

# IBM MobileFirst: come trasformare un'azienda nell'era digitale

Mobile Business – Treviso

**Davide Albo**

*Specialist MobileFirst, SWG IBM Italia*

9 Maggio 2014



## Agenda



- Il mercato e le opportunità del Mobile
- La soluzione IBM MobileFirst
  - ✓ Build: il ciclo di sviluppo delle applicazioni Mobile
  - ✓ Protect: la protezione dei dati in mobilità
  - ✓ Engage: il contatto nel contesto dell'utente
  - ✓ Transform: creazione del valore per l'azienda
- I modelli di deploy

# Il mondo del Mobile è in crescente evoluzione



## Il Mobile sta indirizzando nuovi scenari e percorsi di fruizione

### Omnichannel

The physical, mobile, social, video, and web channels come together to enable a **seamless experience** that is responsive to a customer's constantly-shifting context

### Context Fusion

Apps are used to perform a **single task**, based on the user's context (role, mobile event, location, ...)

### App-centric

Users increasingly demonstrate a preference for apps that are downloaded from a single trusted source over mobile web browsing

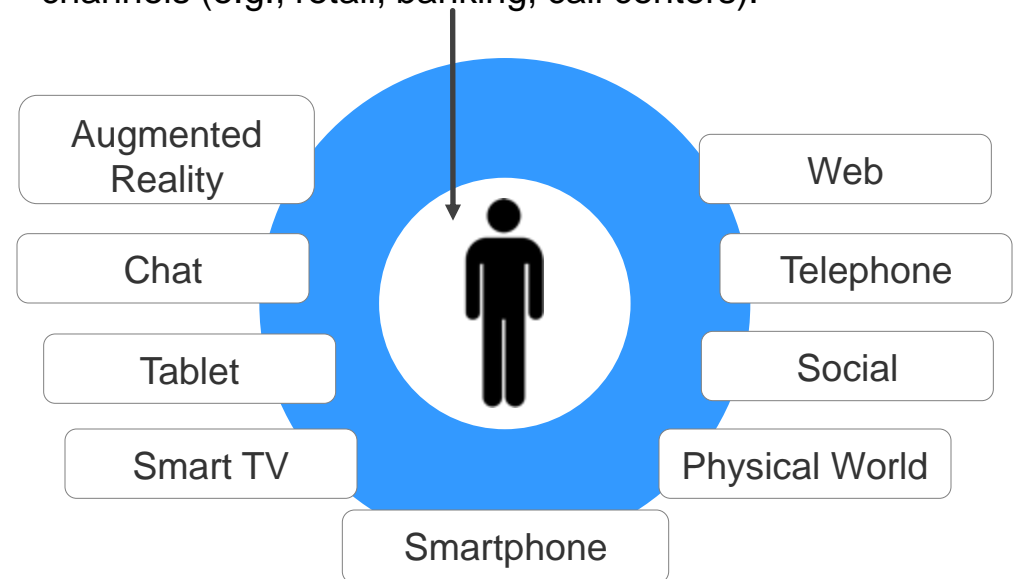
### Activity Bursts

**Average app usage is 72 seconds**

### Apps Chained

50% of mobile sessions are composed of sequences of apps, manually "integrated" by the user

New consumption patterns place users at the center. Mobile provides a seamless experience across all channels (e.g., retail, banking, call centers).



# Il mercato del Mobile e le esigenze delle aziende

## La situazione

Secondo IDC il mercato Mobile Enterprise è stato di \$14.5 miliardi nel 2012, con una crescita stimata annuale del 16.3%. IDC prevede che nel 2016 il volume di affari sia di \$30.9 miliardi.

## Interlocutori e sfide

- **CIO, IT Exec:** pianificazione, ottimizzazione e gestione dell'infrastruttura IT, integrazione sicura dei sistemi operazionali a supporto del mobile.
- **CMO :** sfruttare il mobile come canale verso i clienti con servizi a valore aggiunto e verso i prospect.
- **CxO, LOB Exec:** mobile come mezzo per guidare la crescita del business ottimizzando il ROI
- **Architetti, Sviluppatori:** disegnare, sviluppare, implementare e gestire un portafoglio di app mobile in mod efficiente e produttivo

## Business need

- Creare o razionalizzare le diverse soluzioni esistenti in una piattaforma mobile Enterprise
- Gestire il BYOD e la multiplatforma

Verso gli utenti interni:

- Fornire strumenti innovativi alla parte commerciale
- Supportare i processi di business interagendo con i sistemi operazionali

Verso gli utenti esterni:

- Estendere i canali tradizionali (web, call center,...)
- Fornire servizi a valore aggiunto sfruttando le funzioni dei device
- Aprire un canale verso i prospect



# Perchè Mobile è differente dall' IT tradizionale

## Le applicazioni sono differenti.

- **Sono strategiche** – senso di urgenza e tempi di rilascio brevissimi
- **Sono sensibili al contesto** – sanno dove sei e cosa stai facendo
- **Usano una rete instabile**–l' interruzione è la norma non l' eccezione
- **Sono “piccole”** – più difficile renderle attraenti e di facile utilizzo
- **Sono sempre attive** – maggiori opportunità da sfruttare

## La gestione è differente.

- Si deve gestire la **raccolta di dati e informazioni** da molteplici sistemi sia interni che in cloud
- **Rilasci più frequenti**: maggiori necessità di governance, distribuzione e versionamento
- Aderenza a condizioni imposte degli **App Store** pubblici.

## Lo sviluppo è differente.

- Tempi di sviluppo **più veloci**
- **Supporto a diversi tipi di devices** ciascuno con le proprie caratteristiche, OS e UI.
- **Più approcci di sviluppo** potendo scegliere tra Web, HTML e nativo
- Integrazione di **tool di terze parti e framework open-source**

## La sicurezza è differente.

- **Maggiori rischi** per l' esposizione di applicazioni e dati su dispositivi piccoli, leggeri e portatili
- **Maggiori problemi di autenticazione** dovuti ai diversi tipi di contenuti aggregati
- Vincoli imposti dagli **App Store** pubblici



### 3 possibili modelli per le **Applicazioni Mobili**: Web, Ibride e Native

*Raccomandate*

	Web	Ibride	Native
Costo Sviluppo	Ragionevole	Ragionevole	Costoso
Tempo Sviluppo	Breve	Breve	Lungo
Portabilita' Applicazioni	Alta	Alta	Nulla
Performance	Veloce	Anche velocita' native	Molto veloci
Native functionality	No	Tutte	Tutte
App store distribution	No	Si'	Si'
Extensible	No	Si'	Si'

**Point-of-View**

L'approccio ibrido consente di ottenere il look-and-feel e la ricchezza funzionale delle appl native, al tempo stesso diminuendo il costo di sviluppo per diversi OS e/o versioni degli stessi, cosi' come della manutenzione e degli aggiornamenti.

## User Experience/Interface: considerazioni specifiche per il Mobile

- La progettazione delle applicazioni richiede l'analisi approfondita di:
  - Piattaforma Target (Feature Phone o Smartphone)
  - Appl Programming Model
  - Appl Distribution Model
- User always "ON";
  - Notifica "Push"
  - Real time;
  - Sfruttare il tempo libero dell'utente
- Geolocalizzazione
- Sfruttare il "fattore stupore" ("WOW" factor)



"If you just take the iPhone app and blow it up for the iPad, you're going to get horrible customer reviews."

-Jeff Dennes, Huntington



### IBM Point-of-View

Il cliente riconosce le differenze tra i diversi tipi di dispositivo e si aspetta che le caratteristiche specifiche vengano sfruttate. Per esempio, non basta "allargare" le applicaizioni dell'iPhone per l'iPad. Bisogna trarre vantaggio dallo schermo piu' ampio fornendo funzionalita' avanzate

#### Piattaforme possibili

- ✓ Feature phone
- ✓ Smartphone
  - ✓ Android
  - ✓ iOS
  - ✓ Blackberry
  - ✓ Windows Mobile
  - ✓ Nokia
  - ✓ Java ME
  - ✓ Web

#### Application Programming Model

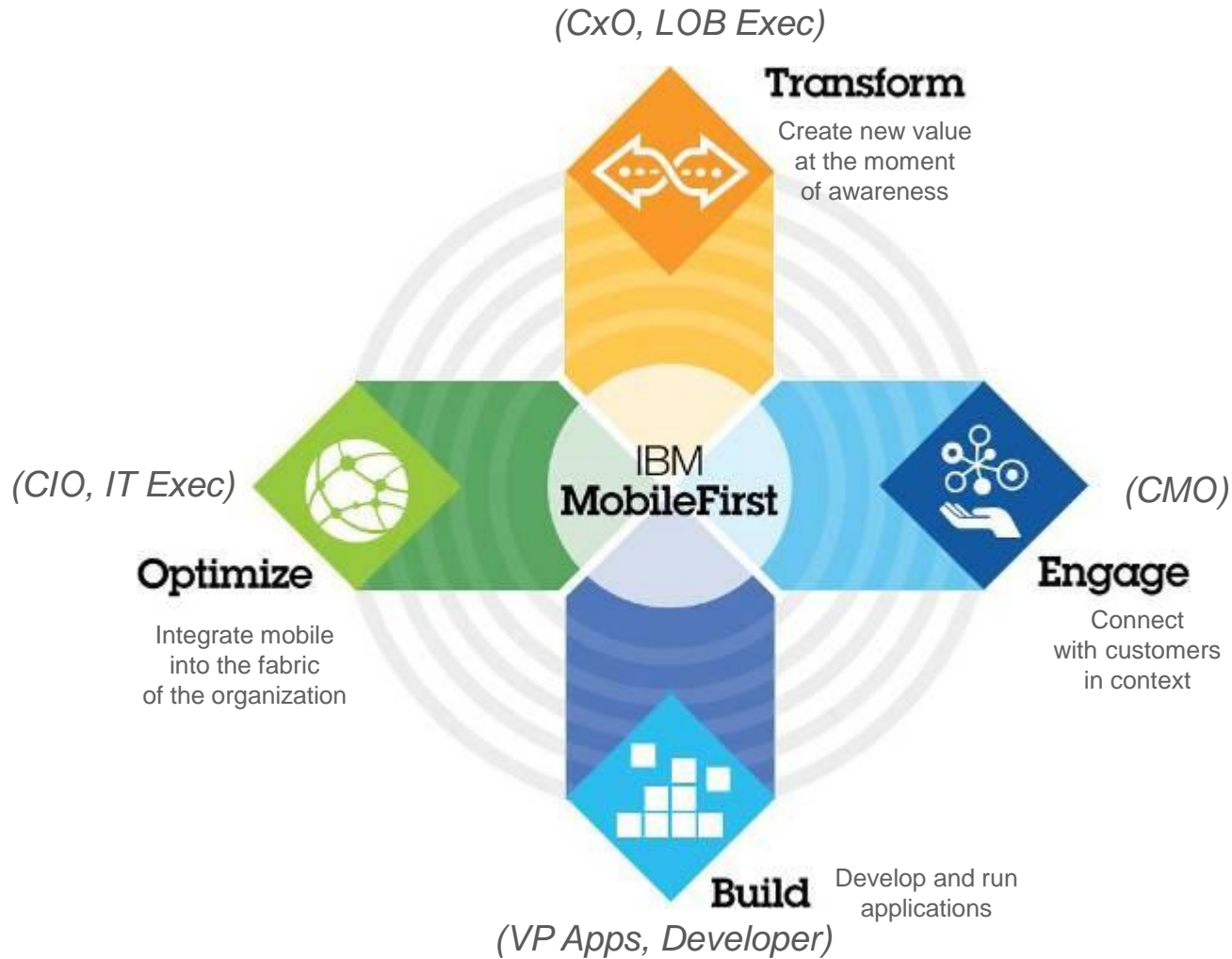
- ✓ Browser
- ✓ Ibrido
- ✓ Nativo

#### Application Distribution Model

- ✓ AppStore/Market model
- ✓ Device Manager
- ✓ Web download



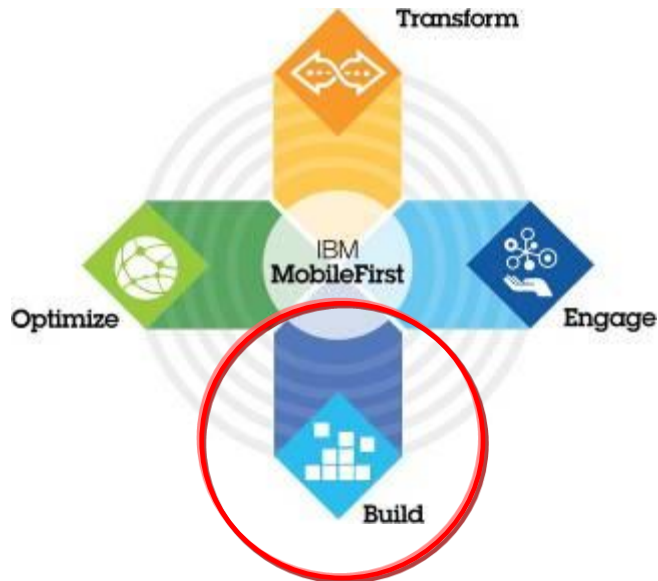
# La piattaforma IBM MobileFirst



## Agenda



- Il mercato e le opportunità del Mobile
- La soluzione IBM MobileFirst:
  - ✓ **Build: il ciclo di sviluppo delle applicazioni Mobile**
  - ✓ Protect: la protezione dei dati in mobilità
  - ✓ Engage: il contatto nel contesto dell'utente
  - ✓ Transform: creazione del valore per l'azienda
- I modelli di deploy





**Build**  
Develop and run applications

## Offre un ambiente completo e integrato per la gestione del ciclo di vita applicativo:

- ✓ Sviluppo per app Native/Web/Hybrid
- ✓ Esecuzione di test ripetitivi end-to-end su più device e sistemi operativi
- ✓ Gestione e delivery automatizzato delle app
- ✓ Connessione con I sistemi enterprise attraverso un punto unico sicuro di integrazione

### Soluzioni principali:

- IBM Worklight
- Rational Test Workbench
- Mobile Quality Assurance
- IBM UrbanCode Deploy

# IBM Worklight: la piattaforma per costruire velocemente applicazioni mobile universali, robuste e sicure



Piattaforma per lo sviluppo, la gestione e il controllo di applicazioni mobile native o ibride (Mobile Enterprise Application Platform).

Può essere erogata:

- On premise su hardware dedicato o su Pure Application System
- In Private Cloud su Pure Application System
- In Public Cloud con Softlayer

## Punti di forza:

- Infrastruttura aperta e supporto a standard di mercato (Cordova, HTML5, JQuery, and JQuery Mobile)
- Framework di autenticazione potente
- Cifratura dei dati offline
- Adapter per connettività con i sistemi di back-end
- Funzione di notifiche push
- Possibilità di analisi sull' utilizzo delle app e del sistema
- Direct updates e disabilitazione remota delle app
- Funzione integrata di test funzionale
- API di geolocalizzazione

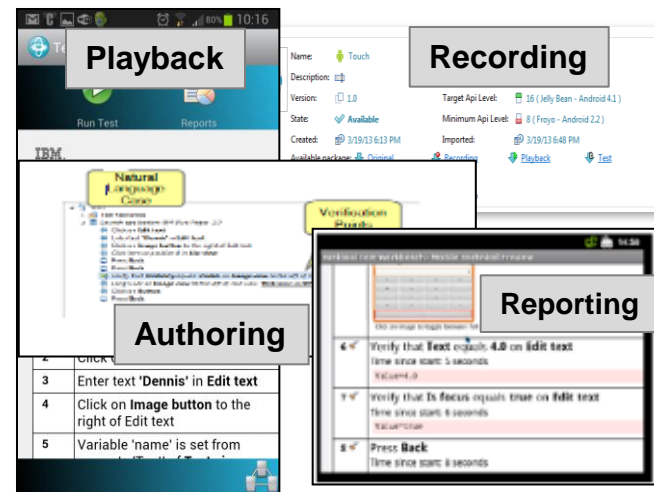


# IBM Rational Test Workbench: l'automazione dei test

Soluzione per l'automazione e la gestione di test funzionali e di performance. Include moduli specifici per le app su dispositivi mobili.

## Punti di forza:

- Registrazione di casi di test sul dispositivo.
- Generazione e gestione degli script per Android e iOS per app native, ibride e Web.
- Generazione di script in linguaggio naturale per una più facile gestione e manutenzione.
- Stesso test rieseguibile su differenti dispositivi e piattaforme.

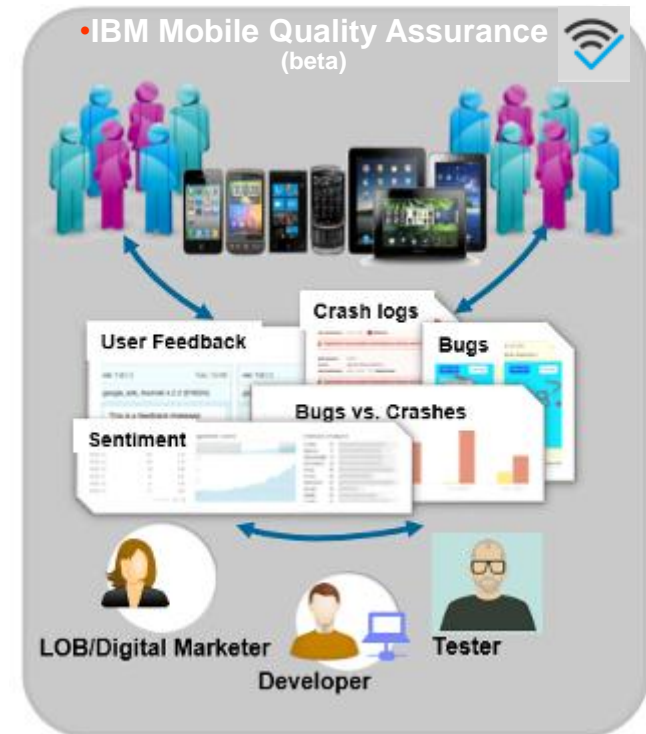


# IBM Mobile Quality Assurance: come valutare la qualità di un app

Consente di instrumentare la app per raccogliere i feedback utente, le anomalie riscontrate e i suggerimenti così da valutare la qualità della app e dare priorità alle richieste evolutive.

## Punti di forza:

- Analisi e revisione delle recensioni per risolvere i problemi prima che diventino virali.
- Possibilità di mettere a disposizione dei tester le app il più rapidamente possibile senza passare dagli store.
- Reporting dei crash delle app per comprendere rapidamente il motivo.
- Analisi dello user sentiment da app store pubblici e privati.
- Funzionalità grafiche per sottoporre commenti e proposte di modifiche.



**Beta release**

## Agenda




- Il mercato e le opportunità del Mobile
- La soluzione IBM MobileFirst:
  - ✓ Build: il ciclo di sviluppo delle applicazioni Mobile
  - ✓ **Protect: la protezione dei dati in mobilità**
  - ✓ Engage: il contatto nel contesto dell'utente
  - ✓ Transform: creazione del valore per l'azienda
- I modelli di deploy



# La visione IBM Security per il mobile



<i>Device Security</i>	<i>Content Security</i>	<i>Application Security</i>	<i>Transaction Security</i>
<p>Soluzioni per gestire differenti dispositivi mobile, aziendali o BYOD, in modo semplice.</p>  <p>MaaS360<sup>®</sup> by Fiberlink, an IBM company</p>	<p>Soluzioni per condividere in modo sicuro documenti e file tra i diversi dispositivi e i sistemi di memorizzazione.</p>  <p>Worklight</p>	<p>Soluzioni per sviluppare applicazioni sicure by design. Controllare l'accesso ad applicazioni e dati aziendali dalle app mobile.</p>  <p>IBM AppScan</p>  <p>IBM Security Access Manager</p>	<p>Soluzioni per proteggere le transazioni mobile con clienti, business partners, e utenti che non fanno parte del sistema aziendale di gestione dei device.</p>  <p>Trusteer an IBM Company</p>

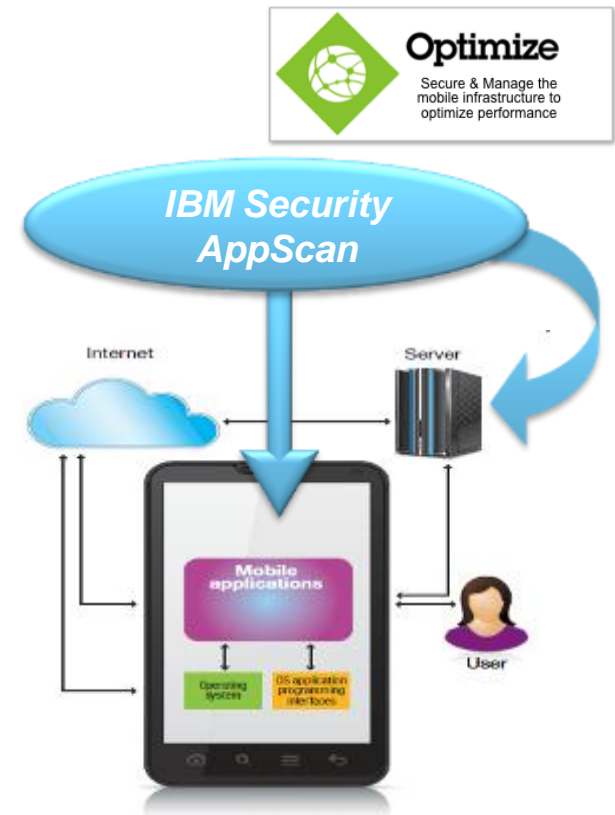


## Ma le mie app sono vulnerabili ?

Soluzione per identificare possibili vulnerabilità software nella fase iniziale del ciclo di vita delle app ed eliminarle prima della distribuzione. Include un plugin specifico per il controllo di app Worklight

### Punti di forza:

- Supporto per applicazioni ibride (HTML/JavaScript) e native (Android e iOS)
- Analisi del codice JavaScript con supporto ai framework di mercato (Cordova, HTML5, JQuery, and JQuery Mobile)
- Risk assessment per più di 40,000 API
- Identificazione di possibili sorgenti di data leak
- Best practice di sicurezza tramite la gestione e l'applicazione centralizzate delle policy di sicurezza.
- Creazione di report di governance e di conformità.



# Come posso proteggermi dalle frodi commerciali

## ?

Soluzione in SaaS per il controllo delle frodi nell' ambito di transazioni commerciali fatte da mobile. Effettua un assessment del device nel momento in cui viene effettuata la transazione.

### Punti di forza:

- Effettua un fingerprint del device identificando malware, operazioni di root e tipologia di rete (WAN, pubblica,...).
- Possibilità di definire regole sull' utilizzo della applicazione per stabilire il fattore di rischio e l' azione da compiere sul singolo utente.
- Gestione in tempo reale dei device criminali e dei siti phishing.
- Fornisce un browser sicuro per applicazioni critiche



## Trusteer



# Come gestisco velocemente ed in maniera sicura i dispositivi mobile aziendali ?

Soluzione per la gestione e la sicurezza dei dispositivi mobili. Oggi in SaaS , on-premises GA 2Q14, in roadmap come componente IEM for Mobile Mgmt



## Punti di forza:

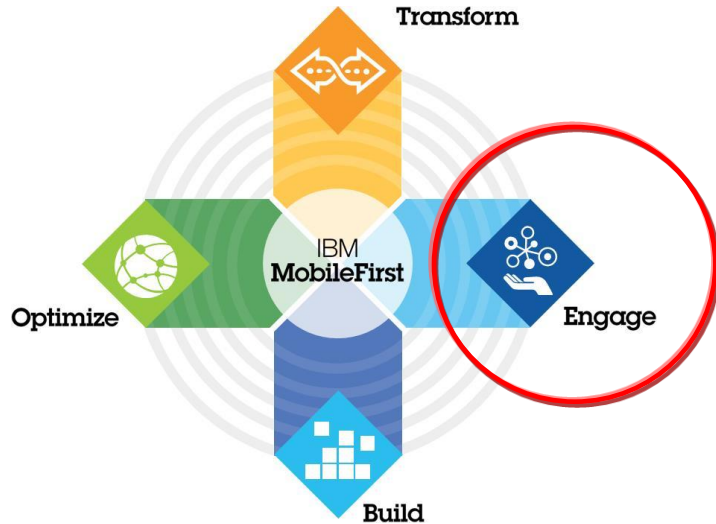
- Punto di gestione unico centralizzato per tutti i dispositivi: (iOS, Android, Windows Phone e Blackberry)
- Mobile Device Management di device aziendali e BYOD
  - ✓ Distribuzione e deployment di app da store pubblici e/o privati aziendali
- “Container” per la gestione sicura di mail, documenti, browser e apps.
  - ✓ “Dual Persona” per gestire in modo separato dati aziendali e dati personali e per prevenire la loro perdita.
- Document Content Management per la condivisione di file (“dropbox” aziendale)
  - ✓ Distribuzione, Edit e Sync di documenti da store pubblici e/o privati aziendali
- Expense Management per il monitoraggio e il controllo delle spese di roaming.

## Agenda



- Il mercato e le opportunità del Mobile
- La soluzione IBM MobileFirst:
  - ✓ Build: il ciclo di sviluppo delle applicazioni Mobile
  - ✓ Protect: la protezione dei dati in mobilità
  - ✓ Engage: il contatto nel contesto dell'utente
  - ✓ Transform: creazione del valore per l'azienda
- I modelli di deploy

# IBM MobileFirst – Engage



## Engage per :

- Connettersi con i clienti nel giusto contesto
- Creare campagne di marketing personalizzate
- Massimizzare il valore del brand migliorando l'esperienza digitale del cliente

# Messaggi personalizzati in base al contesto

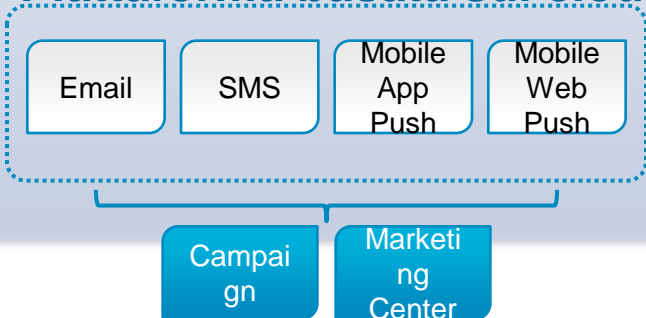


*Segmentazione per campagne di marketing personalizzate*

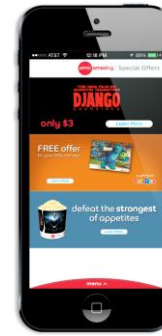
Usando Xtify e Worklight, le aziende possono migliorare i loro brands e mandare ai clienti messaggi personalizzati a seconda del contesto o via app o via web site

## Punti di forza:

- **Creazione** di messaggi mirati
- **Segmentazione** clientela
- **Analitiche** sulle notifiche ai clienti
- **Piattaforma basata sul cloud**



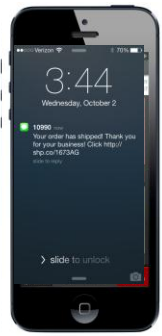
*Native Simple Push and SMS Messaging*



*Rich Push Notifications and Inbox*



*Notifications In-App*



*Push Messaging App Push or SMS*

SEPHORA

SIMON HALLS

DISNEY STORE

AMC THEATRES

STAPLES

CACIÉ

AMERICAN EAGLE OUTFITTERS

THE BIZ CAROLIN®

# Modello di deploy IBM WorkLight + Xtify

Segmentazione per campagne di marketing personalizzate



## Xtify Campaign Manager

Web-based interface for creating, managing and executing mobile notification campaigns

## Xtify Push Notification API's

Robust push notification API's for easy message origination for service oriented messaging

## Worklight Studio

## Worklight Application Center

## Worklight Server



## Worklight Powered App + Xtify

Simple and rich push notifications, notifications inbox, notification analytics, location targeting



# Valorizzare la customer experience



Visibilità nella mobile customer experience per ottimizzare il disegno delle app



## Punti di forza:

- Rilevare automaticamente **ostacoli o problemi**
- Drill-down sul comportamento **in tempo reale** degli utenti, completo dei gesti effettuati sul device
- **Analizzare i comportamenti degli utenti mobile** - strumentazione automatica nelle app mobili IBM Worklight
- **Analitiche sull'usabilità delle app mobile:** Heatmap, Link Analytics, Form Analytics, e Attention Maps\_ per le analisi di applicazioni mobile-web e app mobile

Native Apps



Mobile Site



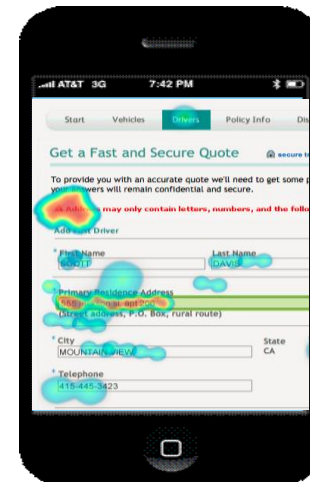
Tablet



Hybrid Apps



HTML5



Heatmap.  
Link Analytics.  
Form Analytics.  
Attention Maps

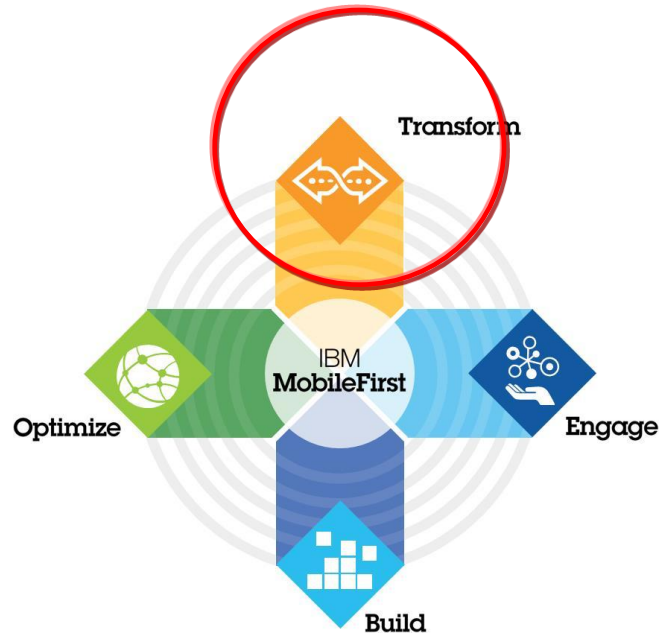


## Agenda



- Il mercato e le opportunità del Mobile
- La soluzione IBM MobileFirst:
  - ✓ Build: il ciclo di sviluppo delle applicazioni Mobile
  - ✓ Optimize: l'integrazione nel sistema dell'azienda
  - ✓ Engage: il contatto nel contesto dell'utente
  - ✓ Transform: creazione del valore per l'azienda
- I modelli di deploy

# IBM MobileFirst - Transform



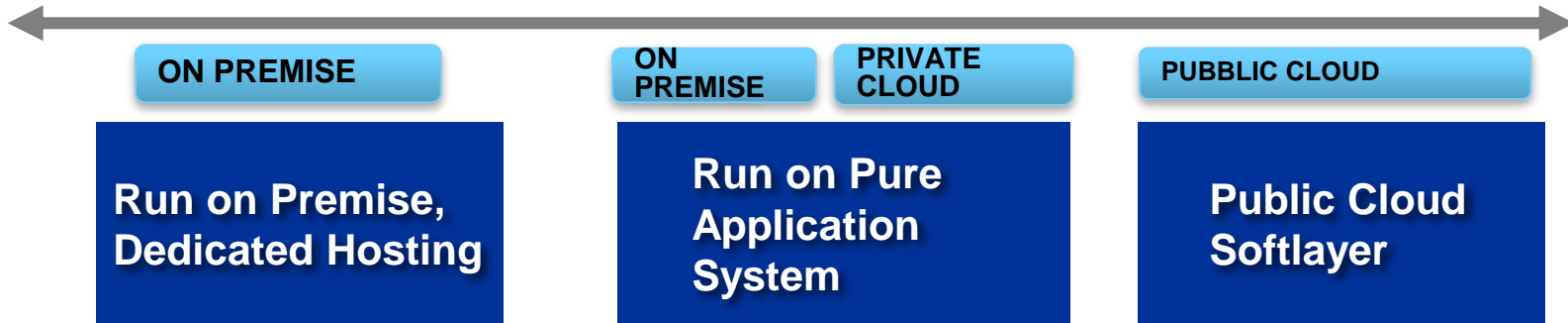
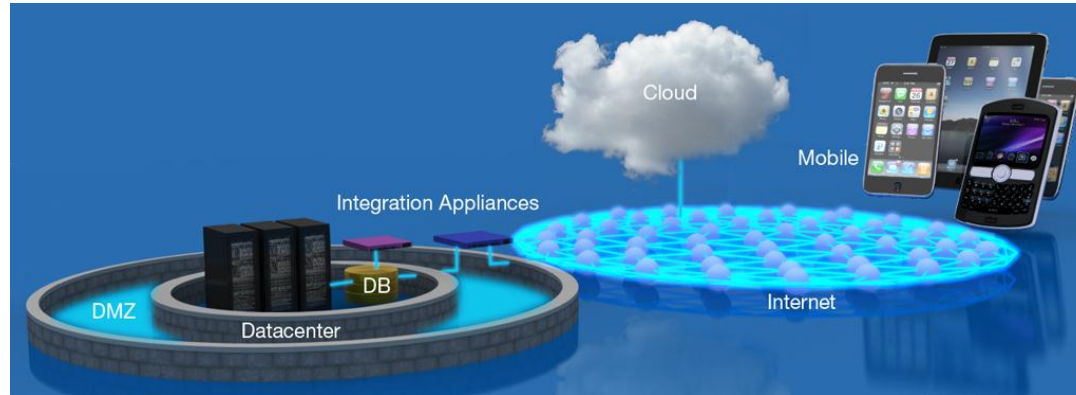
- Mobile Advisory Services
- Mobile Design Services
- IBM Interactive Experience Mobile Studios
- Mobile Experience Industry Solutions (powered by Quick-Start apps)
- Mobile Infrastructure Consulting Services

## Agenda



- Il mercato e le opportunità del Mobile
- La soluzione IBM MobileFirst:
  - ✓ Build: il ciclo di sviluppo delle applicazioni Mobile
  - ✓ Optimize: l'integrazione nel sistema dell'azienda
  - ✓ Engage: il contatto nel contesto dell'utente
  - ✓ Transform: creazione del valore per l'azienda
- I modelli di deploy

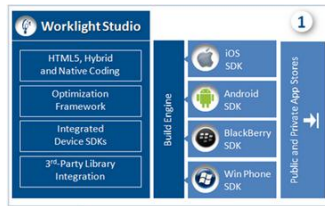
# IBM MobileFirst supporta svariate opzioni di deploy



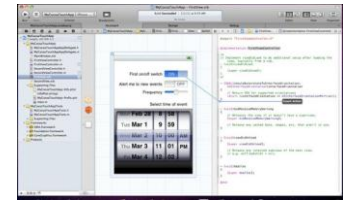
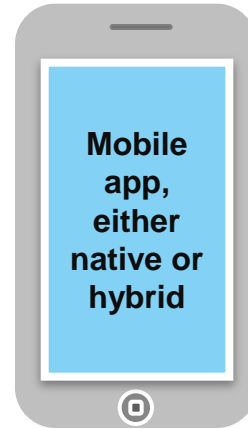
*How do you leverage these deployment options today?*  
*How effective are current solutions for these options?*  
*Looking forward, what are your top needs for deployment options?*

# IBM MobileFirst supporta svariate opzioni di deploy

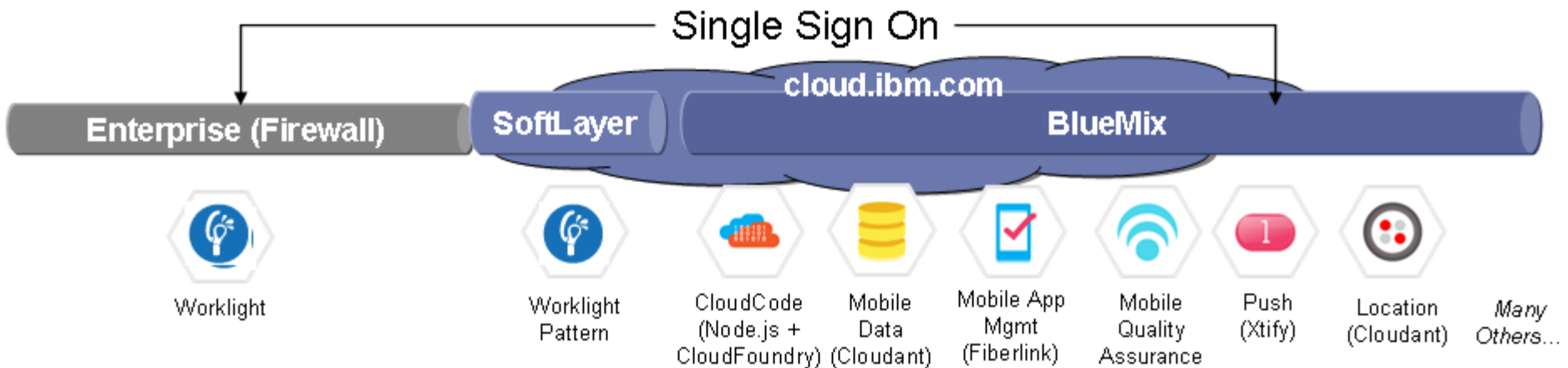
Per gli sviluppatori, la piattaforma mobile di IBM fornisce la scelta di tools e una selezione di managed API di cloud / servizi attraverso il cloud IBM



**Worklight Studio**



**Native Tools (XCode, Android)**



# BaaS : BlueMix

## Punti di forza:

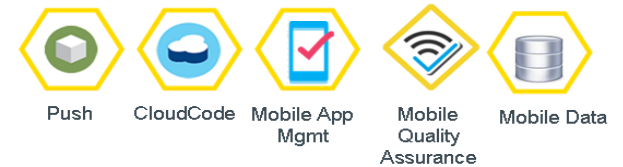
- **Semplicità nelle operazioni e nel deploy** senza dover tenere conto dell'infrastruttura

## Valore di business

- Mobile cloud services
- Mobile SDKs
- Self-service DevOps –
- Enterprise connectivity

## Novità

- Mobile services for Push notifications (iOS and Android), server side scripting, mobile application management, mobile data, and mobile quality assurance
- SDKs for iOS and Android



**Beta release**



Learn more at: [www.ibm.com/mobilefirst](http://www.ibm.com/mobilefirst)

© Copyright IBM Corporation 2013. All rights reserved. The information contained in these materials is provided for informational purposes only, and is provided AS IS without warranty of any kind, express or implied. IBM shall not be responsible for any damages arising out of the use of, or otherwise related to, these materials. Nothing contained in these materials is intended to, nor shall have the effect of, creating any warranties or representations from IBM or its suppliers or licensors, or altering the terms and conditions of the applicable license agreement governing the use of IBM software. References in these materials to IBM products, programs, or services do not imply that they will be available in all countries in which IBM operates. Product release dates and/or capabilities referenced in these materials may change at any time at IBM's sole discretion based on market opportunities or other factors, and are not intended to be a commitment to future product or feature availability in any way. IBM, the IBM logo, Rational, the Rational logo, Telelogic, the Telelogic logo, and other IBM products and services are trademarks of the International Business Machines Corporation, in the United States, other countries or both. Other company, product, or service names may be trademarks or service marks of others.