



Gestion du cycle de vie Apple

Table des matières

[Introduction](#)

[Gestion du cycle de vie moderne](#)

[Préparation de votre environnement](#)

[Évaluation des plateformes d'Apple](#)

[Envoi de commentaires](#)

[Préparation du déploiement](#)

[Synthèse](#)

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

Jennifer Paine
Senior Director of Employee Mobility
Southwest Airlines

Introduction

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

Avec macOS, iOS et iPadOS, la mise à jour des appareils est simple et intuitive pour les personnes qui les utilisent. Il suffit de télécharger et d'installer la dernière version des systèmes d'exploitation d'Apple. Vous pouvez également planifier les mises à jour logicielles des appareils supervisés à l'aide de votre solution de gestion des appareils mobiles (Mobile Device Management, MDM).

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

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

La mise en place d'une approche moderne de la gestion du cycle de vie vous permet de laisser les membres de l'entreprise mettre à jour leurs appareils en toute confiance, mais aussi de bénéficier d'une sécurité des données renforcée, d'un gain de productivité, d'une disponibilité maximale et d'une meilleure satisfaction du personnel.

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

Gestion du cycle de vie moderne



● iOS 13 ● iOS 12 ● Version antérieure
Mesures de l'App Store en date du
27 janvier 2020.



● iPadOS ● iOS 12 ● Version antérieure
Mesures de l'App Store en date du
27 janvier 2020.

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

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

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

Pour adopter le cycle de vie des plateformes Apple de façon moderne, il faut adhérer aux principes suivants :

Les mises à jour logicielles requièrent une approche itérative

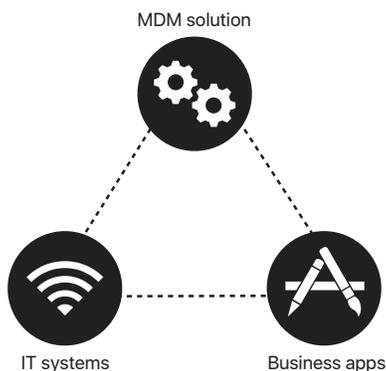
En raison de l'évolution du paysage logiciel, il n'est plus possible de retarder les mises à niveau indéfiniment sous prétexte que les systèmes fonctionnent bien pour l'instant. Les organisations préfèrent opter pour une approche proactive et actualiser leurs plateformes Apple plusieurs fois par an pour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

Les mises à jour logicielles d'Apple permettent à la fois de protéger vos appareils et d'optimiser votre matériel existant. macOS, iOS et iPadOS ont été conçus pour simplifier et fluidifier la configuration et l'actualisation des appareils de manière autonome. Les entreprises n'ont plus besoin d'une importante assistance ni de processus de création d'images système pour faire les mises à niveau.

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

Tester les versions tout au long de l'année

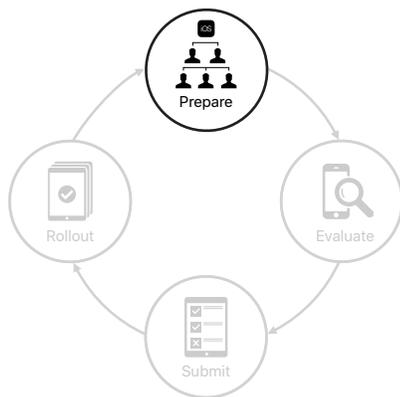
Notez les dates de sortie des versions bêta d'Apple pour pouvoir évaluer chacune d'elles tout au long de l'année et vous préparer aux changements à venir. Qu'il s'agisse d'une version majeure ou mineure, il est important que vos utilisateurs et utilisatrices, et vos équipes informatiques, déploient toutes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



Tous les éléments de votre environnement mobile sont interdépendants

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

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



Le cycle d'adoption des plateformes Apple se décompose en quatre phases : préparation, évaluation, envoi de commentaires et déploiement.

Préparation de votre environnement

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

Former des équipes pour soutenir votre initiative

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

Constituer une équipe dédiée

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

Faire intervenir des groupes transversaux

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

- **Responsables de groupes.** Pour chaque entité/groupe fonctionnel, identifiez les personnes clés qui tiendront le rôle de responsables de groupe. Ces responsables recueilleront des informations et transmettront les résultats à votre équipe dédiée. Les volontaires doivent montrer un intérêt pour les tests de logiciels bêta et se sentir capables de gérer les processus des membres de l'équipe.
- **Membres de l'équipe.** Pour constituer l'équipe, sélectionnez des membres de l'entreprise qui utilisent des appareils Apple dans leur travail quotidien. La taille de chaque équipe doit être proportionnelle à la taille globale de son entité fonctionnelle.

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

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

Préparer vos employés

Après avoir sélectionné les bonnes personnes, suivez ces étapes pour qu'elles soient rapidement opérationnelles :

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

Accéder aux ressources bêta

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

Programme AppleSeed for IT

Destiné aux entreprises et aux établissements d'enseignement, ce programme vous permet de tester les dernières pré-versions des logiciels dans votre propre environnement de travail. Tous les commentaires fournis dans le cadre du programme AppleSeed for IT seront placés dans une file d'attente dédiée. Ce programme propose également des plans de test et des questionnaires détaillés qui vous permettront d'évaluer comment les nouvelles fonctionnalités s'intégreraient dans votre environnement.

Pour vous inscrire au programme AppleSeed for IT à l'aide d'un identifiant Apple géré :

appleseed.apple.com

Programmes pour développeurs Apple

Si vous prévoyez de développer, tester et distribuer des apps sur l'App Store, inscrivez-vous au programme pour développeurs Apple (Apple Developer Program). Les apps personnalisées créées en interne ou développées par une structure tierce et personnalisées pour votre organisation peuvent aussi être distribuées via l'Apple Developer Program. Cela vous permettra de concevoir et de tester vos apps afin qu'elles soient prêtes pour la nouvelle version du système d'exploitation. Si votre organisation présente un cas d'utilisation qui nécessite une distribution privée directement au personnel via un système interne ou une solution de gestion des appareils mobiles, inscrivez-vous au programme Apple Developer Enterprise Program.

En savoir plus sur l'Apple Developer Program :
developer.apple.com/programs

Recenser vos appareils Apple

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

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



Évaluation des plateformes d'Apple

Une fois toutes vos ressources en place, il faut élaborer une stratégie d'évaluation des plateformes. Identifiez les secteurs de votre organisation qui dépendent le plus des plateformes Apple. Déterminez des cas d'utilisation et des processus types, puis affectez-les aux membres de l'équipe. Élaborez ensuite une procédure pour évaluer les domaines clés de votre organisation.

Préparer votre infrastructure

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

Systèmes et services informatiques

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

Solution MDM tierce

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

Apps de l'App Store et apps personnalisées

Les apps de l'App Store et les apps personnalisées sont au centre du flux de travail de votre entreprise. Testez en priorité les apps macOS, iOS et iPadOS qui sont les plus importantes pour votre entreprise et vos équipes.

- **Apps de l'App Store** : demandez à votre équipe de test dédiée d'évaluer les fonctionnalités de base de toutes les apps, notamment des apps de productivité et de collaboration, ainsi que des apps intégrées essentielles comme Mail, Calendrier et Contacts. Il vous faudra peut-être collaborer avec des équipes de développement stratégiques et utiliser TestFlight pour tester leurs apps avant qu'elles ne soient publiées officiellement sur l'App Store. Assurez-vous que ces apps fonctionnent bien avec votre solution MDM et les services informatiques, comme le VPN via l'app et la configuration des apps gérées. Testez les nouvelles fonctionnalités et assurez-vous que tous les accessoires restent compatibles.
- **Apps personnalisées** : demandez à vos équipes de développement d'apps internes ou tierces de planifier votre processus de test. Prévoyez suffisamment de temps pour intégrer les nouvelles fonctionnalités et vérifier que les apps fonctionneront avec la nouvelle version bêta lors de sa sortie. Grâce à TestFlight, il est plus facile d'inviter les utilisateurs et utilisatrices à tester vos apps et de recueillir des commentaires utiles avant leur sortie. Les apps personnalisées qui sont distribuées via Apple Business Manager peuvent tirer

parti de TestFlight. Pour faciliter le déploiement, les apps personnalisées devraient être validées et prêtes avant la sortie de la nouvelle version du système d'exploitation pour le grand public. Les équipes devraient s'efforcer d'intégrer les nouvelles fonctionnalités dans les 90 jours qui suivent le lancement.

Déterminer ce qu'il faut tester

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

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

Documenter vos cas d'utilisation

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

Voici un exemple de la façon dont vous pouvez organiser la feuille de suivi des cas d'utilisation à tester :

Cas d'utilisation	Étapes de test	Domaine	Catégories	Groupe	Employé	Résultat
Créer et envoyer un e-mail	<ol style="list-style-type: none"> Ouvrir Mail Toucher l'icône Nouveau message (en bas à droite) Saisir le destinataire et l'objet Toucher Envoyer Confirmer que le destinataire a reçu le message 	Service informatique	Exchange ActiveSync	Opérations aériennes, billets, formation	Utilisateur 1	Attendu
Synchroniser le calendrier	<ol style="list-style-type: none"> Ouvrir Calendrier Vérifier que les réunions de l'ordinateur de bureau apparaissent dans l'app Calendrier 	Service informatique	Exchange ActiveSync	Opérations aériennes, billets, formation	Utilisateur 2	Test
Envoyer des configurations d'appareils en mode push	<ol style="list-style-type: none"> Entité Exchange ActiveSync Domaines de messagerie gérés Profils Wi-Fi Certificats Profil VPN via l'app 	MDM	MDM	Tous les groupes	Utilisateur 1	Problème identifié
Installer une app personnalisée	<ol style="list-style-type: none"> Ouvrir l'App Store de la société Toucher l'app Acme, Inc Toucher le bouton Obtenir Toucher Installer lorsque le système vous y invite Vérifier que l'app a bien été installée 	Apps	Apps personnalisées, MDM	Tous les groupes	Utilisateur 3	Attendu
Ouvrir un fichier stocké dans l'app du fournisseur de documents	<ol style="list-style-type: none"> Ouvrir l'app du fournisseur de documents Toucher un dossier pour l'ouvrir Toucher un fichier à l'intérieur du dossier Vérifier que le fichier s'ouvre 	Apps	Apps de l'App Store, MDM	Opérations aériennes, billets, formation	Utilisateur 3	Test

Passer en revue vos apps personnalisées

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

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

En savoir plus sur les tests d'apps avec les versions bêta du système d'exploitation : developer.apple.com/library

Déterminer votre processus d'évaluation

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

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

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

Étudier l'étendue des modifications

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

Hiérarchiser les groupes d'utilisateurs, cas d'utilisation et apps indispensables

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

Répartir les priorités au sein de l'équipe

Chaque semaine, déterminez la disponibilité des membres de votre équipe dédiée, ainsi que des responsables des groupes transversaux et de leurs équipes. Demandez à votre équipe dédiée de démarrer chaque procédure de test avant de faire intervenir les responsables et les membres des groupes indispensables.



Envoi de commentaires

En envoyant vos commentaires à l'équipe d'ingénierie d'Apple et à AppleCare, vous leur permettez de détecter les problèmes propres à votre environnement, de résoudre les problèmes critiques pour votre organisation et d'améliorer encore macOS, iOS et iPadOS.

Envoyer des commentaires à Apple

Apple met à votre disposition un outil performant pour l'envoi de commentaires. L'app Assistant d'évaluation est disponible sur iPhone, iPad, Mac et sur le Web, et facilite l'envoi de rapports de bugs efficaces et les demandes d'améliorations pour les API et les outils. En envoyant vos commentaires le plus tôt possible, vous augmentez vos chances de voir vos problèmes résolus dans la version logicielle publique. L'app permet de capturer des événements au moment de la défaillance. Si vous vous connectez à l'app et envoyez vos commentaires, vous recevrez un identifiant d'évaluation que vous pourrez utiliser pour effectuer le suivi avec votre équipe et Apple.

App Assistant d'évaluation

Cette app vous permet d'enregistrer des événements directement au moment de la défaillance et de signaler tout ce qui ne fonctionne pas normalement avec vos systèmes et services informatiques, ou vos règles MDM. Par exemple, utilisez l'app Assistant d'évaluation si votre app personnalisée ne fonctionne pas correctement avec le VPN. Sur un appareil iOS ou iPadOS, lancez l'app Assistant d'évaluation à partir de l'écran d'accueil, puis enregistrez les événements directement au moment de la défaillance. Sur un ordinateur exécutant macOS, lancez l'app Assistant d'évaluation depuis le Finder. Si vous vous connectez à l'app et envoyez vos commentaires, vous recevrez un identifiant d'évaluation que vous pourrez utiliser pour effectuer le suivi avec votre équipe et Apple. Vous pouvez aussi consulter les commentaires déjà envoyés dans la section Envoyés de l'app.

Site web Assistant d'évaluation

Utilisez cet outil pour signaler tous les bugs relatifs à votre app personnalisée, pour demander des améliorations au niveau des API et des outils de développement, et pour suivre vos rapports de bugs. Les problèmes liés au comportement de vos apps personnalisées peuvent être dus à un bug structurel dans la version bêta ou à un changement de structure qui fait apparaître un bug dans le code de l'app. Si le problème semble être un bug structurel, votre équipe de développement d'apps internes ou tierces doit joindre un échantillon du code que vous avez créé (sous forme de projet Xcode exécutable) à un rapport de bug, puis l'envoyer via le site web Assistant d'évaluation destiné aux équipes de développement.

En savoir plus sur l'Assistant d'évaluation :

feedbackassistant.apple.com

Remarque : les bugs reportés via l'Assistant d'évaluation et associés à un identifiant Apple personnel ne se retrouveront pas dans la file d'attente prioritaire du programme AppleSeed for IT. Si les appareils Apple ou les apps ne fonctionnent pas correctement sur vos systèmes et services informatiques ou vos politiques MDM, utilisez l'app Assistant d'évaluation avec un identifiant Apple géré associé à votre organisation.

Rédiger des rapports de bugs précis

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

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

En savoir plus sur les journaux, les cas types reproductibles et d'autres informations :

appleseed.apple.com/sp/help/feedback

Revoir vos commentaires

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

Obtenir l'assistance d'AppleCare

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

Remarque : les commentaires signalés via AppleCare n'arriveront pas dans la file d'attente prioritaire du programme AppleSeed for IT. Il est recommandé que vous envoyiez également vos commentaires via l'app Assistant d'évaluation avec un identifiant Apple géré associé à votre organisation.

Collaborer avec vos fournisseurs de solutions

Pour vous assurer que vos apps et vos appareils fonctionneront correctement avec les versions bêta du système d'exploitation, il est indispensable de faire appel à des fournisseurs tiers qui prennent en charge vos plateformes Apple et testent leurs solutions bêta en parallèle.

Fournisseurs de solution MDM

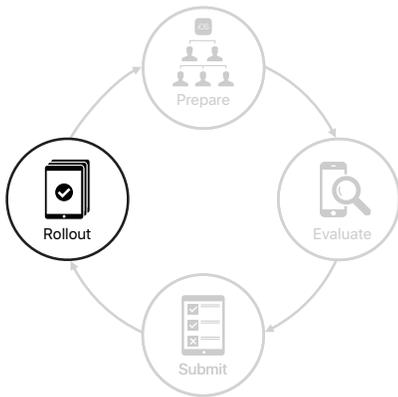
Veillez à ce que la plateforme de votre fournisseur de solution MDM continue de prendre en charge les nouvelles versions de macOS, iOS et iPadOS, et respecte le calendrier pour la prise en charge de nouvelles fonctionnalités. Si votre fournisseur MDM propose une version bêta de sa solution, participez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

Équipes de développement d'apps

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

Autres fournisseurs

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



Préparation du déploiement

Une fois que la nouvelle version publique de macOS, iOS et iPadOS a été officiellement mise à disposition par Apple, testez-la, encouragez-en l'installation une fois qu'elle est certifiée et présentez les dernières fonctionnalités à vos équipes.

Certifier la version publique

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

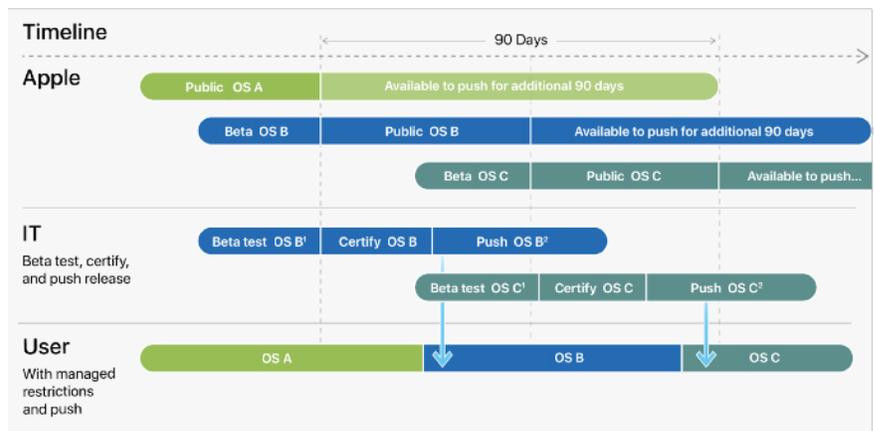
Impliquer toutes les équipes

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

Planifier les mises à jour logicielles

Vous souhaitez sans doute que vos employés mettent à jour dès que possible leurs appareils en installant la dernière version disponible. Il arrive pourtant qu'une nouvelle version sorte alors que vous êtes encore en train de certifier la précédente. Avec les dernières versions de macOS, iPadOS et même tvOS, vous pouvez empêcher la mise à jour des appareils à distance avec la dernière version du système d'exploitation pendant une courte période, option qui vous laisse le temps et la flexibilité nécessaires pour achever une certification complète. Une fois la préparation terminée, vous pouvez choisir la mise à jour que vos employés doivent télécharger et installer, et la leur envoyer directement en mode push.

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



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.

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

Mises à jour logicielles gérées

Pour tout appareil macOS, iOS, iPadOS et tvOS, vous pouvez envoyer une restriction MDM qui empêche les utilisateurs et utilisatrices de mettre à jour leurs appareils à distance et de façon manuelle pendant un certain temps. Ils peuvent toujours actualiser leurs appareils avec Apple Configurator ou le Finder sur macOS, si l'accès aux appareils iOS, iPadOS et tvOS leur a été accordé. Le délai par défaut de cette restriction est de 30 jours et elle se déclenche au moment où Apple publie une mise à jour du système d'exploitation. Vous pouvez toutefois modifier la durée pendant laquelle les mises à jour sont empêchées, pour la fixer entre un et 90 jours. À l'expiration du délai, une notification est envoyée, indiquant de faire la mise à jour avec la dernière version du système d'exploitation disponible au moment où le délai a commencé.

Mises à jour logicielles initiées

Une fois que vous avez certifié une version logicielle, il est recommandé d'utiliser une commande MDM pour envoyer une mise à jour logicielle en mode push aux appareils supervisés et ainsi inviter les membres de l'entreprise à actualiser leurs appareils. Votre solution MDM va alors vous proposer une liste des mises à jour disponibles à la distribution en mode push. Si vous envoyez une mise à jour logicielle en mode push alors que les appareils sont soumis à la restriction des mises à jour logicielles gérées, cette restriction redeviendra active dès que la prochaine mise à jour logicielle sera rendue publique par Apple. Vous pouvez aussi utiliser cette commande MDM pour séparer le téléchargement de l'installation des mises à jour, afin de ne pas gêner l'utilisation des appareils et de permettre à chaque personne de procéder à l'installation au moment qui lui conviendra le mieux. Le fait de procéder à l'installation à un autre moment vous permet de prévenir avant d'envoyer une mise à jour en mode push.

Remarque : sur les appareils macOS, la restriction des mises à jour logicielles est seulement applicable aux mises à jour du système d'exploitation. Les mises à jour de sécurité, de Safari et d'autres mises à jour pour macOS ne peuvent pas être restreintes.

En savoir plus sur les bonnes pratiques concernant la mise à jour de votre iPhone, iPad ou iPod touch :

support.apple.com/HT204204

Expliquer les prochaines étapes aux employés

Voici quelques éléments à prendre en compte quand vous informez vos employés sur les mises à jour de leurs appareils Apple et l'installation d'applications essentielles. Faites preuve de transparence lorsque vous vous adressez à l'ensemble de votre organisation, notamment aux équipes de développement d'applications internes ou tierces.

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

Présenter les nouvelles fonctionnalités

Si les membres de l'entreprise savent comment profiter des nouvelles fonctionnalités de macOS, iOS et iPadOS, cela leur donnera probablement envie de faire la mise à jour rapidement. Expliquez-leur que la nouvelle version permet de renforcer la sécurité de leurs appareils et d'accroître leur productivité. Dans vos communications, veillez à inclure des liens vers des ressources internes et externes offrant des informations supplémentaires sur les nouveaux outils, fonctionnalités et applications d'Apple.

Synthèse

Apple est fier de proposer la meilleure technologie possible. Vous pouvez mettre cette puissance au service de votre entreprise en assurant une gestion adéquate du cycle de vie des plateformes Apple. Tester méthodiquement vos apps et votre écosystème par le biais des versions bêta vous permet de profiter au plus vite des versions publiques qui vous offrent à la fois de nouvelles fonctionnalités, une sécurité accrue, une meilleure productivité et une intégrité opérationnelle.

En savoir plus sur le déploiement, la gestion et les fonctionnalités de sécurité de macOS :

support.apple.com/guide/deployment-reference-macos

En savoir plus sur le déploiement, la gestion et les fonctionnalités de sécurité d'iOS et d'iPadOS :

support.apple.com/guide/deployment-reference-ios

En savoir plus sur les réglages de la gestion des appareils mobiles pour les services informatiques :

support.apple.com/guide/mdm

En savoir plus sur Apple Business Manager :

support.apple.com/guide/apple-business-manager

En savoir plus sur les identifiants Apple gérés pour les entreprises :

www.apple.com/fr/business/docs/site/

[Overview_of_Managed_Apple_IDs_for_Business.pdf](#)

En savoir plus sur Apple at Work :

www.apple.com/fr/business/

En savoir plus sur les fonctionnalités pour les services informatiques :

www.apple.com/fr/business/it/

En savoir plus sur la sécurité des plateformes Apple :

www.apple.com/security/

Découvrir les programmes AppleCare :

www.apple.com/fr/support/professional/

Découvrir les formations et certifications Apple :

training.apple.com

Contactez les Services professionnels Apple :

consultingservices@apple.com

© 2020 Apple Inc. Tous droits réservés. Apple, le logo Apple, AirPlay, AirPrint, Apple TV, Bonjour, FaceTime, FileVault, iMessage, iPad, iPhone, iPod touch, iTunes, Mac et macOS sont des marques d'Apple Inc., déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. Swift est une marque d'Apple Inc. App Store, AppleCare, Apple Books, iCloud, iCloud Drive, Trousseau iCloud et iTunes Store sont des marques de service d'Apple Inc., déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. IOS est une marque ou une marque déposée de Cisco aux États-Unis et dans d'autres pays, utilisée ici sous licence. Les autres noms de produits et de sociétés mentionnés dans ce document appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Les caractéristiques des produits sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Les informations contenues dans ce document sont fournies à titre indicatif uniquement ; Apple n'assume aucune responsabilité quant à leur utilisation.