

# IBM MobileFirst

將業務行動化；成為行動企業。



---

## 產品特性

- 能吸引新客戶、改造價值鏈及提高生產率
  - 透過簡化的多管道開發解決方案，來建立互動式 App 供用戶使用，提高參與程度
  - 將互動轉換為提高參與程度及投資報酬率的商機
  - 讓系統記錄行動 App 的使用情況，為所有互動提供一致的品牌經驗，使客戶信任於其中交易並持續消費
  - 以雲端運算技術滿足日益增加的 IT 需求來進行創新，使成本降低及獲得可視性與控管能力
- 

雇主、客戶、家人及朋友之間，主要是透過行動裝置 (mobile) 來互動及溝通。根據調查，91%的行動裝置使用者在一天24小時內不會讓裝置離開他們的身邊<sup>1</sup>。透過行動裝置的互動產生了大量資料，若加以正確分析，就能透露出以其他方式無法獲得之行為和喜好相關事實。

個人使用手持式裝置與銀行、商店、航空公司及其他各種不同的經濟與社會實體進行無數機密交易。消費者也逐漸增加在行動裝置上購買衣物、登機報到、支付房貸及依處方取藥的次數。舉例來說，為了建立以行動裝置為主的創新廣告策略，例如：以地點為基礎的廣告促銷活動，會將這些交易交付分析來取用其結果。這些交易在分析之後發現最終產生了明確效果：75%的行動購物者在收到以地點為基礎的促銷訊息之後，會採取相關行動<sup>2</sup>。

今日的一般使用者愈來愈感知化、物聯化及智能化。標示、感受、強化事物及減少其功能體積的能力，不僅提升手機和平板電腦的行動力，也延伸至其他許多手持式裝置及物件，像是智慧型電錶 (smart meter)。根據最新的研究，到了 2022 年底，全球儀器和裝置之間機器與機器互連的次數，將增加至 180 億次<sup>3</sup>。



手持可攜式裝置正在改變一般使用者與客戶的互動方式。創新的企業正不斷發掘需求，能讓更多行動消費者增加隨時隨地接受其產品、策略及服務。不論企業是否尋求轉換客戶招攬策略、簡化內部業務流程、還是增加產品與服務創新，都應該考慮「行動化優先」，才能擴大業績。

## 克服行動化帶來的挑戰

行動化帶來非常龐大商機的同時，企業也面臨一些挑戰，特別是：

- **客戶參與**。消費者自主選擇何時互動及互動對象。
- **功能延伸**。各種行動裝置、作業系統及儀表機器之間的相容性必須增加。
- **執行力擴大**。必須透過低延遲請求 / 回應，持續啟動全面性商業交易。

企業必須能判斷如何讓消費者參與、擴大商業解決方案的涵蓋範圍至各種裝置、以及持續精準地執行這些策略。企業也應準備好面對行動應用程式開發帶來的獨有挑戰。

行動裝置的應用程式開發生命週期相當複雜，因為行動平台數目極為眾多、更新需求也持續不斷。另外，應用程式必須能與後端企業服務及雲端服務安全整合，並必須適當擴充，即使出現的需求未如預期亦然。不僅如此，程式開發人員必須實作線上與離線交易的使用者介面、及有效判斷如何善用其他特殊行動功能，例如：地理位置定位。而應用程式也必須很安全、能協助保護機密資訊，甚至在透過客戶個人私有裝置取用應用程式時也是一樣。

## 善用行動商機

成為行動企業能讓您：

- 以行動互動帶來的新商業模式及見解，吸引新客戶、改造價值鏈及增加生產力。
- 以簡化的多管道開發解決方案建立 App，提供內容相關體驗，進而與使用者互動。
- 藉著開發與行動裝置的互動模式，建立能提升參與程度及投資報酬率的商機。
- 讓系統記錄行動 App 的使用情況，為所有互動提供一致的品牌經驗，使客戶信任於其中交易並持續消費。
- 使用雲端運算技術滿足日益增加的 IT 需求來進行創新，以降低成本及獲得可視性和控管能力。

行動環境將多種機會提供給尋求增加企業對企業 (B2B) 業務之企業，例如：員工與協力廠商的互動；以及讓尋求實作企業對消費者 (B2C) 之策略的企業商機提升。

主要優點如下：

- 於 B2B 上的優點包括：員工生產力增加、業務處理時間減少、以及透過延伸現有應用程式的功能讓行動工作者、協力廠商及客戶使用，而獲得高效率。
- 於 B2C 上的優點包括：客戶滿意度提升、有機會深化客戶參與程度而推動銷售量增加、以及提供差異化客戶服務。

## IBM MobileFirst 簡介



圖1、IBM MobileFirst 產品組合

IBM MobileFirst 是設計讓企業組織將互動轉換為商機，以提升參與程度和投資報酬率。IBM 將其深入的產業專業與行動、分析、雲端、社交及安全性等技術結合，這有助於企業抓住新市場，有效地將業務拓展至行動員工、客戶及事業夥伴，同時維護資產完整性。

IBM 協助提供範圍廣大的軟體和服務產品，協助客戶滿足其購買需求。IBM MobileFirst 以先進的 IT 技術讓客戶參與，是使業務能在未來成長與創新之不可或缺的產品。

IBM 已協助數以千計的企業實作行動策略。IBM MobileFirst 的設計目的，在協助企業實現、建立及實作能提供下列功能的解決方案：

- 以手機互動所產生的資料改造價值鏈
- 將互動轉換為商機，以提高參與程度和投資報酬率
- 以系統記錄行動 App 的使用情況，來推動客戶持續交易
- 確保在應用程式、裝置及網路層級的互動安全可以信任
- 使用以雲端運算為基礎的服務，來擷取特定行動見解

行動交易是未來業務成長與創新的關鍵。IBM MobileFirst 的設計目的，在協助企業隨時擷取交易重要資訊、對資料的見解及業務策略；利用策略和解決方案，其設計為滿足行動世界的需求。

## 廣大的行動解決方案產品組合

IBM 的行動解決方案產品組合能針對需要管理、安全性及分析功能之企業應用程式及資料平台，提供其關鍵元素。除了能滿足行動裝置專屬的需求，這些產品組合還能使社交和雲端服務與後端技術更快速地整合，來協助以安全方式管理策略性商業流程。

### IBM MobileFirst 平台

讓行動客戶、協力廠商及員工參與，透過行動應用程式讓他們執行自己所要的作業。

主要產品包括：

- IBM Worklight®：針對智慧型手機及平板電腦提供的開放式行動應用程式平台。可用來開發、執行與管理 HTML5、混合式及原生應用程式。
- IBM Rational Test Workbench：高品質行動應用程式的自動化測試。

### IBM MobileFirst Management

讓您對行動裝置、費用、資料、應用程式及服務進行整個生命週期的管理，來協助提升企業生產力。

主要產品包括：

- IBM Endpoint Manager for Mobile Devices：對行動裝置與傳統端點進行統一安全性管理的同時，也將它們與現有IT基礎設施整合。
- IBM Emptoris Rivermine® Telecom Expense Management：一種解決方案，設計用來協助您管理、追蹤及減少行動通訊費用，同時確保企業遵循行動政策。

### IBM MobileFirst Security

使在網路、裝置及應用程式層級的互動值得信任、品質更佳，並提供整個行動環境的管理功能。

主要產品包括：

- IBM Security Access Manager for Cloud and Mobile：提供單一簽入 (SSO) 功能、以風險為基礎的情境感知 (context-aware) 取用安全性、以及政策遵循。
- IBM Security AppScan®：針對行動網頁應用程式及混合式行動 App 的網頁撰寫元素 (JavaScript、HTML5) 提供漏洞測試、掃描及製表功能。

### IBM MobileFirst Analytics

透過深入了解行動裝置的使用情況來優化行動裝置使用經驗。

主要產品包括：

- IBM Tealeaf® CX Mobile：全方位檢視行動客戶於行動網站、對混合式及原生 App 的使用經驗；能消弭阻擋轉換成功的障礙。

## 深入的行動服務集合

企業正以極快的速度擁抱行動革命。IBM 從無數客戶在 12 種以上產業的參與經驗中，獲得能洞悉企業如何轉型成為行動企業的專業。客戶透過使用 IBM MobileFirst 產品組合，即能獲得用於發展行動策略、以及設計和實作行動專案的此項專業。

### IBM MobileFirst Strategy & Design Services

探索、評估及規劃行動平台，來解決目前與未來業務和技術的需求，並排列目標優先順序。

主要產品包括：

- Mobile Strategy Accelerator：讓您建立成功的行動策略，以及依照已排列優先順序的計畫 (roadmap) 開發企業級行動商務版本的應用程式。
- Mobile Infrastructure Strategy and Planning：協助您發展強大的行動基礎設施策略以獲得彈性工作空間，讓使用者選擇要使用的裝置，或讓他們使用自己的裝置。
- IBM Interactive：一個互動媒體單位 (interactive agency)，透過它能協助您想像、發掘及提供令人讚嘆的用戶經驗。

### IBM MobileFirst Development & Integration Services

開發、部署、整合及管理貴行動企業與一般使用者平台的應用程式和基礎設施元素。

主要產品包括：

- IBM Application Management Services：協助提供克服困難業務挑戰的功能，以及從SAP投資中獲得更大的商業利益。
- IBM Mobile Application Platform Management Services：開發、部署及管理一般使用者行動應用程式的服務。

### 雲端及管理服務

行動應用程式開發、裝置管理及網路基礎設施等服務，能讓企業使用替代交付模型 (alternate delivery model) 來提升效率，並且克服創新障礙。

- IBM Mobile Enterprise Services for managed mobility：管理您全球企業的智慧型手機、平板電腦及強固型設備的服務。
- IBM Mobile Application Development from the Cloud：提供快速循環的行動裝置開發與原型交付、新應用程式及升級等功能。

### 參與的行動 App 集合及解決方案

App 商店中的 IBM 行動應用程式超過200個，下載次數1百萬次以上。若您想向上垂直擴充至在行動裝置或客製機種上應用，使用 IBM MobileFirst 就是最好選擇，因為它就是設計用來於思考行動化優先時，提供範圍廣大的必要專業。

### 廣泛的產業解決方案

若要對特定產業及特殊業務計畫客製化您的行動策略，IBM MobileFirst 就是最好選擇，因為它在下列重點產業提供量身訂製的行動策略及實作等主要問題解決措施：

- 銀行業：行動銀行；行動支付；客戶服務
- 保險業：客戶與保險代理人服務；保險金行動索賠；行動行銷
- 零售業：行動商務；新一代購物體驗；行動行銷
- 旅遊運輸業：行動商務；客戶經驗管理；保養與作業管理
- 醫療保健業：閉鎖式「照護圈」；會員管理與索賠；費用分析及報告
- 政府機構：第一反應統一管理 (Unified first response management)；行動式政府代理人 (mobile-enable government agent)；公民自助服務
- 汽車業：連網汽車 (Connected car)；新一代汽車零售體驗；汽車金融
- 電信業：訂閱與服務管理；行動裝置管理和分析；現場服務管理

### IBM 與協力廠商應用程式

使用行動 App 執行社交業務和電子商務來重新詮釋與客戶的互動模式。透過行動 App 善用組織的集體智慧，來協助提高工作團隊生產力；使能透過行動裝置取用商業智能儀表板 (business intelligence dashboard)；以及將行動力注入商業流程。

主要產品包括：

- IBM mobile solutions for social business：協助讓貴組織的員工參與創新，以使客戶擁戴。
- IBM Business Process Management solutions：協助提供擴充能力，將行動策略融入核心業務流程，讓您能檢視及控管行動業務。

## 使用 IBM MobileFirst 後的下一步

若要獲得更多資訊，請造訪我們的網站：[ibm.com/mobile-first](http://ibm.com/mobile-first)，讓您今日就開始行動旅程。建議您不妨與 IBM 主題內容專家 (subject matter expert) 一同安排一場研討會，來發展策略，並針對貴企業以行動裝置作為主要營運工具的下一步安排優先順序。若要安排時間表或有任何疑問，請寄電子郵件至 [ibmmobile@us.ibm.com](mailto:ibmmobile@us.ibm.com)。

## 為何使用 IBM？

IBM 透過數以千計的行動問題專家、收購的 10 家以上行動相關企業 (mobile acquisition)、以及 270 項無線創新專利，已協助近 1,000 位客戶轉型成為行動企業。IBM 將深入的產業專業與行動、分析、雲端、社交及安全性等技術結合，協助企業獲得新市場、將業務有效擴充至行動員工、客戶及協力廠商、並且維護其資產的完整性。

## 進一步資訊

若要獲得 IBM MobileFirst 的更多資訊，請聯絡 IBM 業務代表或 IBM 事業夥伴，或請造訪下列網站：

[ibm.com/mobilefirst](http://ibm.com/mobilefirst)

此外，IBM 全球融資事業部 (IBM Global Financing) 能協助您以最符合成本效益的策略性方式，取得貴企業需要的軟體。我們會與具合格信貸資格的客戶合作，客製化符合貴企業業務及發展目標的融資解決方案、促進有效的現金管理、以及降低整體擁有成本。請立刻透過 IBM 全球融資事業部為關鍵 IT 投資籌資，推動您的業務向前發展！如需更多資訊，請造訪：

[ibm.com/financing](http://ibm.com/financing)



## 台灣國際商業機器股份有限公司

台北市松仁路7號3樓

市場行銷處：0800-016-888按1

技術諮詢熱線：0800-000-700

© 版權所有 IBM Corporation 2013

IBM Corporation  
Software Group  
Route 100  
Somers, NY 10589

在台灣列印  
2013年4月

IBM、IBM 標誌以及 [ibm.com](http://ibm.com) 均為 IBM 股份有限公司在全球許多法律管轄區的註冊商標。其他產品與服務名稱可能是代表 IBM 或其他公司的高標。最新的 IBM 商標清單請見 [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml) 網頁的「著作權與商標資訊」。

Worklight 為 IBM 旗下公司 Worklight 的商標或註冊商標。

TEALEAF 為 IBM 旗下公司 Tealeaf 的註冊商標。

本文件所包含之資訊僅以出版當日為準，IBM 可能隨時變更。IBM 不一定會在所有其營運的每個國家提供本文所提及之產品、服務或特性。

評估與驗證任何其他產品或程式能否與 IBM 產品及程式搭配作業，是使用者的責任。

本文中的資訊僅以「現狀」提供，IBM 不提供任何明示或暗示的擔保或保證，包括無侵權、商品適銷性及特定用途或無侵權適用性之保證。IBM 產品悉依所提供之相關合約條件，享有產品保固。

確保遵循適用之法律或規定是客戶的責任。IBM 不提供法律諮詢、代表或保證其服務或產品能確保客戶遵循任何法律或規定。

與 IBM 未來動向或意圖相關之言論僅代表 IBM 的目的及目標，可能隨時變更或撤銷，恕不另行通知。

<sup>1</sup> 來源出處：“China Mobile 50k survey”；Morgan Stanley Research; 2011.

<sup>2</sup> JiWire Mobile Audience Insights Report Q42011.

<sup>3</sup> GSMA, Machina Research.



請回收