



# IBM BusinessConnect

соединяя бизнес и технологии

20 марта 2015 г | Москва

# Анна Кравцова

ведущий специалист по продажам  
мобильной платформы MobileFirst  
IBM в России и СНГ

## Корпоративная мобильность продолжает стремительно развиваться

(2014) 60% больших компаний использовали **3 или менее мобильных приложений**<sup>1</sup>

Количество мобильных приложений **удвоится** по сравнению с 2014<sup>2</sup>

Число корпоративных мобильных приложений увеличится **в 4 раза**<sup>3</sup>

85% компаний **планируют разработать до 20 приложений**<sup>4</sup>

Количество мобильных проектов превзойдет десктопные **в 4 раза**<sup>5</sup>

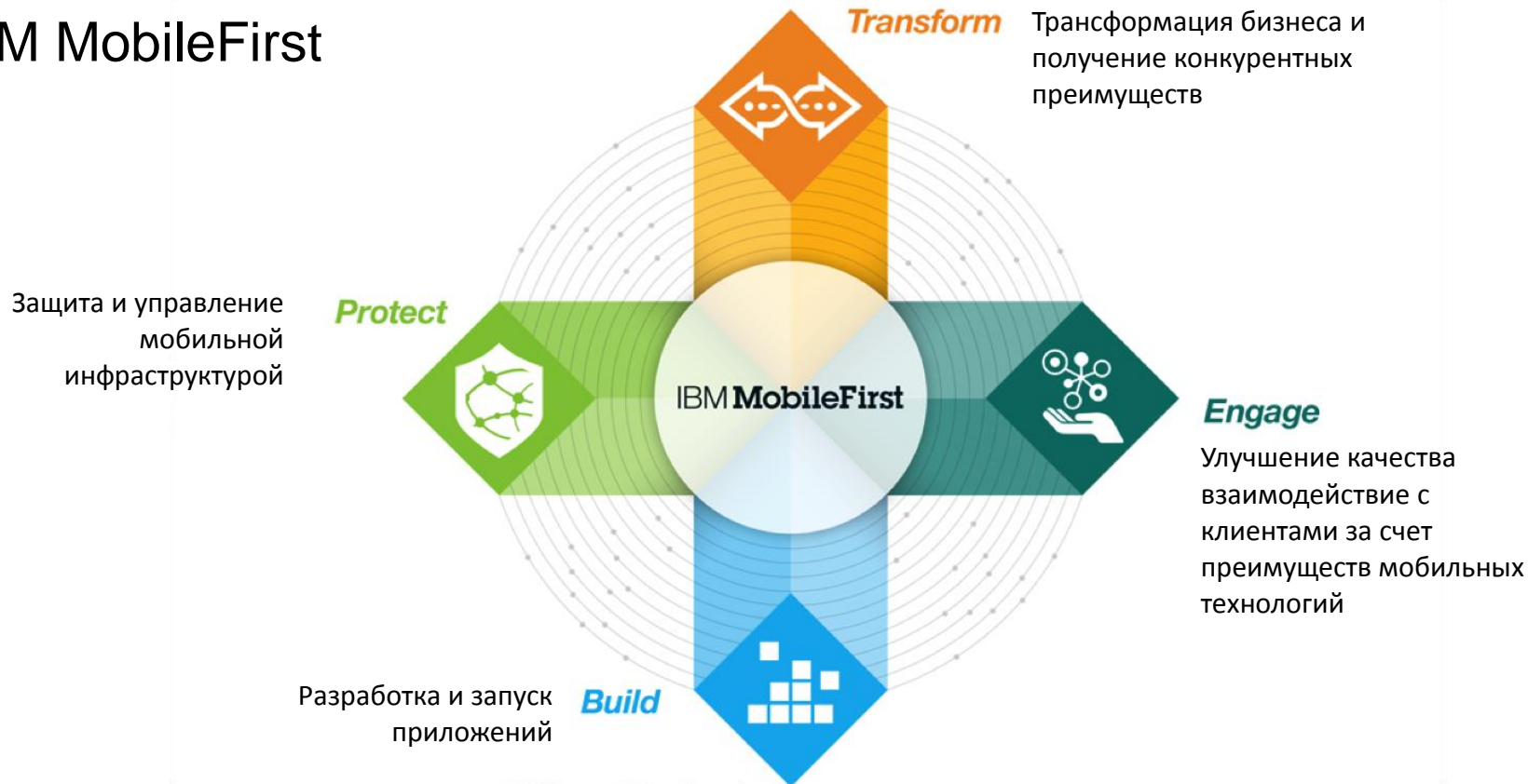
Более половины B2E приложений **будет создано самими компаниями**<sup>6</sup>

2014

2016

2018

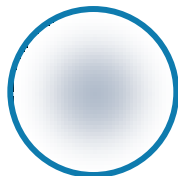
# IBM MobileFirst



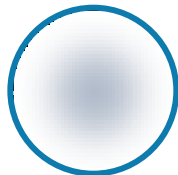
IBM уже работает с 1,300+ клиентами мобильной платформы...

Technology	Retail	Financial	Transportation	Healthcare	Others

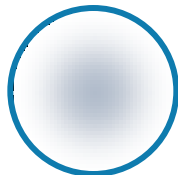
## ... И ВИДИТ СХОЖИЕ СЛОЖНОСТИ В СОЗДАНИИ ОТЛИЧНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ



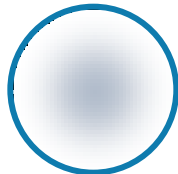
*“Пользователи мобильных приложений требовательны. Важно знать, когда приложение не отвечает ожиданиям клиентов.”*



*“Мобильные приложения подвержены новому набору рисков безопасности. Репутация под угрозой.”*



*“Пользователи хотят быть еще продуктивнее. Персонализация, основанная на контексте устройства, открывает для этого огромные возможности.”*



*“Разработчики должны быть сосредоточены на создании великолепных приложений для пользователей, а не на решении технических задач интеграции или хранения данных.”*

## Мобильные пользователи требовательны

*Важно знать, когда приложение не отвечает ожиданиям клиентов*

### Банк Tangerine (Канада)

**100% онлайн** банк

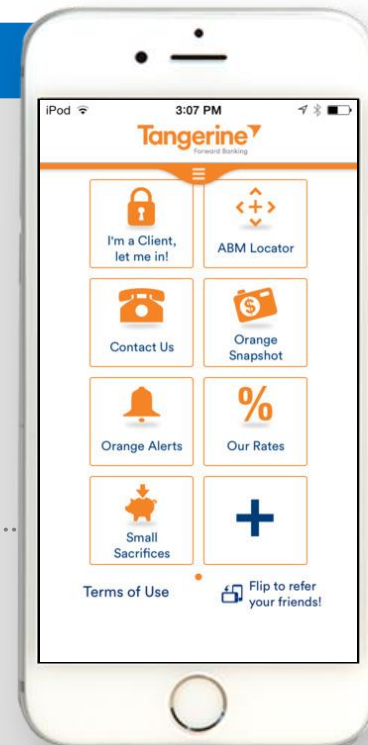
Клиенты могут давать **обратную связь** об услугах, предлагаемых банком

**5 звезд** – рейтинг банка

Клиенты могут выполнять банковские операции **безопасно и прямо а ходу**

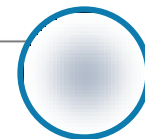
**Отзывы пользователей** быстро воплощаются в улучшения продукта

Платформа **IBM MobileFirst Platform** помогает ИТ собирать отзывы пользователей и анализировать рейтинги в магазинах приложений, что позволяет сократить цикл разработки с 6 до 2 недель. Банк находится на первом месте по уровню удовлетворенности клиентов среди канадских розничных банков среднего размера по исследованиям J.D. Power



# Мобильные решения подвержены новым рискам безопасности

*Репутация под угрозой*



## Корпорация China Railways (Китай)

Спрос на билеты от ~2млрд пассажиров сильно превышает предложение

Хакеры создают поддельные приложения для продажи билетов с наценкой

Создается окружение “спекулянтов”

Платформа **IBM MobileFirst Platform** решила задачи аутентификации пользователей и защиты приложения от спуфинга (подмены). Кроме того, она позволила масштабировать приложение под пиковые нагрузки в течение 40-дневного весеннего фестиваля, во время которого было продано 3.62 миллиардов билетов.





Пользователи хотят быть еще продуктивнее.  
Контекстная персонализация позволяет достичь этого

## Elmes (Италия)

Сотрудникам требовалось  
увеличить продуктивность на  
вызовах

Обновление данных о  
местоположении активов в  
реальном времени

Сканирование бар-кодов,  
автоматическая подкачка данных  
по продукту и его сервисному  
обслуживанию, рекомендации

Увеличение возможности  
дополнительных продаж

Платформа **IBM MobileFirst Platform** использовала GPS и фотокамеру мобильного устройства в контексто-зависимом приложении для управления парком сданного в аренду оборудования из каталога в более чем 60,000 продуктов. Мобильное приложение включает в себя сервисные функции и функции технической поддержки.



Приложения должны быть информационно насыщенными, но требования масштабируемости могут замедлить внедрение

## RunKeeper

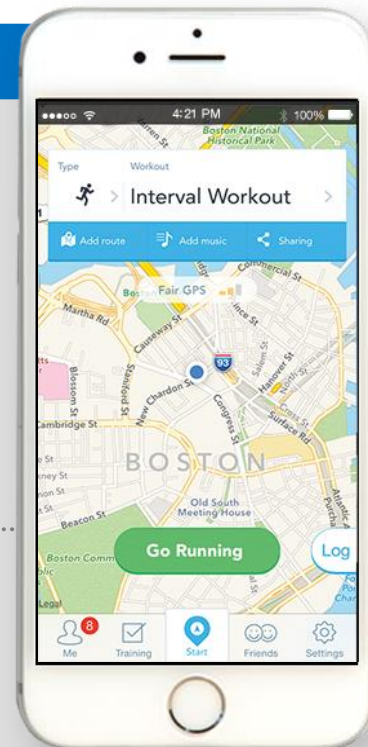
Более 30 млн пользователей и 100 сторонних интегрированных устройств и сервисов

По мере роста клиентской базы приложение столкнулось с проблемой масштабирования

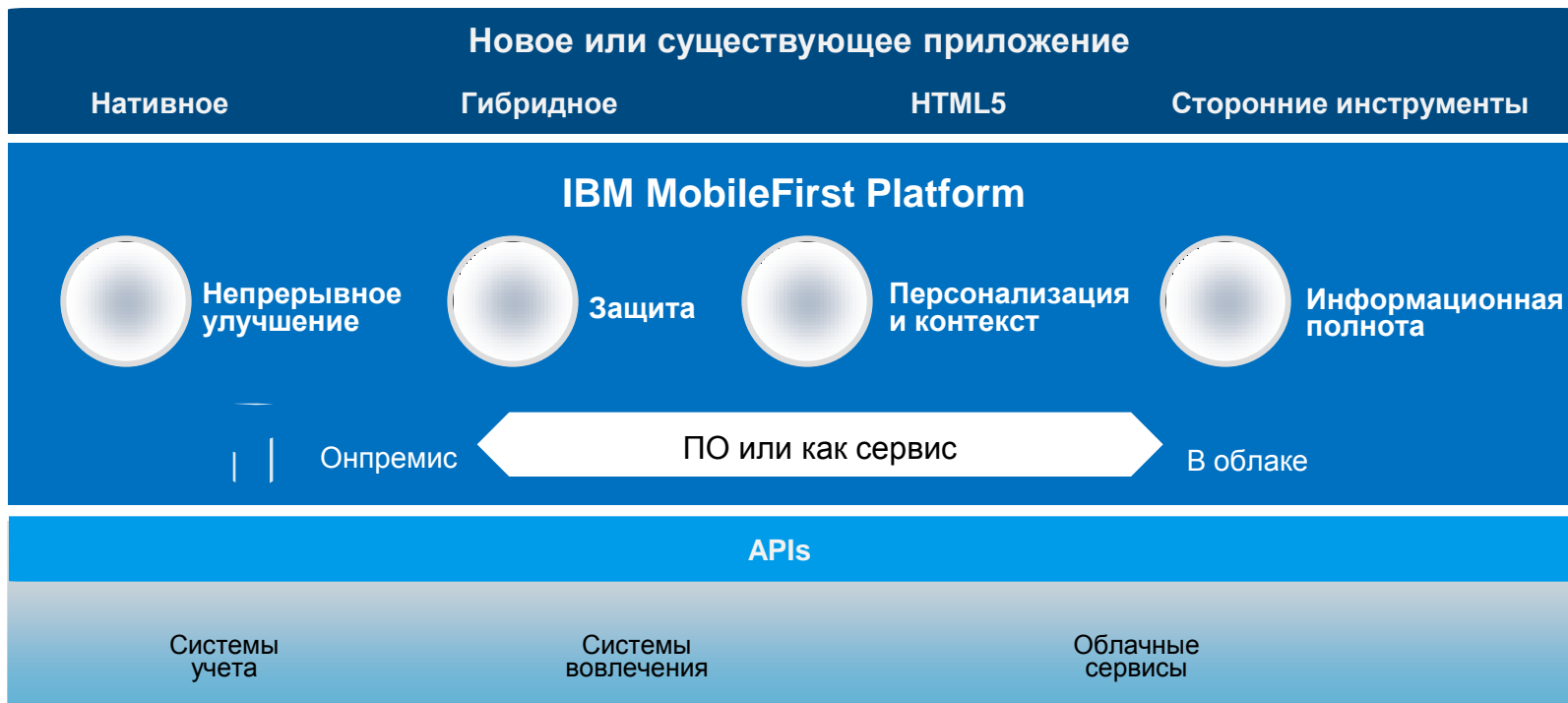
GPS отслеживает на карте такие показатели, как время, дистанция, скорость и пройденное расстояние

Высочайший рейтинг мобильных фитнес-приложений для здоровья

Платформа **IBM MobileFirst Platform** обеспечила прозрачное масштабирование при сохранении высочайшей отзывчивости, требуемой пользователями. Кроме того, она позволила снизить стоимость разработки и сопровождения, ускорить вывод на рынок и улучшить управляемость и безопасность приложения.



## Новая платформа IBM MobileFirst Platform: Разработка, Интеграция и Масштабирование





## Постоянное улучшение мобильных приложений

*Управление изменениями, сбор информации об использовании и отзывов клиентов*

### Управление приложением

- Единая консоль для управления версиями и выполнения секьюрити-операций
- Установка обновлений гибридных приложений без повторного развертывания в магазин приложений

### Операционная аналитика (улучшенная)

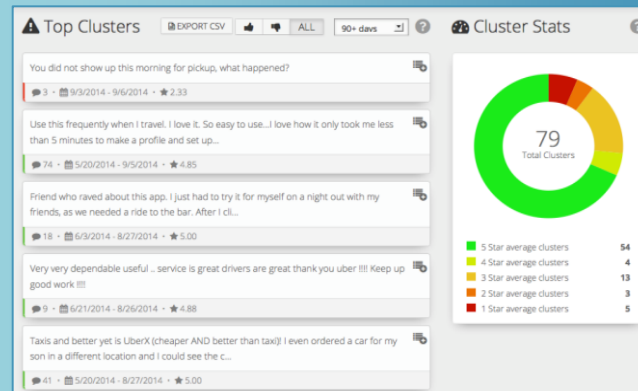
- Диагностика быстродействия приложения по устройствам, ОС и версиям
- Измерение поведенческих показателей
- Мониторинг событий безопасности

### Встроенная аналитика отзывов и сбоев

- Исследование и диагностика проблем
- Функция «встряхните устройство, чтобы сообщить о проблеме»

### Анализ настроений пользователей

- Анализ комментариев в App store (индекс настроений, тренды)
- Автоматическое сравнение с конкурентами





## Использование контекста и персонализация

*Предоставление нужного контента и функций в нужный момент*

### Вовлечение на основе местоположения (новое)

- Пользователь задает правила корреляции таких событий как вход, выход и нахождение в помещении с другими источниками данных для организации взаимодействия в реальном времени

### Аналитика на основе местоположения (новое)

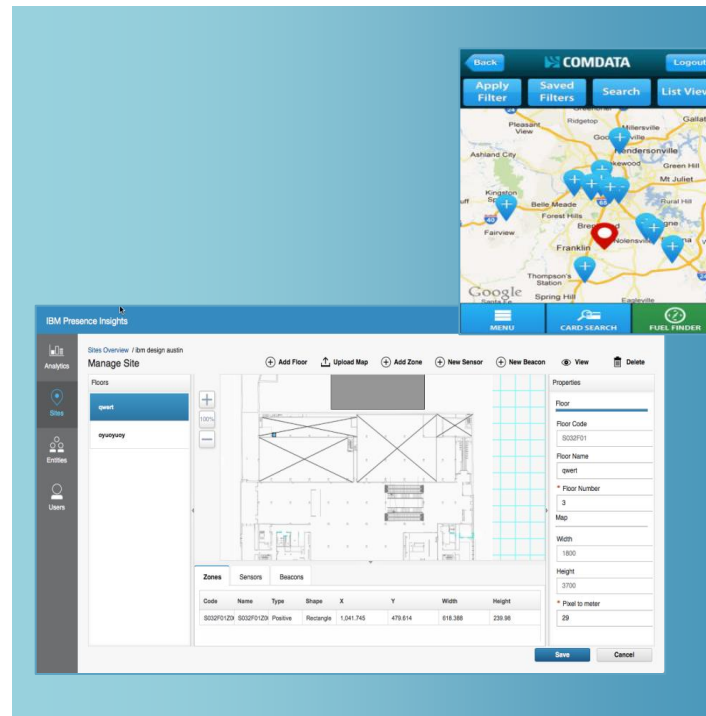
- Анализ поведения клиентов на основе паттернов перемещения и местоположения

### Геопространственные запросы (новое)

- Поддержка запросов, основанных на сложной геопространственной геометрии (полигоны, радиусы, расстояния, и т.д.) и сложных отношениях (пересечение, наложение, и т.д.)

### Push-нотификации

- Стандартизация push-нотификаций между платформами



## IBM Tealeaf CX Mobile

### *Анализ поведения пользователя для оптимизации дизайна*

- Позволяет понять “почему” одни клиенты успешны, а другие - нет
- Автоматически определяет трудности пользователей, проблемы и преграды
- Позволяет получить полный сценарий действий клиента с точностью до жестов
- Позволяет сопоставлять поведение клиента с сетевым трафиком и данными приложений

Native Apps



Mobile Site



Tablet



Hybrid Apps



HTML5

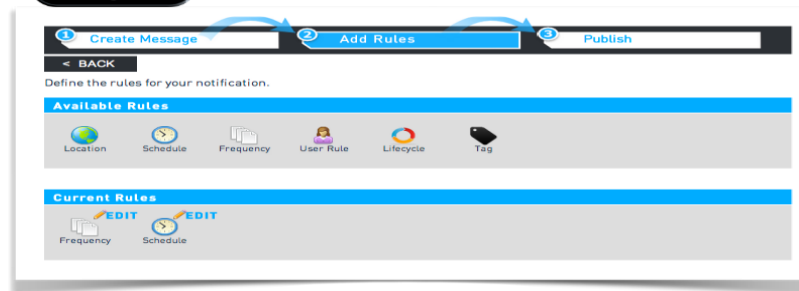
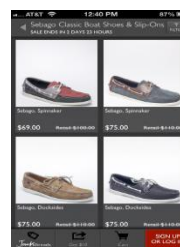
## IBM Tealeaf CX Mobile 9.0

- ✓ «Повтор» для нативных приложений, отзывчивый UI и оффлайновый HTML5
- ✓ Интеграция с EMM (например, Digital Analytics/Coremetrics), наложения сравнений, продвинутая сортировка, интеграция с облаком
- ✓ Локализация (строки, UI и сообщения) для геораспределенных инсталляций

# IBM Mobile Push Notification

## Точное сегментирование для таргетированных кампаний

- **Удобное создание сообщений**
  - Drag-and-drop редактирование со вставкой динамического контента и триггеров
  - Правила кампаний на основе поведения пользователей
- **Продвинутое сегментирование**
  - Подстройка сообщений
  - Сегментирование по демографии, географии, устройству, активности, CRM данным и т.д..
- **Аналитика по результатам кампаний**



*Используя MobileFirst Platform вместе с IBM Mobile Push Notification, компании могут повысить качество брэнда и увеличить реальный отклик клиентов за счет более своевременных и релевантных нотификаций с учетом контекста, особенностей и поведения каждого клиента*

Спасибо!



**Anna Kravtsova** IBM Russia  
10 Presnenskaya  
naberezhnaya,  
123317 Moscow, Russia  
RU/CIS  
Tel: +7 495 775 8800  
akravtsova@ru.ibm.com