

ソフトウェアアプリケーションリリースのベストプラクティス

概要

サービスアプリケーションとしてのソフトウェアは常に進化しており、顧客に対して新機能と使用頻度が高い既存機能の改善を提供し続けています。これらの変更は、エンドユーザーにとって内容が明らかである場合も、アプリケーションがより効率的に機能するようなHTMLの微妙な変更である場合もあります。

これらの変更は一般的に、顧客からの要望ではなくアプリケーションの開発者自身が処理します。しかし、複数のソフトウェアアプリケーションが顧客レベルで接続されている場合、顧客はリリースに合わせて定期的なソフトウェアのメンテナンスを実行しなければならない場合があります。一般的な例として、複数のユーザー向けアプリケーションからデータをプッシュおよびプルするデータベースアプリケーションがあります。

WalkMeはこれらのさまざまなユーザー向けアプリケーションの上に構築されているため、WalkMeのコンテンツが最適な方法で機能するように、いくつかの基本的なソフトウェアリリースのベストプラクティスに注意する必要があります。

アプリケーションのリリーススケジュールを理解する

ほとんどのアプリケーションでは、年間を通じて定期的なリリースによる更新を行っており、本番リリースの1ヶ月前にこれらの更新を顧客に提供して適切なテストの時間を確保しています。これらのリリースの分類はアプリケーションのベンダーによって異なる場合があります。しかし、通常は以下のいずれかです。

1. メジャーリリース（一般的に2～3回/年）

- アプリケーションベンダーは、新機能のリリースと主要なユーザーインターフェースの更新を大規模なソフトウェア更新のバッチとして行います。これにより、更新の内容は大規模かつ相互依存的なものになり、ユーザーがソフトウェアをどのように操作するかを根本的に変更することができます。

2. マイナーリリース（多数）

- これらは、既存の機能またはプロセスを改善する小規模なソフトウェアの調整である場合が少なくありません。ユーザーエクスペリエンスが大幅に改善されるものの、メジャーリリースのサイクルからは離れている変更の場合、多くはメジャーリリースとは別にリリースされます。

3. ソフトウェアパッチ（多数）

- これらの多くは、ユーザーエクスペリエンスとソフトウェアの完全な動作を損なうバグに対処するものです。そのため、顧客の満足度を確保するために可能な限り早くリリースされます。

環境のヒエラルキーを理解する

エンドユーザーのソフトウェアへの準備状況のレベルを示すため、一般的にさまざまな環境が使用されます。最も基本的なレベルでは、アプリケーションにはProduction環境とサンドボックス/プレビュー環境があります。

- Production環境は、ビジネスが実際に使用している環境であり、実際のデータを格納し、実際のビジネスプロセスをトリガーします。
- サンドボックス/プレビュー環境は、生産をできるだけ密接にミラーリングする必要があり、できるだけ多くの問題を回避するためにProduction環境にリリースされる前に更新がテストされる領域です。

実際には、アプリケーションのサンドボックス/プレビュー環境には多くの異なるタイプが存在する可能性があります。実際のデータまたはテストデータを使用し、生産を密接にミラーリングしたものもあり、大きく異なるものもあります。また、サンドボックス/プレビュー環境がアプリケーションの更新をテストする能力に影響するような、さまざまなリリーススケジュールを提供する場合があります。このため、環境階層を理解することが重要でありWalkMeコンテンツがProduction環境で必要に応じて実行されるようにします。

WalkMeは、Production環境にできるだけ近いサンドボックス/プレビュー環境でコンテンツを構築およびテストすることを推奨しています。アプリケーションのメジャーリリースに備えて、新しい更新があり、本番環境で表示される更新の内容に可能な限り近い環境をテストすることをお勧めします。

WalkMeコンテンツの定期的なメンテナンス

アプリケーションのリリーススケジュールと環境の階層について理解することでWalkMeのコンテンツをいつ、どこで確認し、それがアプリケーションとともに進化していることを確かめる作業を計画することができます。品質保証テストのベストプラクティスについては、[こちらの記事](#)をご覧ください

WalkMeでは、30の最も重要なWalkMeアイテムInsightsの使用状況またはビジネスゴールを使用して優先順位を設定します)を選択し、メジャーリリースの予定から1~2週間前にプラットフォームの現在のバージョンで再生することをお勧めします。次に、次のリリースにアクセスできたらすぐに、新しいバージョンでその30のアイテムを再生します。こうすることで、最新リリースで変更された内容や以前に気づいていなかった可能性がある欠陥についての正確な理解ができます。