



Livscykelhantering för iOS

En modern metod för att förbereda plattformen



Innehåll

Sidan 3	Synopsis
Sidan 4	En modern metod för livscykelhantering
Sidan 6	Förbereda miljön
Sidan 9	Utvärdera iOS-plattformen
Sidan 13	Skicka feedback
Sidan 16	Förbereda driftsättningen
Sidan 18	Sammanfattning

Synopsis

”Det är otroligt viktigt för oss att skydda vår kund- och medarbetarupplevelse och därför värt att investera i en rigorös testningsprocess.”

Jennifer Paine
Senior Director Employee Mobility
Southwest Airlines

Alla typer av företag runtom i världen förändrar sin verksamhet med mobil teknik. Inom branscher såsom flygindustrin, polismyndigheter och sjukvården används iOS-enheter och -appar för viktiga uppgifter i verksamheten. När mobila lösningar blir allt viktigare i arbetet måste företagen investera i säkra plattformar och använda processer som ser till att dessa plattformar ständigt är uppdaterade. En sådan stabilitetsnivå kräver att företagen använder moderna, proaktiva, smidiga och fortlöpande metoder för testning och uppdatering. Att snabbt och kontinuerligt uppdatera mjukvaran medför betydande fördelar. Det leder till att företagsmiljön ligger steget före om säkerhetsproblem uppstår och har en plattform med högsta möjliga integritet. Det hjälper företag att minska driftstopp och kompatibilitetsproblem, ge kunderna bättre service och ge medarbetarna bästa möjliga användarupplevelse.

Användarna kan enkelt och intuitivt uppdatera sina enheter med iOS. Och med bara en tryckning kan de ladda ned och installera den senaste versionen av iOS. Det går också att schemalägga uppdateringar på övervakade enheter genom att använda en lösning för hantering av mobila enheter (MDM).

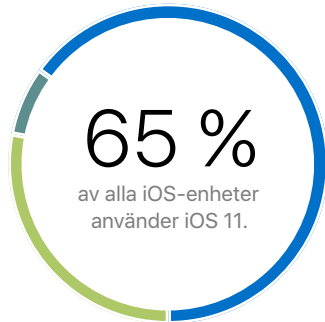
Det är däremot viktigt att du testat varje betaversion av iOS innan du uppmanar dina användare att uppgradera. Detta eftersom varje teknikekosystem har unika krav. Likaså, behöver viktiga delar i miljön vara redo när en ny version av iOS släpps offentligt för användarna. Det gäller allt från IT-infrastrukturen och MDM-lösningar från tredje part till verksamhetskritiska appar.

Livscykeln för iOS-plattformen inkluderar fyra fortlöpande aktiviteter varje gång en ny betaversion släpps: förberedelse av miljön, utvärdering av viktiga delar av iOS-plattformen, förberedelser inför driftsättningen och att skicka feedback.

När du implementerar en modern metod för livscykelhantering kan du alltid känna dig säker när medarbetarna uppdaterar. Det leder dessutom till högre datasäkerhet, ökad produktivitet, maximal drifttid och nöjdare medarbetare.

Det här dokumentet hjälper er IT-organisation att förstå fördelarna med att implementera livscykelshantering för iOS, att överväga alla beståndsdelar för hanteringsprocessen och upprätta en tydlig process som går att upprepa. På så sätt är ni redo att hålla er uppdaterade med den senaste mjukvaran från Apple.

En modern metod för livscykelhantering



● iOS 11 ● iOS 10 ● Tidigare versioner

Enligt mätningar utförda av App Store i januari 2018

Programuppdateringar är en viktig del av att upprätthålla iOS-plattformens säkerhet och integritet. De skyddar din miljö samtidigt som iOS-användarna får tillgång till de senaste funktionerna och säkerhetsuppdateringarna. Därför är det viktigt för organisationen att utvärdera alla viktiga områden som samverkar i den mobila miljön, året om, så att ni är redo att driftsätta varje ny version samma dag som den släpps offentligt.

Southwest Airlines har insett värdet av denna metod för företagets mobila testprogram. Jennifer Paine, Senior Director of Employee Mobility, beskriver varför det är viktigt att använda en modern metod:

”Våra piloter och vår kabinpersonal förlitar sig på iPad-enheter för viktiga arbetsfunktioner. Vi kan inte riskera att en uppdatering orsakar problem med iPad. Det är otroligt viktigt för oss att skydda vår kund- och medarbetarupplevelse och därför värt att investera i en rigorös testningsprocess.”

Att anamma iOS-plattformens livscykel med en modern metod innebär att ta till sig följande principer:

Det behövs en iterativ metod för att uppdatera mjukvaran

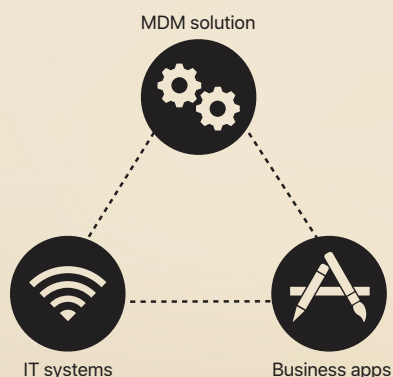
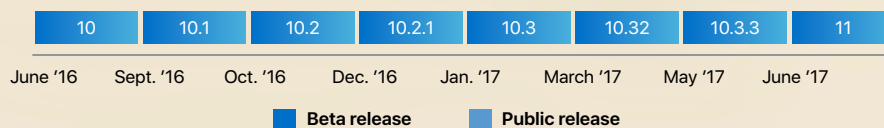
Det har skett förändringar i mjukvaruvärlden som innebär att man inte längre kan skjuta upp uppgraderingar, med argumentet att systemen har fungerat bra hittills. Istället använder organisationer mer proaktiva metoder som innebär att de uppdaterar iOS-plattformen flera gånger under året.

Apple levererar programuppdateringar både för att se till att enheterna är säkra och att du får ut så mycket som möjligt av den befintliga hårdvaran. iOS har utvecklats för att göra det enkelt och intuitivt för användarna att själva ställa in och uppdatera sina enheter. Företagen behöver därför inte längre omfattande supportresurser och utbildningsprocesser för att uppgradera.

Flera generationer av Apple-produkter kan dra fördel av iOS-uppdateringar som skyddar plattformen från säkerhetsproblem och innehåller förbättrade produktivetsfunktioner.

Testning av iOS-plattformen pågår året om

Notera schemat för lanseringen av nya betaversioner av iOS så att du kan utvärdera varje version under året och förbereda dig inför de förändringar som dyker upp. Det är viktigt att användarna och IT-supportteamet testar och driftsätter alla uppdateringar för att maximera säkerhet och kompatibilitet. Detta oavsett om det är en större iOS-lansering eller en uppdatering. Nedan ser du ett exempel på schemaläggning av nya iOS-versioner.



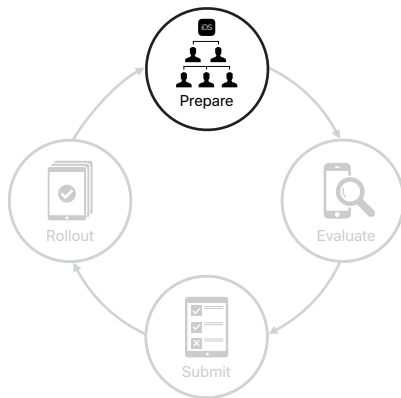
Allt i den mobila miljön hänger ihop

iOS kan integreras i nästan vilken IT-miljö som helst, från nätverksinfrastruktur till integrering av tjänster, så att du smidigt kan använda iOS-enheter i er miljö. iOS-mjukvaruuppdateringar kan påverka hur tjänsterna interagerar med iOS och därför ha inverkan på hur iOS-enheterna fungerar. Av den anledningen är det viktigt att fortsätta att testa iOS-uppgraderingar, och inte bara på användarnas enheter, utan även inom ett större nätverksekosystem som helhet.

Att anamma en modern livscykel för iOS-plattformen omfattar följande områden: förberedelse av miljön, utvärdering av viktiga delar av iOS-plattformen, förberedelser inför driftsättningen samt att skicka feedback.



Förbereda miljö



Implementeringslivscykeln för iOS består av fyra faser: förberedelse, utvärdering, skicka feedback och driftsättning.

Du kan upprätta ett program för hantering av iOS-plattformen med några få, enkla steg. Först väljer du ut de teammedlemmar som ska arbeta med initiativet och utbildar dem. Därefter går du med i AppleSeed-programmet för att få tillgång till iOS-versioner innan de släpps så att du kan påbörja utvärderingsprocessen. Slutligen upprättar du en enhetsupdateringsprocess. I den ingår finansiering, tillhandahållande av enheter och bra support.

Sätt samman team som stöd för initiativet

Genom att ha förberedda team på plats kan du snabbt identifiera och åtgärda potentiella kompatibilitetsproblem. Sätt ihop ett särskilt team som fokuserar på att utvärdera de viktigaste områdena av iOS-plattformen, och bilda mindre team av frivilliga medarbetare som representerar samtliga verksamhetsgrupper.

Utse ett särskilt team. Många företag har insett värdet av att ha ett särskilt team i sina mobilttestprogram som kan utvärdera iOS-plattformen. Börja med att samla en liten grupp testare som ägnar sig åt att utvärdera hur iOS samverkar med viktiga verksamhetsresurser, bland annat MDM-lösningen, Exchange ActiveSync, nätverksinfrastrukturen och viktiga företagsappar. Identifiera interna medarbetare med erfarenhet av mjukvarutester eller kvalitetssäkring som kan komma till nytta i den här rollen, så att de kan ingå som en del av de befintliga mobilitets- och/eller IT-teamen. Du kan också låta ett utomstående företag ta hand om testningen.

Se till att grupper från olika företagsfunktioner deltar. Det är också en god idé att involvera frivilliga medarbetare som kan bidra med funktionsexpertis från var och en av era verksamhetsgrupper. Ett flygbolag kan till exempel ha flera olika företagsfunktioner som omfattar markpersonal, biljettpersonal, tekniker, flygning och utbildning. Genom att inkludera alla verksamhetsgrupper ser du till att alla möjliga scenarier testas i praktiken och att du får den feedback du behöver. Inget är så effektivt som att testa enheterna i den verkliga arbetsmiljön.

- **Gruppledare.** Välj ut nyckelpersoner som kan fungera som gruppledare för varje företagsfunktion/verksamhetsgrupp. Gruppledarna samlar in information och förmedlar resultaten till det särskilda teamet. Kandidater till gruppleddarrollen ska vara intresserade av att betatesta och kunna hantera teammedlemmarnas arbetsflöden.
- **Teammedlemmar.** Bygg upp teamet genom att välja ut medarbetare som använder Apple-enheter i sitt dagliga arbete. Varje teams storlek bör stå i proportion till respektive företagsfunktions totala storlek.

När du rekryterar ledare och teammedlemmar från olika funktioner bör du fundera över följande:

- Hur använder de Apple-enheter och appar i sina roller?
- Har de tid att delta genom att utföra samma uppgifter på flera olika enheter?
- Har de tid att granska dokumentation om till exempel versionsinformation?
- Har de kunskap om att installera mjukvara, identifiera buggar och ge användbar feedback?
- Har kandidaterna till gruppledarrollerna förmåga att motivera medarbetarna och arbeta med olika grupper?

Förbered medarbetarna. När du har valt ut rätt medarbetare ska du se till att alla kommer igång snabbt genom att följa stegen nedan:

1. Kontrollera att alla medarbetare har ett Apple-ID, att de kan sina lösenord och har tillgång till betaresurser.
2. Se till att teammedlemmarna är beredda att installera betaversionerna på sina primära enheter. Det är nämligen det bästa sättet för att identifiera potentiella problem.
3. Se till att alla i teamet är medvetna om att betatestning innebär att samla in alla nödvändiga data och skicka feedback när de stöter på buggar.
4. Gå igenom goda exempel för buggrapportering med teamet. (Se avsnittet Skriva detaljerade buggrapporter i det här dokumentet.)
5. Boka in regelbundna möten för rapportering och genomgång med gruppledarna.

Få tillgång till betaresurser

Apple erbjuder flera olika sätt för dina team att få tillgång till större och mindre betaversioner av iOS och andra resurser, bland annat versionsinformation, verktyg för feedback, testplaner, produktdokumentation och programmeddelanden.

Programmet AppleSeed for IT. Det här betatestprogrammet är tillgängligt för alla företag eller utbildningsinstitutioner. Det kan du använda för att utvärdera de senaste betaversionerna av mjukvaran i era specifika arbetsmiljöer. Feedback som lämnas via programmet AppleSeed for IT skickas till en särskild kö för granskning. Programmet omfattar även detaljerade testplaner och enkäter som hjälper dig att utvärdera hur nya funktioner kan tänkas fungera i er miljö. Du kan ta hjälp av företagets Apple-systemingenjör eller AppleCare-representant för att registrera dig för AppleSeed for IT.

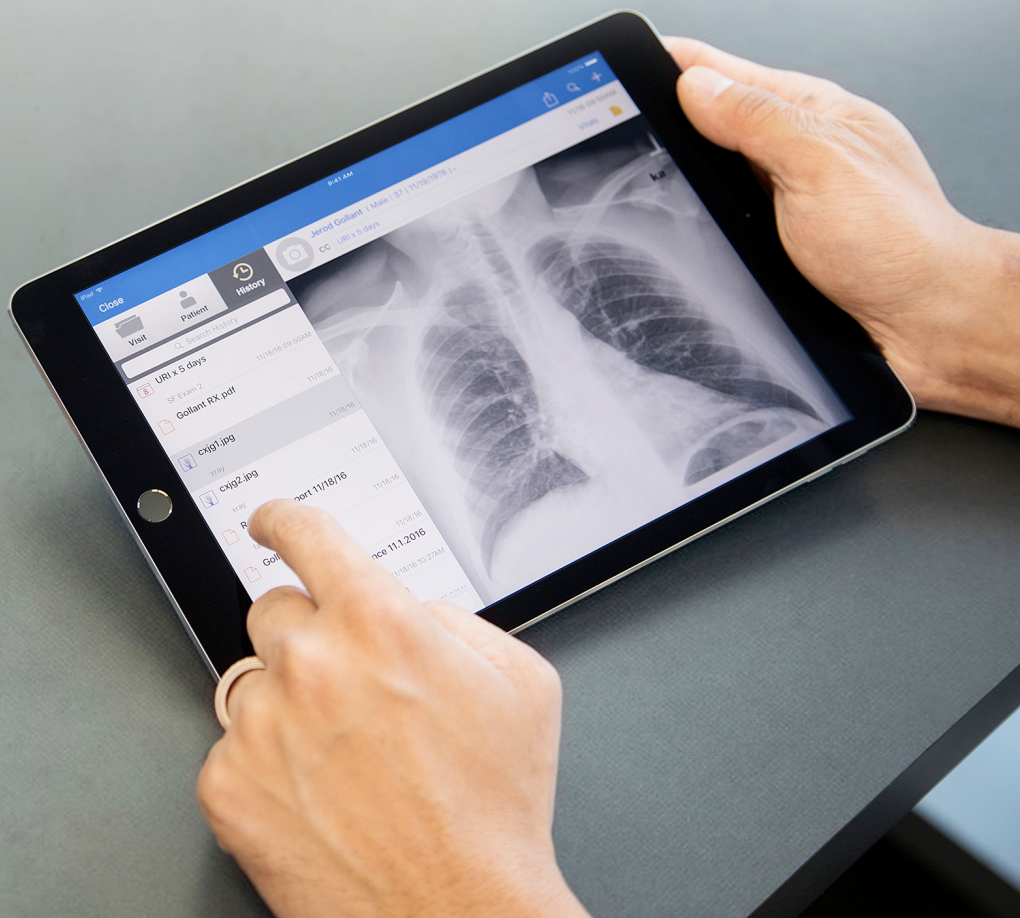
Apple Developer Program. Registrera dig för [Apple Developer Program](#) om du planerar att utveckla, testa och distribuera iOS-appar på App Store. Alternativt kan du registrera dig för [Apple Developer Enterprise Program](#) om du ska distribuera anpassade appar i verksamheten. Genom att registrera din organisation för det här programmet kan du utveckla och testa dina appar så att de är redo för den senaste versionen av iOS.

Lista iOS-enheterna

Även de senaste versionerna av iOS kan köras på enheter som släpptes för flera år sedan. Så det är viktigt att testa den senaste betaversionen med alla de olika modeller som er organisation använder för närvarande. Att använda en ny iOS-version på befintlig hårdvara är en fördel för företag som vill ha hög avkastning. Trots det inser många organisationer att det finns fördelar med att byta ut enheterna vartannat eller vart tredje år. Kontinuerlig uppgradering av teknik genom leasing minskar både kompatibilitetsproblem och kostnader som är förknippade med att ha flera versioner av utrustningen. Det finns även möjlighet att byta in berättigande smartphones och få rabatt på nya Apple-enheter eller minska månadsavgifterna till en operatör. Förutom finansiering bör du även ställa in enheterna med hjälp av Apples program och hantering av mobila enheter (Mobile Device Management, MDM) samt erbjuda support till användarna.

Du kan ta hjälp av Apples partner för att hantera hela livscykeln för företaget. Dessa partner kan hjälpa till i alla stadier i enheternas livscykel, från inköp av enheten till uppgradering av hårdvaran. På så sätt får IT-teamen istället större utrymme att fokusera på strategiska initiativ för företaget.

- Läs mer om [Apples finansieringslösningar](#).
- Läs mer om [Apples återvinningsprogram](#).
- Du hittar mer information i [översikten om driftsättning av iOS i företag](#) och [referensdokumentet om driftsättning av iOS](#).
- Läs mer om [AppleCare-program](#).



Utvärdera iOS-plattformen



När alla resurser är på plats är det dags att lägga upp en strategi för utvärdering av plattformen. Identifiera de områden i organisationen som förlitar sig mest på iOS-plattformen. Identifiera typiska användningsfall och arbetsflöden och tilldela dessa till teammedlemmarna. Upprätta sedan en process för att utvärdera viktiga områden inom organisationen.

Kartlägga infrastrukturen

Inventera företagets ekosystem för att se till att alla delar fungerar smidigt ihop när du testar.

IT-system och -tjänster. Lista alla IT-system och tjänster som behöver utvärderas. Utvärdera Exchange ActiveSync-funktioner såsom mejl, kontakter, kalendrar, uppgifter och anteckningar. Testa anslutningarna både inom och utanför ert nätverk inklusive wifi, enkel inloggning och VPN. Utvärdera Bluetooth-anslutningar mellan enheter och tillbehör. Kontrollera back-end-system och se till att servrar, mellanvara och autentiseringssystem kan skalas upp och tillhandahålla data på ett smart och effektivt sätt.

MDM-lösning från tredje part. Att välja en tredjepartslösning för MDM är en viktig uppgift för att kunna hantera företagsenheter och data. Dessa funktioner kan bland annat omfatta test av konfigurationer, begränsningar och kommandon med företagets enheter och appar. Skapa en bild av vilka typer av iOS-enheter som används i ert nätverk och om de ägs av företaget eller användarna själva. På så vis kan du utvärdera företagets hanteringspolicyer på bästa sätt.

App Store och anpassade appar. iOS-appar utgör en viktig del av företagets arbetsflöde. Prioritera att testa de App Store-appar och anpassade appar som är viktigast för ditt företag och era användare.

- **Appar från App Store.** Låt företagets särskilda team utvärdera grundfunktionerna i alla appar, bland annat produktivitets- och samarbetsappar samt inbyggda grundfunktioner, till exempel Mail, Kalender och Kontakter. Det kan hända att du behöver samarbeta med viktiga utvecklare och använda TestFlight för att testa deras appar innan de lanseras offentligt på App Store. Se till att dessa appar fungerar som de ska med MDM- och IT-tjänster såsom VPN per app och hanterad appkonfiguration. Testa nya funktioner och se till att all iOS-tillbehörshårdvara fortfarande är kompatibel.

- **Anpassade appar.** Ge interna eller externa utvecklare instruktioner för att planera testningsprocessen. Se till att det finns tid för att inkludera nya funktioner och kontrollera att apparna fungerar med den nya betaversionen när den släpps. Låt dina team använda en ad hoc-tillhandahållandeprofil för att exportera en Apple Developer Enterprise Program-app från Xcode för betatestning. När de har exporterat en betaapp bör de överväga att distribuera den till testare och andra teammedlemmar via Xcode Server. För att göra driftsättningen så smidig som möjligt ska anpassade appar valideras så att de är redo när den offentliga iOS-versionen släpps till användarna. Teamen bör sträva efter att integrera nya funktioner inom 90 dagar efter att en ny version släpps.

Vad som ska testas

Skapa en lista över alla användningsfall som måste testas när du har inventerat alla de viktigaste områdena i organisationen. Interna eller externa apputvecklare måste testa anpassade appar i varje ny betaversion av iOS.

Många företag har dokumenterat hundratals användningsfall att testa i varje ny betaversion från Apple. Det hjälper deras team att metodiskt testa nya funktioner, eventuella regressioner och ekosystemsintegreringen.

Dokumentera era användningsfall. Ordna och följ upp pågående testning genom att sammanställa ett kalkylblad med alla användningsfall. Prioritera de testfall som är viktigast för era verksamhetsgrupper och ge stegvisa anvisningar för varje användningsfall. Tilldela användningsfall till teammedlemmar och låt dem kommentera varje fall med statusen godkänd eller ej godkänd. Du kan också köpa mjukvara för livscykelhantering som koordinerar testning och hanterar krav, testfall, planer och buggar.

Här ser du ett exempel på hur du kan lägga upp ett kalkylblad för att följa testning av användningsfall:

Användningsfall	Testningssteg	Område	Kategorier	Grupp	Medarbetare	Resultat
Skapa och skicka ett nytt mejl	1. Öppna Mail 2. Tryck på symbolen för nytt mejl (längst ner till höger) 3. Ange mottagare och ämne 4. Tryck på Skicka 5. Kontrollera att mottagaren har fått mejlet	IT	Exchange ActiveSync	Flygning, biljettförsäljning, utbildning	Användare 1	Förväntat
Synkronisera kalender	1. Öppna Kalender 2. Kontrollera att möten från datorskripten visas i appen Kalender	IT	Exchange ActiveSync	Flygning, biljettförsäljning, utbildning	Användare 2	Testning
Överföra enhetskonfigurationer	1. Exchange ActiveSync-nyttolast 2. Hanterade e-postdomäner 3. Wifi-profiler 4. Certifikat 5. VPN per app-profil	MDM	MDM	Alla grupper	Användare 1	Problem identifierat
Installera en anpassad app	1. Öppna företagets appbutik 2. Tryck på appen Acme, Inc 3. Tryck på förfrågningsknappen 4. Tryck på Installera när du blir omedd 5. Kontrollera att appen har installerats	Appar	Anpassade appar, MDM	Alla grupper	Användare 3	Förväntat
Öppna filen som är lagrad i dokumentappen	1. Öppna dokumentappen 2. Tryck på en mapp för att öppna den 3. Tryck på en filgranskare 4. Kontrollera att filen öppnas	Appar	App Store-appar, MDM	Flygning, biljettförsäljning, utbildning	Användare 3	Testning

Granska era anpassade appar. Se till att företagets interna eller externa team med utvecklare utvärderar företagets anpassade appar med varje ny betaversion, så att du kan fastställa vilken inverkan ändrade API:er och programmeringsspråk har. Som hjälp med denna validering erbjuder Apple tidig tillgång till betaversioner av Swift, Xcode och iOS via Apple Developer Program. Följ dessa riktlinjer som en del av utvärderingsprocessen.

- **Håll dig uppdaterad om det senaste.** Se till att du får de senaste utvecklingsnyheterna, tipsen och anvisningarna genom att besöka <https://developer.apple.com/news/>. Du kan lära dig mer genom att titta på videor från WWDC-sessioner på <https://developer.apple.com/videos/>.
- **Granska versionsinformation.** Ladda ned och granska versionsinformationen för varje ny betaversion från Apple och distribuera en sammanfattning till teammedlemmarna för största möjliga genomslagskraft.
- **Kontrollera om API:er, Swift eller Xcode har vidareutvecklats.** Ju tidigare du identifierar potentiella förändringar, som utfasning av eller förändringar i API-semantiken, desto mer tid har du på dig att implementera och testa förändringarna.
- **Testa kompatibiliteten.** Testa appar mot de unika mjukvarukonfigurationer som dina användare har, till exempel föregående iOS-version, den senaste iOS-versionen och den aktuella iOS-betaversionen. Testa enheter med samma arkitektur, skärmupplösning och pixeldensitet för varje större iOS-version som er app ska stöda.
- **Göra ett visuellt test.** Se hur era appar fungerar vad gäller upplösning, pixelering, layout, anpassning till skärmen och bildriktning.
- **Skicka buggrapporter.** Att diskutera olika problem på Apple Developer Forum är ett bra sätt att utbyta information, men det ersätter inte behovet av buggrapportering. Med hjälp av buggrapporter kan en faktisk bugg i ramverket diagnosticeras och åtgärdas innan iOS-uppdateringen lanseras offentligt. (Se avsnittet Skicka feedback för ytterligare information.)
- **Implementera nya standarder.** När nya standarder presenteras är det viktigt att du noterar respektive implementeringsdatum. Det är särskilt viktigt om du publicerar appar i App Store.

Du kan läsa mer om detta i det tekniska dokumentet [Testing your apps Beta OS releases](#).

Upprätta utvärderingsprocessen

Upprätta en enhetlig process för utvärdering av viktiga områden inom organisationen, så att alla team drar åt samma håll.

Få notiser när en ny betaversion släpps. Undvik inte att testa den första betaversionen och vänta inte på en senare version. Testa och ge feedback i ett tidigt skede. Ju snabbare Apple får din feedback, desto snabbare kan vi göra ändringar. Håll koll på nya betaversioner av iOS genom att prenumerera på RSS-flödet från developer.apple.com/news. Man kan använda sig av tidslinjen för betaversioner från tidigare år för att uppskatta teamens tillgänglighetsbehov framöver, även om lanseringsscheman varierar något.

Granska ändringarnas omfattning. Innan du installerar en betaversion är det viktigt att du granskar versionsinformationen för att se vad som har åtgärdats, vilka nya funktioner som finns och vilka förändringar som kan påverka ert iOS-ekosystem. På Apples webbplats och portalen för AppleSeed for IT hittar du meddelanden eller dokumentation om uppdateringar. Dela med dig av informationen om betaversionen till teamen så att alla medarbetare informeras om förändringarna.

Prioritera användargrupper, användningsfall och viktiga appar. Identifiera vilka användargrupper som har verksamhetskritiska funktioner. Prioritera testning för dessa grupper och fokusera på att utvärdera de användningsfall och appar som har störst inverkan på dessa team.

Balansera teamets prioriteringar. Fastställ varje vecka tillgängligheten för det särskilda teamet och gruppleddare för flera verksamhetsfunktioner och deras team. Låt det särskilda teamet inleda varje testprocedur innan du involverar gruppleddare och teammedlemmar från verksamhetskritiska grupper.



Skicka feedback



Apples tekniker och AppleCare använder feedbacken för att identifiera potentiella problem som kan uppstå i ditt företags unika miljö, åtgärda kritiska problem för organisationen och göra iOS-plattformen ännu bättre för användarna.

Skicka feedback till Apple

Det är viktigt att du väljer rätt verktyg för att skicka feedback till Apple beroende på vilken typ av problem det gäller. Skriv tydliga och kortfattade rapporter och lämna ytterligare information som Apples tekniska team behöver.

Välj rätt verktyg för feedback. Apple erbjuder flera verktyg som du kan använda för att skicka feedback. Genom att välja rätt verktyg ser du till att din feedback kommer fram till våra tekniska team så snabbt som möjligt. Du får de bästa förutsättningarna för att åtgärda problem i den slutliga iOS-versionen om du lämnar feedback i ett så tidigt skede som möjligt.

- **Feedback Assistant-appen.** Med den här appen kan du fånga händelser precis när ett fel inträffar och rapportera sådant som inte fungerar med era IT-system och -tjänster eller MDM-policyer. Använd till exempel Feedback Assistant-appen om er interna app inte fungerar ordentligt med VPN. Starta Feedback Assistant från hemskärmen på din iOS-enhet och dokumentera händelser precis där felet uppstår. När du loggar in i appen och skickar din feedback får du ett feedback-ID som du kan använda vid uppföljning med ditt team och Apple. Du kan också visa tidigare skickad feedback under Submitted i appen.
- **Bug Reporter-verktyget.** Använd det här verktyget för att rapportera buggar relaterade till den anpassade appen, begära förbättringar i API:er för iOS och verktyg för utvecklare samt för att följa upp inskickad information. Problem med funktioner i företagets anpassade app kan bero på en ramverksbugg i betaversionen eller en förändring i ramverket som exponerar en bugg i appens kod. Om problemet ser ut som en ramverksbugg ska ert interna eller externa apputvecklingsteam bifoga en exempelkod i en buggrapport. Koden skapar ni som ett körbart Xcode-projekt och skickar sedan in rapporten via Apples [Bug Reporter-verktyg](#).

Obs! Buggar som loggas via [bugreporter.apple.com](#) hamnar inte i den prioriterade kön för AppleSeed for IT. Använd Feedback Assistant-appen om iOS-enheter eller appar inte fungerar som de ska med företagets IT-system och -tjänster eller MDM-lösningar.

Skriv detaljerade buggrapporter. Det bästa sättet att få problem åtgärdade är att skicka buggrapporter så tidigt som möjligt i betaprocessen. Var så specifik som möjligt när du skickar buggrapporter och begränsa varje rapport till ett problem. Genom att ange så mycket information som möjligt (se exemplet nedan) kan Apple effektivt involvera lämpligt ingenjörsteam, utan att be om kompletterande uppgifter. Apple kontaktar dig om ytterligare information behövs.

- Ge din buggrapport en beskrivande titel så att Apples team enkelt kan hitta ditt problem.
- Beskriv tydligt vad du förväntar dig ska hända, vad som händer istället och varför du anser att det är ett problem.
- Skicka skärmbilder och/eller en video som visar problemet på enheten och exempel från användargränssnittet.
- Ange tydliga och kortfattade steg som Apple kan använda för att återskapa problemet.
- Hämta och bifoga loggar från iOS-enheter eller macOS-systemmeddelandeloggar som är relevanta för problemet.
- Tillhandahåll om möjligt ett testfall som kan återskapas.

Mer information om loggar, testfall som kan återskapas och annan iOS-relaterad info finns på: <https://appleseed.apple.com/sp/help/feedback>.

Granska din feedback. Använd Feedback Assistant-appen för att visa feedback som du har skickat eller sparat som utkast. Du kan också se om någon feedback kräver ytterligare åtgärder eller information från dig och få notiser när ett problem har åtgärdats i en ny betaversion. Gå igenom versionsinformationen för varje beta i AppleSeed for IT för information om de viktigaste buggfixarna sedan föregående betaversioner.

Få hjälp från AppleCare

Med ett AppleCare for Enterprise- eller AppleCare OS Support-avtal kan du kontrollera att problem från tidigare versioner har åtgärdats i den nya betaversionen av iOS. Du kan be om testningshjälp från AppleCare Enterprise Support-teamet eller en Apple Systems Engineer (SE) och meddela dem om problem som du rapporterar via Feedback Assistant-appen och som förhindrar driftsättningen. Dessa erfarna Apple-representanter kan snabbt leda dig genom testning, feedback och uppföljning av problem.

Obs! Buggar som rapporteras via AppleCare hamnar inte i den prioriterade kön för AppleSeed for IT. Vi rekommenderar att du även skickar din feedback via Feedback Assistant-appen.

235 000

Det finns fler än 235 000
företagsappar på App Store.

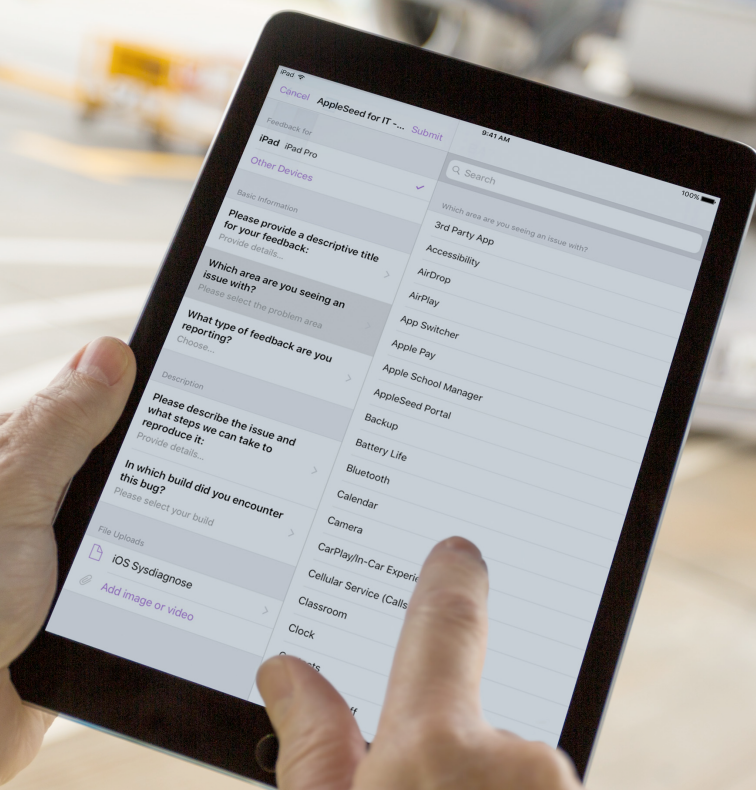
Arbeta tillsammans med dina lösningsleverantörer

Involvera tredjepartsleverantörer som stöder företagets iOS-plattform för att se till att företagets appar och enheter fungerar som de ska med betaversioner av iOS.

Leverantörer av MDM-lösningar. Se till att det finns fortsatt stöd för nya betaversioner av iOS på leverantörernas plattform för MDM-lösningen och följ deras tidtabell för stöd för nya iOS-funktioner. Du kan även delta i eventuella betaprogram för MDM-lösningen som leverantören erbjuder. Det bästa är att testa MDM-lösningens hanteringsfunktioner i betaversion på enheter som samtidigt kör den senaste betaversionen av iOS. På det viset får du en helhetsbild av hur det kommer att se ut för användarna.

Apputvecklare. Meddela apputvecklarna om det uppstår kompatibilitetsproblem mellan viktiga iOS-appar från App Store och den nya betaversionen. Det är viktigt eftersom dina medarbetare förlitar sig på appar för att utföra det dagliga arbetet. Det gäller även andra mjukvarulösningar som organisationen använder.

Andra leverantörer. Be leverantörer av nätverk, VPN, Bluetooth-anslutningar och -tillbehör att se till att företagets iOS-enheter fungerar i organisationen. En nätverksleverantör kan hjälpa dig att lägga upp en utvärderings- och driftsättningsstrategi när du förbereder en nätverksuppgradering.



Förbereda driftsättningen



Testa den nya iOS-versionen i samband med att Apple lanserar den offentligt. När den sedan är certifierad kan säga till användarna att installera den och utbilda dem om de nya funktionerna.

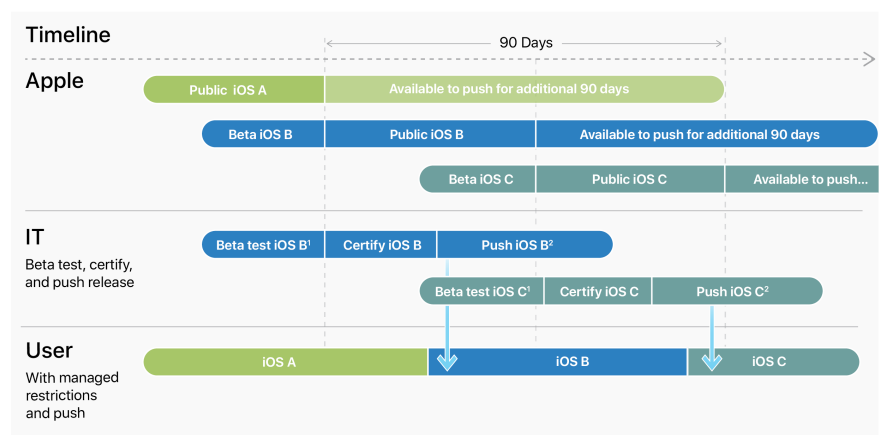
Certifiera den offentliga versionen

Se till att göra en utvärdering snabbt när en ny iOS-version släpps offentligt. Uppmuntra användarna att uppdatera sina iOS-enheter så snart som möjligt efter att du har försäkrat dig om att allt fungerar som det ska.

Involvera hela teamet. Det är det viktigt att genomföra en omfattande slutlig utvärdering av den offentliga versionen innan användarna uppdaterar sina enheter. Detta även om dina team konsekvent har testat varje betaversion. Ditt särskilda team måste prioritera utvärderingen av den senaste versionen och metodiskt testa alla viktiga användningsfall. Samtidigt ska du även låta teammedlemmar från olika deltagande verksamhetsgrupper testa viktiga användningsfall.

Schemalägg programuppdateringar. Vanligtvis är det bra om medarbetarna uppdaterar sina enheter till senaste iOS-versionen så snart som möjligt. Ibland kan det däremot hända att ny iOS-version släpps innan du har hunnit certifiera den föregående versionen. Med iOS 11.3 och senare kan du under en kortare period hindra användare från att uppdatera sina enheter trådlöst till senaste iOS-versionen. På så vis kan du få tid och utrymme att slutföra en noggrann certifiering. När certifieringen sedan är klar kan du välja vilken iOS-version du vill att användarna ska ladda ned och installera, och distribuera den till dem direkt.

I detta scenario har IT-avdelningen tidigare testat, certifierat och distribuerat versionen "iOS A". Nästa scenario visar hur du kan hantera ytterligare enheter när en MDM-begränsning tillämpas på övervakade enheter.



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.

Dessa funktioner gör det möjligt att begränsa samt distribuera uppdateringar efter organisationens behov:

- **Hanterade mjukvaruuppdateringar.** Du kan skicka ut en MDM-begränsning för alla övervakade iOS-enheter, som under en viss tid hindrar användare från att manuellt och trådlöst uppdatera en enhet. Användarna kan däremot fortfarande uppdatera sina enheter via Apple Configurator eller iTunes, förutsatt att de har åtkomst. När du använder denna begränsning är den förinställda fördröjningen 30 dagar och den träder i kraft så fort Apple släpper en iOS-uppdatering. Du kan emellertid själv välja att ställa in mellan 1–90 dagar då uppdateringar inte kan utföras. När fördröjningsperioden är över får användarna en notis om att uppdatera till den tidigaste iOS-versionen som var tillgänglig då fördröjningen trädde i kraft.
- **Påbörjade mjukvaruuppdateringar.** När du har certifierat en iOS-version, med hjälp av ett MDM-kommando bör du skicka ut en mjukvaruuppdatering till övervakade enheter. Samtidigt kan du uppmana medarbetarna att uppdatera sina enheter. Din MDM-lösning visar nu en lista med tillgängliga mjukvaruuppdateringar som kan skickas ut. Begränsningen aktiveras igen så fort Apple släpper nästa offentliga mjukvaruuppdatering även om du skickar ut en ny mjukvaruuppdatering under en fördröjningsperiod. Du kan också använda detta MDM-kommando till att separera nedladdning och installation av uppdateringar, så att användarna störs så lite som möjligt och kan välja att installera när det passar dem. Installation vid annat tillfälle ger dig också möjlighet att meddela medarbetarna innan du skickar ut en uppdatering.

Här finns mer information om hur du [uppdaterar iOS-mjukvaran på din iPhone, iPad och iPod touch](#).

Kommunicera nästa steg med medarbetarna

Här är några saker att tänka på när det gäller att få ut budskapet till användarna om att uppdatera iOS-enheterna och installera viktiga appar. Glöm inte att vara öppen och tydlig när du kommunicerar med hela organisationen och med såväl interna som externa utvecklingsteam.

- Skicka ett mejl, uppdatera webbsidan eller skicka ett meddelande via ett internt meddelandeverktyg på lanseringsdagen. Det kan vara en bra idé att peka ut områden som kanske fortfarande inte fungerar som förväntat.
- Publicera vanliga frågor och svar samt supportinformation på en intern webbplats eller wiki. Här kan du ta upp sådant som lösta problem, artiklar ur kunskapsdatabaser, beskrivningar av nya funktioner samt bästa sättet att rapportera problem.
- Planera in uppföljande lunchmöten, lanseringssamtal och/eller webbseminarier.
- Sprid budskapet om vikten och värdet av fortsatt betatestning till alla avdelningar som berörs och se till att alla som behöver betainformationen också får den.

Utbilda användarna om nya funktioner

Om användarna vet hur de kan dra nytta av nya iOS-funktioner är det mycket mer troligt att de uppgraderar snabbt.

Berätta att den nya versionen bidrar till att hålla deras enheter skyddade och hjälper dem att vara mer produktiva. Var noga med att inkludera länkar till interna och externa resurser som innehåller ytterligare information om de senaste verktygen, funktionerna och apparna från Apple. Följande resurser hjälper användarna att få ut mesta möjliga av sina iOS-enheter:

- [Läs mer om iOS.](#)
- [Visa användarhandböcker för iPhone och iPad.](#)
- [Läs tips och råd för iOS.](#)
- [Visa tips om företagsappar i iTunes.](#)
- [Utforska företagsappar i iTunes.](#)
- [Upptäck företagsappar i Apps in Business Getting Started Guide.](#)
- [Ladda ned appen Apple-support.](#)



Sammanfattning

Apple är stolta över att leverera den bästa mobila tekniken till användare. Ditt företag kan dra nytta av detta genom att hantera livscykeln för iOS-plattformen på ett bra sätt. Med metodisk testning av era appar och ekosystem under hela betaperioden för iOS, kan du snabbt dra fördel av de offentliga versionerna med nya funktioner, utökad säkerhet och förbättrad användarproduktivitet.