente aos testes e atualização de software. A atualização rápida e contínua do software cria vantagens significativas que permitem antecipar as preocupações de segurança emergentes no ambiente empresarial e garantir o máximo nível de integridade da plataforma. Desta forma, as empresas podem minimizar o tempo de inatividade e os problemas de compatibilidade, prestar uma assistência melhorada aos clientes e proporcionar a melhor experiência de utilizador possível aos funcionários.

Com o iOS, os utilizadores podem atualizar os dispositivos de forma simples e intuitiva, uma vez que podem descarregar e instalar a versão mais recente do iOS com apenas um toque. Também pode agendar atualizações de software em dispositivos supervisionados utilizando uma solução de gestão de dispositivos móveis (MDM).

Antes de incentivar os utilizadores a efetuarem a atualização, é essencial testar cada versão beta do iOS, visto que o ecossistema tecnológico da empresa tem requisitos específicos. Além de testar cada versão beta, também é fundamental preparar os principais elementos do ambiente, isto é, a infraestrutura de TI, solução de MDM de outra empresa e apps essenciais para a empresa, a tempo do lançamento da nova versão do iOS ao público.

O ciclo de vida da adoção da plataforma iOS inclui quatro atividades contínuas para cada lançamento de uma versão beta: preparação do ambiente, avaliação das áreas principais da plataforma iOS, envio de comentários e preparação da implementação.

Com a implementação de uma abordagem moderna à gestão do ciclo de vida, poderá sentir-se confiante quando os funcionários atualizam e também tirar partido de uma maior segurança de dados, mais produtividade, o máximo tempo de funcionamento e um aumento da satisfação dos funcionários.

Este documento tem por objetivo ajudar o departamento de TI a compreender os benefícios da implementação da gestão do ciclo de vida do iOS, a considerar todos os elementos deste processo e a estabelecer um método claro e consistente para garantir a preparação para a adoção do software mais recente da Apple.

Uma abordagem moderna à gestão do ciclo de vida



Implementar atualizações de software é essencial para manter a segurança e integridade da plataforma iOS. Não só protege o ambiente, como também permite que os utilizadores do iOS tirem partido das funcionalidades e melhorias de segurança mais recentes. Por este motivo, é importante que a empresa avalie ao longo do ano as principais áreas que funcionam em conjunto no ambiente de mobilidade, para estar pronta a implementar cada versão nova no dia do lançamento ao público.

A Southwest Airlines compreende o valor desta abordagem no seu programa de testes de mobilidade empresarial. Jennifer Paine, Senior Director of Employee Mobility, descreve a importância de uma abordagem moderna:

"Os nossos pilotos e assistentes de bordo dependem do iPad para cumprir as suas funções essenciais. Não podemos correr riscos com uma atualização que cause problemas com o iPad. Garantir a qualidade da experiência dos clientes e funcionários é extremamente importante e justifica o investimento num processo de testes rigoroso."

Adotar o ciclo de vida da plataforma iOS de forma moderna implica seguir os seguintes princípios:

A atualização de software requer uma abordagem iterativa

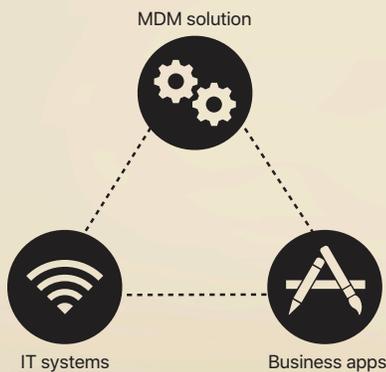
Devido às mudanças na área do software, já não é possível adiar a atualização do software de forma indefinida simplesmente porque os sistemas funcionaram corretamente até à data. Em vez disso, para se manterem atuais, as empresas estão a adotar uma abordagem mais proativa, atualizando a plataforma iOS várias vezes por ano.

A Apple disponibiliza atualizações de software que protegem os dispositivos e otimizam o hardware existente. O iOS foi programado para ajudar os utilizadores a configurar e atualizar os dispositivos de forma simples e intuitiva, pelo que as empresas já não necessitam de grandes operações de serviços e de um processo de imagens de sistema para efetuar as atualizações.

Várias gerações de produtos Apple podem beneficiar de atualizações do iOS que protegem a plataforma contra vulnerabilidades de segurança e oferecem funcionalidades de produtividade ainda mais avançadas.

É necessário testar a plataforma iOS ao longo do ano

Tenha em atenção os períodos de lançamento de versões beta do iOS, para poder avaliar cada versão ao longo do ano e preparar-se para eventuais alterações. Quer se trate do lançamento de uma versão principal do iOS ou de um lançamento complementar, é importante que os utilizadores e equipas de TI testem e implementem todas as atualizações para maximizar a segurança e a compatibilidade. Segue-se um exemplo dos períodos de lançamento do iOS.



Todos os elementos do ambiente de mobilidade são interdependentes

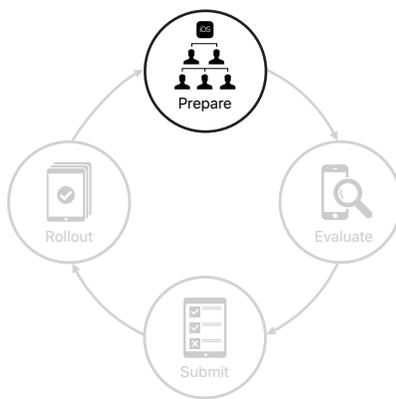
O iOS oferece integração com praticamente qualquer ambiente de TI, sejam infraestruturas de rede ou integração de serviços, para que os dispositivos iOS funcionem na perfeição na empresa. As atualizações de software do iOS podem afetar a forma como estes serviços interagem com o iOS e, conseqüentemente, o funcionamento dos dispositivos iOS. Por este motivo, é importante continuar a testar as atualizações do iOS, não só nos dispositivos dos utilizadores mas também no ecossistema de rede alargado.

A adoção de um ciclo de vida moderno para a plataforma iOS envolve as seguintes fases: preparar o ambiente, avaliar as principais áreas da plataforma iOS, enviar comentários e preparar a implementação.



Preparar o ambiente

Estabelecer um programa de gestão da plataforma iOS requer alguns passos simples. Primeiro, deve reunir e dar formação a membros da equipa responsável pela iniciativa. Em segundo lugar, inscreva-se no programa AppleSeed para obter acesso ao software iOS de pré-lançamento e iniciar o processo de avaliação. Por fim, estabeleça um processo de atualização de dispositivos que inclua o financiamento, o aprovisionamento de dispositivos e a prestação da assistência adequada.



O ciclo de vida da adoção da plataforma iOS é composto por quatro fases: preparar, avaliar, enviar, implementar

Reúna as equipas para apoiar a iniciativa

Ter equipas a postos ajuda a detetar e resolver os possíveis problemas de compatibilidade de forma atempada. Organize uma equipa responsável, focada em avaliar as principais áreas da plataforma iOS, e equipas mais pequenas de voluntários que representem todos os grupos empresariais.

Reúna uma equipa responsável. Muitas empresas reconheceram a importância de formar uma equipa responsável pelos programas de testes de mobilidade empresarial para avaliar a plataforma iOS. Comece por reunir um pequeno grupo de pessoas que realizem os testes e se dediquem a avaliar a interação entre o iOS e os principais recursos da empresa, incluindo a solução de MDM, Exchange ActiveSync, infraestrutura de rede e apps empresariais fundamentais. Identifique funcionários da empresa com experiência em testes de software e controlo de qualidade que possam assumir estas funções, e que possam integrar as equipas de mobilidade ou TI existentes. Também pode subcontratar funcionários de outras empresas para realizar os testes.

Envolva os grupos multifuncionais. Deve ainda identificar funcionários voluntários que possam fornecer conhecimentos especializados funcionais em cada grupo empresarial. Por exemplo, uma empresa de transportes aéreos pode ter vários grupos empresariais, como a tripulação em terra, responsáveis pela emissão de bilhetes, técnicos, operadores de voo e formadores. Incluir todos os grupos empresariais ajuda a testar todas as situações possíveis e obter comentários relevantes no terreno. A melhor opção é sempre utilizar o ambiente atual da empresa para testar os dispositivos.

- **Líderes de grupos.** Identifique funcionários para liderar cada grupo empresarial/funcional. Os líderes dos grupos recolhem informações e comunicam os resultados à equipa responsável. Os candidatos devem mostrar interesse em testar versões beta e sentir-se confortáveis a gerir os processos de trabalho dos membros da equipa.
- **Membros da equipa.** Para formar a equipa, selecione funcionários que utilizem dispositivos Apple nas suas funções diárias. A dimensão de cada equipa deve ser proporcional à dimensão geral do respetivo grupo empresarial funcional.

Ao recrutar líderes e membros de equipas multifuncionais, considere os seguintes critérios:

- Como utilizam as apps e dispositivos Apple para efetuarem as suas funções?
- Vão ter tempo para participar e efetuar a mesma tarefa em vários dispositivos?
- Vão ter tempo para consultar a documentação, incluindo as notas de lançamento?
- São capazes de instalar software, identificar erros e enviar comentários úteis?
- Os candidatos a líderes de grupos são capazes de motivar os funcionários e trabalhar com vários grupos?

Prepare os funcionários. Após selecionar os funcionários adequados, siga os passos seguintes para ajudá-los a dar os primeiros passos rapidamente:

1. Verifique se os funcionários têm um ID Apple, sabem a palavra-passe e têm acesso a recursos beta.
2. Certifique-se de que os membros da equipa estão dispostos a instalar o software beta nos seus dispositivos principais, uma vez que esta é a forma mais eficaz de identificar eventuais problemas.
3. Certifique-se de que a sua equipa sabe que os testes beta requerem a recolha dos dados necessários e o envio de comentários à medida que os erros são detetados.
4. Reveja as melhores práticas dos relatórios de erros com a equipa. (Consulte a secção "Crie relatórios de erros rigorosos" deste documento.)
5. Agende reuniões de relatório e informação regulares com os líderes dos grupos.

Obtenha acesso a recursos beta

A Apple oferece às equipas várias formas de acederem a lançamentos maiores e menores de software beta do iOS e a recursos adicionais, incluindo notas de lançamento, ferramentas de envio de comentários, planos de testes, documentação dos produtos e anúncios de programas.

Programa AppleSeed destinado a profissionais de TI. Este programa de testes beta, que está disponível para todas as empresas ou instituições de ensino, permite avaliar as versões mais recentes de software de pré-lançamento em ambientes de trabalho específicos. Os comentários enviados através do programa AppleSeed destinado a profissionais de TI são colocados numa lista de espera para revisão. Este programa também oferece planos de testes detalhados e inquéritos para avaliar o funcionamento das novas funcionalidades no ambiente da empresa. Os Apple Systems Engineers e Gestores de conta AppleCare podem ajudar com a inscrição no programa AppleSeed destinado a profissionais de TI.

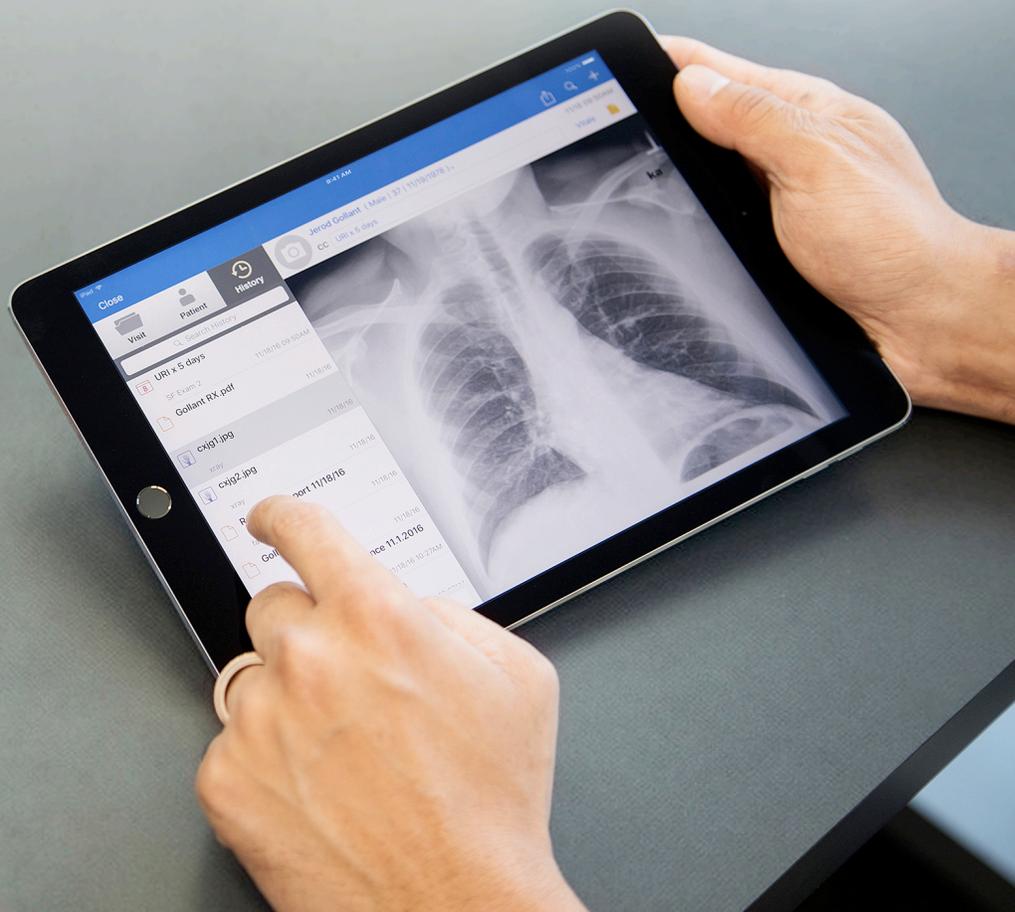
Apple Developer Programs. Se pretende programar, testar e distribuir apps para iOS na App Store, deve inscrever-se no [Apple Developer Program](#). Se as apps personalizadas forem distribuídas na empresa, inscreva-se antes no [Apple Developer Enterprise Program](#). Inscrever a empresa neste programa permite criar, testar e preparar as apps empresariais para o lançamento do novo sistema operativo.

Avalie os dispositivos iOS da empresa

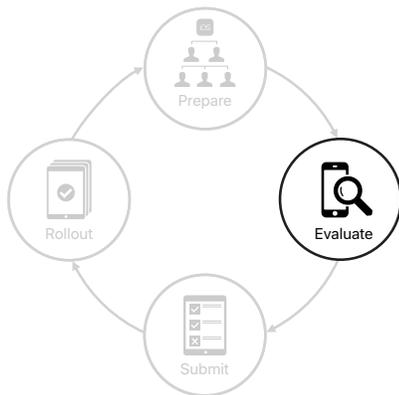
Até as versões mais recentes do iOS podem ser utilizadas em dispositivos lançados há vários anos. Por este motivo, é importante testar a versão beta mais recente com todos os modelos que a empresa utiliza atualmente. Embora utilizar uma nova versão do iOS em hardware existente seja vantajoso para as empresas interessadas em obter um bom retorno de investimento, muitas empresas estão a descobrir os benefícios de atualizar os dispositivos a cada dois ou três anos. As atualizações regulares de tecnologia através de leasing reduzem os problemas de compatibilidade e minimizam os custos associados à aquisição de várias gerações de equipamento. Também pode trocar smartphones abrangidos por crédito e utilizá-lo para reduzir o custo dos novos dispositivos Apple ou os pagamentos mensais à operadora. Além do financiamento, é importante configurar os dispositivos através de programas Apple e da MDM, bem como oferecer assistência aos utilizadores.

Colabore com os parceiros da Apple e as equipas de aquisição internas para gerir o ciclo de vida completo da empresa. Estes parceiros podem prestar apoio em todas as fases do ciclo de vida dos dispositivos, desde a compra à atualização do hardware. Desta forma, as equipas de TI podem focar-se nas iniciativas estratégicas da empresa.

- Saiba mais sobre o [Financiamento Apple](#).
- Saiba mais em [Reciclagem Apple](#).
- Consulte [Descrição geral da implementação do iOS para empresas](#) e [Manual de Referência de Implementação do iOS](#) para mais informações.
- Saiba mais sobre os [programas AppleCare](#).



Avaliar a plataforma iOS



Com todos os recursos à disposição, está na altura de definir a estratégia de avaliação da plataforma. É necessário identificar os setores da empresa mais dependentes da plataforma iOS. Também é importante determinar os casos de utilização e processos de trabalho típicos, e atribuí-los aos membros da equipa. Por fim, deve ser estabelecido um processo de avaliação dos principais setores da empresa.

Identifique a infraestrutura

É necessário fazer o inventário do ecossistema da empresa para garantir que todos os elementos funcionam bem em conjunto durante a fase de testes.

Serviços e sistemas de TI. Determine todos os serviços e sistemas de TI da empresa que devem ser avaliados. As funções Exchange ActiveSync devem ser validadas, incluindo emails, contactos, calendário, tarefas e notas. Teste as ligações dentro e fora da rede, incluindo Wi-Fi, Single Sign-on e VPN, e avalie os acessórios e as ligações Bluetooth dos dispositivos. Valide os sistemas de back-end e certifique-se de que os servidores de dados, middleware e sistemas de autenticação podem ser dimensionados eficazmente e partilham os dados de forma inteligente.

Solução de MDM de outra empresa. Selecionar uma solução de MDM de outra empresa é essencial para gerir os dispositivos e dados empresariais. Estas funções podem incluir, entre outras, testes de cargas úteis de configuração, restrições e comandos dos dispositivos e apps. Compreender os tipos de dispositivos iOS utilizados na rede e determinar se são propriedade da empresa ou do utilizador permite avaliar as políticas de gestão empresariais.

Apps personalizadas e da App Store. As apps para iOS são um elemento central do processo de trabalho da empresa. Deve dar prioridade aos testes de apps da App Store e das apps personalizadas mais importantes para a empresa e para os utilizadores.

- **Apps da App Store.** A equipa de testes deve avaliar as funcionalidades básicas de todas as apps, incluindo apps de produtividade e colaboração, bem como apps essenciais integradas, como Mail, Calendário e Contactos. Poderá ter de colaborar com programadores e utilizar o TestFlight para testar as apps antes do lançamento ao público na App Store. Certifique-se de que estas apps funcionam corretamente com a MDM e serviços de TI como VPN por app e configuração de apps geridas. Teste as novas funcionalidades e certifique-se de que todo o hardware acessório ao iOS permanece compatível.
- **Apps personalizadas.** Solicite aos programadores internos ou de outras empresas que planeiem o processo de testes. Dê tempo suficiente para incorporar novas funcionalidades e verificar se as apps serão compatíveis com a nova versão beta após o lançamento. Solicite às equipas que utilizem um perfil de fornecimento ad hoc para exportar uma app do Apple Developer Enterprise Program do Xcode para testes beta. Após a exportação de apps beta, devem considerar utilizar o Xcode Server para distribuí-las aos responsáveis por efetuar os testes e outros membros da equipa. Para otimizar a implementação, as apps personalizadas devem ser validadas e preparadas para o lançamento do iOS ao público. As equipas devem procurar integrar as novas funcionalidades no prazo de 90 dias após o lançamento.

Determine o que deve ser testado

Agora que identificou as principais áreas da empresa, crie uma lista de todos os casos de utilização específicos que requerem testes. Os programadores de apps internos ou de outras empresas devem testar as apps personalizadas em cada nova versão beta do iOS.

Muitas empresas documentaram centenas de casos de utilização a testar em cada nova versão beta da Apple. O desenvolvimento deste sistema ajudou as equipas a testar metodologicamente novas funcionalidades, possíveis regressões e integração no ecossistema.

Documente os casos de utilização. Para organizar e monitorizar os testes contínuos, crie uma folha de cálculo com todos os casos de utilização. É necessário dar prioridade aos casos mais importantes para os grupos empresariais e definir os passos necessários para testar cada caso de utilização. Atribua casos de utilização aos membros da equipa, que podem enviar comentários de aprovação/reprovação entre si. Pode ainda comprar software de gestão de ciclo de vida para coordenar testes e gerir requisitos, casos de utilização, planos e erros.

Segue-se um exemplo de como organizar uma folha de cálculo para monitorizar os testes de casos de utilização:

Caso de utilização	Passos de teste	Área	Categorias	Grupo	Funcionário	Resultado
Criar e enviar novos emails	<ol style="list-style-type: none">1. Abrir a app Mail2. Tocar no ícone Correio novo (canto inferior direito)3. Introduzir o destinatário e o assunto4. Tocar em Enviar5. Confirmar que o destinatário recebeu o email	TI	Exchange ActiveSync	Operações de voo, emissão de bilhetes, formação	Utilizador 1	Previsto
Sincronizar o calendário	<ol style="list-style-type: none">1. Abrir o Calendário2. Verificar se as reuniões do cliente de secretária surgem na app Calendário	TI	Exchange ActiveSync	Operações de voo, emissão de bilhetes, formação	Utilizador 2	A testar
Enviar configurações de dispositivos	<ol style="list-style-type: none">1. Carga útil Exchange ActiveSync2. Domínios geridos da app Mail3. Perfis de Wi-Fi4. Certificados5. Perfil VPN por app	MDM	MDM	Todos os grupos	Utilizador 1	Problema identificado
Instalar uma app personalizada	<ol style="list-style-type: none">1. Abrir a loja de apps da empresa2. Tocar na app Acme, Inc3. Tocar no botão de pedido4. Tocar para instalar quando solicitado5. Confirmar que a app foi instalada	Apps	Apps personalizadas, MDM	Todos os grupos	Utilizador 3	Previsto
Abrir o ficheiro armazenado na app de fornecimento de documentos	<ol style="list-style-type: none">1. Abrir a app de fornecimento de documentos2. Tocar numa pasta para abrir3. Tocar num ficheiro4. Confirmar que o ficheiro abre	Apps	App Store, apps, MDM	Operações de voo, emissão de bilhetes, formação	Utilizador 3	A testar

Reveja as apps personalizadas. Se a empresa programar apps personalizadas, deve certificar-se de que as equipas de programação internas ou de outras empresas avaliam as apps após o lançamento de cada versão beta, para determinar o impacto das linguagens de programação e API revistas. Para efetuar esta verificação, a Apple oferece o acesso prévio a versões beta de Swift, Xcode e iOS através dos Apple Developer Programs. Considere as orientações seguintes como parte do processo de avaliação.

- **Esteja a par dos anúncios.** Veja as últimas atualizações de desenvolvimento, dicas e instruções em <https://developer.apple.com/news/>. Veja vídeos de sessões WWDC em <https://developer.apple.com/videos/> para saber mais.
- **Consulte as notas de lançamento.** Descarregue e consulte as notas de lançamento de cada nova versão beta da Apple e distribua um resumo às equipas para aumentar o seu impacto.
- **Verifique se as API, Swift ou Xcode evoluíram.** Quanto mais cedo identificar possíveis alterações, como a depreciação ou modificação das API, mais tempo terá para implementar e testar estas alterações.
- **Teste a compatibilidade.** Teste as apps de acordo com as configurações de software específicas dos utilizadores, como a versão de iOS anterior, a versão de iOS mais recente e a versão beta do iOS atual. Teste dispositivos com a mesma arquitetura, resolução de ecrã e ppp para cada versão principal do iOS com que a app deva ser compatível.
- **Realize um teste visual.** Veja o comportamento das apps em termos de resolução, píxeis, disposição, alinhamento e orientação.
- **Envie relatórios de erros.** Embora debater problemas no Apple Developer Forum seja útil para partilhar informações, isto não deve substituir o envio de relatórios de erros. Enviar relatórios de erros ajuda a garantir que os erros de plataforma são diagnosticados e resolvidos antes do lançamento público da atualização do iOS. (Para mais informações, consulte a secção Enviar comentários.)
- **Implemente novas normas.** Assim que forem anunciadas novas normas, verifique a data de implementação de cada uma. Este passo é particularmente importante se pretender enviar apps para a App Store.

Para obter informações mais detalhadas, consulte a nota técnica [Testar as suas apps em lançamentos beta do sistema operativo](#).

Estabeleça o processo de avaliação

Configure um processo unificado para avaliar as principais áreas da empresa, de forma a que todas as equipas estejam em sintonia.

Receba notificações sobre novas versões beta. Não tenha receio da primeira versão beta nem espere por uma versão posterior. Teste e envie comentários atempadamente. Quanto mais cedo a Apple receber os comentários, mais rapidamente pode fazer alterações. Esteja a par do lançamento de novas versões beta do iOS registando-se no feed RSS de developer.apple.com/news. Embora o calendário varie, conhecer a linha temporal dos lançamentos de versões beta anteriores ajuda a prever as futuras necessidades da equipa em relação à disponibilidade.

Reveja a extensão das alterações. Antes de instalar software beta, é fundamental rever as notas de lançamentos sobre correções e novas funcionalidades, para identificar as alterações que podem afetar o ecossistema iOS da empresa. Consulte a página da Apple e o portal do programa AppleSeed destinado a profissionais de TI para aceder a anúncios ou documentação sobre as atualizações, e partilhe as informações de pré-lançamento com as equipas para garantir que todos os membros estão a par das alterações.

Deve ser dada prioridade a grupos de utilizadores, casos de utilização e apps essenciais. É necessário determinar que grupos de utilizadores têm funções essenciais na empresa. Deve dar prioridade aos testes destes grupos e focar-se em avaliar os casos de utilização e apps com maior impacto para estas equipas.

Equilibre as prioridades da equipa. Todas as semanas, é necessário determinar a disponibilidade dos membros da equipa responsável, dos líderes de grupos multifuncionais e das respetivas equipas. A equipa responsável deve iniciar cada procedimento de teste antes de envolver os líderes dos grupos e equipas de grupos essenciais na empresa.



Enviar comentários



O envio de comentários aos engenheiros da Apple e AppleCare permite à Apple identificar os problemas que afetam o ambiente único da empresa, resolver problemas importantes e tornar o iOS ainda melhor para os utilizadores.

Envie comentários à Apple

É importante selecionar a ferramenta da Apple indicada para enviar os comentários, consoante o problema encontrado. Os relatórios com comentários devem ser claros e concisos, e devem incluir informações adicionais que possam ser úteis para a equipa de engenharia da Apple.

Selecionar a ferramenta de envio de comentários indicada. A Apple oferece várias ferramentas para o envio de comentários, e a escolha da opção indicada acelera o redirecionamento para as equipas de engenharia. Enviar os comentários o mais cedo possível torna mais provável que os problemas da empresa sejam resolvidos na versão do iOS lançada ao público.

- **App Feedback Assistant.** Esta app permite registar os eventos no momento da falha e comunicar todos os aspetos que não funcionem corretamente com os serviços de sistemas de TI ou políticas de MDM. Por exemplo, a app Feedback Assistant pode ser utilizada se houver problemas com o túnel VPN na app personalizada da empresa. Num dispositivo iOS, abra a app Feedback Assistant no ecrã principal e registe os eventos no momento da falha. Ao iniciar sessão na app e enviar os comentários, o utilizador recebe um Feedback ID, que pode utilizar para permanecer em contacto com a equipa e com a Apple. Também pode ver os comentários enviados anteriormente na secção Submitted (Enviado) da app.
- **Ferramenta Bug Reporter.** Esta ferramenta permite comunicar erros relacionados com a app personalizada, solicitar melhorias das APIs do iOS e ferramentas para programadores e monitorizar os comentários enviados. Os problemas de comportamento das apps personalizadas podem ser resultado de um erro da plataforma na versão beta ou de uma alteração da plataforma que exponha um erro no código da app. Se o problema for um erro da plataforma, a equipa de programação de apps interna ou de outra empresa deve anexar uma amostra do código criado (como um projeto Xcode executável) a um relatório de erros, e enviá-lo através da [ferramenta Bug Reporter da Apple](#).

Nota: os erros comunicados através de [bugreporter.apple.com](#) não serão incluídos na lista de espera prioritária do programa AppleSeed destinado a profissionais de TI. Se as apps ou dispositivos iOS não funcionarem corretamente com os serviços e sistemas de TI ou políticas de MDM da empresa, deve ser utilizada a app Feedback Assistant.

Crie relatórios de erros rigorosos. Enviar relatórios de erros o mais cedo possível durante o processo beta é a forma mais eficaz de resolver os problemas. Os relatórios de erros devem ser específicos e cada relatório deve comunicar apenas um problema. Fornecer todos os detalhes possíveis, como as sugestões abaixo, ajuda a Apple a distribuir eficazmente as informações a equipas de engenharia específicas e a evitar os pedidos de informações adicionais. Se forem necessárias mais informações, um funcionário da Apple irá contactar a empresa.

- Atribua um título descritivo ao erro, para que as equipas da Apple possam identificar facilmente o problema.
- Descreva de forma clara o comportamento previsto, o que ocorreu e por que motivo pensa ser um problema.
- Envie capturas de ecrã e/ou um vídeo que mostre o comportamento do dispositivo e exemplos da interface de utilizador.
- Indique os passos exatos que a Apple deve seguir para reproduzir o problema.
- Recolha e anexe relatórios de dispositivos iOS ou relatórios de consola do macOS relacionados com o problema.
- Se possível, forneça um caso de teste que possa ser reproduzido.

Saiba mais sobre relatórios, casos de teste reproduzíveis e outros aspetos do iOS em <https://appleseed.apple.com/sp/help/feedback>.

Reveja os comentários. A app Feedback Assistant permite ver os comentários arquivados ou guardados como rascunho. Também indica se um comentário requer ações ou informações adicionais e envia notificações quando os problemas são resolvidos numa nova versão beta. As notas de lançamento do programa AppleSeed destinado a profissionais de TI relativas a cada versão beta incluem destaques dos problemas resolvidos após o lançamento das versões beta anteriores.

Obtenha assistência AppleCare

O AppleCare for Enterprise ou o AppleCare OS Support Agreement permitem verificar se os problemas de versões anteriores do software foram resolvidos na versão beta do iOS. Pode pedir assistência para os testes à equipa AppleCare Enterprise Support ou a um Apple Systems Engineer (SE), bem como informá-los sobre problemas que impeçam a implementação e que tenham sido comunicados através da app Feedback Assistant. Estes agentes experientes da Apple podem rapidamente dar orientações sobre os testes, o envio de comentários e a monitorização dos problemas.

Nota: os comentários enviados através do AppleCare não serão incluídos na lista de espera prioritária do programa AppleSeed destinado a profissionais de TI. Os comentários também devem ser enviados através da app Feedback Assistant.

235 mil

A App Store tem mais 235.000 apps empresariais.

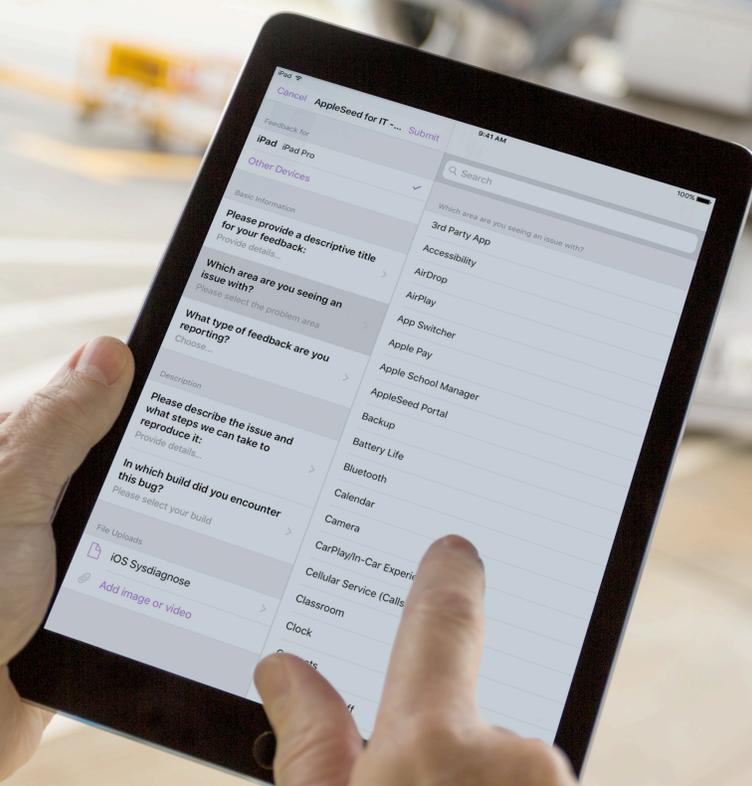
Colabore com os fornecedores de soluções

Para garantir que as apps e dispositivos funcionam corretamente com as versões beta do iOS, é importante envolver fornecedores de outras empresas que ofereçam compatibilidade com a plataforma iOS e testar as suas soluções beta em simultâneo.

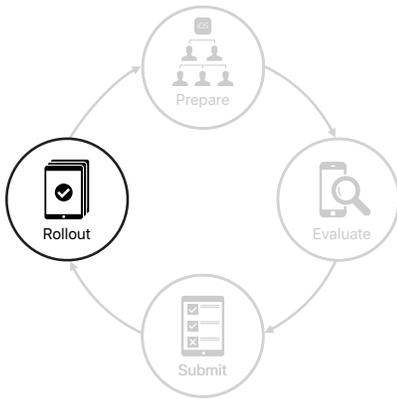
Fornecedores de soluções de MDM. A plataforma do fornecedor da solução de MDM deve permanecer compatível com as novas versões beta do iOS, e a empresa deve seguir a sua linha temporal de compatibilidade com as novas funcionalidades do iOS. Se o fornecedor de MDM disponibilizar uma versão beta da solução, a empresa também deve participar no seu programa beta. Idealmente, deve testar as capacidades de gestão da solução de MDM na versão beta em dispositivos que utilizem a versão beta mais recente. Desta forma, é possível obter uma perspetiva completa da experiência dos utilizadores.

Programadores de apps. Uma vez que os funcionários dependem das apps para efetuar as suas funções diárias, é importante notificar os programadores de apps sobre problemas de compatibilidade entre apps para iOS relevantes da App Store e a nova versão beta. O mesmo se aplica às restantes soluções de software utilizadas pela empresa.

Outros fornecedores. Deve solicitar aos fornecedores responsáveis pela rede, VPN, ligações Bluetooth e acessórios que assegurem que os dispositivos iOS funcionam corretamente na empresa. O seu fornecedor de rede pode ajudar a determinar uma estratégia de avaliação e implementação enquanto se prepara para atualizar a rede.



Preparar a implementação



Assim que a Apple lançar a nova versão do iOS ao público, é preciso testá-la, incentivar os utilizadores a instalá-la após a certificação e educar os funcionários sobre as novas funcionalidades.

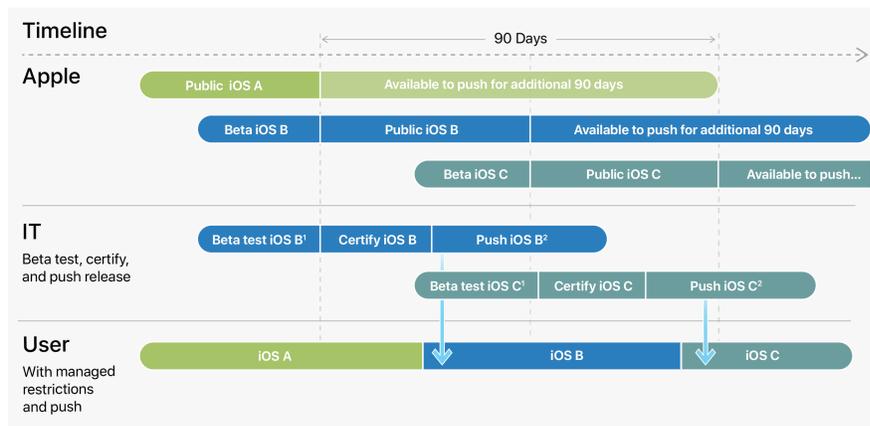
Certifique a versão pública

Quando uma nova versão do iOS for lançada ao público, efetue a avaliação rapidamente. Quando tiver a certeza de que tudo funciona corretamente, deve incentivar os utilizadores a atualizarem os dispositivos iOS de imediato.

Envolva toda a equipa. Mesmo que as suas equipas tenham testado todas as versões beta de forma consistente, é essencial efetuar uma avaliação final do lançamento público antes da atualização dos dispositivos dos utilizadores. A equipa responsável deve dar prioridade à avaliação do lançamento mais recente, testando metodologicamente os principais casos de utilização. Ao mesmo tempo, as equipas dos grupos empresariais participantes também devem testar os casos de utilização mais importantes.

Agende atualizações de software. Embora os funcionários devam atualizar os dispositivos com a versão mais recente de iOS logo que possível, em alguns casos a nova versão do iOS poderá ser lançada enquanto ainda está a certificar uma versão anterior. Com o iOS 11.3 e posterior, pode impedir que os utilizadores atualizem os dispositivos sem fios com o sistema operativo mais recente durante um curto período de tempo, para ter tempo e flexibilidade suficientes para concluir a certificação. No final, pode decidir que versão da atualização do iOS os utilizadores devem descarregar e instalar, e pode enviá-la diretamente para todos.

Neste cenário, o departamento de TI testou, certificou e enviou previamente a versão "iOS A". A imagem seguinte mostra como pode gerir lançamentos adicionais quando é utilizada uma restrição de MDM em dispositivos supervisionados.



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.

Estas funcionalidades permitem restringir e enviar atualizações de acordo com as necessidades da empresa:

- **Atualizações de software geridas.** No caso dos dispositivos iOS supervisionados, pode enviar uma restrição de MDM que impeça os utilizadores de atualizarem manualmente e sem fios um dispositivo durante um determinado período de tempo. Os utilizadores podem atualizar os dispositivos através do Apple Configurator ou iTunes se tiverem obtido acesso. Ao implementar esta restrição, o adiamento predefinido é de 30 dias e é ativado assim que a Apple lançar uma atualização do iOS. No entanto, pode alterar o número predefinido de dias, até 90, para impedir as atualizações. No fim do período de adiamento, os utilizadores recebem uma notificação para atualizarem os dispositivos para a versão mais recente do iOS, disponibilizada quando o adiamento foi ativado.
- **Atualizações de software iniciadas.** Assim que certificar uma versão do iOS, recomenda-se a utilização de um comando de MDM para enviar uma atualização de software para os dispositivos supervisionados, solicitando que os utilizadores atualizem os dispositivos. A sua solução de MDM fornecerá uma lista de atualizações de software disponíveis para envio. Se enviar uma atualização de software enquanto os utilizadores estão sob a restrição de atualização de software gerida, a restrição é ativada novamente assim que a Apple lançar a atualização de software seguinte ao público. Também pode utilizar este comando de MDM para separar o download e a instalação de atualizações, de forma a não prejudicar a utilização dos dispositivos e a permitir que os utilizadores efetuem a instalação na altura mais conveniente. Instalar noutra altura permite ainda notificar os funcionários antes do envio da atualização.

Saiba mais sobre a melhor forma de [Atualizar o iOS no iPhone, iPad ou iPod touch](#).

Informe os funcionários sobre os passos seguintes

Seguem-se algumas considerações sobre como comunicar com os utilizadores sobre a atualização dos dispositivos iOS e instalação de apps essenciais. Seja transparente nas comunicações com a empresa, incluindo programadores de apps internos ou de outras empresas.

- No dia do lançamento, a empresa pode enviar um email, atualizar a página da internet ou emitir um anúncio através de uma ferramenta de mensagens interna. Podem ser referidas as áreas que ainda não estão a funcionar conforme previsto.
- A empresa pode publicar perguntas frequentes e informações de assistência na página da internet ou wiki interna, incluindo problemas resolvidos, artigos de conhecimento, descrições de novas funcionalidades e instruções para comunicar problemas.
- A empresa pode agendar sessões de seguimento, chamadas de esclarecimento e/ou webinários.
- A empresa deve promover a importância e o valor dos testes beta regulares e partilhar as informações das versões beta com todas as pessoas que delas.

Eduque os utilizadores sobre novas funcionalidades

É mais provável que os utilizadores atualizem rapidamente se conhecerem as vantagens das novas funcionalidades do iOS.

É importante que saibam que a nova versão ajuda a proteger os dispositivos e aumenta a produtividade. As comunicações da empresa devem conter ligações para recursos internos e externos com informações adicionais sobre as ferramentas, funcionalidades e apps mais recentes da Apple. Os seguintes recursos podem ajudar os utilizadores a tirar o máximo partido dos dispositivos iOS:

- [Saiba mais sobre o iOS.](#)
- [Consulte os manuais de utilizador do iPhone e iPad.](#)
- [Descubra dicas e truques do iOS.](#)
- [Veja dicas para apps empresariais no iTunes.](#)
- [Explore apps empresariais no iTunes.](#)
- [Descubra apps empresariais em Apps para empresas: guia de primeiros passos.](#)
- [Descarregue a app Suporte Apple.](#)



Resumo

A Apple orgulha-se de proporcionar a melhor tecnologia aos utilizadores de dispositivos móveis. Pode tirar partido destas capacidades na sua empresa gerindo corretamente o ciclo de vida da plataforma iOS. Os testes metodológicos das suas apps e do seu ecossistema para as versões beta do iOS permitem explorar os lançamentos públicos o mais cedo possível, oferecer novas funcionalidades e mais segurança, aumentar a produtividade dos funcionários e melhorar a integridade operacional.