



Appleライフサイクル管理

目次

はじめに

新しいライフサイクル管理

環境の準備

Appleのプラットフォームの評価

フィードバックの送信

導入の準備

まとめ

「結局、お客様と社員の体験を守ることは最も重要で、厳しいテストプロセスに投資する価値のあることです」

Southwest Airlines
エンプロイヤーモビリティシニアディレクター
Jennifer Paine氏

はじめに

世界中であらゆる種類のビジネスが、モビリティによって変革を遂げています。航空、警察行政機関、ヘルスケアなどの業界では、ビジネスの基本業務にAppleのデバイスとアプリケーションを使用しています。職場におけるモビリティがますます重要になるにつれ、企業では安全なプラットフォームに投資し、プラットフォームを最新の状態に保つためのプロセスを構築する必要があります。このようなニーズに安定して対応し続けるため、企業では先を読み、機敏に、かつ継続的にソフトウェアのテストとアップデートを行う、新しいアプローチを取り入れています。ソフトウェアをアップデートしながらすばやく動き続けることができれば、セキュリティ上の新たな懸念の一步先を行く企業環境を維持し、プラットフォームを最高のレベルで統合できるため、非常に大きなメリットになります。ビジネスのダウンタイムと互換性の問題を最小限にし、より良いサービスをお客様に届け、社員に最高のユーザー体験を提供できます。

macOS、iOS、iPadOSなら、ユーザーは簡単に、直感的にデバイスをアップデートできます。タップするだけで、Appleのオペレーティングシステムの最新バージョンをダウンロードし、インストールできます。また、モバイルデバイス管理(MDM)ソリューションを使用すれば、監視モードのデバイスでソフトウェアのアップデートをスケジュールすることもできます。

ただし、テクノロジーのエコシステムには固有の要件があるため、ユーザーにアップグレードを促す前にベータ版をそのつどテストすることが重要です。また、ベータ版リリース時に毎回テストすることと同様に、新しいバージョンがユーザーに対して正式にリリースされる際には、ITインフラストラクチャ、他社製のMDMソリューション、ビジネスに不可欠なアプリケーションといった、環境の重要要素を整えることも重要です。

Appleプラットフォームの導入ライフサイクルでは、ベータ版がリリースされるたびに、環境を準備する、Appleのプラットフォームの重要事項を評価する、フィードバックを送信する、導入の準備をするという、4つの継続的な活動を行います。

ライフサイクル管理に新しいアプローチを導入すれば、社員に自信を持ってアップデートを行わせることができるだけでなく、データのセキュリティを強化し、生産性を向上させ、稼働時間を最大限にし、社員の満足度も高めることができます。

このガイドは、IT組織のみなさんを支援することを目的としています。Appleライフサイクル管理を導入するメリットを理解し、このプロセスで管理するすべての要素を考慮し、明確で繰り返し使用できるプロセスを確立して、Appleの最新ソフトウェアを使用して最新の状態を保つ準備ができるよう、説明しています。

新しいライフサイクル管理

Appleのプラットフォームのセキュリティと統合性を維持するには、ソフトウェアアップデートを導入することが重要です。そうすることで、安全な環境を保つだけでなく、ユーザーが最新の機能とセキュリティの修正を活用することもできます。そのため、各リリースを公開された最初の日に導入できるよう、モバイル環境で連携するすべての重要事項について、年間を通して組織で評価を行うことが重要です。

Southwest Airlinesは、エンタープライズモバイルテストプログラムを使用したアプローチの価値を理解しています。エンployerモビリティシニアディレクターのJennifer Paine氏は、新しいアプローチの重要性を次のように話します。

「パイロットと客室乗務員は、重要な業務にiPadデバイスを利用しています。ですから、アップデートでiPadに問題を引き起こすわけにはいきません。結局、お客様と社員の体験を守ることは最も重要で、厳しいテストプロセスに投資する価値のあることです」

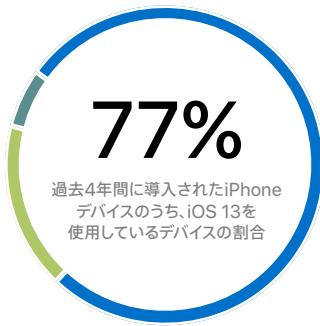
Appleプラットフォームのライフサイクルを新しい方法で採用することは、次の原則を受け入れるということを含みます。

ソフトウェアのアップデートには、繰り返し行うアプローチが必要

ソフトウェアの状況は変化するため、今までシステムが正常に機能していたからといって、ソフトウェアのアップデートをいつまでも遅らせるわけにはいきません。そうではなく、Appleプラットフォームを年に複数回アップデートするという先を読んだアプローチを取ることで、組織の環境を最新の状態に保ちます。

Appleは、デバイスを安全に保ち、既存のハードウェアを最適化するために、ソフトウェアのアップデートを配布しています。macOS、iOS、iPadOSは、ユーザーが自分で簡単に、直感的にデバイスを設定し、アップデートできるよう開発されました。企業が大規模なサービスオペレーションやシステムのイメージングプロセスを実施してアップグレードを行う必要はもうありません。

セキュリティの脆弱性からプラットフォームを保護し、生産性を強化した機能を提供できるため、アップデートは様々な世代のApple製品にとってメリットがあります。



● iOS 13 ● iOS 12 ● 以前のリリース

2020年1月27日現在、App Storeで集計されたデータ

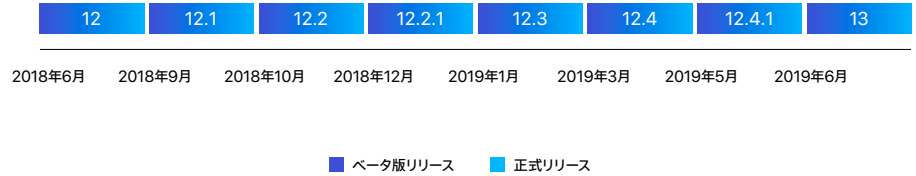


● iPadOS ● iOS 12 ● 以前のリリース

2020年1月27日現在、App Storeで集計されたデータ

テストは年間を通して行う

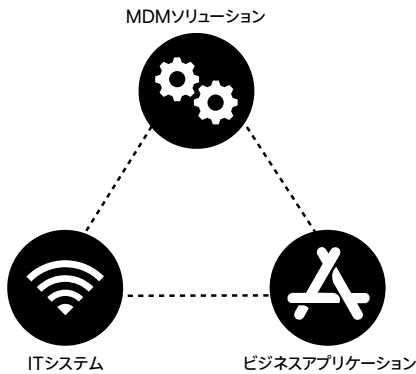
Appleのベータ版リリースの時期を踏まえ、年間を通してリリースのたびに評価できるようにし、変更の可能性に備えておきます。メジャーバージョンのリリースでも、ドットリリースでも、ユーザーおよびITのサポートチームがすべてのベータ版アップデートを導入してテストし、セキュリティと互換性を最大限にすることが重要です。以下に、iOSリリース時期の例を示します。

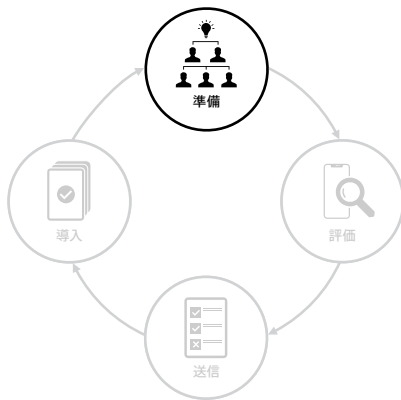


モバイル環境ではすべてが相互に依存し合っている

macOS、iOS、iPadOSは、ネットワークインフラストラクチャからサービスの統合まで、すべてのIT環境を統合できるため、会社の環境内でAppleのデバイスをシームレスに利用できます。Appleのソフトウェアアップデートは、これらのサービスとオペレーティングシステムの関係に影響するため、Apple製デバイスの動作にも影響を与えます。そのような理由から、ユーザーのデバイス上だけでなく、より大きなネットワークエコシステム全体の中でも、アップデートを継続的にテストすることが重要です。

Appleプラットフォームの新しいライフサイクルの導入には、環境の準備、Appleプラットフォームの重要事項の評価、フィードバックの送信、導入の準備という段階があります。





Appleプラットフォームの導入ライフサイクルは、準備、評価、送信、導入の4段階で構成されます。

環境の準備

Appleのプラットフォームを管理するためのプログラムは、簡単な手順をいくつか行うだけで確立できます。最初に、イニシアティブに貢献し、チームにトレーニングを行うことができるチームメンバーを選定します。次に、AppleSeed for ITプログラムに登録します。これでソフトウェアのプレリリース版にアクセスし、評価プロセスを開始できるようになります。最後に、デバイスのアップデートプロセスを確立します。これには、お支払い方法、デバイスのプロビジョニング、適切なサポートの提供が含まれます。

イニシアティブをサポートするチームの結成

チームを組織することで、互換性の問題の可能性をすばやく発見し、対処することができます。

Appleプラットフォームの導入ライフサイクルは、準備、評価、送信、導入の4段階で構成されます。Appleのプラットフォームの重要事項を集中して評価する専門チームを結成し、各部署から希望者を募り小さなチームをいくつか作ります。

専門チームを設置する

Appleのプラットフォームを評価するために、エンタープライズモバイルテストプログラムに専門チームを組み込むことについては、多くの企業がその価値を認めています。まずは、MDMソリューション、Exchange、ネットワークインフラストラクチャ、社内の基幹アプリケーションなどの核となるビジネスリソースにmacOS、iOS、iPadOSがどのように影響するか、時間を割いて評価できるテスターを集め、小さなグループを結成します。ソフトウェアのテストやQAの経験があり、この役割を任せることができそうな社内の人材を特定し、既存のITチームに加えます。テストを他社にアウトソーシングすることも可能です。

部門や職制の境界を越えたグループを参加させる

各部署から、業務の専門知識を積極的に提供してくれる社員も特定します。例えば航空会社であれば、地上勤務、発券、技術、フライト運航、トレーニングなど、複数の部署があるでしょう。各部署を巻き込むことで、あらゆるシナリオをテストし、現場の適切なフィードバックを得ることができます。実際の環境でデバイスをテストする以外の方法はありません。

- グループリーダーの選定。**各業務や部署で、グループリーダーとなる主要人物を特定します。グループリーダーは、インプットややり取りの結果をまとめ、専門チームに伝えます。候補者は、ベータ版のテストに関心を持ち、チームメンバーのワークフローを容易に管理できる必要があります。
- チームメンバーの選定。**チームメンバーには、日常業務でAppleのデバイスを使用している社員を選びます。各チームの規模は、その業務の全体的な規模に応じて設定します。

部門や職制の境界を越えたリーダーとチームメンバーを採用したら、次のことを検討します。

- これらの社員は、自分の役割でAppleのデバイスとアプリケーションをどのように使用しているか？
- これらの社員には、複数のデバイスで同じタスクを実行する作業に参加する時間があるか？
- これらの社員には、リリースノートなどのドキュメントを確認する時間があるか？
- これらの社員には、ソフトウェアをインストールし、バグを特定し、有益なフィードバックを送信する能力があるか？
- グループリーダーの候補者は、社員のモチベーションを高め、複数のグループで仕事をする能力があるか？

社員の準備を整える

適切な社員を選んだら、次のステップに従い、すばやく全員の準備を整えます。

1. 社員が管理対象のApple IDを持っており、パスワードを知っていて、ベータ版のリソースにアクセスできることを確認します。
2. チームメンバーが、彼らの主要デバイスにベータ版のソフトウェアをインストールすることを望んでいることを確認します。問題の可能性を見つけるには、主要デバイスにインストールすることが最善の方法です。
3. ベータ版のテストでは、必要なデータを取得し、バグが見つかったらフィードバックを送信する必要があることをチームで徹底します。
4. チームでバグをレポートするベストプラクティスを確認します。(このガイドの「正確なバグレポートの作成」を参照してください。)
5. グループリーダーとの定期的な報告と、まとめのミーティングのスケジュールを設定します。

ベータ版リソースへのアクセス

Appleでは、チームがAppleベータ版ソフトウェアのメジャーリリースとマイナーリリース、およびリリースノート、フィードバックツール、テスト計画、関連ドキュメント、プログラムのアナウンスメントなどの追加リソースにアクセスするために、複数の方法を提供しています。

AppleSeed for ITプログラム

このベータ版テストプログラムは、すべての企業組織と教育機関が利用することができ、それぞれの作業環境でソフトウェアの最新のプレリリース版を評価できます。AppleSeed for ITプログラムで送信されたフィードバックは専用のレビュー窓口で受け付けて調査されます。このプログラムでは、新しい機能が社内環境でどのように動作するか評価するために役立つ、詳細なテスト計画とアンケートも提供しています。

管理対象Apple IDでAppleSeed for ITに登録：

appleseed.apple.com

Apple Developer Program

アプリケーションを開発してテストし、App Storeで配布する計画がある場合は、Apple Developer Programに登録してください。社内で開発したカスタムアプリケーションや、サードパーティの開発者が開発して貴社向けにカスタマイズしたカスタムアプリケーションも、Apple Developer Programで配布できます。このプログラムに組織を登録すると、アプリケーションを開発してテストできるようになり、新しいオペレーティングシステムでリリースする準備ができます。なお、社内システムまたはモバイルデバイス管理ソリューションを通じて社員に直接、非公開で配布する必要がある特定のユースケースの場合は、Apple Developer Enterprise Programにお申し込みください。

Apple Developer Programについてさらに詳しく：

developer.apple.com/jp/programs

Appleデバイスの確認

最新バージョンのAppleオペレーティングシステムは、数年前にリリースされたデバイスでも動作します。そのため組織で現在使用されているすべてのモデルで、最新のベータ版をテストすることが重要です。ROI向上を目指す企業にとって、既存のハードウェアで新しいバージョンを使用することにはメリットがありますが、数年ごとにデバイスをアップデートするメリットも、多くの組織が理解し始めています。定期的にテクノロジーをアップグレードすることで、互換性の問題を減らし、複数世代の装置を持つことによって生じるコストを最小限に抑えられます。また対象となるデバイスを下取りに出すと、新しいAppleデバイスの価格や通信事業者への月々の支払い額が割引になります。価格面のメリットだけでなく、AppleのプログラムとMDMを使用してデバイスを設定し、ユーザーにサポートを提供することもできます。

Appleのパートナーと社内の調達チームが協力することで、全社的にエンドツーエンドでライフサイクル管理をサポートできます。パートナーは、デバイスの取得からハードウェアのアップデートまで、デバイスのライフサイクルのすべての段階でサポートを提供できます。このため、IT部門は会社の戦略的なイニシアティブに集中できます。

Appleのプラットフォームの評価

すべてのリソースがそろったら、プラットフォームを評価するための戦略を立てます。組織の中で、Appleのプラットフォームが最も重要な役割を担っている領域を特定します。典型的なユースケースとワークフローを決め、それらをチームメンバーに割り当てます。次に組織内の重要事項を評価するプロセスを確立します。



インフラストラクチャの計画

企業エコシステムを綿密に調査し、テストの際にすべての要素がスムーズに連携するようにします。

ITシステムとサービス

評価が必要なすべての企業ITシステムとサービスを調べます。Eメール、カレンダー、タスク、メモなど、Exchangeの機能を確認します。Wi-Fi、シングルサインオン、VPNなど、ネットワークの内外の接続性をテストし、Bluetoothデバイスの接続とアクセサリを評価します。バックエンドシステムを確認します。データサーバ、ミドルウェア、認証システムが効率的に動作し、データをスマートに共有することを確認します。

他社製のMDMソリューション

企業のデバイスとデータを管理するために、他社製のMDMソリューションの選択は非常に重要です。選択に際しては、デバイスとアプリケーションによる構成ペイロード、機能制限、コマンドのテストが必要な場合がありますが、それらに限定されません。社内ネットワークでどのタイプのAppleデバイスが使用されているか、またそれらのデバイスは企業とユーザーのどちらが所有しているかを理解することで、管理ポリシーを適切に評価できます。

App Storeのアプリケーションとカスタムアプリケーション

App Storeのアプリケーションとカスタムアプリケーションは、会社のワークフローの中心です。macOS、iOS、iPadOSアプリケーションのテストは、ビジネスとユーザーにとって最も重要であるため、優先的に扱います。

- App Storeのアプリケーション**：テストの専門チームに、仕事効率化やコラボレーションアプリケーションなどのすべてのアプリケーションの基本機能と、メール、カレンダー、連絡先などの必須内蔵アプリケーションを評価してもらいます。必要であれば主なデベロッパーと協力し、デベロッパーがApp Storeにアプリケーションをリリースする前に、TestFlightを使ってアプリケーションをテストしてください。これらのアプリケーションがMDMで適切に機能し、Per App VPNやManaged App ConfigurationなどのITサービスでも適切に機能することを確認します。新しい機能をテストし、すべてのアクセサリハードウェアの互換性が保たれていることを確認します。
- カスタムアプリケーション**：社内または社外のデベロッパーに、テストプロセスを計画するよう指示します。新しい機能を組み込み、リリース後にアプリケーションが新しいベータ版で機能することを確認できるよう十分な時間を確保します。TestFlightを使用すると、アプリケーションのテストをユーザーに簡単に依頼でき、リリースの前に有益なフィードバックを収集できます。Apple Business Managerで配布されるカスタムアプリケーションは、TestFlightを活用できます。スムーズに導入するためには、ユーザーへのオペレーティングシステム正式リリースに向けて、カスタムアプリケーションの確認と準備をしておく必要があります。各チームとも、リリースから90日以内には新しい機能を統合するよう目指しましょう。

テスト内容の決定

次に組織内のすべての重要事項を綿密に調査し、テストする必要のある具体的なユースケースをすべてリストにします。社内または社外のアプリケーションデベロッパは、ベータ版ソフトウェアのバージョンが新しくなるたびに、カスタムアプリケーションをテストする必要があります。

多くの企業では、Appleから新しいベータ版がリリースされるたびに、何百ものユースケースを文書化し、テストしています。このシステムを開発することで、チームが新しい機能や、実行可能な回帰テスト、統合を系統的にテストできるようになります。

ユースケースを文書化

継続的なテストを整理して記録するため、すべてのユースケースを包括的なスプレッドシートにまとめます。部署にとって最も重要なテストケースを最優先し、各ユースケースをテストするために必要なステップを要約します。ユースケースをチームメンバーに割り当てます。割り当てられたメンバーは、各ユースケースに合格または不合格のコメントを付けます。または、ライフサイクル管理ソフトウェアを購入してテストをコーディネートし、要件、テストケース、計画、バグを管理することもできます。

次に、ユースケースのテストを記録するスプレッドシートのまとめ方について、例を紹介します。

ユースケース	テストのステップ	対象	カテゴリ	グループ	社員	結果
Eメールを新規作成し送信する	<ol style="list-style-type: none"> 「メール」を開きます。 「新規メール」アイコン(右下)をタップします。 宛先と件名を入力します。 「送信」をタップします。 受取人がEメールを受信したことを確認します。 	IT	Exchange ActiveSync	フライト運航、 発券、 トレーニング	ユーザー1	期待通り
カレンダーを同期する	<ol style="list-style-type: none"> 「カレンダー」を開きます。 「カレンダー」にデスクトップクライアントからのミーティングが表示されていることを確認します。 	IT	Exchange ActiveSync	フライト運航、 発券、 トレーニング	ユーザー2	テスト中
デバイス設定をプッシュする	<ol style="list-style-type: none"> Exchange ActiveSyncペイロード 管理対象「メール」ドメイン Wi-Fiプロファイル 証明書 Per App VPNプロファイル 	MDM	MDM	全グループ	ユーザー1	問題特定済み
カスタムアプリケーションをインストールする	<ol style="list-style-type: none"> 会社のApp Storeを開きます。 Acme, Incアプリケーションをタップします。 リクエストボタンをタップします。 インストールするよう促される場合は、インストールをタップします。 アプリケーションがインストールされたことを確認します。 	アプリケーション	カスタム アプリケーション、 MDM	全グループ	ユーザー3	期待通り
ドキュメントプロバイダアプリケーションに保存されているファイルを開く	<ol style="list-style-type: none"> ドキュメントプロバイダアプリケーションを開きます。 フォルダをタップして開きます。 フォルダ内のファイルをタップします。 ファイルが開くことを確認します。 	アプリケーション	App Store アプリケーション、 MDM	フライト運航、 発券、 トレーニング	ユーザー3	テスト中

カスタムアプリケーションを確認

独自のカスタムアプリケーションを開発している場合は、ベータ版がリリースされるたびに、必ず社内または社外の開発チームがそれらのアプリケーションを評価し、改訂されたAPIとプログラミング言語の影響を判断するようにします。このような確認を行うために、AppleではApple Developer Programを使用して、Swift、Xcode、オペレーティングシステムのベータ版にいち早くアクセスできるようにしています。評価プロセスの一部として、次のガイドラインを参照してください。

- **最新のアナウンスメントのチェック。** 最新の開発アップデート、ヒント、使用方法に関する情報は、developer.apple.com/jp/news/を参照してください。詳細は、WWDCセッションのビデオ developer.apple.com/videos/ (英語) をご覧ください。
- **リリースノートの確認。** ベータ版がリリースされるたびに、リリースノートダウンロードして確認し、最も影響がある事項を要約してチームメンバーに配布します。
- **API、Swift、Xcodeのアップデートの確認。** APIセマンティクスの廃止や変更など、変更の可能性を早期に特定できれば、その分、変更の実施とテストに時間をかけることができます。
- **互換性テスト。** 以前のバージョン、最新バージョン、現在のベータ版など、ユーザーが使用する可能性のある固有のソフトウェア構成で、アプリケーションをテストします。アプリケーションがサポートを予定しているOSの主要な各バージョンで、同じアーキテクチャ、画面解像度、PPIでデバイスをテストします。
- **ビジュアルテストの実行。** 解像度、ピクセル、レイアウト、配置、向きの観点から、アプリケーションがどのように動作するかを確認します。
- **バグレポートの提出。** Apple Developer Forumで問題をディスカッションするのは情報交換には役立ちますが、バグレポートの代わりにはなりません。バグレポートを提出すると、Appleのアップデートが公開される前に、実際のフレームワークで生じるバグの診断と修正が確実に行われるようになります (詳しくは、「フィードバックの送信」を参照してください)。
- **新しい規格の実装。** 新しい規格が発表された場合は、規格ごとに実装が必要な日付を調べます。App Storeにアプリケーションを提出する予定がある場合は、特に重要です。

ベータ版OSリリースでのアプリケーションのテストについてさらに詳しく：

developer.apple.com/library (英語)

評価プロセスの確立

組織内の重要事項を評価する統一性のあるプロセスを設定し、すべてのチームが同じ認識を持てるようにします。

新しいベータ版ビルドの通知を受信

最初のベータ版でも安心してお試しください。または、その後のバージョンを待ってもかまいません。早速テストし、フィードバックを提出します。Appleへのフィードバックが早いほど、すばやく修正が行われます。developer.apple.com/jp/newsでRSSフィードを登録すると、新しいオペレーティングシステムベータ版リリースに伴う新機能や注意点を常に把握できます。リリーススケジュールは年によって異なりますが、前年のベータ版リリースのタイムラインを確認しておくこと、今後チームで作業が発生する時期を予測できます。

変更範囲の確認

ベータ版のソフトウェアをインストールする前に、リリースノートで修正と新しい機能を確認し、社内のAppleエコシステムに影響がありそうな箇所を判断することが重要です。AppleのウェブサイトとAppleSeed for ITのポータルで、アップデートのアナウンスメントやドキュメントをチェックし、チームでプレリリース情報を共有してすべてのメンバーに変更を周知します。

ユーザーグループ、ユースケース、重要なアプリケーションを最優先

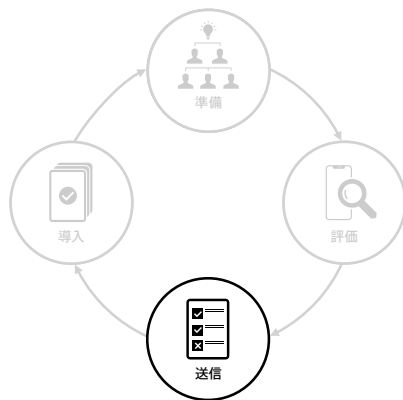
ビジネスで不可欠な機能を担っているユーザーグループを判断します。それらのグループのテストを優先し、それらのチームに最も大きな影響を与えるユースケースとアプリケーションの評価に集中します。

チームの優先度のバランスを保つ

専門チームのメンバーだけでなく、部門や職制の境界を越えたリーダーとチームが稼働可能かどうかを毎週判断します。まず専門チームが各テスト手順を開始してから、ビジネスで不可欠なグループのグループリーダーとチームメンバーが参加します。

フィードバックの送信

企業からApple EngineeringとAppleCareへのフィードバックに基づいて、Appleは各企業の環境に影響を与える問題を特定し、組織にとって重要な問題を修正し、ユーザーにより良いmacOS、iOS、iPadOSをお届けできるようになります。



Appleにフィードバックを送信する

フィードバックの送信用に、Appleは強力なツールを用意しています。フィードバックアシスタントは、iPhone、iPad、Mac、およびウェブで利用でき、効果的なバグレポートや、APIやツールの機能改善リクエストを簡単に送信できます。フィードバックをできる限り早く提出することで、正式リリースで問題が解決される可能性を最大限にできます。このアプリケーションにより、問題が発生した時点でのイベントを収集することができます。アプリケーションにログインしてフィードバックを送信し、フィードバックIDを受け取ります。このIDは、チームおよびAppleがフォローアップするために使用します。

「フィードバックアシスタント」アプリケーション

このアプリケーションは、問題が発生した時点のイベントを収集することができ、ITシステムとサービス、またはMDMポリシーで適切に機能しないすべてのものを報告できます。例えば、VPNでカスタムアプリケーションが正しくトンネリングされない場合に、この「フィードバックアシスタント」アプリケーションを使用します。iOSまたはiPadOSデバイスのホーム画面から「フィードバックアシスタント」アプリケーションを起動し、問題発生時のイベントを収集します。macOSコンピュータでは、Finderから「フィードバックアシスタント」を起動します。アプリケーションにサインインしてフィードバックを送信し、フィードバックIDを受け取ります。このIDは、チームおよびAppleがフォローアップするために使用します。アプリケーションの「送信済み」セクションで、以前に提供したフィードバックを確認することもできます。

「フィードバックアシスタント」ウェブサイト

このツールは、カスタムアプリケーションに関連するバグを送信し、APIやデベロッパツールの強化をリクエストし、送信内容を記録するために使用します。カスタムアプリケーションの動作に関する問題は、ベータ版フレームワークのバグか、フレームワークの変更によりアプリケーションコードのバグが表面化したことで引き起こされている可能性があります。問題がフレームワークのバグであると思われる場合は、作成したサンプルコード（実行可能なXcodeプロジェクトとして）をバグレポートに添付し、社内または社外のアプリケーション開発チームから、デベロッパ向けフィードバックアシスタントウェブサイトを通して送信してください。

フィードバックアシスタントについてさらに詳しく：

feedbackassistant.apple.com (英語)

注意：フィードバックアシスタントを通じて記録されたバグが個人用Apple IDに関連付けられていると、AppleSeed for ITの優先窓口には送信されません。ITシステムおよびサービスや、MDMポリシーでAppleのデバイスまたはアプリケーションが正しく機能しない場合は、組織に関連付けられた管理対象Apple IDで、「フィードバックアシスタント」アプリケーションを使用してください。

正確なバグレポートの作成

問題を修正するには、バグレポートをできる限り早く送信することが最も効果的です。バグレポートはできる限り具体的に記入し、1回の送信で報告する問題は1つのみにします。以下に挙げるように、できる限り詳細な情報を提供してください。これによりAppleでは特定のエンジニアリングチームに情報を効率的に配布でき、追加情報のリクエストをなくすことができます。さらに情報が必要な場合は、Appleからご連絡いたします。

- Appleが容易に問題を参照できるよう、バグの内容がわかるタイトルを付けます。
- 期待する動作と、実際に起こった動作を明確に述べ、なぜ問題であると思うのかも記入します。
- デバイス上の動作やUIの例がわかるスクリーンショットやビデオを送信します。
- Appleが問題を再現するために必要な手順を、わかりやすく簡潔に説明します。
- 問題に関連するiOSデバイスおよびiPadOSデバイスのログやmacOSのコンソールログを収集します。
- 可能であれば、再現可能なテストケースを提供します。

ログ、再現可能なテストケース、その他の情報についてさらに詳しく：

appleseed.apple.com/sp/ja/help/feedback

フィードバックの確認

「フィードバックアシスタント」アプリケーションを使用すると、提出済みのフィードバックやフィードバックの下書きを確認できます。また、フィードバックに追加のアクションや情報が必要かどうかを確認したり、問題が新しいベータ版リリースで修正された場合には通知を受け取ることもできます。各ベータ版のAppleSeed for ITのリリースノートには、以前のベータ版からの主な修正点が記載されているので確認しましょう。

AppleCareからのサポート

AppleCare for Enterprise、またはAppleCare OS Support契約にご加入の場合、以前のソフトウェアリリースの問題が新しいベータ版で修正されたことを確認できます。AppleCare Enterprise SupportチームやAppleのシステムエンジニア(SE)にテストのサポートをリクエストしたり、開発を妨げる問題を「フィードバックアシスタント」アプリケーションからレポートして通知したりできます。経験豊富なAppleのエージェントが、テストからフィードバックの送信、問題の記録まで迅速にサポートします。

注意：AppleCareによって記録されたフィードバックはAppleSeed for ITの優先窓口には送信されません。組織に関連付けられた管理対象Apple IDで「フィードバックアシスタント」アプリケーションからもフィードバックを送信することをおすすめします。

ソリューションプロバイダと協力する

OSのベータ版リリースでアプリケーションとデバイスが正常に動作することを確認するには、Appleプラットフォームをサポートし、同時にベータ版のソリューションをテストする他社ベンダーの協力を得ることがきわめて重要です。

MDMソリューションプロバイダ

MDMソリューションプロバイダのプラットフォームが、macOS、iOS、iPadOSの新しいベータ版を引き続きサポートすることを確認し、新しい機能をサポートするためのプロバイダのスケジュールに従います。MDMベンダーがソリューションのベータ版を提供する場合は、ベンダーのベータ版プログラムにも参加します。最新のベータ版リリースを実行しているデバイス上で、MDMソリューションのベータ版の管理機能をテストするのが理想的です。そうすることで、最新のリリースを使用した場合の社員の体験を全体的に把握できます。

アプリケーションデベロッパ

社員の日常業務にアプリケーションは欠かせないため、App Storeの主要なアプリケーションと新しいベータ版の互換性の問題を、アプリケーションデベロッパに通知します。また、組織が使用しているその他のソフトウェアソリューションに関しても、同様に互換性の問題を通知します。

その他のベンダー

ネットワーク接続、VPN、Bluetoothデバイス接続、アクセサリを提供しているベンダーに、Appleのデバイスが組織で確実に機能するよう対応を依頼します。ネットワークのアップグレードを準備する際には、ネットワークプロバイダが評価と導入戦略の決定をサポートしてくれるでしょう。

導入の準備

Appleから新しいバージョンのmacOS、iOS、iPadOSが正式リリースされたらテストし、確認後はユーザーにインストールを促し、社員に新しい機能を伝えます。



正式リリースの認定

新しいバージョンのソフトウェアが正式にリリースされたら、迅速に評価します。すべてが期待通りに動作することを確認したら、ユーザーにAppleデバイスをアップデートするよう促します。

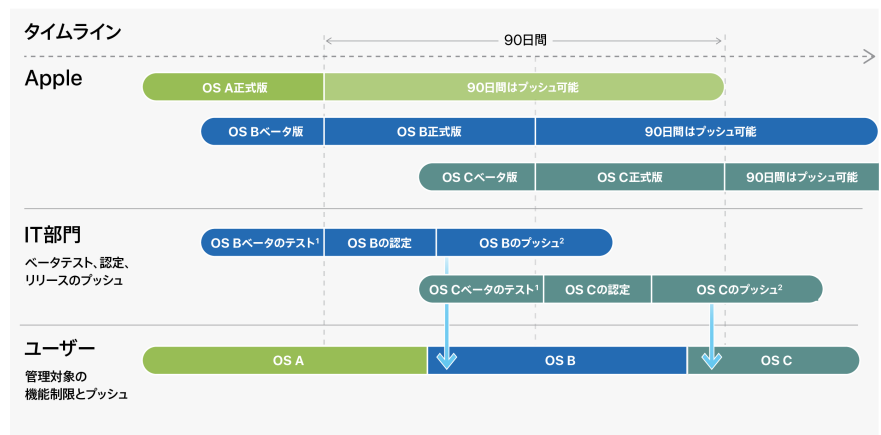
チーム全体での取り組み

チームでベータ版がリリースされるたびにテストを行っていても、ユーザーがデバイスをアップデートする前には、正式リリースの綿密な最終評価が不可欠です。専門チームは最優先で最新リリースを評価し、すべての重要なユースケースを系統的にテストする必要があります。平行して、参加部署からのメンバーも重要なユースケースをテストします。

ソフトウェアアップデートのスケジュールを策定

社員のデバイスをなるべく早く最新バージョンにアップデートできるようにしたいと考えていても、あるバージョンの認定作業中に次のバージョンがリリースされてしまうことがあるかもしれません。最新バージョンのmacOS、iOS、iPadOS、さらにtvOSでは、ユーザーがワイヤレスで最新オペレーティングシステムにアップデートする場合に、アップデートを短期間遅らせることができます。これにより、IT部門は時間的な余裕と柔軟性を持ってアップデートを綿密に検証できます。準備が整ったら、ダウンロードおよびインストールするバージョンを選択して、ユーザーに直接プッシュできます。

このシナリオでは、IT部門はすでに「OS A」バージョンのテスト、認定、プッシュ配信を行っています。次の図は、監視モードのデバイスにMDMの制限を適用している場合に、それ以降のリリースを管理する方法を示しています。



1. ベータテスト中に新しいバージョンが利用可能になっても、ユーザーが一定期間デバイスを手動アップデートできないようにMDMで制限することが可能です。
2. 認定作業が完了したら、制限期間の終了を待たずにソフトウェアアップデートのプッシュ通知を実行できます。ただし、遅延期間が終わると、遅延期間のカウントが始まった時点で利用可能であった最も古いバージョンへのアップデート通知がユーザーに届きます。

次の機能によって、組織のニーズに合わせてアップデートの制限とプッシュを行うことができます。

管理対象のソフトウェアアップデート

監視モードのmacOS、iOS、iPadOS、tvOSデバイスに対して、ユーザーが一定期間ワイヤレスでデバイスを手動アップデートできないようにするMDM制限を送信できます。ただし、その場合でも、ユーザーにiOS、iPadOS、tvOSデバイスのアクセス権が付与されていれば、ユーザーは、Apple ConfiguratorまたはmacOSのFinderを使ってデバイスをアップデートできます。この制限を有効にすると、Appleがオペレーティングシステムのアップデートをリリースした時点で、遅延期間のカウントが開始されます。デフォルトの遅延期間は30日です。ただし、このデフォルト期間は変更でき、アップデートの遅延期間は1日から90日までの間で自由に設定できます。遅延期間が経過すると、遅延期間のカウントが始まった時点で利用可能であった最も古いバージョンへのアップデート通知がユーザーに届きます。

組織主導のソフトウェアアップデート

ソフトウェアのバージョンの検証が終わった後は、監視モードのデバイスに対しMDMコマンドを使ってソフトウェアアップデートをプッシュすることをおすすめします。これにより、ユーザーにデバイスのアップデートを促します。利用できるソフトウェアアップデートの一覧がMDMソリューションに表示され、その中からプッシュするアップデートを選択できます。管理対象のソフトウェアアップデート機能によって制限されているユーザーにソフトウェアアップデートをプッシュすると、Appleから次のソフトウェアアップデートが公開された時点で、再び制限が有効になります。また、MDMコマンドを使ってアップデートのダウンロードとインストールを別々に設定し、デバイスの使用を妨げることなくユーザーが都合のよい時間にインストールできるようにすることも可能です。インストールを別の時間に行えるので、社員に周知してからアップデートをプッシュすることもできます。

注意：macOSデバイスでは、ソフトウェアアップデートはオペレーティングシステムのアップデートのみが制限されます。Safari、セキュリティアップデート、およびmacOSのその他の補助的なアップデートは制限されません。

iPhone、iPad、iPod touchの最適なアップデート方法についてさらに詳しく：

support.apple.com/ja-jp/HT204204

次のステップに関する社員とのコミュニケーション

Appleデバイスのアップデートおよび主要なアプリケーションのインストールについてユーザーに通知する際は、以下のことを検討してください。社内または社外のアプリケーションデベロッパを含め、組織全体とコミュニケーションを取る際は、透明性を保つことを念頭に置いてください。

- 公開日になったら、Eメールの送信、ウェブページのアップデート、または社内メッセージツールを使用して通知します。まだ期待通りに動作しない可能性のある領域があれば、注記すると良いでしょう。
- 社内のウェブサイトやwiki上でFAQやサポート情報を公開し、修正された問題、知識ベースの記事、新しい機能に関する情報、問題をレポートする最適な方法などを掲載します。
- フォローアップのためのランチセッション、電話会議、ウェビナーを企画します。
- 継続的なベータ版のテストの重要性和価値を組織全体に周知し、ベータ版の情報を必要とするユーザー全員と共有します。

新しい機能に関するユーザーの教育

新しいmacOS、iOS、iPadOSの機能のメリットや活用方法をユーザーが理解していれば、すぐにアップグレードしてくれる可能性が高くなります。新しいリリースによってデバイスが安全になり、生産性がさらに向上することをユーザーに知らせます。通知には、Appleからの最新のツール、機能、アプリケーション追加に関する情報を提供する内部リソースと外部リソースへのリンクを必ず記載します。

まとめ

Appleは、エンドユーザーに最高のテクノロジーを自信を持ってお届けします。Appleプラットフォームのライフサイクルを適切に管理することで、このパワーを全社の業務に活用できます。ベータ版リリース全体でアプリケーションとエコシステムを系統的にテストすることで、できる限りすばやく正式リリースを活用して、新しい機能を提供し、セキュリティ、社員の生産性、業務の統合を強化できます。

macOSの導入、管理、セキュリティ機能についてさらに詳しく：

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

iOSおよびiPadOSの導入、管理、セキュリティ機能についてさらに詳しく：

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

IT向けモバイルデバイス管理設定についてさらに詳しく：

support.apple.com/ja-jp/guide/mdm

Apple Business Managerについてさらに詳しく：

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

ビジネス向け管理対象Apple IDについてさらに詳しく：

[apple.com/jp/business/site/docs/site/](https://apple.com/jp/business/site/docs/site/Overview_of_Managed_Apple_IDs_for_Business.pdf)

[Overview_of_Managed_Apple_IDs_for_Business.pdf](https://apple.com/jp/business/site/docs/site/Overview_of_Managed_Apple_IDs_for_Business.pdf)

Apple at Workについてさらに詳しく：

www.apple.com/jp/business/

IT部門向けの機能についてさらに詳しく：

www.apple.com/jp/business/it/

Appleプラットフォームのセキュリティについてさらに詳しく：

support.apple.com/ja-jp/guide/security/welcome/web

利用可能なAppleCareプログラムを探す：

www.apple.com/jp/support/professional/

Appleのトレーニングと認定資格を調べる (英語)：

training.apple.com

Apple Professional Serviceに問い合わせる (日本未展開)：

consultingservices@apple.com

© 2020 Apple Inc. All rights reserved. Apple, Appleのロゴ, AirPlay, AirPrint, Apple TV, Bonjour, FaceTime, FileVault, iMessage, iPad, iPhone, iPod touch, iTunes, Mac, macOSは、米国およびその他の国で登録されたApple Inc.の商標です。SwiftはApple Inc.の商標です。App Store, AppleCare, Apple Books, iCloud, iCloud Drive, iCloudキーチェーン, iTunes Storeは、米国およびその他の国で登録されたApple Inc.のサービスマークです。iOSは米国およびその他の国におけるCiscoの商標または登録商標であり、ライセンスに基づき使用されています。この資料に記載されているその他の製品名および社名は、帰属する各社の商標である場合があります。製品仕様は予告なく変更される場合があります。この資料は情報提供のみを目的として提供されます。Appleはこの資料の使用に関する一切の責任を負いません。