

APPLE OS

Guide de mise à jour

Tout ce que vous devez savoir pour vous préparer à l'arrivée de macOS Big Sur, iPadOS 14, iOS 14 and tvOS 14





Des mises à jour des systèmes d'exploitation Apple sont disponibles. Êtes-vous prêt ?

De nouvelles versions très prometteuses de macOS (pour le Mac), iPadOS (pour iPad), iOS (pour iPhone) et tvOS (pour l'Apple TV) seront bientôt disponibles. Votre tâche est simple : faire bénéficier vos utilisateurs de leurs nouvelles fonctionnalités sans perturber les workflows ni ralentir la productivité.

Plus facile à dire qu'à faire, penseront la plupart des services informatiques, surtout en sachant à quel point les utilisateurs Apple apprécient de pouvoir faire évoluer rapidement leurs appareils. Et maintenant, la bonne nouvelle. Chez Jamf, forts d'une expérience de plus de 17 ans, nous sommes à vos côtés pour vous guider étape par étape afin de réussir vos mises à jour Apple, que ce soit avec votre première, cinquième ou 17e version de l'OS.

En quoi une mise à jour Apple est-elle différente ?



Apple se distingue des autres écosystèmes en sortant de nouvelles versions majeures de ses systèmes d'exploitation macOS, iOS, tvOS et pour la première fois, iPadOS, chaque année. La simplicité de la procédure, associée à la gratuité des mises à jour, contribue en outre à un fort taux d'adoption par les consommateurs.

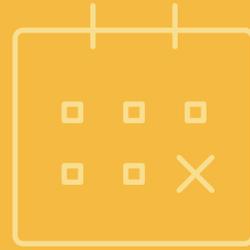
Cette tendance est accélérée encore davantage par l'intégration verticale du matériel et des logiciels d'Apple : tout nouveau Mac, iPad, iPhone, Apple TV ou Apple Watch sera toujours livré avec la dernière version en date du système d'exploitation, laquelle ne peut être remplacée par une version antérieure. Il n'en va pas de même pour Windows et Android, où la fragmentation matérielle et logicielle est un défi majeur pour les organisations, l'informatique et les utilisateurs.

Lorsque les périphériques utilisent d'anciens logiciels, la cohérence, la sécurité et l'expérience de l'utilisateur sont toutes compromises. Et c'est particulièrement vrai lorsque les

entreprises tentent de prendre en charge une variété de périphériques et de plateformes OS avec une solution de gestion unique. Sans les complications et coûts liés aux licences, les mises à jour Apple initiées par l'utilisateur peuvent être facilement réalisées par les utilisateurs finaux de manière autonome. Cela explique notamment pourquoi les systèmes d'exploitation d'Apple ont le taux d'adoption le plus élevé de tous les écosystèmes.

Si les utilisateurs finaux sont aussi impatients d'accéder à de nouvelles fonctionnalités, vous n'en demeurez pas moins responsable du maintien des contrôles de sécurité et de l'inventaire précis des systèmes à tout moment.

Ce guide vous aidera à acquérir une parfaite compréhension des nouveaux systèmes d'exploitation et à bien vous préparer pour un déploiement impeccable d'une mise à jour. Vous apprendrez à limiter les perturbations ainsi qu'à éliminer les interruptions imprévues, tout en acquérant les connaissances nécessaires pour apporter de la valeur à l'organisation et accompagner les utilisateurs dans leurs mises à jour macOS Big Sur, iPadOS 14, iOS 14 et tvOS 14.



Pourquoi installer la mise à jour le jour même

Il existe quatre grandes raisons pour les organisations d'adopter les nouvelles versions et d'autoriser les utilisateurs finaux à mettre leur(s) appareil(s) à jour dès la sortie des nouveaux systèmes d'exploitation :

1 Minimiser les failles de sécurité

Les anciennes versions des logiciels sont toujours moins sécurisées. Il est dans votre intérêt d'autoriser et d'encourager les utilisateurs à installer les derniers systèmes d'exploitation. Votre organisation sera ainsi prémunie contre les risques d'atteintes à la sécurité des données et de failles du système que pourraient lui faire courir des appareils non mis à jour.

2 Maintenir le niveau de satisfaction des utilisateurs finaux

Apple apprend aux utilisateurs à garder leurs logiciels à jour. Pour leur part, les utilisateurs Apple comptent bien réussir la mise à jour de leur(s) appareil(s) dès qu'un nouveau système d'exploitation est disponible. Les mises à jour le jour même répondent à cette attente.

3 Maintenir le niveau de productivité des utilisateurs

Les derniers systèmes d'exploitation introduisent de nouvelles fonctionnalités qui améliorent l'efficacité et la productivité. Lorsqu'ils sont découragés d'effectuer la mise à jour le jour même, les utilisateurs ne peuvent pas tirer parti des fonctionnalités utiles, comme les fonctions multitâches améliorées de macOS Big Sur, iPadOS 14, et iOS 14.

2 Accédez à de nombreuses nouvelles fonctionnalités de gestion

Vous aurez non seulement accès aux nouvelles fonctions de gestion de l'écosystème Apple, mais pourrez aussi personnaliser et configurer de nouvelles fonctionnalités d'utilisation en fonction des besoins propres à votre environnement.

Le programme de logiciels bêta



La meilleure défense est une bonne attaque. Armez-vous d'avant-premières des prochaines versions du logiciel bêta d'Apple pour avoir un premier aperçu de l'impact des nouvelles versions et fonctionnalités du système d'exploitation sur votre entreprise.

Apple met régulièrement à jour ses systèmes d'exploitation. Ainsi, en participant au programme bêta, vous bénéficiez de plusieurs mois de tests avant la sortie de toute nouvelle version. Apple propose des programmes bêta payants pour les développeurs et gratuits pour le grand public pour macOS, iPadOS, iOS et tvOS. Le compte développeur payant coûte généralement 100 \$ par an, mais il offre un accès à des ressources supplémentaires, comme les notes de version.

Pourquoi Beta ?

1 Le cycle bêta de ces systèmes d'exploitation comporte généralement plusieurs phases. En y participant dès le départ et en communiquant vos commentaires à Apple, vous multipliez les chances que les fonctionnalités et les problèmes qui vous concernent soient pris en compte. Et si vous êtes le premier à soumettre un rapport de bogue à Apple, vous aurez une visibilité sur le statut de votre ticket. Autrement, les

bugues dupliqués sont clos et vous ne pouvez pas suivre l'état d'avancement chez Apple

2 En participant au programme bêta, vous pouvez non seulement tester de nouvelles fonctionnalités et la compatibilité avant tout le monde, mais aussi mieux comprendre leur impact sur l'expérience de l'utilisateur final. Connaître les réglages qui ont été ajoutés, les fonctionnalités déplacées ou les changements de nom peut vous conduire à apporter les modifications nécessaires à vos supports de formation, kits d'accueil, etc. Votre organisation est ainsi mieux à même de se préparer aux changements apportés à l'expérience de l'utilisateur final. Vous pouvez ainsi mettre en œuvre un modèle d'assistance et un plan de communication plus axés sur l'utilisateur.

3 Enfin, outre les nouveautés du système d'exploitation, tester la compatibilité en termes d'applications, d'infrastructure et de gestion est essentiel pour assurer la continuité de vos offres logicielles actuelles dans votre environnement. Nous vous recommandons de rechercher les éventuels problèmes rencontrés sur leurs applications déployées avec des versions bêta d'Apple. Si un problème est décelé, le signaler au fournisseur correspondant garantira le bon fonctionnement des applications avec la version officielle de l'OS d'Apple.

Le

programme de logiciels bêta

Conseils pour tester les logiciels bêta

Utilisez du matériel dédié pour tester les préversions sur des appareils Mac, iPad, iPhone et Apple TV. Comme toujours, évitez d'utiliser du matériel personnel ou essentiel à votre activité pour des tests bêta. Il est important de tester non seulement vos outils professionnels avec les versions bêta d'Apple, mais aussi votre solution de gestion des appareils. Quelle que soit la

solution utilisée par votre organisation pour gérer et sécuriser vos appareils Mac, iPad, iPhone ou Apple TV, elle doit proposer des programmes bêta actifs toute l'année et pouvoir tester la compatibilité avec les logiciels bêta d'Apple sur tous vos appareils.



1
étape

Conduire des tests stratégiques



Pour de meilleurs résultats, assurez-vous de tester l'ensemble de votre base technique :

1 Infrastructure

Inclut tout ce qui se trouve en dehors de votre pile d'applications, comme le VPN ou le test des pilotes d'imprimante (qui doivent toujours être testés avec les nouveaux systèmes d'exploitation). Tester l'infrastructure n'est guère une préoccupation pour les organisations qui s'orientent vers un hébergement et des services dans le cloud.

2 Applications

Inclut toutes les applications, qu'elles soient basées ou non sur le Web. Si le temps vous manque pour tester toutes les apps, appuyez vous sur les déclarations des éditeurs en matière de compatibilité pour définir vos

priorités. Il vous est en effet recommandé de valider vous-même les applications dont l'éditeur ne met pas en avant les aspects de compatibilité sur son site Web, dans sa documentation ou dans ses communications directes.

3 Gestion

Inclut les solutions de déploiement et de gestion des appareils (MDM, EMM, UEM, etc.). Assurez-vous que votre solution de gestion des appareils vous permet de tester de nouvelles restrictions, capacités de gestion et fonctionnalités.

Il est important d'établir des priorités, surtout pour les organisations qui manquent de ressources. Répertoriez toutes les applications utilisées dans votre organisation et classez les par ordre d'importance pour votre activité (logiciel financier, logiciel GRC, progiciel de gestion intégrée, etc.). Commencez par les applications professionnelles stratégiques, puis passez aux applications de moindre importance, aux navigateurs et aux applications accessoires.

De nombreuses organisations hiérarchisent leurs priorités sur la base d'informations d'inventaire automatisées issues du fournisseur de leur solution de gestion des appareils, ainsi qu'en fonction de la fréquence d'utilisation (des plus utilisées au moins utilisées).

Songez à désigner un interlocuteur pour faire le lien avec les utilisateurs finaux dans chaque

service pris en charge (Finance, Marketing, Ventes, Technologie, RH, etc.) pour passer en revue leurs processus quotidiens. Demandez leur de vous expliquer leurs workflows et de vous montrer les outils qu'ils utilisent le plus. Ensuite, documentez chaque élément sous forme de feuille de calcul pour les tests..

En raison de l'architecture des applications iPadOS, iOS et tvOS, des tests allégés peuvent mieux convenir pour ces plateformes. Envisagez d'utiliser des outils de test automatisés comme Sellenium, TestPlant ou Sikuli, qui automatisent les tâches pointer-cliquer pour exécuter une tâche et la tester. Pour en savoir plus sur les infrastructures de test, consultez la certification ITIL.

Prévoir un processus de test axé sur l'utilisateur

étape

Pour documenter les cas d'utilisation, précisez les principales unités opérationnelles, le niveau critique, les applications, les tâches utilisateur et si la compatibilité a été validée. Exemple :

Unité	Criticité	Apps	Tâche utilisateur	OS	Validé
Marketing	Moyen	Word	« Je veux créer un document Word sur une machine qui vient d'être mise à jour, choisir la police Copperplate, puis l'imprimer sur une imprimante. »	macOS Big Sur	Oui

Comprendre les nouveaux systèmes d'exploitation



Les tests sont une chose, mais sachez que macOS Big Sur, iPadOS 14, iOS 14 and tvOS 14 possèdent des ensembles distincts de nouvelles fonctionnalités avec un impact unique sur votre environnement.

Vous trouverez ci-dessous des informations importantes sur ce que vous devez savoir lorsque vous évoluez vers chaque nouveau système d'exploitation. Pour une liste complète, consultez les ressources en ligne d'Apple, notamment les articles sur le site d'assistance..

Passer à macOS Big Sur

L'installation d'une mise à jour sur un Mac peut s'effectuer de différentes façons. La méthode la plus courante pour macOS est la mise à jour en place. C'est-à-dire que l'installation du nouveau système d'exploitation ne doit aucunement altérer les données utilisateur.

Ce type de mise à jour peut par exemple être effectué en envoyant une commande MDM aux Mac enrôlés dans Apple Business Manager ou Apple School Manager. Comme iOS, cette commande MDM lancera le téléchargement par vos appareils Mac du nouveau système d'exploitation d'Apple pour une installation automatique. Cette méthode

ne fonctionne toutefois que pour les appareils Mac enrôlés dans Apple Business Manager ou Apple School Manager.

Pour les appareils non enrôlés dans Apple Business Manager ou Apple School Manager, les clients Jamf effectuent généralement des mises à jour en place en intégrant à l'avance le programme d'installation de macOS dans le package fourni à l'utilisateur. Le programme d'installation de macOS est soit installé automatiquement par le service informatique, soit lancé par l'utilisateur final à travers Jamf SelfService (un catalogue d'apps d'entreprise). Pour économiser la bande passante réseau et maximiser la productivité des utilisateurs, le programme d'installation de macOS peut au préalable être mis en cache sur les systèmes éligibles à la mise à jour. D'autres mises à jour logicielles et changements de configuration peuvent être associés à la mise à jour pour garantir une transition en douceur.

Et l'imaging ? L'imaging, est actuellement remplacée par des technologies Apple natives. Dans l'avenir, les options d'imaging seront de moins en moins pertinentes pour gérer un déploiement Mac car ce n'est pas une méthode d'installation recommandée et n'est pas prise en charge par Apple. Elle peut ne pas inclure des informations spécifiques au modèle, telles que les mises à jour du programme interne.

Vous devez également être connecté à Internet pour installer la mise à jour macOS. Cela servira aux mises à jour du programme interne qu'Apple installe sur le Mac afin de renforcer davantage la sécurité de vos appareils. Seul le programme d'installation de macOS peut télécharger et installer ces mises à jour du programme interne, ce qui valide Apple en tant que source du programme interne critique. **En fait, l'installation de macOS Big Sur sur un Mac connecté en mode disque cible n'est plus prise en charge.**

Le seul processus de mise à jour avec l'imaging pris en charge pour macOS Big Sur exploite l'Utilitaire d'images système pour créer une image NetInstall. Bien que plus laborieuse, Apple prend en charge cette méthode. NetInstall ne fonctionne pas sur les appareils Mac dotés d'une puce T2 d'Apple ; c'est pourquoi d'autres méthodes doivent être envisagées.

Si vous devez effacer votre disque dur, il existe une option pour installer macOS et

effacer le disque dur en même temps. Après avoir téléchargé le programme d'installation de macOS Big Sur depuis le Mac App Store et l'avoir chargé via votre solution de gestion Apple, procédez au déploiement avec des règles en utilisant l'indicateur --eraseinstall avec la commande startosinstall. Cela ne fonctionnera que pour les ordinateurs convertis au système de fichiers Apple.

Les aspects ci-après sont également à prendre en considération pour préparer le passage à macOS Big Sur:

Système de fichiers Apple (APFS)

APFS, le système de fichiers Apple, fourni avec macOS High Sierra uniquement pour les disques SSD. Le système APFS est maintenant le système de fichiers standard pour tous les disques. Réexaminez les processus d'imaging car ils pourraient ne plus être pris en charge.

Comprendre les nouveaux systèmes d'exploitation



Citation client

« Il est formidable de pouvoir déployer une mise à jour du système d'exploitation Mac sans avoir à intervenir sur chaque machine. Jamf Self Service nous permet de donner toute l'autonomie à nos utilisateurs finaux pour lancer la mise à jour à leur convenance. »

Steve Wood
Endpoint Services Manager, Omnicom Group

Comprendre les nouveaux systèmes

3
étape



Volume système signé

macOS Big Sur introduit une technologie cryptographique pour protéger contre les altérations malveillantes, qui remplace le volume système séparé introduit dans macOS 10.15.

Pour les administrateurs informatiques, ce nouveau volume constitue un très gros fichier d'installation de macOS que les outils natifs de macOS ou Jamf Composer ne peuvent pas créer sous la forme d'un fichier .pkg, qui est la méthode la plus courante pour fournir des applications macOS.

Le volume système signé (SSV) de macOS Big Sur augmente la protection des fichiers système clés au-delà de la portée de tous les logiciels malveillants actuels et devrait résister aux attaquants les plus déterminés qui voudraient les modifier après le démarrage du système d'exploitation. Il protège également contre la corruption par inadvertance et garantit l'intégrité du système.

UAMDM = Supervision

Avec macOS Big Sur, l'inscription au service MDM approuvé par l'utilisateur (UAMDM) est automatiquement considérée comme "supervisée". Cela permet de prendre en charge de nouvelles fonctionnalités pour les appareils qui n'ont pas été enregistrés via l'inscription automatisée des appareils.

Les avantages :

- Possibilité d'exécuter des mises à jour de logiciels en tant que commande MDM
- Capacité à gérer Activation Lock sur les Mac T2
- Possibilité d'utiliser un Bootstrap Token pour aider à attribuer à certains utilisateurs un attribut chiffré SecureToken pour l'authentification FileVault

Bootstrap Tokens

Les Bootstrap Tokens sont désormais accessibles à tous les comptes qui ne disposent pas de SecureToken au moment de la connexion. Auparavant, les seuls comptes éligibles étaient soit les utilisateurs de comptes mobiles, soit l'administrateur créé lors de l'inscription automatisée de l'appareil

Mises à jour macOS gérées

Les mises à jour gérées permettent aux administrateurs MDM de retarder les mises à jour logicielles sur les appareils supervisés. En retardant la disponibilité des mises à jour logicielles, vous pouvez tester des applications et des infrastructures essentielles avant de les mettre à la disposition de votre équipe.



Passage à iPadOS 14 et iOS 14

Il existe deux options pour la mise à jour des appareils iPhone ou iPad : la mise à jour par l'utilisateur ou par l'IT. Si vous demandez à vos utilisateurs d'effectuer la mise à niveau, il leur suffira d'aller dans les paramètres de leur(s) appareil(s) et de lancer l'installation - aucune interaction IT n'est nécessaire. Si vos appareils sont gérés par Apple Business Manager ou Apple School Manager, le service IT a la possibilité d'envoyer une commande MDM pour télécharger et installer iPadOS 14 et/ou iOS 14 - aucune interaction avec l'utilisateur n'est nécessaire.

Voici quelques aspects à prendre en compte lors de la préparation de la mise à niveau vers iOS/iPadOS 14 :

Apps intégrées

Auparavant, les administrateurs devaient empêcher la suppression de toutes les applications. Désormais, les administrateurs peuvent marquer les applications critiques comme fixes. Les applications VPN qui doivent être installées pour assurer une bonne connectivité au réseau ou les applications Jamf

comme le Self Service. Pour les administrateurs informatiques, ce nouvel ajout offre de nombreuses possibilités.

Réglage des fuseaux horaires

iOS 14 introduit une commande permettant de définir le fuseau horaire des appareils gérés, afin qu'ils reflètent le fuseau horaire approprié sans interaction de l'utilisateur. Auparavant, les appareils devaient activer les services de localisation lors de l'enrôlement pour que la date et l'heure soient automatiquement définies en fonction du lieu où l'appareil est utilisé.

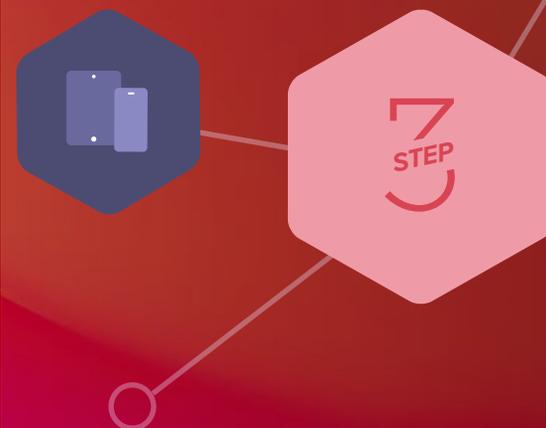
Allocation aléatoire d'adresses Wi-Fi MAC

Dans iOS 14 et iPadOS 14, lorsqu'un appareil se connecte à un réseau Wi-Fi, il utilise une adresse MAC aléatoire pour renforcer la confidentialité et la sécurité. accounts for the first time.

Gestion des notifications

Un nouveau paramètre pour contrôler les notifications avec Face ID. Cela garantit que les notifications ne sont pas révélées sans l'intention de l'utilisateur avec Face ID.

Comprendre les nouveaux systèmes d'exploitation.



Comprendre les nouveaux systèmes d'exploitation

7
étape



Passage à tvOS 14

Les appareils TV permettent en effet un partage sans fil sans aucun adaptateur, tout en offrant une expérience de salle de conférence moderne. L'Apple TV est également très pratique pour la signalisation numérique et l'orientation dans certains secteurs, comme l'hôtellerie.

En s'appuyant sur les fonctionnalités de gestion introduites avec tvOS 12 et tvOS 13, tvOS 14 donne aux entreprises encore plus de contrôle sur l'expérience Apple TV.

Voici quelques éléments à prendre en compte pour préparer la mise à jour vers tvOS 14 :

Mise à jour par des commandes MDM

Les appareils tvOS peuvent désormais être mis à jour par une commande MDM comme iOS, en spécifiant notamment la version de tvOS disponible sur laquelle vous souhaitez les mettre à jour.

Mises à jour automatiques

tvOS se mettra automatiquement et silencieusement à jour avec la dernière version du système d'exploitation dès que possible sans interrompre les utilisateurs. Ceci sauf si les mises à jour sont différées par un profil de configuration ou si l'Apple TV fonctionne en mode "single app".

Une bonne connaissance des nouveaux systèmes d'exploitation, une planification minutieuse et une parfaite compréhension de l'impact potentiel pour les utilisateurs finaux en amont de la mise à jour peuvent minimiser les perturbations, de même que réduire le nombre de tickets support et d'utilisateurs mécontents. Ensuite, pensez à bien communiquer avec les acteurs concernés :

Tenez l'équipe InfoSec au courant

L'utilisation de certaines fonctionnalités grand public proposées par Apple peut ne pas être approuvée par l'équipe chargée de votre sécurité informatique. C'est pourquoi les spécifications MDM sont mises à jour pour désactiver ces fonctionnalités. Organisez une réunion avec votre équipe chargée de la sécurité informatique pour passer en revue les fonctionnalités pertinentes pour votre organisation.

Dressez un plan de test et échangez avec votre équipe de sécurité informatique sur ces nouvelles fonctionnalités. En participant aux programmes bêta d'Apple (si votre solution de gestion des appareils le permet), vous pouvez bloquer de manière préventive toutes les

fonctionnalités qui préoccupent votre équipe de sécurité informatique avant leur mise à la disposition des utilisateurs finaux sur les appareils gérés.

Préparation des utilisateurs finaux

1 Tous les utilisateurs finaux n'ont pas conscience du temps que prend la mise à jour d'un Mac. Informez les utilisateurs sur le temps moyen de mise à jour et conseillez-les sur le meilleur moment de la journée pour son installation.

2 Recommandez à vos utilisateurs finaux de faire une sauvegarde de leur(s) appareil(s) avant d'installer la mise à jour. Cela s'applique aux sauvegardes localisées et iCloud.

* Si vous utilisez un outil de sauvegarde centralisé pour macOS, pensez à intégrer la sauvegarde dans vos procédures internes de mise à jour.

3 Instaurez une règle selon laquelle les utilisateurs ont 30 jours pour installer la mise à jour, ou informez-les que vous installerez la mise à jour pour eux. La conformité PCIDSS requiert 30 jours.

En matière de mise à jour, mieux vaut trop communiquer. Par email, intranet ou, si votre solution de gestion des appareils le permet, votre catalogue d'applications Jamf Self Service pour avertir les utilisateurs et leur fournir de nombreux conseils au préalable.

Plan de communication sur les mises à jour





Une mise à jour réussie

Les prochains systèmes d'exploitation d'Apple, macOS Big Sur, iPadOS 14, iOS 14 et tvOS 14, apportent des capacités innovantes à toutes les entreprises.

Une approche rationalisée des mises à jours Apple garantit le respect des mesures de sécurité, le maintien d'un inventaire précis des systèmes tout en évitant les temps d'arrêt. Une solution de gestion adaptée à l'écosystème Apple vous permet de bénéficier des derniers systèmes d'exploitation Apple sans nuire aux utilisateurs finaux ni imposer de contraintes excessives au personnel informatique.

Depuis plus de dix ans, nous offrons une assistance le jour même pour toutes les versions d'Apple, afin que les entreprises puissent profiter des nouvelles technologies Apple dès qu'elles sont disponibles.

Contactez-nous

Ou contactez votre revendeur agréé Apple préféré pour essayer
Jamf.