



Apple 生命週期管理

目錄

簡介

現代化生命週期管理

準備環境

評估 Apple 平台

提交意見回饋

推行前的準備

總結

「最終而言，保護我們的顧客和員工體驗才是最重要的，這值得我們為了嚴苛測試流程所做的投資。」

Jennifer Paine
Senior Director Employee Mobility
Southwest Airlines

簡介

全球各地不論各行各業，都因行動力而帶來全新的面貌。從航空業、執法人員到醫療保健等產業，皆運用 Apple 裝置與 app 來完成各項關鍵業務。隨著行動力在職場的重要性持續提升，企業需確保能針對安全的平台來投資，並建立相關流程，以讓這些平台隨時保持在最新狀態。為了維持此一層級的穩定性，企業開始採取現代化做法，以主動、靈活且永久的方式，來進行軟體的測試與更新。伴隨快速且持續的軟體更新，也創造了顯著的優勢，使企業環境能為可能出現的安全疑慮先一步做好防範，並確保平台維持最高層級的完整性。這有助於企業將停機時間和相容性問題降到最低、為顧客提供更好的服務，並讓員工享有最佳使用者體驗。

有了 macOS、iOS 與 iPadOS，使用者就能輕鬆且直覺地更新裝置。手指輕點，即可下載並安裝最新版的 Apple 作業系統。你也可以使用行動裝置管理 (MDM) 解決方案，在受監管裝置上排定軟體更新的時程。

但在你提醒使用者進行升級之前，請務必測試各個 Beta 版本，以確保符合公司獨特的技術生態系統需求。與測試各個 Beta 版本同樣重要的是，將全新版本公開發行給使用者的時候，公司環境中的關鍵元素 (IT 基礎設施、第三方 MDM 解決方案，以及關鍵業務 app) 也必須準備就緒。

每次發行 Beta 版本時，Apple 平台採用的生命週期都包含四個持續進行的活動：準備環境、評估 Apple 平台的關鍵領域、提交意見回饋，以及推行前的準備。

當公司實施現代化的生命週期管理方法時，你不只可安心地讓員工進行更新，還能增強資料安全性、促進生產力、發揮最大運作效能，並提升員工滿意度。

本文件的內容，旨在協助公司的 IT 組織了解實施 Apple 生命週期管理所帶來的好處，並將管理此流程所涉及的各項要素納入考量，同時建立明確且可重複運作的流程，確保你能使用來自 Apple 的最新版軟體，隨時保持在最新狀態。

現代化生命週期管理

部署軟體更新，是維護 Apple 平台安全性與完整性的重要關鍵。這不只可維護公司環境的安全，還能讓使用者享有最新功能和安全性修正所帶來的種種好處。因此，企業組織務必仔細評估與你所屬行動環境全年搭配運作的所有關鍵領域，以便在新版軟體發行的第一天，就能做好準備並立即加以部署。

航空業者 Southwest Airlines 了解，採取這種做法搭配他們的企業行動測試方案，可謂深具價值。擔任該公司 Senior Director of Employee Mobility 的 Jennifer Paine 說明了採取現代化做法的必要性：

「我們的機師和空服員仰賴 iPad 裝置來執行重要的工作，所以我們無法承擔因為更新而導致 iPad 出問題的風險。最終而言，保護我們的顧客和員工體驗才是最重要的，這值得我們為了嚴苛測試流程所做的投資。」

以現代化方式採用 Apple 平台生命週期，意味著必須遵行下列原則：

更新軟體需週而復始持續進行

由於軟體環境趨勢持續變動，因此不能再因為系統運作一切如常，而無限期地延緩軟體升級作業。相反地，各組織應該改採較主動的做法，每年多次更新 Apple 平台，以保持最新狀態。

Apple 提供軟體更新，一方面保障公司裝置的安全，同時也將既有的硬體最佳化。開發 macOS、iOS 與 iPadOS 的目的在於，讓使用者能輕鬆且直覺地自行設定並更新裝置，而企業在進行升級時，不必再勞師動眾和使用系統映像檔。

多個世代的 Apple 產品都能享有更新所帶來的好處，這些更新可保護你的平台免受安全漏洞所帶來的傷害，並提供有助提升生產力的功能。



● iOS 13 ● iOS 12 ● 更早的發行版本

根據 App Store 於 2020 年 1 月 27 日
所測結果而得。

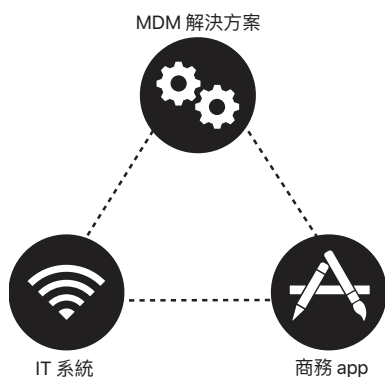


● iPadOS ● iOS 12 ● 更早的發行版本

根據 App Store 於 2020 年 1 月 27 日
所測結果而得。

軟體測試是全年無休的任務

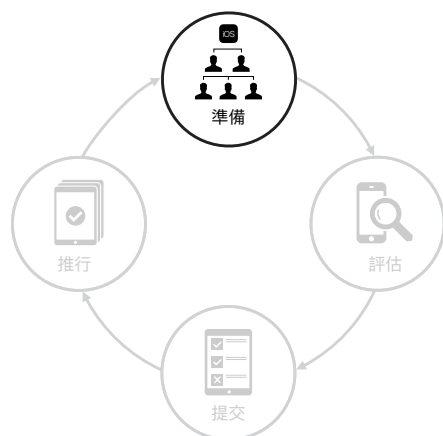
關注 Apple Beta 版軟體發行時程，以利全年為各發行版本進行評估，並為任何可能的變動做好準備。無論所發行的是重大版本或階段性更新，使用者和 IT 支援團隊都應測試並部署所有更新，以達到最高安全性和相容性。以下是 iOS 發行版本時程的範例。



行動環境運作，一切環環相扣

macOS、iOS 與 iPadOS 能和絕大多數 IT 環境建立整合 (從網路基礎設施到服務整合)，因此你能在公司環境順暢使用 Apple 裝置。Apple 軟體更新可能會影響這些服務與作業系統互動的方式，進而影響 Apple 裝置的運作。因此，請務必持續測試升級項目，不只要在使用者的裝置上進行，也要針對公司的整個大型網路生態系統進行測試。

針對 Apple 平台採用現代化生命週期的流程包含下列四個領域：準備環境、評估 Apple 平台的關鍵領域、提交意見回饋，以及推行前的準備。



Apple 平台採用的生命週期由四個階段組成：準備、評估、提交與推行。

準備環境

只要簡單幾個步驟，就能為 Apple 平台管理作業建立一套計畫。首先，你需要遴選可專心投入公司計畫的團隊成員，然後為他們進行培訓。其次，請註冊加入 AppleSeed for IT 方案以取得預發行版本軟體，以利展開評估流程。最後，建立裝置更新流程，其中包括財務支援、佈建裝置，以及提供適當的支援。

籌組團隊來支援公司計畫

籌組團隊將有助於迅速發現並解決潛在的相容性問題。組織專屬團隊，專門評估 Apple 平台的關鍵領域，並召集能代表各業務單位的志願者，以組成較小型的團隊。

設置專屬團隊

針對企業的行動測試方案設置專屬團隊來評估 Apple 平台，已有許多企業見證到此一做法帶來的價值。一開始先籌組測試人員小組，由他們專責評估 macOS、iOS 與 iPadOS 和核心業務資源的互動方式，包括 MDM 解決方案、Exchange、網路基礎設施，以及關鍵企業 app。接著找出內部人才，他們需要具備軟體測試或品保經驗，並能將這些經驗應用在這個職務上，然後將他們納入現有的 IT 團隊。你也可以將測試工作外包給第三方業者來進行。

尋求跨職能單位參與

公司也需要找出志願員工，他們可在各業務單位提供職能專業知識。例如，航空公司可能有多個業務單位，包括地勤、票務、技術人員、航務、培訓。讓各個業務單位都能參與，有助於確保在現場測試到所有情境，並取得適當的意見回饋。利用公司的實際環境來測試裝置，成果絕非其他方式所能及。

- **組長。**找出關鍵成員來擔任各職能 / 業務單位的組長。組長將收集相關意見，並將結果傳達給你的專屬團隊。理想的人選，應對 Beta 版本測試有興趣，並能自在管理團隊成員的工作流程。
- **團隊成員。**建立團隊時，請選擇每日工作都會用到 Apple 裝置的員工。每個團隊的員額，應該依據其業務單位職能佔整體規模的比例予以編成。

招募跨職能組長和團隊成員時，請考慮下列條件：

- 在工作崗位上，他們如何使用 Apple 裝置和 app？
- 他們是否騰得出時間，以多部裝置來執行相同的任務？
- 他們是否騰得出時間，來檢閱版本附註等說明文件？
- 他們能否勝任安裝軟體、找出錯誤，以及提交實用的意見回饋等工作？
- 組長人選能否勝任激勵員工與跨群組的工作型態？

協助員工做好準備

選出適當的員工後，請運用下列步驟讓每個人都快速上手：

1. 確認每一位員工都具有個人或是「管理式 Apple ID」、知道各自的密碼，並且能夠存取 Beta 版軟體資源。
2. 確保團隊成員都願意在各自主要使用的裝置上安裝 Beta 版軟體，因為這是辨識潛在問題的最佳方式。
3. 確保你的團隊知道，在 Beta 版測試過程需要擷取必要的資訊，並在找到錯誤時提交意見回饋。
4. 和你的團隊一起檢視回報錯誤的最佳做法。(請參閱本文件的「精準撰寫錯誤報告」一節。)
5. 安排定期向組長回報和簡報的會議。

存取 Beta 版資源

Apple 提供多種方式，讓你的團隊取得 Apple Beta 版軟體的主要與次要發行版本以及其他資源，包括版本附註、意見回饋工具、測試計畫、產品說明文件，以及方案公告。

AppleSeed for IT 方案

這個 Beta 版測試方案適用於任何企業組織或教育機構，可供你在公司的專屬工作環境中，評估最新的預發行軟體版本。透過 AppleSeed for IT 方案提交的意見回饋，將會列入專屬檢閱佇列。這個方案也提供詳細的測試計畫和問卷調查，有助你評估新功能在公司環境中的可能運作方式。

使用「管理式 Apple ID」註冊加入 AppleSeed for IT 方案：

appleseed.apple.com

Apple Developer Program

如果你正規劃開發、測試並在 App Store 上發布 app，請註冊 Apple Developer Program。針對組織需求，由內部自行開發或委由第三方開發者所量身打造的自訂 app，也可經由 Apple Developer Program 發布。為你的組織註冊加入這個方案後，你就能打造並測試自己的 app，以便隨時在新的作業系統上發行使用。如果組織因為特殊使用案例而需要透過內部系統或是行動裝置管理解決方案，以非公開發行方式直接發布給員工使用的話，請申請加入 Apple Developer Enterprise Program。

進一步了解 Apple Developer Program：

developer.apple.com/programs

清點公司的 Apple 裝置

即使是最新版 Apple 作業系統，也能在多年前推出的裝置上執行，因此務必以組織目前使用的所有不同機型，來測試最新 Beta 版軟體。對追求高投資報酬率的公司來說，能在現有的硬體上執行新版軟體固然是一大福音，但也有許多組織正逐漸體會到，每隔幾年進行裝置全面更新，好處更多。透過租約進行定期技術升級，可減少發生相容性問題，並將維護多世代設備所需的成本降至最低。你也可以用合格的裝置來換購，然後用這些點數來折抵購置全新 Apple 裝置的成本，或是減少你每月需要支付給電信業者的費用。除了分期付款以外，你也需要使用 Apple 方案和 MDM 來設定裝置，並為使用者提供支援。

請與 Apple 合作夥伴及你的內部採購團隊合作，由他們協助你全面管理企業內所有裝置的生命週期。這些合作夥伴能夠協助你因應裝置生命週期的所有階段，從裝置採購到硬體更新無所不包。這讓 IT 團隊免於束縛，而能將業務重心轉向公司的策略性計畫。

評估 Apple 平台

所有資源準備就緒，現在，可以著手規劃平台評估的策略了。找出你的組織在哪些領域最需倚賴 Apple 平台。確定典型使用案例和工作流程，然後將其指派給團隊成員，接著建立一套流程，以便評估組織內的關鍵領域。



對應基礎設施

清點企業生態系統，確保所有元素都能依照測試順暢地協同運作。

IT 系統和服務

清點所有待評估的企業 IT 系統和服務。驗證 Exchange 功能運作，包括電子郵件、聯絡人、行事曆、工作和備忘錄。測試公司網路內部與外部連線功能，包括 Wi-Fi、單一登入和 VPN，然後評估藍牙裝置的連線和配件。驗證後端系統；確保資料伺服器、中介軟體與驗證系統能夠有效率地擴充，並能聰明地分享資料。

第三方 MDM 解決方案

選擇第三方 MDM 解決方案，是公司工作流程的一大重心。這些功能可能包括但不限於使用裝置和 app 來測試配置有效承載、限制和指令。請了解你的組織網路上正在使用哪些類型的 Apple 裝置，以及裝置是屬於組織還是使用者所持有，以利你針對管理政策做出最有利的評估。

App Store 與自訂 App

App Store 與自訂 app，都是攸關公司工作流程順暢運作的關鍵要素。請優先測試 macOS、iOS 與 iPadOS app，因為這些都是影響公司業務和使用者的重點。

- **App Store app**：請專屬測試團隊協助評估所有 app 的基本功能運作，包括生產力與合作 app，以及「郵件」、「行事曆」和「聯絡人」等必要的內建 app。你可能需要和主要開發者合作，先使用 TestFlight 完成相關測試，再將他們的 app 公開發行到 App Store。確保這些 app 與 MDM 和 IT 服務 (例如「個別 App VPN」和「受控 App 配置」) 能搭配運作。測試新功能並確保所有配件硬體都能維持相容。
- **自訂 app**：指示內部或第三方開發者規劃測試流程。給予足夠的時間來建入新功能，並確認 app 發行之後能與新的 Beta 版軟體相容運作。TestFlight 能夠讓你輕鬆邀請使用者測試你的 app，並在發行前收集寶貴的意見回饋。透過「Apple 商務管理」發布的自訂 app，可善用 TestFlight 的優勢。為了能有最順暢的推行流程，自訂 app 必須經過驗證，確定能與使用者的作業系統公開發行版本相容運作。相關團隊應當在版本發行後 90 天內全力整合新功能。

確定要測試的項目

為組織內部所有關鍵領域的資源完成清點之後，接下來請列出需要測試的所有具體使用案例。內部或第三方 app 開發者應利用每一個新的 Beta 版發行的機會來測試自訂 app。

許多企業對於 Apple 推出的每個全新 Beta 版軟體，都記錄了數百個使用案例以供測試。這套系統的開發，讓這些企業的團隊能夠循序漸進地測試新功能、可能的迴歸測試以及整合作業。

記錄使用案例

為了方便整理並追蹤進行中的測試作業，可使用試算表來詳列需要測試的所有使用案例。優先測試最攸關公司業務單位的案例，並且列出測試各種使用案例的必要步驟。將使用案例指派給團隊成員，他們將針對各使用案例，分別列出「通過 / 未通過」評論。或者你也可購買生命週期管理軟體，來協調測試的進行，並管理相關需求、測試案例、計畫和錯誤。

以下說明如何整理試算表，以利追蹤使用案例測試動態：

使用案例	測試步驟	領域	類別	單位	員工	結果
建立並傳送新的電子郵件	<ol style="list-style-type: none"> 1. 開啟「郵件」 2. 點一下「新增郵件」圖像 (右下角) 3. 輸入收件人和標題 4. 點一下「傳送」 5. 確認收件者收到電子郵件 	IT	Exchange ActiveSync	航務、票務、 培訓	使用者 1	符合
同步行事曆	<ol style="list-style-type: none"> 1. 開啟「行事曆」 2. 確認來自桌面用戶端的會議顯示在「行事曆」app 中 	IT	Exchange ActiveSync	航務、票務、 培訓	使用者 2	測試中
推播裝置配置	<ol style="list-style-type: none"> 1. Exchange ActiveSync 承載資料 2. 受控郵件網域 3. Wi-Fi 描述檔 4. 憑證 5. 個別 App VPN 描述檔 	MDM	MDM	所有單位	使用者 1	問題確認
安裝自訂 app	<ol style="list-style-type: none"> 1. 打開公司的 app 商店 2. 點一下「Acme, Inc.」app 3. 點一下「要求」按鈕 4. 出現提示時點一下「安裝」 5. 確認 app 已安裝完畢 	App	自訂 app、 MDM	所有單位	使用者 3	符合
開啟存放在「文件提供者」app 的檔案	<ol style="list-style-type: none"> 1. 打開「文件提供者」app 2. 點一下要開啟的檔案夾 3. 點一下其中一個檔案 4. 確認檔案已打開 	App	App Store 的 app、 MDM	航務、票務、 培訓	使用者 3	測試中

檢閱自訂 App

如果公司自行開發自訂 app，請確保內部或第三方開發團隊運用每次 Beta 軟體發行，來評估這些 app，以判斷修訂後的 API 及程式設計語言所帶來的影響。若要進行這項驗證作業，公司可透過 Apple Developer Program，提早取得 Apple 提供的 Swift、Xcode 與各個作業系統的 Beta 版本。評估流程中，請考量下列準則。

- **隨時掌握最新的動態。**請造訪 developer.apple.com/news/，取得最新開發更新消息、實用技巧和說明資訊。如需進一步了解，請前往 developer.apple.com/videos/ 觀賞 WWDC 活動影片。
- **檢閱版本附註。**下載並檢閱每個 Beta 新版的版本附註，發布摘要給團隊成員以發揮最大的影響力。
- **查看各個 API、Swift 或是 Xcode 是否已經推出更新版。**API 語意的取代或變更等一些潛在問題，若能發現得越早，就能有越多時間實作和測試這些變更。
- **測試相容性。**依據使用者可能擁有的專屬軟體配置 (例如舊版、最新版和現行 Beta 版) 來進行 app 測試。針對 app 要支援的各個主要 OS 版本，使用相同的架構、螢幕解析度和 PPI 來測試裝置。
- **進行目測。**查看 app 在解析度、像素化、佈局、對齊和方向的表現情況。
- **提交錯誤報告。**在 Apple Developer Forum 上討論問題，雖然對於交流資訊相當有幫助，但這並不能取代錯誤報告。提交錯誤報告有助於確保在公開發布 Apple 更新前，能夠診斷出並修正實際的框架錯誤。(如需更多詳細資訊，請參閱「提交意見回饋」一節。)
- **實施新標準。**公布新的標準時，請留意各項標準的規定實施日期。如果公司有意將 app 提交至 App Store，這一點格外重要。

進一步了解在 Beta OS 版本上測試 app 的相關資訊：

developer.apple.com/library

建立你的評估流程

設立統一的流程，來評估組織內部的關鍵領域，讓各團隊能依循同一標準來行動。

收到 Beta 新版本的通知

不用害怕第一個 Beta 版本，也不用等待後續版本。及早測試並提供意見回饋。Apple 越早收到你的意見回饋，就能越早進行變更。訂閱 developer.apple.com/news 的 RSS Feed，隨時掌握新作業系統 Beta 版的資訊。雖然版本發行時程各不相同，但熟悉前幾年的 Beta 版本發行時間表，有助於預估團隊接下來的工作時間需求。

檢視變更範圍

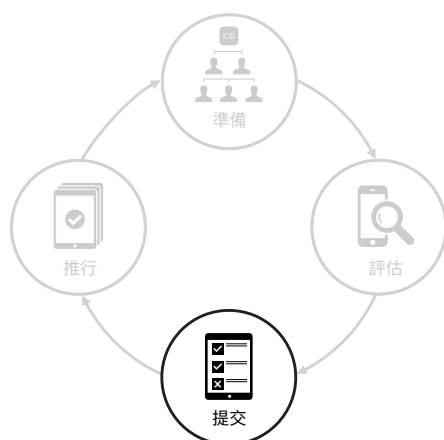
在你安裝任何 Beta 版軟體之前，請務必詳閱版本附註中的修正和新功能，確認有哪些變更可能會影響你的 Apple 生態系統。查看 Apple 網站和 [AppleSeed for IT](#) 入口網站，以取得歷次更新的公告或說明文件，並與團隊分享預發行版本資訊，確保所有成員都能知悉變更的項目。

優先處理使用者群組、使用案例和關鍵 App

確認哪些使用者群組屬於關鍵業務單位。優先針對這些群組進行測試，並著重評估對這些團隊影響最大的使用案例和 app。

平衡團隊的優先處理事項

每個星期，確認你的專屬團隊成員、跨職能組長和其團隊可用的工作時間。請專屬團隊開始進行各項測試程序，然後邀請各個關鍵業務單位的組長和團隊成員加入。



提交意見回饋

你可以透過提供意見回饋給 Apple 工程團隊和 AppleCare，協助 Apple 為你組織環境中的問題理出頭緒，進行修正，並為你的使用者進一步提升 macOS、iOS 與 iPadOS。

提交意見回饋給 Apple

Apple 為你提供穩固的工具來提交意見回饋。「使用者意見程式」適用於 iPhone、iPad、Mac 與網頁，讓你更輕鬆提交有效的錯誤報告，並針對 API 及工具提出強化要求。愈早提出意見回饋，愈有利於你的疑慮在新的公開版本中及時修正。這款 app 可供擷取失敗案例當下所發生的事件。在你登入 app 並提交意見回饋之後，會收到一個「Feedback ID」，你可協同你的團隊與 Apple 利用這個「Feedback ID」來進行後續追蹤。

使用者意見程式 App

這款 app 可供擷取失敗案例當下所發生的事件，並報告無法與 IT 系統、服務或 MDM 政策正常搭配運作的任何項目。例如，如果自訂 app 未正常透過 VPN 連結通道進行通訊，即可使用「使用者意見程式」app。在 iOS 或 iPadOS 裝置上，請從主畫面啟動「使用者意見程式」，然後擷取失敗案例當下所發生的事件。在 macOS 電腦上，請由 Finder 啟動「使用者意見程式」。在你登入 app 並提交意見回饋之後，會收到一個「Feedback ID」，你可協同你的團隊與 Apple 利用這個「Feedback ID」來進行後續追蹤。你也可以在 app 的「已送出」區段下方，檢視先前提提供的意見回饋。

Feedback Assistant 網站

使用此工具可提交與自訂 app 相關的任何錯誤、要求增強 API 和開發者工具的功能，並追蹤提交的項目。與自訂 app 相關的問題，可能是源自 Beta 版的框架錯誤，或是 app 程式碼出現錯誤時所導致的框架變更。如果問題看起來像是框架錯誤，則內部或第三方 app 開發團隊應該在錯誤報告裡，以可執行的 Xcode 計畫案形式附上你所建立的範例程式碼，然後使用 Feedback Assistant for Developers 網站提交。

進一步了解 Feedback Assistant：

feedbackassistant.apple.com

附註：透過與個人 Apple ID 相關聯的 Feedback Assistant 記錄的錯誤，不會列入 AppleSeed for IT 的優先處理佇列當中。如果 Apple 裝置或 app 無法在你的 IT 系統及服務或是 MDM 政策上正常運作，請使用與組織相關聯的「管理式 Apple ID」，透過「使用者意見程式」app 提供意見回饋。

精準撰寫錯誤報告

在 Beta 版測試流程中及早提交錯誤報告，是修正這些錯誤最有效的方式。提交錯誤報告時請盡可能具體說明，每回提交也請限定在一個問題。請如下列建議事項所示，盡可能提供詳細資訊，如此不但能協助 Apple 將資訊有效地發布給特定工程團隊，還能避免 Apple 後續要求提供額外資訊。如有資訊尚待補充之處，Apple 人員將會與你聯絡。

- 請為錯誤加上說明性的標題，讓 Apple 團隊可輕易地參照到你的問題。
- 清楚描述你預期發生的情況以及實際發生的情況，以及你認為該情況構成問題的理由。
- 提交呈現裝置行為和使用者介面範例的螢幕快照和 / 或影片。
- 清楚扼要地列出 Apple 重現問題所需的步驟。
- 收集並附上任何與這個問題相關的 iOS 及 iPadOS 裝置記錄或 macOS 主控台記錄。
- 可以的話，請提供可重現的測試案例。

進一步了解記錄、可重現的測試案例以及其他詳細資訊：

appleseed.apple.com/sp/help/feedback

查看你的意見回饋

你可以使用「使用者意見程式」app，查看自己已提交或是儲存為草稿的意見回饋。你也可以查看是否有任何意見回饋需要你採取其他行動或是提供額外資訊，並在新的 Beta 版本已修正問題時收到通知。檢閱 AppleSeed for IT 針對每一個 Beta 版軟體提供的版本附註，以了解先前 Beta 版進行錯誤修正的相關摘要。

取得 AppleCare 協助

透過你的 AppleCare OS Support 方案合約，你可確認舊版軟體中發現的問題，在新的 Beta 版軟體中獲得修正。你可以向 Apple 系統工程師 (SE) 尋求測試協助，並告知他們你透過「使用者意見程式」app 所回報的部署障礙問題。這群經驗豐富的 Apple 專員可迅速引導你進行測試、提交意見回饋，以及追蹤任何問題。

附註：透過 AppleCare 所記錄的意見回饋，將不會列入 AppleSeed for IT 中的優先處理佇列。建議你同時透過「使用者意見程式」app 並使用與組織相關聯的「管理式 Apple ID」提交意見回饋。

與你的解決方案供應商合作

為確保你的 app 和裝置可與 Beta OS 發行版本正常搭配運作，請務必與支援 Apple 平台的第三方廠商合作，同時測試他們的 Beta 版解決方案。

MDM 解決方案供應商

請確保你的 MDM 解決方案供應商平台可持續支援新的 macOS、iOS 與 iPadOS Beta 版本，並按照他們推行新功能支援的時間表來作業。如果你的 MDM 廠商提供 Beta 版解決方案，也請加入他們的 Beta 版方案。理想情況下，你應該在同樣執行最新 Beta 版本的裝置上，測試 Beta 版 MDM 解決方案的管理功能，這樣一來，你便能全面地了解員工即將獲得的體驗。

App 開發者

由於你的員工借助 app 來完成日常職務，因此 App Store 提供的關鍵 app 若與新的 Beta 版發生相容性問題，請通知 app 開發者。這項原則也適用於你的組織所用的其他任何軟體解決方案。

其他廠商

你可向你的網路、VPN、藍牙裝置連線和配件供應廠商提出要求，由他們協助確保你的 Apple 裝置可以在組織環境內正常運作。在你準備進行網路升級時，你的網路供應商則可協助你確立評估與推行的策略。

推行前的準備

一旦 Apple 公開發行新的 macOS、iOS 與 iPadOS 版本，請鼓勵使用者在這些版本完成認證後立即安裝，並協助員工認識全新功能。



認證公開發行版本

新版軟體公開發行之後，請迅速進行評估。一旦你確信所有功能都如預期運作之後，請鼓勵使用者盡快更新所屬的 Apple 裝置。

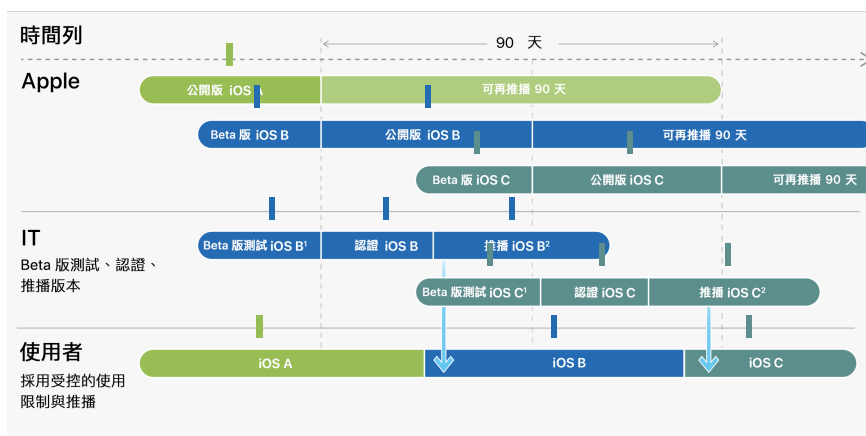
讓整個團隊都參與

即使你的團隊一直都在測試各個 Beta 版本，仍請務必先對公開發行版本執行充分的最終評估，再建議使用者更新裝置。專屬團隊應該優先評估最新的發行版本，有條理地測試所有關鍵使用案例。在此同時，也請相關業務單位的團隊成員測試關鍵使用案例。

排定軟體更新的時程

即便你希望員工在新版問世後儘速完成裝置更新，但有些情況是當你還在驗證上一版產品時，新版就已經發行了。你可以透過最新版的 macOS、iOS、iPadOS，甚至是 tvOS，暫時限制使用者透過無線傳輸方式將裝置更新為最新的作業系統，這樣你就有足夠的時間及彈性可以全面完成軟體認證。當你準備就緒，除了可以選擇希望使用者下載和安裝的版本，還可以直接將其推播給使用者。

在此情境中，IT 先前已經完成了「OS A」版本的測試、認證及推播。下圖說明當受監管裝置上套用了 MDM 限制時，管理其他發行版本的方式。



1. 在 Beta 版測試階段，你可在 MDM 中設置指定時間限制，以防止使用者在版本公開發行時自行更新裝置。
2. 一旦你完成認證，無需等待限制到期即可推播軟體更新。然而，延遲時間結束後，使用者將會收到通知，提醒他們更新至啟動延遲當時可用的最早版本。

下列功能將允許你根據組織的需求，限制和推播更新：

管理式軟體更新

你可以針對任何受監管的 macOS、iOS、iPadOS 及 tvOS 裝置傳送 MDM 限制，以防止使用者在特定期間內透過無線傳輸方式手動更新裝置。如果使用者具備存取 iOS、iPadOS 及 tvOS 裝置的權限，仍舊可以透過 Apple Configurator 或是 macOS 上的 Finder 來更新裝置。當執行此限制時，預設延遲時間是 30 天，並在 Apple 發行作業系統更新時啟動。然而，你可以變更防止更新的預設天數，從 1 到 90 天不等。延遲天數到期之後，使用者就會接獲通知，提醒他們更新至啟動延遲當時可用的最早作業系統版本。

啟動的軟體更新

完成軟體版本的認證之後，建議你使用 MDM 指令將軟體更新推播至受監管裝置，以提醒使用者更新裝置。MDM 解決方案現在將提供可讓你推播的軟體更新列表。如果在使用者處於受控的軟體更新限制的情況下推播軟體更新，當 Apple 公開發行下一個軟體更新時，將再次啟動限制。你還能使用此 MDM 指令分隔更新的下載和安裝，避免中斷裝置的使用，並允許使用者在更方便的時間安裝。安排其他時間進行安裝，也讓你能在推播更新之前，先行通知員工。

附註：在 macOS 裝置上，軟體更新僅限於作業系統更新。Safari、安全性更新，或是其他 macOS 補充更新則不受限制。

進一步了解如何最有效地更新 iPhone、iPad 或 iPod touch：

support.apple.com/zh-tw/HT204204

向員工傳達後續步驟

以下所列，是向使用者傳達如何更新 Apple 裝置與安裝重要 app 時的一些考量事項。將資訊傳達給整個組織時 (包括內部或第三方 app 開發者)，切記要保持資訊透明。

- 在上線當天寄送電子郵件、更新網頁，或是使用內部通訊工具傳送公告。你可能需要註記還有哪些領域的運作尚待加強。
- 將常見問題與支援資訊發布至內部網站或 Wiki，包括已修復的問題、知識庫文章，新功能相關資訊，以及回報問題的最佳方式。
- 安排後續追蹤的午餐研討會、產品視訊會議，以及網路研討會。
- 向所有職能單位提醒持續測試 Beta 版軟體的重要性與價值，並將 Beta 版相關資訊分享給有需要的所有人員。

針對新功能為使用者提供教育訓練

當使用者了解到 macOS、iOS 與 iPadOS 新功能所能帶來的益處和樂趣，就更有可能會迅速進行升級。請告訴他們，新的發行版本有助於維持裝置安全，並能協助他們提升生產力。在通訊內容中，務必加入內部和外部資源的連結，以利他們取得有關 Apple 最新工具、功能和 app 的其他相關資訊。

總結

能為終端使用者提供最佳技術，Apple 對此感到相當自豪。你可以藉由適當管理 Apple 平台生命週期，讓全企業都能享有這項優勢。在整個 Beta 發行過程中，有條理地測試 app 和生態系統，可讓你及早享受到公開發行版本的優勢，進而提供新功能、增強安全性、員工生產力，以及營運完整性。

了解 macOS 的部署、管理與安全功能：

support.apple.com/zh-tw/guide/deployment-reference-macos/welcome/web

了解 iOS 與 iPadOS 的部署、管理和安全功能：

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

了解 IT 適用的行動裝置管理設定：

support.apple.com/zh-tw/guide/mdm

了解「Apple 商務管理」：

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

了解「企業適用的管理式 Apple ID」：

apple.com/business/docs/site/

[Overview_of_Managed_Apple_IDs_for_Business.pdf](#)

了解 Apple at Work：

www.apple.com/tw/business/

了解 IT 功能：

www.apple.com/tw/business/it/

了解 Apple 平台安全性：

support.apple.com/zh-tw/guide/security/welcome/web

瀏覽適用的 AppleCare 方案：

www.apple.com/tw/support/professional/

探索 Apple Training and Certification：

training.apple.com

洽詢 Apple 專業服務：

consultingservices@apple.com

© 2020 Apple Inc. 保留一切權利。Apple、Apple 標誌、AirPlay、AirPrint、Apple TV、Bonjour、FaceTime、「檔案保險箱」、iMessage、iPad、iPhone、iPod touch、iTunes、Mac 與 macOS 是 Apple Inc. 在美國及其他國家或地區註冊的商標。Swift 是 Apple Inc. 的商標。App Store、AppleCare、Apple Books、iCloud、「iCloud 雲碟」、「iCloud 鑰匙圈」與 iTunes Store 是 Apple Inc. 在美國及其他國家或地區註冊的服務標章。IOS 是 Cisco 在美國及其他國家或地區的商標或註冊商標，依授權規定使用。此處提及的其他產品和公司名稱可能為其所屬公司的商標。產品規格可能依情況有所變動，恕不另行通知。本素材僅供參考資訊用途；Apple 對其使用不承擔任何責任。