



La gestione del ciclo di vita Apple

Indice

[Introduzione](#)

[Gestione moderna del ciclo di vita](#)

[Preparare l'ambiente](#)

[Valutare le piattaforme Apple](#)

[Inviare feedback](#)

[Prepararsi alla distribuzione](#)

[Riepilogo](#)

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

Jennifer Paine
Senior Director Employee Mobility
Southwest Airlines

Introduzione

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

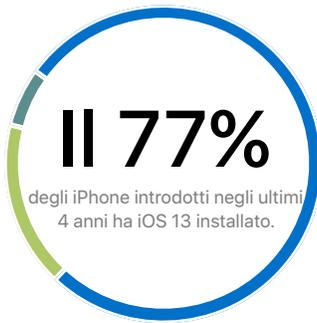
Con macOS, iOS e iPadOS, gli utenti possono aggiornare i dispositivi in modo intuitivo, scaricando e installando l'ultima versione dei sistemi operativi Apple con un semplice tap. È anche possibile programmare gli aggiornamenti software sui dispositivi supervisionati usando la soluzione di gestione dei dispositivi mobili (Mobile, Device Management, MDM) già presente in azienda.

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

Ogni volta che viene pubblicata una beta, la gestione del ciclo di vita Apple prevede quattro step: preparare l'ambiente, valutare le aree principali delle piattaforme Apple, inviare feedback e prepararsi alla distribuzione in azienda.

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

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



● iOS 13 ● iOS 12 ● Versione precedente

Dati rilevati dall'App Store
il 27 gennaio 2020.



● iPadOS ● iOS 12 ● Versione precedente

Dati rilevati dall'App Store
il 27 gennaio 2020.

Gestione moderna del ciclo di vita

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

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

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

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

Aggiornare il software richiede un approccio iterativo

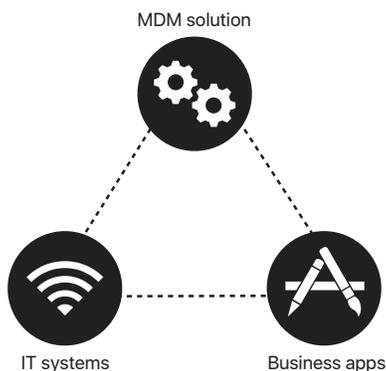
Il panorama dei software è cambiato: non è più possibile posticipare a oltranza gli aggiornamenti solo perché finora i sistemi hanno funzionato senza problemi. Al contrario, le aziende stanno adottando un approccio più proattivo, e aggiornano le piattaforme Apple più volte nel corso dell'anno per non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

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

Gli aggiornamenti sono compatibili con diverse generazioni dei prodotti Apple, perciò è facile salvaguardare la piattaforma aziendale dalle minacce alla sicurezza e usufruire delle nuove funzioni per la produttività.

I test richiedono un impegno costante

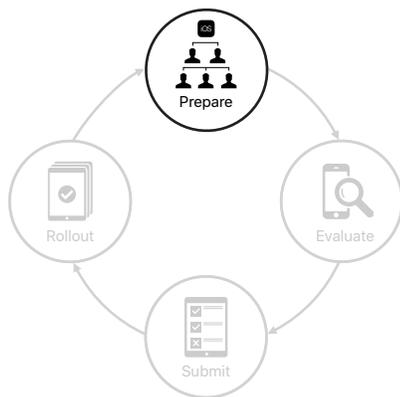
Prendi nota delle tempistiche delle varie beta Apple, per poterle valutare nel corso dell'anno e prepararti agli eventuali cambiamenti. Che si tratti di una versione principale o di una release secondaria, è importante che utenti e team di assistenza IT adottino tutti gli aggiornamenti e li testino costantemente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



Tutti gli elementi del tuo ambiente mobile sono interdipendenti

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

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



Il ciclo di vita per l'adozione delle piattaforme Apple consiste in quattro fasi: preparazione, valutazione, feedback e distribuzione.

Preparare l'ambiente

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

Creare gruppi di lavoro a sostegno dell'iniziativa

Con una squadra preparata e già organizzata potrai individuare e risolvere velocemente i potenziali problemi di compatibilità. Crea un team che si occuperà di valutare le principali aree delle piattaforme Apple e alcuni team più piccoli di volontari che rappresentino ogni gruppo aziendale.

Creare un team dedicato

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

Coinvolgere gruppi cross-functional

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

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

Preparare l'ambiente

Nello scegliere i leader e i componenti dei team cross-functional, considera quanto segue.

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

Preparare il personale

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

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

Accedere alle risorse beta

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

Programma AppleSeed for IT

Questo programma di beta test è a disposizione delle aziende e degli istituti didattici che vogliono valutare le nuove versioni pre-release all'interno del loro ambiente di lavoro. I commenti inoltrati tramite AppleSeed for IT verranno indirizzati in un'apposita coda di revisione. Il programma offre anche piani di test dettagliati e questionari per comprendere meglio il comportamento delle nuove funzioni nell'ambiente esistente.

Iscriviti a AppleSeed for IT con un ID Apple gestito:

appleseed.apple.com

Apple Developer Program

Se hai intenzione di sviluppare e testare app che distribuirai sull'App Store, iscriviti all'Apple Developer Program. Sempre tramite l'Apple Developer Program è anche possibile distribuire app personalizzate create internamente, o realizzate da uno sviluppatore esterno e poi personalizzate per la tua azienda. Iscrivendo la tua organizzazione a questo programma potrai sviluppare e testare le tue app preparandole per la nuova versione del sistema operativo. Se devi soddisfare un caso d'uso specifico che richiede di distribuire le app direttamente al personale tramite un sistema interno o una soluzione MDM, fai domanda di iscrizione all'Apple Developer Enterprise Program.

Per scoprire di più sull'Apple Developer Program:

developer.apple.com/programs

Fare il punto sui dispositivi Apple

Le nuove versioni dei sistemi operativi Apple funzionano anche su dispositivi rilasciati alcuni anni fa, perciò è importante testare la beta su tutti i vari modelli in uso presso la tua organizzazione. Usare una nuova versione sull'hardware esistente è vantaggioso quando si cerca un buon ritorno sull'investimento, ma molte aziende stanno scoprendo che ci sono aspetti positivi anche nel sostituire i dispositivi ogni due anni circa. L'aggiornamento periodico della tecnologia attraverso un leasing riduce i problemi di compatibilità e minimizza i costi legati alla gestione di dispositivi di diverse generazioni. È anche possibile permutare i dispositivi idonei in cambio di un credito per acquistare nuovi dispositivi Apple o per ridurre l'importo delle rate mensili previste dell'operatore di telefonia mobile. Oltre a usufruire di queste opzioni di finanziamento, potresti voler configurare i dispositivi con i software Apple e una soluzione MDM e supportare i tuoi utenti.

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



Valutare le piattaforme Apple

Una volta predisposte tutte le risorse, è il momento di elaborare una strategia per valutare le piattaforme. Individua i dipartimenti della tua organizzazione che si affidano maggiormente alle piattaforme Apple. Determina i casi d'uso e i flussi di lavoro più comuni, e assegnali ai vari team. Infine, definisci le procedure per valutare le aree chiave della tua organizzazione.

Controllare l'infrastruttura

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

Sistemi e servizi informatici

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

Soluzione MDM di altri fornitori

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

App dell'App Store e personalizzate

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

- **App dell'App Store.** Il team dedicato ai test dovrà valutare il funzionamento di base di tutte le app: quelle per la produttività e la collaborazione, ma anche le app di serie che risultano più essenziali, come Mail, Calendario e Contatti. Se necessario, lavora insieme agli sviluppatori e usa TestFlight per testare le app prima che vengano pubblicate sull'App Store. Assicurati che funzionino correttamente con la soluzione MDM, e con servizi IT come la VPN per app e la configurazione delle app gestite. Testa le nuove funzioni e controlla che tutti gli accessori hardware siano compatibili.
- **App personalizzate.** Dai istruzioni ai tuoi sviluppatori in-house o esterni affinché pianifichino le procedure di test. Concedi il tempo necessario per integrare le nuove funzioni e controllare che le app funzionino con la nuova beta. TestFlight ti permette di invitare facilmente gli utenti a testare le app per raccogliere feedback prezioso prima del rilascio; puoi usare TestFlight per le app personalizzate che vengono distribuite via Apple Business Manager. Affinché il rollout funzioni al meglio, le app personalizzate dovranno essere convalidate

e preparate in tempo per la release pubblica del sistema operativo. I team dovrebbero puntare a integrare le nuove funzioni entro 90 giorni dalla release.

Decidere cosa testare

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

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

Documentare i casi d’uso

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

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

Caso d’uso	Passaggi del test	Area	Categorie	Gruppo	Dipendente	Risultati
Creare e inviare nuove email	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apri Mail 2. Tocca l’icona “Nuovo messaggio” (in basso a destra) 3. Inserisci destinatario e oggetto 4. Tocca Invia 5. Conferma l’avvenuta ricezione 	IT	Exchange ActiveSync	Operazioni di volo, biglietteria, training	Utente 1	Come previsto
Sincronizzare il calendario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apri Calendario 2. Controlla che le riunioni nel client desktop compaiano nell’app Calendario 	IT	Exchange ActiveSync	Operazioni di volo, biglietteria, training	Utente 2	In fase di test
Trasferire in push le configurazioni dei dispositivi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Payload Exchange ActiveSync 2. Domini Mail gestiti 3. Profili Wi-Fi 4. Certificati 5. Profilo VPN per app 	MDM	MDM	Tutti i gruppi	Utente 1	Problema identificato
Installare un’app personalizzata	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apri l’app store aziendale 2. Tocca l’app Acme, Inc 3. Tocca il pulsante per ottenerla 4. Quando ti viene chiesto, tocca Installa 5. Conferma che l’app sia stata installata 	App	App personalizzate, MDM	Tutti i gruppi	Utente 3	Come previsto
Aprire un file archiviato nell’app di un provider di file	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apri l’app del provider di file 2. Tocca una cartella per aprirla 3. Tocca un file al suo interno 4. Conferma che il file si è aperto 	App	App dell’App Store, MDM	Operazioni di volo, biglietteria, training	Utente 3	In fase di test

Verificare le app personalizzate

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

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

Per scoprire di più su come testare le app sulle versioni beta dei sistemi operativi: developer.apple.com/library

Definire il processo di valutazione

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

Ricevere le notifiche sulle nuove beta

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

Valutare l'entità dei cambiamenti

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

Assegnare le priorità ai gruppi di utenti, ai casi d'uso e alle app fondamentali

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

Distribuire le priorità fra i vari team

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



Inviare feedback

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

Inviare feedback a Apple

Apple offre un apposito strumento per l'invio dei feedback. Assistente Feedback, disponibile su iPhone, iPad, Mac e sul web, semplifica l'invio di bug report esaustivi e la richiesta di miglioramenti a livello di API e strumenti. Prima invierai i tuoi feedback, più alte saranno le probabilità che i problemi vengano risolti in tempo per la release pubblica. L'app consente di registrare eventi di errore non appena si verifica il problema. Quando esegui il login all'app e invii la segnalazione, ricevi un Feedback ID da usare per seguirne gli sviluppi con il tuo team e con Apple.

L'app Assistente Feedback

Questa app ti permette di registrare eventi di errore e di segnalare tutto ciò che non funziona nel modo corretto nei tuoi sistemi e servizi informatici o con i criteri MDM. Usala, per esempio, se un'app personalizzata non esegue correttamente il tunneling con la VPN. Sui dispositivi iOS o iPadOS, apri l'app Assistente Feedback dalla schermata Home, poi acquisisci gli eventi nel momento in cui si verificano. Sul Mac, puoi avviare Assistente Feedback dal Finder. Quando esegui il login all'app e invii la segnalazione, ricevi un Feedback ID da usare per seguirne gli sviluppi con il tuo team e con Apple. Nell'app c'è anche una sezione in cui puoi vedere i feedback che hai inviato in passato.

Il sito web Feedback Assistant

Usa questo strumento per segnalare bug relativi alla tua app personalizzata, richiedere miglioramenti alle API di e agli strumenti per gli sviluppatori, e seguire le segnalazioni passate. I problemi nel funzionamento delle app personalizzate potrebbero essere causati da un bug del framework nella beta o da una modifica del framework che mette in luce un bug nel codice dell'app. Se pensi che si tratti di un bug del framework, il tuo team di sviluppo in-house o esterno dovrà allegare a un bug report il codice di esempio che avete creato (come progetto Xcode eseguibile), e poi inviarlo usando il sito web Feedback Assistant for Developers.

Per scoprire di più sul sito Feedback Assistant:

feedbackassistant.apple.com

N.B. I bug segnalati tramite Assistente Feedback e associati a un ID Apple personale non vengono inclusi nella coda prioritaria di AppleSeed for IT. Se i dispositivi Apple o le app non funzionano correttamente con i tuoi sistemi e servizi informatici o criteri MDM, usa l'app Assistente Feedback con un ID Apple gestito associato alla tua organizzazione.

Scrivere bug report dettagliati

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

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

Per scoprire di più su log e casi di test riproducibili, e per altri dettagli:

appleseed.apple.com/sp/help/feedback

Controllare i feedback

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

Ottenere assistenza da AppleCare

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

N.B. I feedback inseriti attraverso AppleCare non vengono inclusi nella coda prioritaria di AppleSeed for IT. Ti consigliamo di inviarli anche con l'app Assistente Feedback utilizzando un ID Apple gestito associato alla tua organizzazione.

Collaborare con i fornitori esterni

Per assicurarti che le app e i dispositivi funzionino correttamente con le beta dei sistemi operativi, è fondamentale coinvolgere i fornitori esterni che supportano le piattaforme Apple e testare le loro soluzioni in parallelo.

Fornitori di soluzioni MDM

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

Sviluppatori di app

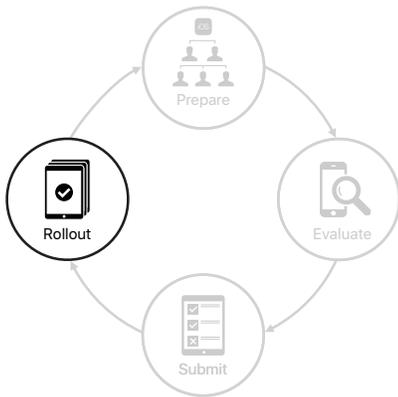
I dipendenti si affidano alle app per svolgere le loro mansioni quotidiane; dovreste quindi informare gli sviluppatori di eventuali problemi di compatibilità tra le principali app per dell'App Store e la nuova beta. Questo vale anche per qualsiasi altra soluzione software in uso presso la tua azienda.

Altri fornitori

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

Prepararsi alla distribuzione

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



Certificare la release pubblica

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

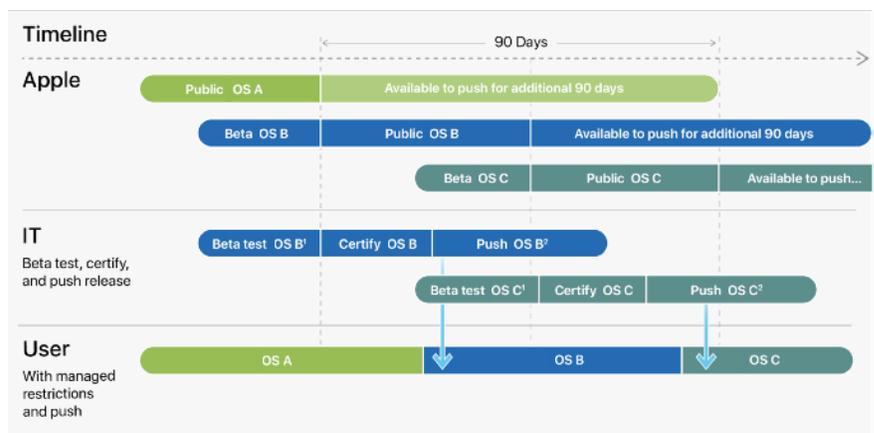
Coinvolgere tutti i tuoi team

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

Programmare gli aggiornamenti software

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

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



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

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

Aggiornamenti software su dispositivi gestiti

Per tutti i dispositivi macOS, iOS, iPadOS e tvOS gestiti puoi inviare una restrizione MDM che impedisca agli utenti di aggiornare manualmente over the air il proprio dispositivo per un determinato periodo di tempo; potranno comunque installare gli aggiornamenti con Apple Configurator o il Finder di macOS se è stato concesso loro l'accesso per i dispositivi iOS, iPadOS e tvOS. Questa restrizione applica un ritardo predefinito di 30 giorni che si attiva quando Apple pubblica un aggiornamento del sistema operativo, ma puoi anche modificarla impostando un ritardo personalizzato da 1 a 90 giorni. Al termine di questo periodo, gli utenti ricevono una notifica che li invita ad aggiornare il dispositivo alla prima versione utile del sistema operativo disponibile all'attivazione del ritardo.

Aggiornamenti software avviati tramite comando MDM

Una volta certificata una versione del software, è consigliabile utilizzare un comando MDM per inviare l'aggiornamento ai dispositivi supervisionati, invitando gli utenti a completare l'update. La soluzione MDM dell'azienda fornirà un elenco degli aggiornamenti software disponibili per l'invio. Se l'aggiornamento viene inviato quando è attiva la restrizione per gli aggiornamenti software gestiti, la stessa restrizione verrà attivata nuovamente non appena Apple renderà disponibile l'update successivo. È possibile utilizzare questo comando MDM anche per separare il download e l'installazione degli aggiornamenti, così da non interferire con l'utilizzo del dispositivo e permettere agli utenti di installare il software in un momento più opportuno. Posticipando l'installazione, potrai inoltre inviare una notifica ai dipendenti prima di distribuire l'aggiornamento.

N.B. Sui dispositivi macOS, gli aggiornamenti software sono limitati agli aggiornamenti del sistema operativo. Non si applicano restrizioni agli aggiornamenti di Safari, di sicurezza e agli altri update supplementari per macOS.

Per scoprire di più su come aggiornare iPhone, iPad o iPod touch:
support.apple.com/HT204204

Comunicare le prossime fasi al personale

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

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

Istruire gli utenti sulle nuove funzioni

Se gli utenti sanno come usare le nuove funzioni di macOS, iOS e iPadOS e ne conoscono i vantaggi, è molto più probabile che aggiornino rapidamente il software. Spiega che grazie alla nuova release potranno lavorare meglio e i loro dispositivi saranno più protetti. Nelle tue comunicazioni ricorda di inserire i link a risorse interne ed esterne dove trovare altre informazioni sugli strumenti, le funzioni e le app di Apple più recenti.

Riepilogo

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

Per scoprire di più sulle funzioni di sicurezza, gestione e distribuzione di macOS: support.apple.com/guide/deployment-reference-macos

Per scoprire di più sulle funzioni di sicurezza, gestione e distribuzione di iOS e iPadOS: support.apple.com/guide/deployment-reference-ios

Per scoprire di più sulle impostazioni per la gestione dei dispositivi mobili: support.apple.com/guide/mdm

Per scoprire di più su Apple Business Manager: support.apple.com/guide/apple-business-manager

Per scoprire di più sugli ID Apple gestiti per le aziende: apple.com/it/business/docs/site/Overview_of_Managed_Apple_IDs_for_Business.pdf

Per scoprire di più su Apple at Work: www.apple.com/it/business/

Per scoprire di più sulle funzioni IT: www.apple.com/it/business/it/

Per scoprire di più sulla sicurezza delle piattaforme Apple: www.apple.com/security/

Esplora i programmi AppleCare disponibili: www.apple.com/it/support/professional/

Scopri i programmi di formazione e certificazione Apple: training.apple.com

Contatta Apple Professional Services: consultingservices@apple.com

© 2020 Apple Inc. Tutti i diritti riservati. Apple, il logo Apple, AirPlay, AirPrint, Apple TV, Bonjour, FaceTime, FileVault, iMessage, iPad, iPhone, iPod touch, iTunes, Mac e macOS sono marchi di Apple Inc., registrati negli USA e in altri Paesi. Swift è un marchio registrato di Apple Inc. App Store, AppleCare, Apple Books, iCloud, iCloud Drive, iCloud Keychain e iTunes Store sono marchi di servizio di Apple Inc., registrati negli USA e in altri Paesi. IOS è un marchio commerciale o un marchio di Cisco registrato negli USA e in altri Paesi il cui utilizzo è concesso in licenza. Tutti gli altri nomi di prodotti e aziende citati potrebbero essere marchi registrati dei rispettivi proprietari. Le specifiche dei prodotti possono subire modifiche senza preavviso. Il presente materiale è fornito a puro titolo informativo; Apple non si assume alcuna responsabilità in merito al suo utilizzo.