

Web: <http://www.ibm.com/mobilefirst/us/en/>
Twitter: www.twitter.com/ibmmobile
Web günlüğü: www.ibm.com/mobilefirst/blog/
Facebook: www.facebook.com/ibmmobile
Linkedin: www.linkedin.com/groups/IBM-Mobile-4579117/about
YouTube: www.youtube.com/ibmmobileenterprise
Tumblr: www.ibmmobilefirst.tumblr.com
Instagram: www.instagram.com/ibmmobile
Flickr: www.flickr.com/groups/ibmmobile/



IBM Connected 2013

Her Deneyim Bir Kazanım

IBM Hizmetleri ve Kurumsal Mobil Çözümler

Defne Erogul
defnee@tr.ibm.com

#connected

Mobilite nedir?

Aktivitelerin ve işlemlerin zamandan ve mekandan bağımsız olarak tamamlanmasına olanak sağlayan bir dizi işlemdir



Bir kablosuz ağa bağlı olan bir cihaz veya sensor (örneğin, akıllı telefon, tablet, dizüstü, ivme ölçer, kamera, tarayıcı, kol saati) aracılığıyla sağlanır



Makineden makineye işlevsellik dahil olmak üzere yeni hizmetler, pazarlar ve yetkinlikler oluşturma fırsatları yaratır (örneğin, uzaktan teşhis, iyileştirilmiş işlem gerçekleştirme)



İşletmeden işletmeye (B2B), işletmeden müşteriye (B2C), işletmeden çalışana (B2E) etkileşimleri kapsamaktadır



"Mobilite etkileşimin yeni yüzüdür"



Tablet bilgisayarlar hızla geleneksel PC'lerin yerini almaktadır

- Çeyrek bazında sevk edilen tablet bilgisayar sayısının 2014'ün ilk çeyreğinde PC'leri geride bırakması beklenmektedir
- Tablet bilgisayarları benimseyen kuruluşların her yıl %50 oranında artması beklenmektedir
- 2016 yılına kadar 375 milyon tablet bilgisayar



Mobil ticaretin toplam internet ticareti içerisindeki oranı artmaya devam etmektedir

- 2013 yılında, çevrimiçi satışların %15'i mobil aygıtlar aracılığıyla gerçekleşecektir; 2017'de bu oran %25'e ulaşacaktır



Akıllı telefonlar, satın alma sürecinde giderek daha fazla rol oynamaktadır

- Şu anda yaklaşık 1,4 milyar akıllı telefon abonesi bulunmaktadır ve akıllı telefonların benimsenme oranı gelişmiş pazarlarda %50'nin üzerine çıkmaktadır
- Tüketicilerin %45'i, telefonlarını mağaza içinde fiyat karşılaştırması yapmak için kullanmaktadır ve %65'inin telefonunda perakendeci uygulamaları bulunmaktadır
- Akıllı telefon sahiplerinin %94'ü, mobil aygıtlarını mağaza içinde kullandıklarını bildirmektedir



Giyilebilir teknoloji, büyümesinin başlangıç aşamasındadır.

- 2018 yılında sevk edilen aygıt sayısı 300-485 milyon arasında olacaktır
- 2014 yılında pazarın değerinin 1,5 milyar ABD dolarının üzerinde olacağı tahmin edilmektedir
- Tüketicilerin %50'si giyilebilir bilgi işlem hakkında bilgi sahibi değildir
- Spor ve sağlık, giyilebilir teknoloji pazarının yaklaşık %60'ını alacaktır



Mobil Kuruluş Araştırması, dünyanın farklı yerlerinden 600 katılımcı tarafından yanıtlanan bir çevrimiçi anket ile yaklaşık 30 bire bir mülakattan oluşmaktadır

Katılımcıların Demografik Özellikleri

Anketin Demografik Özellikleri

- Nisan 2013'te yapılmıştır
- 601 kişi katılmıştır
- 29 ülkeden katılımcı – 301 kişi gelişmiş ülkelerden, 300 kişi gelişmekte olan ülkelere
- 8 stratejik endüstriden en az 50 katılımcı: Bankacılık, Sigortacılık, Perakendecilik, Seyahat ve Ulaşım, Telekom, Devlet, Sağlık Hizmetleri, Otomotiv

Mülakatın Demografik Özellikleri

- Mobil stratejinin belirlenmesine doğrudan müdahil olan 30 üst düzey yönetici ile derinlemesine mülakatlar
- Mülakatlar 2013 yılının Mart ile Mayıs ayları arasında gerçekleştirilmiştir
- Mülakatlar ve araştırma, IBM ve araştırma ortağı Oxford Economics tarafından gerçekleştirilmiştir

Gelişmiş ve Gelişmekte Olan Ülkelere Göre Katılımcıların Oranı

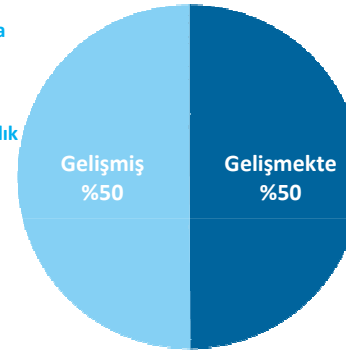
Gelişmiş – 301 Katılımcı

Avustralya
Belçika
Kanada
Danimarka
Finlandiya
Fransa
Almanya
İzlanda
İtalya

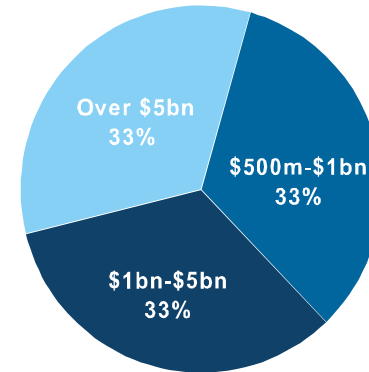
Japonya
Hollanda
Yeni Zelanda
Norveç
İspanya
İsveç
Birleşik Krallık
USA

Gelişmekte – 300 Katılımcı

Brezilya
Çin
Hindistan
Malezya
Meksika
Nijerya
Rusya
Suudi Arabistan
Singapur
Güney Afrika
Tayland
BAE



Yıllık Gelirlerine Göre Anket Katılımcıları



Mobil stratejide lider olan şirketlerin, üstün finansal sonuçlar elde etme olasılığı çok daha fazladır

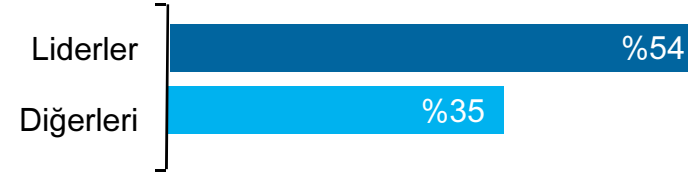
Gelir Artışı Bazında Dağılım - Yüksek Performans Gösterenler

Son 3 yılda kuruluşunuzun sektörünüzdeki benzer kuruluşlara kıyasla gelir artışı oranı nedir?



Kârlılık Bazında Dağılım - Yüksek Performans Gösterenler

Son 3 yılda kuruluşunuzun sektörünüzdeki benzer kuruluşlara kıyasla kârlılık oranı nedir?



Net Kâr Marjı Bazında Dağılım - Yüksek Performans Gösterenler

Kuruluşunuzun son 12 aydaki ortalama yıllık net kâr marjı neydi?
(oran, kâr marjı %8 ve üzerinde olan kuruluşları ifade etmektedir)

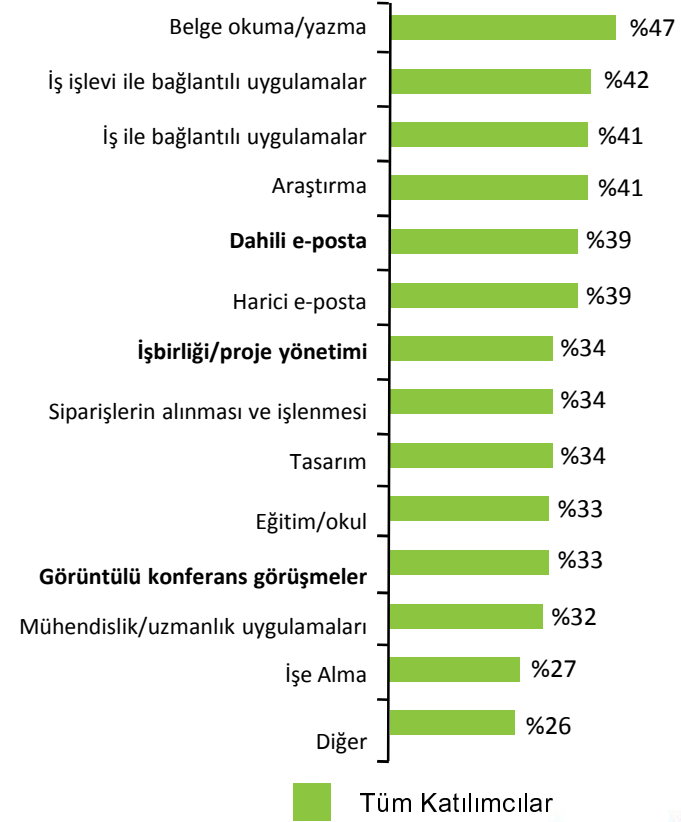


Mobil yetenekler, bireylerin iş yapma şekillerini ve gündelik davranışlarını değiştirmektedir...

Cep telefonunu aşağıdaki etkinlikler için kullanan katılımcıların oranı

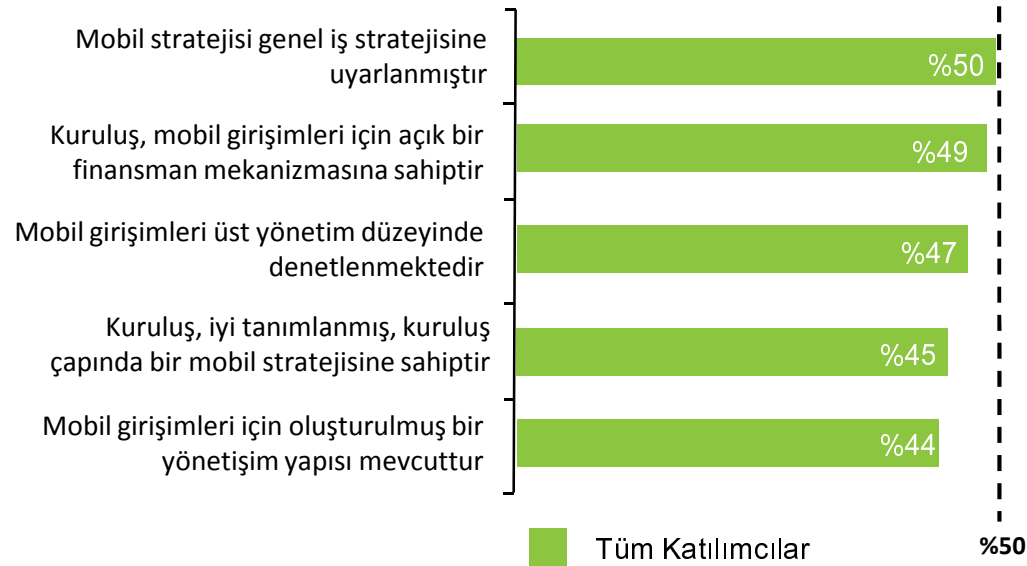


Tablet bilgisayarını aşağıdaki etkinlikler için kullanan katılımcıların oranı



Tüm şirketlerin sadece yarısı, iyi tanımlanmış bir mobil stratejisine sahiptir.

Mobil stratejisi ve mobil uygulamaları

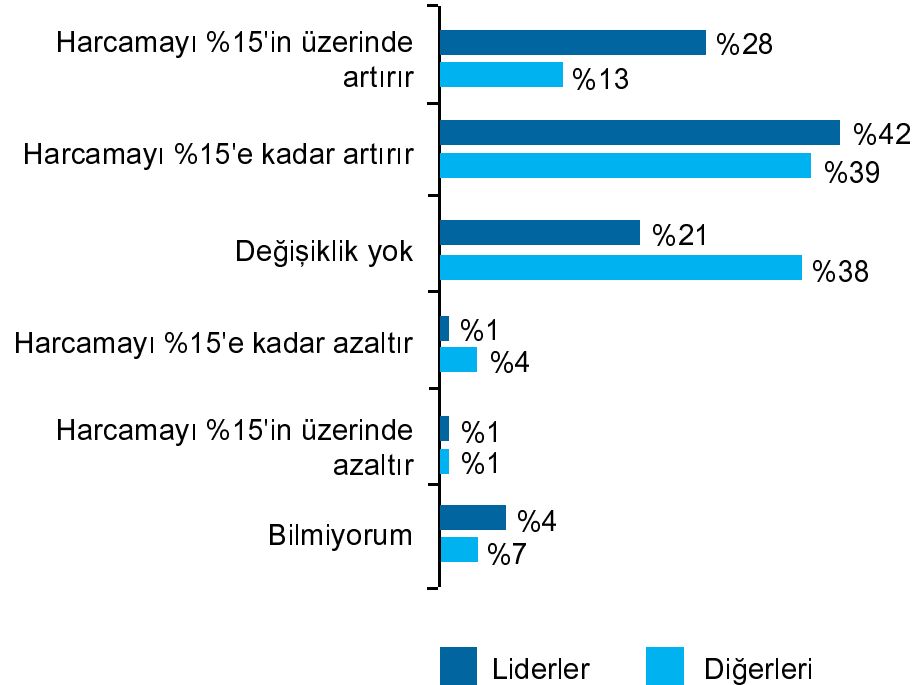


Tüm şirketlerin yarısından azında mobil girişimleri için bir finansman mekanizması ve üst yönetim düzeyinde denetimi mevcuttur



Şirketler mobil teknolojilere yaptıkları yatırımları gelecek 12-18 ay içinde artırmayı planlamaktadır

Gelecek 12-18 aydaki mobil teknoloji yatırımı



Tüm şirketlerin yaklaşık %90'ı, gelecek 12-18 ay içinde mobil teknolojilere yaptıkları yatırımları sürdürmeyi veya artırmayı planlamaktadır

Liderlerin harcamalarını %15'in üzerinde artırma olasılığı iki kat daha fazladır

"Mobile yatırım yapmazsak, zaman içinde yeni müşteri kazanma ve şirket satın alma becerimiz azalır; müşteri ölçülerimiz düşer."

Bankacılık, Grup Dijital Devreye
Alma Yöneticisi



Günümüzde, Üst Düzey Bilgi Yöneticisi (CIO) mobil etkinliklerinin önemli bir bölümünde önemli rol oynamaktadır...

Lider katılımcıların mobil etkinliği aşamalarındaki rolü

Sıralama	Yeni fikirler üretir	Öncelikleri belirler / yönetir	Finansmanı belirler	Lider sponsor olarak hareket eder	Yönetişim sağlar
1	CIO	CIO	CFO	CIO	CIO
2	LoB	LoB	CIO	CEO	CTO
3	PM	CTO	CEO	COO	COO
4	CEO	CEO	COO	CFO	CEO
5	COO	PM	CTO	CTO	CFO



İş kolu, fikir üretme ve öncelik belirleme sürecinin ilk aşamalarında yer alır, ancak mobil girişimlerinin uygulanmasında ve yönetilmesinde yer almaz

Kaynak: İş Değerleri Enstitüsü, Mobil Kuruluş Araştırması, S9. Lütfen kuruluşunuzun mobil girişimlerinin yönetilmesinde ve uygulanmasında yer alan lider katılımcıları belirtin.



Tüm kuruluşun temsil edildiği bir kurulu yönetim yapısı, mobil stratejisinin önemli bir bileşenidir

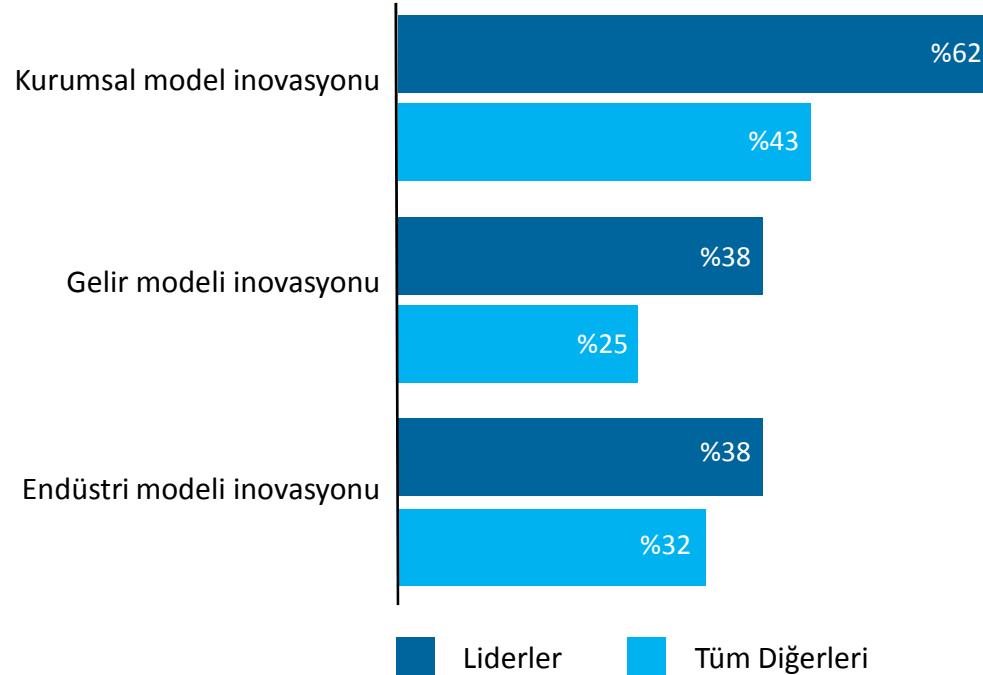


Kaynak: İş Değerleri Enstitüsü, Mobil Kuruluş Araştırması



Şirketler mobilitayı farklı inovasyon rotalarını takip etmek için kullansa da, çoğunluğu “Kurumsal model inovasyonu”na odaklıdır

Mobil yeteneklerinin desteklediği iş modeli inovasyonu türleri



Kurumsal model inovasyonu

Değer zincirindeki rolünüzün, nerede işbirliği yaptığınızın ve çalışma şeklinizin yeniden tanımlanması (örneğin, iş ortağı yeteneklerinin eklenmesi)

Gelir modeli inovasyonu

Değeri paraya dönüştürme yönteminizin değiştirilmesi (örneğin, ürünlerin gelir getiren hizmetlerle tamamlanması, yenilikçi fiyatlandırma, ödeyenin değişmesi)

Endüstri modeli inovasyonu

Mevcut endüstrilerin yeniden tanımlanması, yeni endüstrilere giriş, tamamen yeni endüstriler yaratılması (örneğin, araçların ortadan kaldırılması)

Kaynak: İş Değerleri Enstitüsü, Mobil Kuruluş Araştırması, S25. Mobil yeteneklerinin kullanılması hangi tür iş modeli inovasyonunu artırmaktadır?



Şirketler, müşteri hizmetlerini iyileştirmek için mobil ile ilgilenmektedir ve müşterilere daha kısa sürede yanıt vermeye odaklanmaktadır

Müşteri deneyiminin iyileştirilmesinin avantajları



Çalışan verimliliğinin artırılmasının avantajları

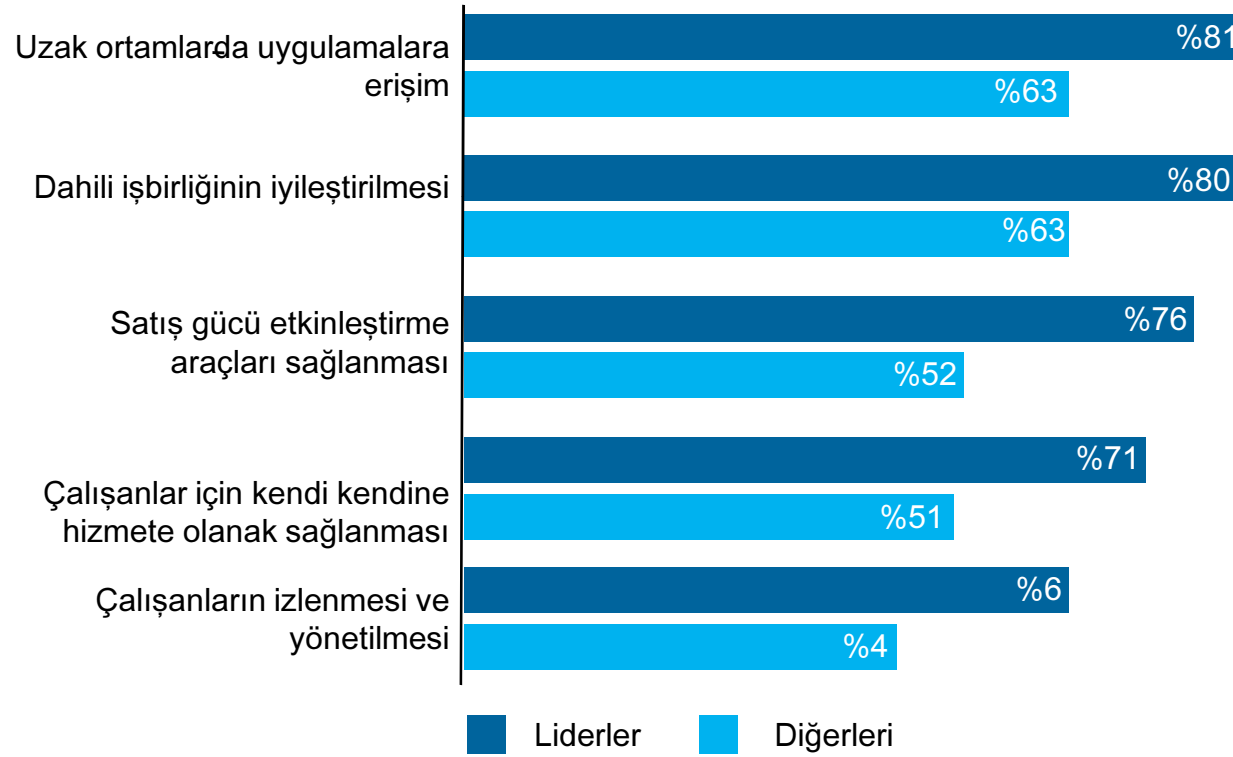


Kaynak: İş Değerleri Enstitüsü, Mobil Kuruluş Araştırması, S2. Kuruluşunuzun müşteri deneyimini iyileştirmek için mobilden yararlanarak elde etmek istediği en önemli avantajlar nelerdir? (3 adede kadar yanıt seçin); S6. Kuruluşunuzun çalışan verimliliğini artırmak için mobilden yararlanarak elde etmek istediği en önemli avantajlar nelerdir? (3 adede kadar yanıt seçin)



Kuruluşlar, çalışanlarının sahada daha verimli olmasına daha fazla önem vermektedir

Çalışan verimliliğinin artırılması için gereksinim duyulan mobil yeteneklerinin önemi

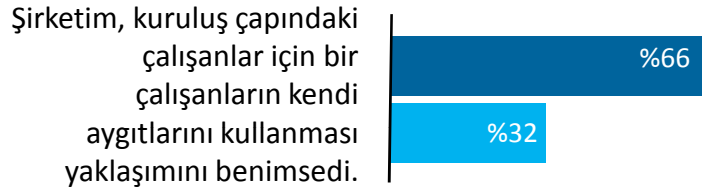


Kaynak: İş Değerleri Enstitüsü, Mobil Kuruluş Araştırması, S5. Mobil teknolojinin çalışan verimliliğinin artırılması için nasıl kullanılacağı açısından, aşağıdaki yetenekler ne kadar önemlidir? (katılıyorum veya kesinlikle katılıyorum yanıtını)

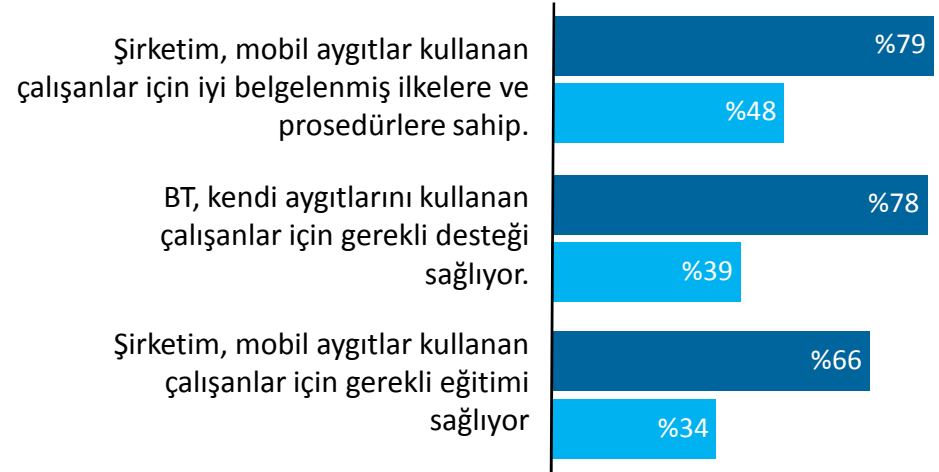


Liderler, çalışan verimliliğini artırmak için çalışanların kendi aygıtlarını kullanmasını ve gereken desteği sağlamayı benimsemektedir

Çalışanların kendi aygıtlarını kullanmasının benimsenmesi



Çalışanların kendi aygıtlarını kullanması programları için destek



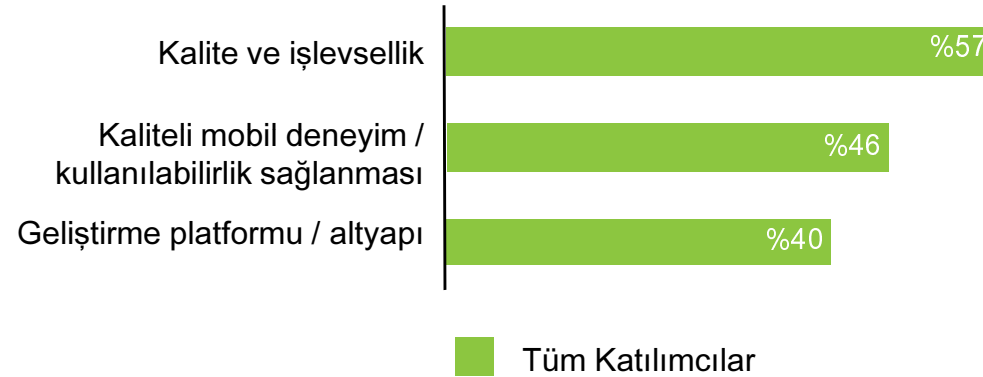
■ Liderler ■ Diğerleri

Kaynak: İş Değerleri Enstitüsü, Mobil Kuruluş Araştırması, S17. Kuruluşunuzun mobil aygıtları yönetme becerisine ilişkin aşağıdaki ifadelere hangi ölçüde katılıyorsunuz veya katılmıyorsunuz? (Katılıyorum veya kesinlikle katılıyorum yanıtını verenlerin oranı)



Şirketler mobil uygulamaların tasarlanması ve geliştirilmesi konusunda zorlanmaktadır

Mobil uygulamaların geliştirilmesindeki / edinilmesindeki zorluklar



"Son müşteri için doğru sayfa yönünü, görünümü ve hissi elde etmek kolay değildir; kullanılabilirlik bundan sonra gelir."

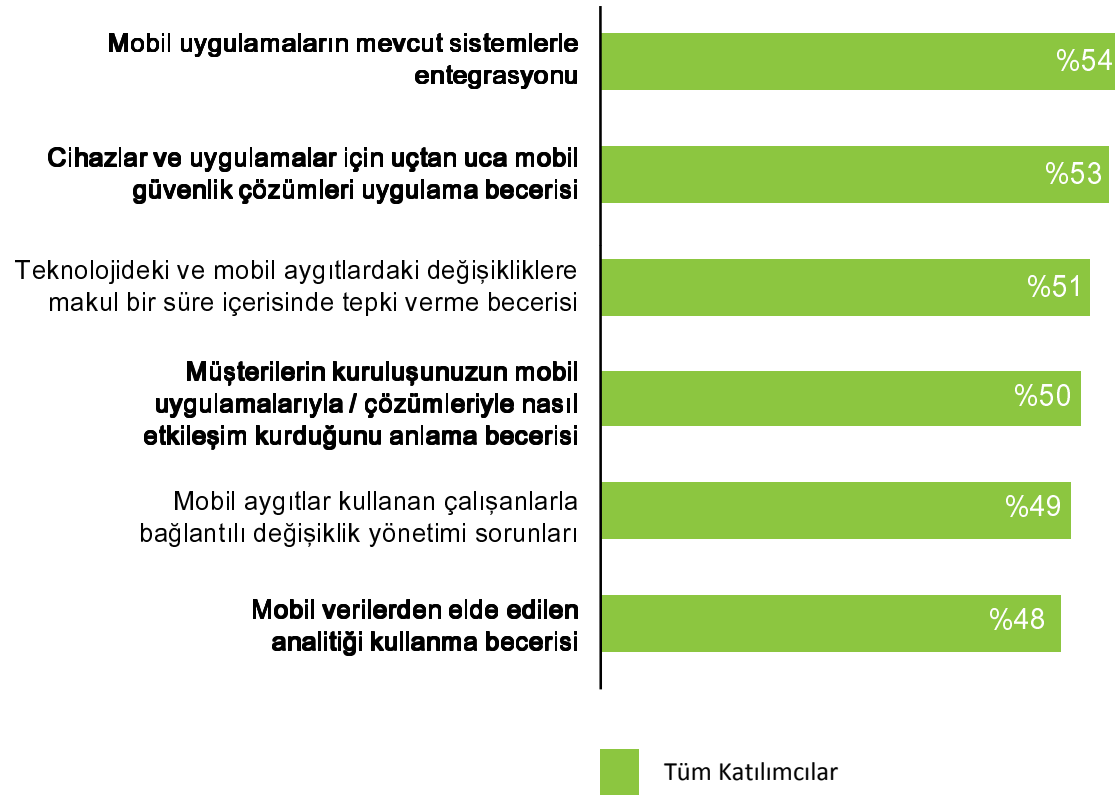
Otomobil şirketi üst düzey yöneticisi

Kaynak: İş Değerleri Enstitüsü, Mobil Kuruluş Araştırması, S11. Lütfen kuruluşunuzun şu anda mobil uygulamalar geliştirirken veya edinirken karşı karşıya olduğu en önemli zorlukları seçin. 5 adede kadar yanıt seçin.



Tüm şirketlerin yaklaşık olarak yarısı, mobil entegrasyon, güvenlik ve analitik yetenekleri konusunda zorlanmaktadır

Kuruluşların karşı karşıya olduğu en önemli mobil zorlukları

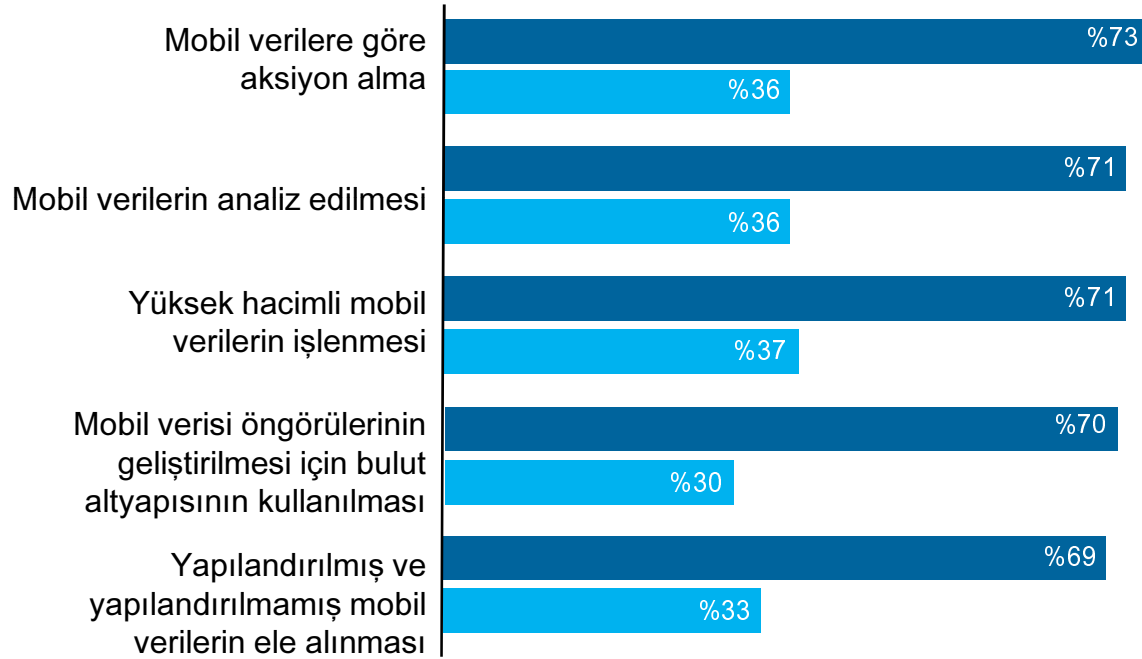


Kaynak: İş Değerleri Enstitüsü, Mobil Kuruluş Araştırması, S8. Kuruluşunuzun şu anda karşı karşıya olduğu aşağıdaki mobil zorluklarının önemi nedir? (katılıyorum veya kesinlikle katılıyorum yanıtını verenlerin oranı)



Şirketlerin yaklaşık olarak yarısı analitikten yararlanma becerisinin bir zorluk olduğunu belirtirken, liderler bu alana gerçek anlamda odaklanmaktadır

Analitiğin mobiliteye uygulanması



"Bu, verilerin toplanmasıyla ilgili değil. Yanıtlanmasını istediğiniz sorunun ne olduğuyla ilgili."

BT ve Medyadan Sorumlu Grup
Başkan Yardımcısı

■ Liderler ■ Tüm Diğerleri



Liderler, verileri işlemede, ele almada, analiz etmede ve yönetmede neredeyse iki kat daha etkili olduklarını düşünmektedir

Kaynak: İş Değerleri Enstitüsü, Mobil Kuruluş Araştırması, S16. Şirketiniz ne kadar etkin. katılıyorum veya kesinlikle katılıyorum yanıtını verenlerin oranı

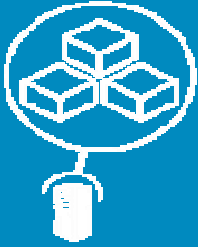


Mobil hakkındaki düşünce şeklimizi nasıl değiştirmemiz gerekiyor?



IBM Mobilite Hizmetleri üç alana odaklanmaktadır

Oluşturma ve Bağlama



Mobil uygulamaların
oluşturulması

Mobil sistemlerin
bağlanması ve çalıştırılması

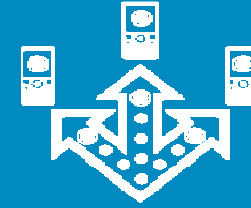
Yönetme ve Güvenliğini Sağlama



Mobil aygıtların ve
uygulamaların **yönetilmesi**

Mobil işinizin **güvenliğinin**
sağlanması

Genişletme ve Dönüştürme



Yeteneklerin mobil
alanına **genişletilmesi**

Kuruluşunuzun ve iş
modelinizin
dönüştürülmesi

...ve geniş bir mobil kullanım örnekleri yelpazesi çapındaki köklü uzmanlıktan yararlanmak

İşletmeden
Müşteriye
















İşletmeden
İşletmeye

İşletmeden
Çalışana

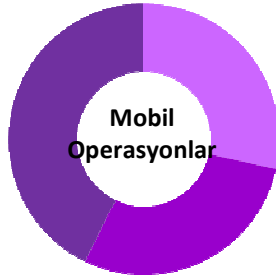
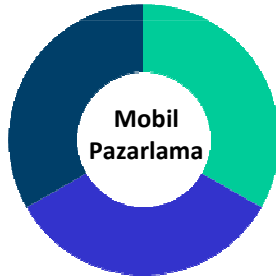
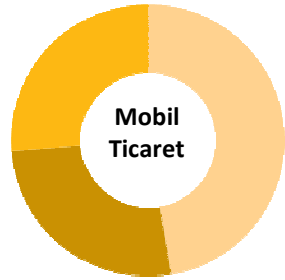
Makineden
Makineye



Çözümlerimizden örnekler

Olanaklar	Açıklamalar	Müşteriler
 GENİŞLETME ve DÖNÜŞTÜRME	<ul style="list-style-type: none">Müşteri Deneyimi ve Kanallar Arası Strateji	 
	<ul style="list-style-type: none">Kurumsal Mobil Stratejisi	 
	<ul style="list-style-type: none">Mobil Teknoloji Mimarisi Yol Haritası	 
	<ul style="list-style-type: none">Kullanıcı Deneyimi Tasarımı	 
YÖNETME ve GÜVENLİĞİNİ SAĞLAMA	<ul style="list-style-type: none">Mobil Yönetilen Hizmetler: Uygulamalar ve AltyapıMobil Aygıt Yönetimi	 
OLUŞTURMA ve BAĞLAMA	<ul style="list-style-type: none">Mobil Uygulama Tasarım ve Uygulama HizmetleriKurumsal Mobil Uygulama EtkinleştirmeMobil Uygulama Bütünleştirme HizmetleriBulut üzerinde Mobil İnovasyonu	   

Sektörel Çözümler



Proaktif pazara giriş çabaları için seçilen endüstriler

	Finansal Hizmetler	Mobile First Mobil Ödemeler Mobil Bankacılık Sigortacılık
	Perakendecilik	Mobil Cüzdan Zenginleştirilmiş Gerçeklik Akıllı Mobil Ödeme Mobil Ticaret
	Sağlık Hizmetleri	Tıbbi ekipman takibi Bağlantılı evde sağlık takibi Mobil için etkinleştirilmiş doktorlar Hastane üretkenlik uygulamaları
	Telekom ve Kamu Hizmetleri	Mobil Aygıt Yönetimi ve Analitiği Akıllı Uç Ağı Akıllı Şebeke Akıllı Sayaç
	Endüstriyel/ Dağıtım	Mobil Tedarik Zinciri



GENİŞLETME ve
DÖNÜŞTÜRME



YÖNETME ve
GÜVENLİĞİNİ SAĞLAMA



OLUŞTURMA ve
BAĞLAMA

Mobil Stratejisi Hızlandırıcı: Projenin / Etkinliklerin Kapsamı

İş, Pazar ve Kullanıcı Analizi

İş ve BT Bağlamı Analizi

- Genel Mobil İş Vizyonu ve Gerekçesi
- Pazar Analizi ve Rekabetçi Konumlandırma
- Paydaş Gereksinimi Değerlendirmesi
- İş ve BT Etkenleri ve Eğilimleri
- Kullanıcı Grubu Profilleri (Dahili/Harici)
- Mobil Kullanıcı Deneyimi Görevleri ve Yetenekleri
- Uygulama portföyü görünümü – Hangi uygulama işlevleri mobil için etkinleştirilecek

Teslim Edilecek Malzeme:

İş ve Kullanıcı Grubu Stratejisi

Mobil Mimarinin Tanımlanması

Stratejik Mobil BT Mimarisi Yol Haritasının ve İlkelerinin Tanımlanması

Mobil Referans Mimari, İlgili Endüstri standartları, Ağ Mimarisi, Mobil ara katman yazılımı, sistem yönetimi ve izleme, Mobil Yazılım Yapılandırma Yönetimi

Teslim Edilecek Malzeme: *Mobil BT Mimarisi Bağlamı*

Mobil Uygulama Yönetişimi Tanımı

Mobil Uygulama Güvenliği ve Gizliliği Gereksinimleri, Güvenlik Standartları/Kalıpları, Güvenlik Mimarisi, Güvenlik Mevzuatına Uygunluk ve sertifikasyon, Test Kılavuzu, Araçlar ve App Store Sertifikasyonu

Teslim Edilecek Malzeme: *Mobil Uygulama Yönetişimi*

Stratejik Mobil Uygulama Mimarisi Yol Haritalarının ve İlkelerinin Tanımlanması

Mobil Web ile yerel uygulama arasında seçim ağacı dahil olmak üzere tasarım görünümü, Uygulama platformları, Desteklenen Aygıtlar, Desteklenen Biçim Katsayıları ve işletim sistemleri, Desteklenen geliştirme dilleri, Desteklenen Çerçeveler, Önemli tasarım kalıpları, Uygulama Bütünleştirme

Teslim Edilecek Malzeme: *Mobil Uygulama Mimarisi*

Uygulama Yol Haritası

Mobile Uygulaması Yol Haritası

- Mobile Hazırlık Değerlendirmesi - Teknoloji Geliştirme
- Mobile Hazırlık Değerlendirmesi - Teknoloji Operasyonları
- Yol Haritası ve Aşamalar

Teslim Edilecek Malzeme:

Mobile Hazırlık Değerlendirmesi, Proje Yol Haritası ve Aşamaları



Mobil İş Stratejisi Örnek Çıktıları:

Mobil eğilimlerine genel bakış ve bir mobil pazar değerlendirmesi

Her işletme çapındaki kullanıcı grubu öngörülerinin, mobil görevlerinin ve gereksinimlerin özeti

Hedef Durum Mobil Deneyimi Vizyonu

Mobile is not another Internet Channel...

It is a unique opportunity to re-think the way enterprises interact with customers, employees and partners.

Context Awareness:

- Mobile is able to deliver targeted functionality that considers the user's context (location, time, presence, capabilities and social context).
- Leverage 3D barcodes or NFC on mobile for physical convergence.

Push Notifications:

Landscape of Pharmacy eCommerce Capabilities & Experiences including Mobile Websites and Mobile Apps

- GM Retailer Co.'s Mobile App only allows customers to browse coupons and weekly ads – no Pharmacy capabilities found
- Most peers have both a mobile website and mobile application for iPhone, Droid, and Blackberry users
- Application capabilities ranged from basic to truly comprehensive interactions
- Key competitors offer significant Account Profile management options

Key Capabilities	CV	W	CV	CV	CV	CV	CV	CV	CV	CV
Advanced Account Mgmt Features	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
History across Household	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Hear shopping experiences incorporate many capabilities found in more robust eCommerce sites

Customers can easily shop for OTC and Medical Devices on either the Web or Mobile App

Key interactions comprising the utility customer experience.

- Understand options for controlling costs
- Understand options for concerning energy
- Enhance service
- Learn about providers and their offerings
- Understand how a provider fits my needs
- Obtain information on outages and interruptions
- Report an emergency
- Request help with appliance repair or maintenance
- Pay
- Choose
- Choose service
- Confirm services will meet my needs
- Receive bill
- Review and understand bill
- Request help understanding bill
- Pay bill
- Schedule services or connect/disconnect
- Activate service/connect/disconnect
- Link up appliance
- Monitor energy use

Source: IBM Analytics

Business to Enterprise

- Increase worker productivity
- Improved field productivity
- Increase revenue through sales engagements
- Extend existing applications to mobile workers
- Reduce minutes in part
- Increase and decrease
- Reduce persons issued

Business to Consumer

- Improve customer satisfaction
- Deeper customer engagement and loyalty
- Drive increased sales through Personalized offers
- Customer service
- Competitive differentiation

Customer Personas Used to Model the Journey Maps

IBM selected the following persona types as archetype customers. They intentionally represent a wide range of user needs in order to make sure that the journey maps address the needs of a majority of user interactions including social networking, website, mobile and in-store. The specific personas are described below:

Scenario 1: "Connected"
Age: 35
Occupation: Technical Marketing Specialist
Wants to explore options and values high-touch personal service.

Scenario 2: "Mature"
Age: 60
Occupation: Retired Marketing Specialist
Wants to explore options and values high-touch personal service.

Scenario 3: "Family Manager"
Age: 40
Occupation: Marketing Specialist
Wants to explore options and values high-touch personal service.

Customer Journey Map

Scenario 1: "Connected"
Alice Walker
Age: 35
Occupation: Technical Marketing Specialist
Wants to explore options and values high-touch personal service.

Profile:
Communication: Alice is constantly on her phone for work and pleasure. She is active on sites such as LinkedIn, Facebook, Twitter and Facebook.
Digital: Alice is not a "digital native" but is very familiar with digital devices and uses them heavily in her daily life, both at work and at home.
Social: Alice is highly connected both personally and at work. He is a social media user regularly uses social tools to support his sales activities.
Age: He uses a number of personal and work-related apps to make his life easier. He also loves music and is constantly listening.
Motivation: Alice is self-motivated and knows how to find what he is looking for. He wants and is ready to explore a variety. He is busy and has a tightly focused, self-directed mentality.

A snapshot from the capability Matrix shows the priority of 'Profile' capabilities for the Mobile channel across all LUBs

Channel	Profile	Context	Capabilities
Mobile	High	High	High
Web	Medium	Medium	Medium
Store	Low	Low	Low

As we look to the target state vision, we must take into account consumer, shopping, web and mobile trends and assess their impact on Client's operating model

Experiences

- Consumers have higher expectations, expect seamless cross-channel capabilities and transparency, and use more sophisticated devices during the shopping experience
- Online & mobile shopping is growing, driving the expansion with flexible store networks, virtual walk-through the physical store, interactive merchandising displays, enrich the shopping experience, and enable capabilities are moving into the store
- Enhanced personalized opportunities are growing for web and mobile, advanced apps offer new product & service possibilities

Implications & Expectations

- Increasingly customer control by simplifying and streamlining sales and service processes
- Enabling cross-channel experiences
- Leveraging customer insights and data to tailor a more customized and relevant experience
- Creating a more attractive, efficient and differentiated experience
- Delivering an experience designed around customer needs
- Incorporating emerging presence technologies
- Leveraging new device and app capabilities to launch enhanced products & services
- Leveraging technology to deploy flexible

High Level 36-Month Roadmap

Platform | Personalize | Bridge

Mobile Customer Experience

- My Flights:** Lets you keep track of your selected flights. You can "shake" to refresh the status, check in, or subscribe for delay notification.
- Messages:** Access to flight notifications and your online boarding pass.
- Check In:** Check-in and select your seat from the iPhone and send your electronic boarding pass.
- Real Flight:** Find any Air Canada or Jazz flight and add it to "My Flights". You can search from all worldwide destinations.
- More:** Extras include links to AC Flight Pass, Car Rental, and useful travel links.





IBM®

IBM Connected 2013
Her Deneyim Bir Kazanım

Teşekkürler

#connected

