

当业务离不开应用程序， 应用程序就是业务

第 I 卷：业务应用程序化 – 了解应用程序如何改变
当今的业务开展方式



简介

企业移动管理 (EMM) 方面的领导者 IBM Security 现推出系列白皮书第 I 卷。该系列共由三个部分组成，探讨企业的应用程序化，其中包括在实现应用程序带来的员工生产力与协作、企业发展及客户参与方面，IT 所发挥的巨大促进作用。

本卷介绍企业移动应用程序当前的局势，让您了解应用程序为什么是当今企业最大的移动性优先事项之一；为什么在应用程序设计、开发和部署中运用最佳实践至关重要；从事 IT 的您为何位置得天独厚，注定在这场应用程序革命中成为企业英雄。

探讨企业的应用程序化，其中包括在实现应用程序带来的员工生产力与协作、企业发展及客户参与方面，IT 所发挥的巨大促进作用。

这是一个移动的世界

iPhone 问世不久，其表亲平板电脑横空出世，算来距今还不足十年。在这段时间里，移动设备及其应用程序改变了我们的生活方式——我们的沟通、旅行、购物、工作等各个方面发生了天翻地覆的变化。这场移动性变革如此彻底，波及范围如此之广，让人很难想象没有这些设备，我们会陷入怎样的境况。

客户们很快投入到这一热潮中。企业的步伐略慢，但也不甘落后，正以惊人的速度追赶上来。企业移动性市场有望增长到 300 亿美元，¹这是因为几乎各行各业的企业都认识

到了公司和员工拥有移动设备的价值，了解定制移动应用程序在提高员工生产力、增进协作、接洽客户及促进业务发展方面的重要作用。

Enterprise Mobility Exchange 最近针对 300 名资深企业移动性专业人员进行了一项调查，结果显示，² 大部分受访者 (62.5%) 在应用程序方面的投资多于任何其他移动优先事项。他们给出了一些原因，其中最主要的四项是：为了提高员工生产力 (67.9%)；为了提高运营效率 (50%)；为了增加利润 (37.5%) 以及为了提高客户满意度 (35.7%)。³

这份调查强调了 Gartner 的预测，即到 2015 年，定制移动应用程序开发项目与原生 PC 项目的数量之比为 4:1，⁴到 2017 年 25% 的企业会拥有应用程序商店。⁵

从移动垫底到移动优先，业务应用程序加速发展

如今，整个价值链都需要快速完美地访问数据，将使用“单击”界面的过时项目硬塞进移动设备里，这种做法过于常见，会慢慢让您的移动战略失去活力。

移动优先思维不再只是关于数据访问或设备安全——这些尽管也很重要，但 IT 实施方面普遍存在的事实是，现在需要在应用程序的设计和运行中采用最佳实践。

合作开展 MobileFirst for iOS 的 IBM 和 Apple，为了将大数据分析纳入几乎任何尺寸的设备中，同时不影响可用性，也不需要噩梦般的中间件来完成获得洞察的“调用”，打算发布 100 多款行业特定应用程序，目前已发布第一批。

第一批业务应用程序

旅游与运输

- Passenger+ 可使机组人员在发生延误的情况下，在飞行途中为乘客重新预订航班，提供特别优惠及其他服务。
- Flight Plan 可使飞行员在飞行前查看航班时刻表、机组人员名单以及航班计划；根据丰富的数据分析就可支配燃油做出更明智的决策；在飞行途中将问题报告给维护人员。

银行和金融市场

- Advise & Grow 让银行业者时刻了解小企业客户的情况，让他们以受保护的权限访问客户资料和竞争分析，收集分析驱动的洞察以提供个性化的建议并以安全的方式完成交易。
- Trusted Advice 让顾问人员能够通过完善的建模工具测试各种建议，直到完成交易，因此顾问人员无需待在办公室里，在客户的厨房或者当地咖啡店，就能访问和管理客户产品组合，从强大的预测分析中获得洞察。

保险业

- Retention 让代理人有权访问客户资料和历史，包括分析驱动的保留风险评分，针对后续最佳措施提供的智能警报、提醒和建议，以及收集电子签名和保费等重要事务的推进情况。

政府部门

- Case Advice 可以解决社会工作者的工作负载与支持问题，让他们随时随地做出重要决策，一次针对一个家庭或一种情况。该解决方案可根据分析驱动的洞察调整案例优先级，并根据预测分析评估风险。
- Incident Aware 将 iPhone 变成重要的犯罪预防资产，让执法人员可以访问事件现场的地图和视频资料；了解受害者身份信息、升级风险和犯罪历史记录，并增强他们寻求援助和支持服务的能力。

零售

- Sales Assist 让员工得以访问客户资料，根据之前的购买情况和当前的选择提供建议，查看库存，找到店内物品并发运店外物品。
- Pick & Pack 综合利用基于接近度的技术和后端库存系统，以前所未有的方式履行订单。

电信

- Expert Tech 利用原生 iOS 功能，其中包括利用 FaceTime 更轻松获得专业知识和位置服务以优化路线，从而提供优质的现场服务，更有效的问题解决和生产率，以及更高的客户满意度。

应用程序是把双刃剑

如果使用得当，无论是公共还是私有应用程序都会让业务更上层楼。如果使用不当，不仅会降低员工生产力和客户参与度，还会让企业面临潜在的威胁。

移动应用程序正日益成为公司安全漏洞的来源。糟糕的数据存储实践、恶意软件、未经授权的访问、缺少加密以及同步造成的数据泄露都会给公司带来极大的安全风险。对于缺少稳健移动战略，未将移动应用程序管理纳入其中的公司而言，⁶员工误用设备以及移动使用行为不良，都会加剧本身设计存在缺陷的应用程序已有的风险。

企业需要更加关注如何安全提高生产率。⁷ 仅仅只是保护员工电子邮件、日历、联系人以及少数选出的应用程序，然后禁止对几乎所有其他资源的访问，这种做法是行不通的。今天的用户希望，且常常需要，他们想用的应用程序帮他们处理工作。要向员工赋权，企业需要能够在 BYOD 和 COPE 设备上安全分配并管理某些移动应用程序，这些应用程序对提高员工生产率并确保业务顺利运行至关重要。

被归入“正确使用应用程序”的公司都是具有稳健战略的公司，可以利用移动性的威力，又能保护企业资源的访问权。

应用程序的使用从一开始就要正确

从一开始便制定成功的应用程序战略，⁸ 即可以确保安全性、可扩展性和可持续性的战略，不仅让企业远离数据漏洞和客户流失，还能不浪费宝贵的时间和资源。

在受 IBM 委托撰写的白皮书《创造重要移动时刻的 ROI》中，⁹Forrester 确定了创建应用程序的十大成本推动因素。其中包括：应用程序与现有企业系统集成能力；新版本发布时快速无缝更新的能力；以及保护静态、动态和在用数据的能力。

研究发现，当根据最佳实践精心设计应用程序时，普通组织可节省多达 10% 的应用程序打造时间以及 20% 的运行时间。但在应用程序设计、开发和部署中忽视最佳实践，会让企业的打造时间几乎加倍，运行时间增加 50%。¹⁰

IT 的巨大促进作用

随着越来越多的员工随时随地使用移动设备来开展业务，加上 60% 的消费者会下载业务特定应用程序，¹¹ 如果不当进行应用程序化，企业将会无法承担后果。

进入 IT

在业务应用程序化过程中，IT 的位置得天独厚，注定成为企业的英雄，是实现移动应用程序成功的出色推动者，也是移动性的倡导者。通过领导应用程序战略的开发和部署，满足所有人的需求（从企业到用户），同时让企业远离恶意软件、数据泄露及其他可能发生的严重威胁，您可以推动员工生产力和协作水平、客户参与及收入。

但首先您需要掌握正确的信息和工具，验证并确保您正在按照最佳实践来开发、部署和管理企业的应用程序。

开始绘制移动应用程序企业的蓝图

IBM® MaaS360® 支持应用程序管理的最佳实践，帮助大大小小的组织部署受保护、可扩展且可持续发展的应用程序战略。

成为企业英雄，您准备好了吗？有关更多信息，请参阅以下其他白皮书：

- **第 II 卷：稳健移动应用程序战略的四要素。** 与用户开展协作，制定适合组织的应用程序战略。了解在移动应用程序生命周期的不同阶段需要考虑的事项。
- **第 III 卷：应对应用程序化的安全隐患。** 了解技术和实践方面的相关因素，成功支持并保护企业，同时构建并实施基于应用程序的业务。

相关资源

- Mobilize Your Corporate Content and Apps (IBM)¹²
- Security in the New Mobile Ecosystem (Ponemon Institute)¹³

IBM MaaS360 简介

IBM MaaS360 是一款企业级移动性管理平台，让人们的工作方式更高效，同时实现数据保护。数以千计的组织信赖 MaaS360，将它作为实施移动计划的基础。MaaS360 可为用户、设备、应用程序和内容提供具有强大安全控制的全面管理，从而支持所有移动部署。如需了解有关 IBM MaaS360 的更多信息，并开始 30 天的免费试用，请访问：www.ibm.com/maas360

IBM Security 简介

IBM 的安全平台提供安全情报，帮助组织为员工、数据、应用程序和基础架构提供全方位保护。IBM 提供下列解决方案：身份和访问管理、安全信息和事件管理、数据库安全、应用程序开发、风险管理、端点管理、新一代入侵防御等。IBM 是全球最广泛的安全研发和交付组织之一。如需更多信息，请访问 www.ibm.com/security

1 Fraser, Kenny, *State of the Nation Covers Enterprise Mobility*, Enterprise Mobility Network, 2014 年 6 月 2 日, <http://www.enterprisemobilitynetwork.com/state-of-the-nation-covers-enterprise-mobility/>

2 Donovan, Fred, *Enterprises focus mobility money on productivity-enhancing mobile apps*, *FierceMobileIT*, Questex Media Group LLC 旗下部门 FierceMarkets, 2014 年 12 月 3 日, <http://www.fiercemobileit.com/story/enterprises-focus-mobility-money-productivity-enhancing-mobile-apps/2014-12-03>

3 Westacott, Robbie, *The Global State of Enterprise Mobility Report 2014/2015*, Enterprise Mobility Exchange, 2014 年 12 月 3 日, <http://www.enterprisemobilityexchange.com/the-global-state-of-enterprise-mobility-report>

4 “Gartner Says Cloud, Mobility and Open Source Will Drive Application Development Market to Exceed \$9 Billion in 2012”, Gartner, 新闻稿, 2012 年 8 月 22 日, 澳大利亚悉尼, <http://www.gartner.com/newsroom/id/2131115>

5 同上, 2012.

6 IBM Security, *移动应用程序管理*, 2015, <http://www-03.ibm.com/software/products/en/maas360-mobile-application-management>

7 IBM Security, *When App Is The Business, The Business Is the App Volume II: Four components of a solid mobile app strategy*, 2015, <http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=WH&infotype=SA&htmlfid=WGW03106USEN&attachment=WGW03106USEN.PDF>

8 同上, 2015.

9 “The ROI of creating exceptional mobile moments”, Forrester 受 IBM 委托撰写的白皮书, IBM MobileFirst, 2014,” <http://www.ibm.com/mobilefirst/us/en/good-apps-bad-apps.html>

10 同上, 2014.

11 “2014 Mobile Behavior Report: Combining mobile device tracking and consumer survey data to build a powerful mobile strategy”, salesforce.com/marketingcloud, 2014 年 1 月, <http://www.exacttarget.com/sites/exacttarget/files/deliverables/etmc-2014mobilebehaviorreport.pdf>

12 IBM Security, *Mobilize Your Corporate Content and Apps*, 2015, <http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=WH&infotype=SA&htmlfid=WGW03111USEN&attachment=WGW03111USEN.PDF>

13 “Security in the New Mobile Ecosystem”, Ponemon Institute, 2014 年 9 月 29 日, <http://www.ponemon.org/library/security-in-the-new-mobile-ecosystem>



© Copyright IBM Corporation 2016

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589

美国印制 2016 年 3 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com 和 X-Force 是 International Business Machines Corp. 在全球许多司法辖区的注册商标。BYOD360™、Cloud Extender™、Control360®、E360®、Fiberlink®、MaaS360®、MaaS360® 和设备、MaaS360 PRO™、MCM360™、MDM360™、MI360®、Mobile Context Management™、Mobile NAC®、Mobile360®、MaaS360 Productivity Suite™、MaaS360® Secure Mobile Mail、MaaS360® Mobile Document Sync、MaaS360® Mobile Document Editor 和 MaaS360® Content Suite、Simple. Secure. Mobility.®、Trusted Workplace™、Visibility360® 以及 We do IT in the Cloud.™ 和设备是 IBM 旗下公司 Fiberlink Communications Corporation 的商标或注册商标。其他产品或服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。IBM 商标的最新列表可在下述网页的“版权和商标信息”中查看：ibm.com/legal/copytrade.shtml

Apple、iPhone、iPad、iPod touch 和 iOS 是 Apple Inc. 在美国和其他国家/地区的注册商标或商标。

本文档为初始发布日期时的最新文档，IBM 可能随时对其进行更改。IBM 并未在每个开展业务的国家/地区提供所有产品/服务。

本文所引用的性能数据和客户示例仅供说明用途。实际性能结果可能会有所不同，具体取决于特定的配置和操作条件。评估和验证任何与 IBM 产品和程序配合使用的其他产品或程序的工作情况，由用户自行负责。

本文档中的信息“按原样”提供，不带任何明示或暗示的保证，包括不带任何适销性、对特定用途的适用性的保证，以及任何不侵权的保证或条件。IBM 根据提供产品时的协议条款与条件提供产品担保。

客户负责确保遵守适用的法律法规。IBM 不提供其服务或产品能确保客户符合所有法律或法规的法律意见、声明或保证。

关于 IBM 未来方向和意向的声明仅表示目标和目的，可能随时更改或撤销，恕不另行通知。

良好安全实践声明：IT 系统安全包括通过防范、检测和响应来自企业内部和外部的不正当访问，从而保护系统和信息。不正当访问可导致信息被更改、销毁或盗用或导致系统被破坏或滥用，包括攻击其他系统。没有任何 IT 系统或产品是完全安全的，而且在防范不正当访问方面，也没有任何单个产品或安全措施是完全有效的。IBM 系统和产品的设计旨在作为全面安全方案的组成部分，其中必然涉及其他操作程序，可能会要求其他系统、产品或服务具有最高的效率。IBM 不保证其系统和产品可免受任何一方的恶意或非法行为影响。



请回收利用

WGW03105-CNZH-01