



Gestion du cycle de vie des applications avec Jamf : Déterminer la marche à suivre pour votre organisation



« Il y a une application pour ça »

Essayez de compter les différents logiciels et applications dont vous et vos utilisateurs avez besoin au cours de n'importe quelle journée de travail. Le nombre d'applications utilisées dans une organisation peut être intimidant pour un administrateur informatique, en particulier lorsqu'il s'agit de déployer, gérer, conserver et éliminer graduellement chacune d'elle en fonction des besoins. La gestion de chacune de ces applications tout au long de leur cycle de vie est appelée **Gestion du cycle de vie des applications**.

La gestion du cycle de vie des applications d'une entreprise est le workflow cyclique qui examine l'ensemble des différentes étapes d'une application. Chaque étape joue un rôle important dans la stratégie des applications de chaque organisation.

Ce guide fournit une présentation détaillée du cycle de vie pour montrer les différentes voies qui s'offrent aux administrateurs informatiques lorsqu'ils cherchent à :

- Sourcer des applications
- Héberger des applications
- Déployer et mettre à jour des applications
- Examiner l'expérience des utilisateurs avec des applications
- Faire des rapports sur des applications

Les applications sont le socle de l'expérience de l'utilisateur final : on les retrouve à chaque étape du parcours de l'utilisateur. Si l'on tient compte de chacun de ces points critiques et développe un plan complet pour l'ensemble du cycle de vie, l'écosystème d'une organisation reste organisé, efficace et sécurisé.

L'importance de la gestion du cycle de vie des applications

Chaque société, établissement scolaire et organisation, quelle que soit sa taille, doit avoir une stratégie d'applications. Ces stratégies d'applications sont spécifiques aux besoins et workflows de chaque organisation et visent à améliorer trois domaines majeurs : la posture de sécurité, la conformité et la productivité des utilisateurs finaux.

En examinant votre stratégie d'applications à travers le prisme du cycle de vie complet des applications, et en constatant comment cette stratégie influence une organisation, les administrateurs informatiques peuvent offrir aux utilisateurs finaux une expérience optimale, tout en développant l'infrastructure d'applications nécessaire pour contribuer à la réussite de l'organisation. Une gestion incomplète du cycle de vie risque de créer des problèmes au niveau de l'application et dans l'ensemble de l'organisation.

L'incapacité à extraire fréquemment des informations sur l'utilisation des applications provoque un fouillis d'applications inutiles, et les applications non utilisées coûtent de l'argent à l'entreprise. Par ailleurs, la création de rapports sur l'utilisation des applications permet de voir quelles applications ont besoin d'être mises à jour. La présence d'applications obsolètes sur les appareils d'utilisateurs crée des vulnérabilités potentielles, avec un risque d'exposition à un niveau nettement plus élevé. Outre les risques de sécurité sur les appareils eux-mêmes, le fonctionnement de ces applications obsolètes n'est pas fiable. Lorsque les utilisateurs ne peuvent pas compter sur leurs applications et logiciels, leur expérience est mise à l'épreuve et ils ne sont plus aussi motivés que sur un appareil bien géré.

En cas de dysfonctionnement, il est fort probable que plusieurs membres de votre organisation soient confrontés à des obstacles à leur productivité : il s'agit rarement d'un cas isolé. Cela signifie que des employés souffrent d'une mauvaise expérience et ne sont pas aussi productifs qu'ils le voudraient. Ils peuvent également envoyer des tickets d'assistance informatique pour obtenir des mises à jour ou faire réparer des applications défectueuses. Selon la taille de votre organisation, il peut s'agir de plusieurs centaines, voire milliers, d'utilisateurs. Même pour les organisations plus petites, cela signifie qu'un pourcentage important de vos utilisateurs peut freiner vos équipes, ce qui est tout aussi néfaste, voire pire.

Examinons chacun des aspects du cycle de vie de façon plus approfondie et les options à la disposition des administrateurs pour gérer les applications.



Sourcing des apps

Pour résumer, « d'où proviennent vos applications » ? Souvent, la réponse est « de partout » : l'App Store Apple, des paquets d'installation (fichiers .pkg) de divers fournisseurs et des fichiers de paquets créés manuellement. Lorsque vous planifiez, ou replanifiez votre stratégie, plusieurs éléments sont à prendre en compte pour chacune de ces sources.

App Store Apple

Tous les utilisateurs Apple ont entendu parler de l'App Store, le catalogue d'applications d'Apple. En plus d'offrir des millions d'applications, l'écosystème entier est associé en toute transparence à Apple Business Manager (ABM), à Apple School Manager (ASM) et à votre fournisseur de solution de gestion des appareils mobiles (MDM) tel que Jamf. L'App Store étant un pur produit Apple, étroitement intégré à ABM, ASM et votre MDM, il vous permet de trouver, d'acheter et de distribuer en masse des applications vérifiées sans logiciels malveillants et approuvées par Apple.



Avantages

Pratique, sécurisé, facilement accessible et mis à jour.



Inconvénients

L'App Store ne propose pas forcément toutes les applications qu'une organisation souhaite utiliser.

Paquets provenant de fournisseurs et créés manuellement

Les programmes d'installation d'applications en dehors de l'App Store utilisent des paquets. Les paquets d'installation provenant de fournisseurs peuvent être téléchargés auprès du développeur, puis transférés pour être utilisés via une règle au sein de Jamf Pro. Notez que les programmes d'installation varient selon les fournisseurs et ils n'utilisent pas tous des fichiers .pkg. Certains fournisseurs placent un fichier d'application dans une image disque (.dmg) qui devra ensuite être traitée et convertie en fichier .pkg par l'administrateur informatique. Jamf Composer est l'une des méthodes permettant de créer des paquets manuellement.



Avantages

Grande variété d'applications, la plupart des applications hors App Store très utilisées.



Inconvénients

Processus manuel fastidieux pour les administrateurs informatiques.

Que vos applications proviennent uniquement de l'App Store ou d'un mélange de sources, elles peuvent être hébergées, déployées, mises à jour et faire l'objet de rapports avec Jamf pour une gestion du cycle de vie complète.



Hébergement des apps

Vous devez savoir où une application est stockée et gérer cet emplacement. De nombreuses configurations modernes cherchent à profiter de l'infrastructure Cloud et de son accessibilité à partir de n'importe quel emplacement réseau. Mais dans certains cas, d'autres options d'hébergement sont utilisées, et même préférées. Les administrateurs doivent en être conscients.

App Store

Les applications obtenues dans l'App Store sont hébergées par Apple, et les appareils peuvent recevoir l'instruction d'installer la version la plus récente disponible via des commandes MDM Apple natives.

Les applications qui proviennent de l'App Store sont stockées et hébergées au sein de l'App Store. Ce n'est généralement pas un problème pour les administrateurs, car la gestion des applications de l'App Store est considérée comme très simple.



Avantages

L'App Store est intégré nativement dans chaque appareil Apple et compatible avec l'infrastructure MDM native pour les méthodes de livraison. De plus, la vérification et l'hébergement des applications sont assurés par Apple. Par ailleurs, l'achat en volume d'applications ne requiert pas l'utilisation d'un identifiant Apple (Apple ID) ou une stratégie d'identifiant Apple de la part de l'organisation.



Inconvénients

Les applications achetées en volume peuvent être configurées pour se mettre à jour automatiquement lorsque de nouvelles versions sont disponibles, via les paramètres MDM globaux, ou dans les paramètres de chaque application si des tests supplémentaires sont nécessaires.

Les développeurs de logiciels peuvent également créer des applications personnalisées qui seront vérifiées et hébergées par Apple, mais disponibles uniquement pour les organisations clientes dans l'App Store. Pour en savoir plus, consultez <https://developer.apple.com/custom-apps/>

Jamf Cloud Distribution Service (JCDS)

Jamf Cloud propose aux clients et administrateurs Jamf un hébergement facile des applications dans le Cloud, pour tous leurs paquets d'applications. Avec l'intégration transparente offerte par Jamf, il est facile de créer des paquets et de déployer des applications sur les appareils ciblés, où qu'ils soient.



Avantages

Jamf offre également aux administrateurs un workflow simple pour héberger leurs paquets d'applications et effectuer le déploiement sur les appareils ciblés.



Inconvénients

La plupart des organisations utilisent déjà un point de distribution Cloud et ne voient pas l'intérêt d'en ajouter un autre dans leur écosystème.

Point de distribution Cloud

Composant essentiel et courant de la plupart des configurations modernes, l'hébergement dans le Cloud permet d'accéder aux paquets d'applications quasiment n'importe où, à distance ou sur site.



Avantages

Une organisation peut avoir sa propre infrastructure Cloud configurée pour héberger des paquets d'applications, telle qu'Amazon S3, Akamai NetStorage ou autres. Elle peut utiliser cette infrastructure plutôt que JCDS si elle le souhaite pour déployer des paquets d'applications auprès des employés travaillant à distance, où qu'ils se trouvent.



Inconvénients

Pour certaines organisations, le coût associé n'est pas justifiable si elles peuvent utiliser JCDS avec Jamf Pro.

Point de distribution sur site/partage de fichiers

Certaines organisations peuvent avoir des exigences strictes qui interdisent l'utilisation de services externes hébergés dans le Cloud, ou des restrictions de bande passante réseau peuvent s'appliquer pour des emplacements spécifiques. Pour ces raisons, des points de distribution de partage de fichiers auto-hébergés peuvent être utilisés comme méthode alternative ou supplémentaire pour fournir des paquets d'installation.



Avantages

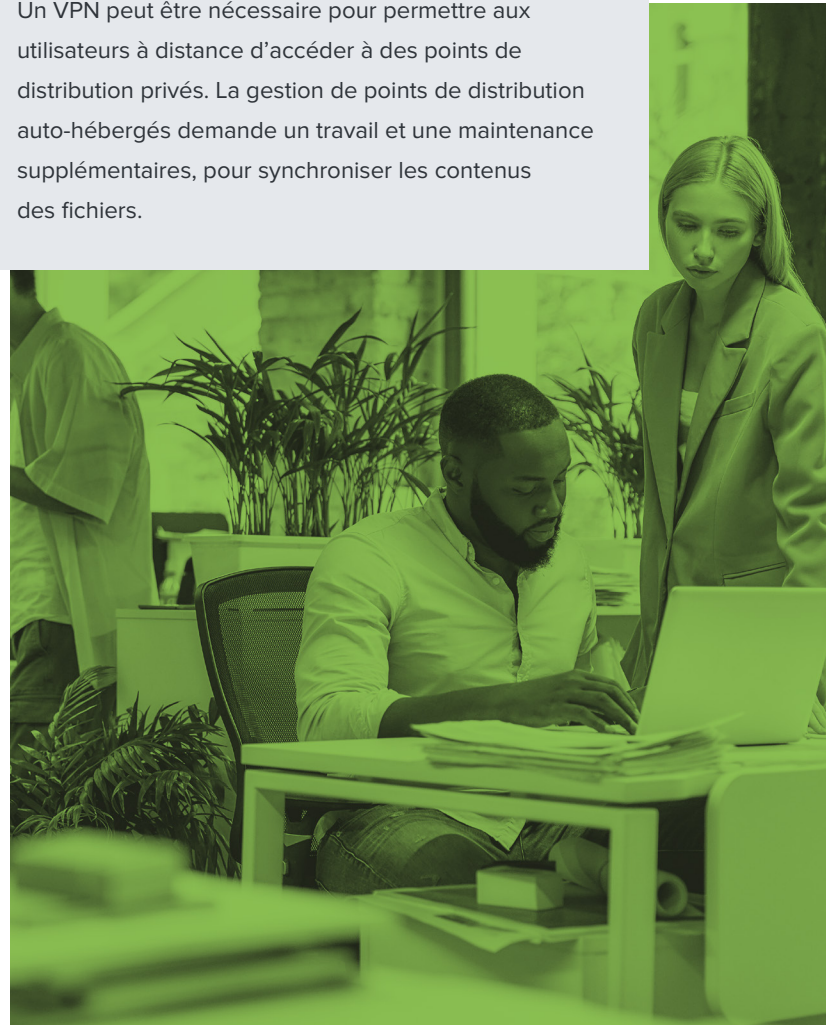
Les organisations peuvent gagner du temps et économiser de la bande passante réseau lorsque les paquets sont installés à partir d'un partage de fichiers local.



Inconvénients

Un VPN peut être nécessaire pour permettre aux utilisateurs à distance d'accéder à des points de distribution privés. La gestion de points de distribution auto-hébergés demande un travail et une maintenance supplémentaires, pour synchroniser les contenus des fichiers.

Le choix d'un emplacement pour l'hébergement et le déploiement des applications est crucial pour définir une stratégie plus agile de gestion du cycle de vie des applications. Un choix judicieux permettra une surveillance de l'ensemble de votre écosystème d'applications, garantissant une expérience irréprochable pour l'utilisateur final.



Déploiement des applications

Si le sourcing et la gestion de l'emplacement d'hébergement comptent, la part la plus importante du cycle de vie d'une application est sans doute le déploiement, la mise à jour et les correctifs. Par conséquent, il est essentiel que vous ayez un plan bien défini pour assurer ces trois éléments.

L'association des solutions gratuites Apple Business Manager (ABM) et Apple School Manager (ASM) d'Apple et d'un fournisseur MDM tel que Jamf forme la base idéale pour l'achat et le déploiement d'applications dans un parc informatique. Le programme d'achats en volume d'Apple simplifie et rationalise l'achat du nombre de licences nécessaires. Cependant, l'installation des applications sur les appareils peut se faire de différentes façons.

Tout a un rôle essentiel dans le choix de la méthode : le cas d'utilisation prévu de l'application, l'utilisateur final ayant besoin du logiciel et le niveau d'implication de l'utilisateur souhaité par le service informatique. Nous distinguons généralement trois méthodes :



Paquets et règles

Les administrateurs informatiques peuvent présenter les applications sous la forme de paquets, cibler des appareils ou des profils précis, et déployer les applications via une règle. Les règles permettent d'exécuter des scripts, de gérer des comptes et de distribuer des logiciels. Lorsque vous créez une règle, vous spécifiez les tâches que vous souhaitez automatiser, la fréquence d'exécution, l'élément déclencheur, et le périmètre (les utilisateurs et ordinateurs pour lesquels elle s'appliquera).



Self Service

Avec Self Service de Jamf Pro, les utilisateurs choisissent les applications dont ils ont besoin pour réussir. Cela donne aux utilisateurs la possibilité de collaborer avec leur service informatique et d'identifier les applications dont ils ont besoin, tout en permettant aux administrateurs d'offrir au personnel un éventail complet d'options approuvées.



Achat en volume

La distribution Achat en volume concerne des applications achetées dans l'App Store. Celles-ci sont distribuées via ABM ou ASM et associées à un profil de configuration dans Jamf Pro ou un Blueprint dans Jamf Now. Pour faire votre choix parmi ces applications, vous devez trouver celles qui répondent à vos besoins et objectifs en termes d'expérience utilisateur ainsi qu'au reste de votre stratégie d'applications.

Mise à jour des applications

Le déploiement correct des applications est un bon début, mais vous devrez les mettre à jour fréquemment. Les applications déployées via l'Achat en volume peuvent être mises à jour automatiquement dès que Jamf Pro est informé de la disponibilité de nouvelles versions dans l'App Store. Ces applications sont mises à jour en fonction des commandes de mise à jour et d'installation définies par l'administrateur dans Jamf Pro. Cela comprend la fréquence de mises à jour préférée de l'organisation. Mais qu'en est-il des applications qui ne se trouvent pas dans l'App Store, telles que Google Chrome et Adobe Creative Suite ?

Outre les applications mises à jour via l'App Store, il existe trois façons d'effectuer des mises à jour dans Jamf Pro :

Gestion des mises à jour automatiques d'une application

Certaines applications déployées fréquemment ont leurs propres outils d'assistance qui aident à l'automatisation des mises à jour logicielles. Ces applications peuvent être gérées à l'aide de profils de configuration avec des réglages personnalisés, déployés depuis Jamf Pro pour appliquer les mises à jour. Souvent, l'utilisateur est invité à mettre à jour l'application lorsque le fournisseur publie une nouvelle version.

La fonction Applications et Réglages personnalisés de Jamf Pro permet aux administrateurs de gérer aisément ces réglages pour appliquer des règles de mise à jour automatique. Pour certaines applications, telles que Google Chrome et la suite Microsoft Office, les réglages de mise à jour sont gérés nativement dans Jamf Pro. D'autres fournisseurs peuvent fournir un fichier de schéma personnalisé pour gérer facilement les réglages de leurs applications.

Règles Jamf Pro

Tout comme pour le déploiement initial de nombreuses applications, les règles Jamf peuvent être utilisées pour mettre à jour les applications. Les règles ont l'avantage de permettre diverses personnalisations pour les événements déclencheurs, le ciblage des appareils et l'expérience utilisateur. Tous ces attributs peuvent être définis pour chaque règle.

Les logiciels sans correctifs ne sont pas sécurisés. Vos plans de [gestion des correctifs](#) sont donc essentiels au succès de votre stratégie d'applications.

Règles de correctifs

Les administrateurs peuvent sélectionner les applications auxquelles ils souhaitent appliquer des règles de correctifs à partir du catalogue d'applications Jamf, ainsi que des flux de définitions de correctifs externes. Le catalogue d'applications Jamf est une liste comprenant déjà plus de 800 logiciels, offrant des capacités inégalées pour organiser et maintenir les versions afin de gérer les correctifs et de créer des rapports.

En plus des nombreux titres disponibles, l'[Éditeur de titres Jamf](#) permet aux administrateurs de créer et de gérer leurs propres titres dans le catalogue d'applications Jamf, ou de personnaliser les informations fournies par les définitions de titres d'applications Jamf. Ils peuvent aussi personnaliser la fermeture des applications et les notifications envoyées aux utilisateurs pour un correctif spécifique.

Expérience utilisateur avec les applications

Une stratégie d'applications complète permet d'optimiser l'organisation, l'efficacité et la sécurité sans nuire à l'expérience utilisateur. Il n'est pas toujours aussi facile qu'il n'y paraît d'équilibrer ces aspects, et il n'y a pas de méthode meilleure que les autres. Les utilisateurs veulent des applications qui fonctionnent, quand ils en ont besoin. Si tout est bien organisé, ils ne seront même pas conscients du rôle des administrateurs informatiques, qui travaillent à leur fournir une expérience sans faille avec les applications nécessaires à leur productivité.

En gardant toujours la sécurité à l'esprit, il est essentiel d'atteindre un juste équilibre en ce qui concerne l'implication ou non des utilisateurs dans le maintien à jour des applications. Vous pouvez décider de laisser les utilisateurs entièrement libres de choisir quand installer leurs applications, ou bien au contraire pousser les applications sans l'intervention de l'utilisateur. Pour atteindre l'équilibre qui vous convient, vous choisirez peut-être une combinaison des stratégies ci-dessous, en fonction des applications.



Installation silencieuse

Cette méthode est définie au moment de l'enrôlement et est incluse avec l'appareil. Dès qu'un utilisateur allume son appareil Apple, il a tout ce dont il a besoin (y compris les applications) selon les permissions accordées par l'administrateur, souvent en fonction de son identité Cloud. Les applications peuvent être installées initialement au cours de l'enrôlement ou via Self Service.



Après l'enrôlement initial sur l'appareil, les administrateurs devront décider comment ils prévoient de gérer les mises à jour régulières. Voici les différentes options envisageables :



Notifications

Les administrateurs peuvent encourager les utilisateurs à prendre de bonnes habitudes en les guidant pour que les mises à jour soient effectuées en temps voulu. Ils peuvent signaler qu'une mise à jour est disponible via des notifications, des badges et des rappels. Si cela ne suffit pas à motiver les utilisateurs à installer la mise à jour, des règles de correctifs peuvent être définies pour imposer la mise à jour après une période donnée. Les rappels sont un excellent moyen de combiner les mises à jour d'applications par l'utilisateur et celles imposées par le service informatique.



Mise à jour automatique

Il est impossible de tout gérer tout le temps, n'est-ce pas ? Les administrateurs peuvent accorder aux utilisateurs la liberté de mettre à jour et d'utiliser les applications qui garantissent leur productivité et améliorent leur utilisation de technologie. Vous pouvez toujours suivre quelles applications sont installées dans votre parc informatique et modifier la stratégie pour une application spécifique si vous souhaitez une gestion plus stricte des mises à jour.



Installation sans option de report

Les administrateurs peuvent choisir d'installer une application au plus vite sans donner à l'utilisateur l'option de reporter l'installation. Si cette méthode peut être considérée comme intrusive pour l'utilisateur, elle est cruciale lorsque les administrateurs doivent installer une application avec des mises à jour de sécurité importantes sans délai afin d'éviter des risques de sécurité éventuels. En raison de l'interruption potentielle pour l'utilisateur, cette méthode doit être utilisée avec précaution si les correctifs ne peuvent pas être planifiés pendant des périodes de travail calmes.

Si un utilisateur souhaite obtenir une application qui n'est pas disponible dans Self Service, le service informatique peut activer les [demandes d'applications](#), et donc autoriser un groupe d'utilisateurs à demander des applications iPad directement auprès de Jamf Self Service pour iOS. Ces demandes sont ensuite examinées, et le service informatique détermine comment procéder ou collaborer avec le demandeur.

En personnalisant l'expérience utilisateur, vous pouvez répondre directement aux besoins de votre organisation et à ceux de vos utilisateurs, tout en maintenant la sécurité des applications. Jamf vous permet de fournir l'expérience de votre choix, que votre stratégie d'applications soit fondée sur la responsabilisation des employés – qui sont libres de rechercher ce dont ils ont besoin – ou sur l'automatisation de l'ensemble du processus – de la sélection des applications au déploiement et aux mises à jour – afin que votre équipe puisse se consacrer entièrement à son travail.

Rapports sur les applications

Pour toujours adapter et améliorer une stratégie, il est essentiel de pouvoir surveiller et mesurer tout ce qui se passe, et réagir en conséquence. Les stratégies de gestion du cycle de vie des applications ne font pas exception à cette règle. La collecte de données et la création de rapports sur des aspects tels que les versions et l'utilisation des applications sur un parc informatique entier permettent aux administrateurs de lier les applications aux objectifs commerciaux réels, aux budgets et à la réussite de l'organisation.

Affichage de rapports

L'extraction de chiffres et la création de rapports concernant les applications sont utiles, mais vous devez aussi pouvoir visualiser les données et mapper les données des applications tout au long de leur cycle de vie. Cela vous permet de surveiller les chiffres clés, les indicateurs de performance et les moments nécessitant l'intervention du service informatique. Vous pouvez également activer la création de rapports sur le nombre d'applications de votre choix pour obtenir une représentation visuelle de l'état de mise à jour de votre parc informatique, même si vous n'appliquez pas activement de correctifs à chacune des applications que vous utilisez. Il existe plusieurs façons d'afficher ces rapports :



Dashboard Jamf Pro

Le dashboard Jamf Pro est intégré dans Jamf Pro et prêt à l'emploi, ce qui permet aux administrateurs informatiques de suivre le statut des applications sous licence. Il permet également d'ajouter une liste d'éléments, tels que des règles, des rapports de correctifs, des logiciels sous licence et plus encore.



Rapport sur les correctifs

Les rapports d'inventaire sur des applications particulières fournis à intervalles réguliers par les appareils permettent au service informatique de voir quelles versions d'applications spécifiques sont installées. C'est une étape essentielle pour prendre des mesures et surveiller les failles de sécurité potentielles. Ces rapports peuvent être exportés vers des formats CSV ou TXT faciles à partager.



Rapports sur les versions des apps

Découvrez quels appareils ont les versions les plus récentes des applications et prenez les mesures nécessaires.

Rapports sur l'utilisation des apps

Comprenez comment et par qui certaines applications sont utilisées. Prenez des mesures pour réattribuer ou révoquer des applications sur les appareils.





Recherche avancée

La recherche avancée permet aux administrateurs d'afficher uniquement les champs qu'ils souhaitent voir sur une application tout en leur permettant de configurer des critères pour afficher uniquement certains appareils ou utilisateurs. Les rapports de recherche avancée sont souvent utilisés pour combiner des rapports de correctifs avec d'autres critères connexes spécifiques afin de générer des rapports personnalisés.



Intégrations du Marketplace

par ex. Splunk,
Tableau

Donnez vie à vos données et représentez visuellement votre cycle de vie d'applications à l'aide d'outils tiers. Vous devez certes prévoir et planifier des coûts et un délai supplémentaire pour intégrer ces outils selon les préférences de votre organisation, mais ils vous permettront de présenter la réussite de votre stratégie de gestion à votre direction d'une façon nettement plus agréable qu'avec des feuilles de calcul. Il existe également la possibilité d'utiliser des API, comme l'envoi par Jamf Pro de webhooks à Slack ou à Teams avec PatchSoftwareTitleUpdated.

La voie à suivre

Il est important de rappeler qu'aucun plan de gestion du cycle de vie des applications n'est adapté à toutes les organisations, mais que toutes les organisations devraient avoir une stratégie de gestion complète du cycle de vie des applications. Que vous ayez besoin d'applications provenant de diverses sources et d'une gestion des correctifs bien rodée, ou de quelques applications triées sur le volet accessibles par chaque équipe dans Self Service, il est essentiel, pour garantir un environnement organisé, efficace et sécurisé, que vous sachiez d'où proviennent vos applications, où elles sont hébergées, comment elles sont déployées et mises à jour, et comment les rapports seront générés.

Une fois les applications dans la nature et les licences émises, les choses peuvent se compliquer. Une stratégie de gestion des applications bien pensée et exhaustive vous permettra d'économiser du temps, de l'argent et bien des soucis, tout en offrant une meilleure expérience utilisateur. Du sourcing des applications à la création de rapports, en passant par le déploiement uniformisé et les correctifs, Jamf est conçu pour assurer le succès de l'ensemble de l'organisation.

Découvrez comment Jamf peut améliorer votre stratégie d'applications.

[Demandez un essai.](#)