

השירות, על ידי חיבור בין הלקוח ומוכר השירות. למשל, אם יש איחור - אז שיודיעו זאת ללקוח. זה יעשה את החיבור טוב יותר. רישות חברתי זה חשוב, מעבר לכך שזהו כלי מכירה, הסביר. "דלתא הייתה זו שגילתה את זה ראשונה. היא מעסיקה 15 עובדים שקוראים בטוויטר ופועלים כדי להגיב באופן מיידי. 90% מהלקוחות ב-2015 יעשו את כל הליך הצ'ק-אין תוך שימוש בטכנולוגיה חדשה", סיכם, "המטרה היא שהנוסע ייפגש עם אדם רק בביטחון. בנוסף, יהיו גם חידושים בהנפקת כרטיס העלייה למטוס, במטען ועוד".

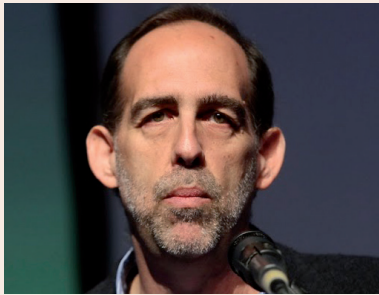
לשנות הממשקים שבין אדם למכונה

"לא הרבה השתנה בחלוף השנים ברכיבים הטכנולוגיים המרכיבים את הממשק שבין אדם למכונה. הגיע הזמן שהממשקים הללו יהיו מעט אחרים", כך אמר **סיני ברקת**, מנכ"ל זרוע השיווק והמכירות של אינטל ישראל. לדבריו, "בעת שימוש ברכיבים טכנולוגיים, יש שני דברים חשובים: חוויית המשתמש והממשק שבינו ובין המכונה. מה שחשוב פחות הוא המחיר".

לדברי ברקת, הסיבה לכך שסידור האותיות במקלדות המחשב הוא כפי שהוא, נובעת מהסדר שהיה קיים במכונות הכתיבה, ונועד להבטיח

תעשיית התעופה החלה את דרכה עם הטיסה הראשונה של האחים רייט, לפני 110 שנים, אמר פרופ' בורוביץ. "מאז שנת 1958, עם הופעת מטוס הסילון הראשון, התעשייה לא השתנתה. המהירות נשארה אותה מהירות, אז הבידול נוצר בשירות". לדבריו, בשל הידרדרות השוק, הרווח על כל נוסע עומד כיום על 13 סנט בממוצע בכל טיסה. יבמ, אמר, "נכנסה לתחום מיחשוב-העל בגלל תעשיית התעופה. שיתוף הפעולה בין יבמ לחברות התעופה הביא ליצירת מחשבים גדולים". הוא סיפר, כי ב-1983, לאחר מאבק רגולטורי מגוחך - שכלל תכסיסים שונים מצידן של חברות התעופה, כגון קיצור משך הטיסה על הנייד ולא בפועל - הוחלט על הפרדת מערכת ההזמנות מחברות התעופה.

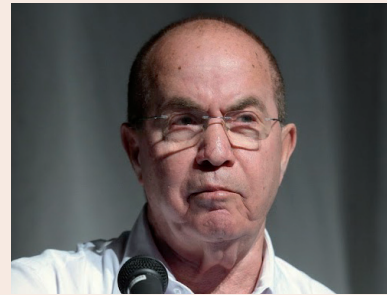
עוד ציין פרופ' בורוביץ, כי "הדה-רגולציה שהנהיג ב-1978 נשיא ארצות הברית, **ג'ימי קרטר**, בעולם התעופה, לא הביאה להורדת מחירים - אלא לפשיטת רגל של חברות מיחשוב שעבדו בתחום. אנשים רוצים לשלם כמה שפחות", אמר. "האנשים של היום דומים לאלה של אתמול, אבל הם מדברים אחרת - וחברות התעופה תיאלצנה לדבר בשפתם". הדפסת כרטיס הטיסה בבית, אמר, "היא שילוב מעניין שמניב חיסכון של כ-100 דולרים, מצמצום עבודת הדלפק וחיסכון בהדפסת נייר. התעופה כולה תתבסס עוד יותר על טכנולוגיות חדשות", חזה פרופ'



אילן אלטר



סיני ברקת



פרופ' יזי בורוביץ

שאותיות צמודות לא ייתקעו. השם של המקלדות הללו, אמר ברקת, הוא QWERTY - על שם האותיות שבצד השמאלי העליון. "כל המטרה הייתה להאט את קצב ההקלדה", אמר ברקת, "ואנו חיים את אותו אבסורד עשרות שנים לאחר מכן".

הגיע הזמן, אמר, כי "הממשקים יהיו מעט אחרים. הממשקים כיום הם דו-מימדיים - עכבר, מקלדת ומסך מגע. אלא שהעולם הוא תלת-מימדי. הדור הבא של הממשק בין אדם למכונה, אמר ברקת, "צריך לכלול שלושה היבטים: עליו להיות טבעי, אינטואיטיבי וחושני - באופן שיאפשר למשתמש להיטמע ולחוש חלק מהתהליך, ולא נפרד ממנו".

לדברי ברקת, "אנו באינטל מפתחים היום ממשקי אדם-מכונה אשר צפויים לחולל מהפכה בתחום. ממשקים אלה יהיו בחלקם תלת-מימדיים או כאלה אשר פועלים על בסיס קול או זיהוי פנים. מה שאנו מפתחים היום נקרא Perceptual Computing, מיחשוב תפישתי. העתיד מצוי בסוג מיחשוב זה".

ברקת הביא דוגמה לממשק שכזה, מבוסס מחשב אולטרה-בוק של אינטל, עם מצלמה תלת מימדית. "לא ירחק היום שבו המצלמות תיכנסנה למסגרת המחשב", אמר.

ברקת סיים בצטטו את אלן קיי, מראשוני העובדים ב-HP ובאפל, שאמר, כי "הדרך הטובה ביותר לנבא את העתיד היא להמציא אותו". לדברי ברקת, "זה מה שאנחנו באינטל עושים הלכה למעשה".

"הענן מביא ערך מוסף רב למנמ"ר"

"המנמ"ר של היום שרוי במגוון רחב של לחצים. מיחשוב הענן מביא ערך מוסף רב למנמ"ר שיועד להתמודד עם מודל שכזה", כך אמר **אילן אלטר**, מנהל אתר לקוח בחטיבת ה-Enterprise Services של HP בישראל.

בורוביץ. "מרבית יישומי העתיד יפותחו עבור הכלים האלה. מה שיקרה לנוסע הוא שבמקום שמישהו ינהל לו את המסע - הוא ינהל אותו לבד. מקצוע סוכני הנסיעות מת, רק שכחו לספר להם את זה".

שינוי נוסף, ציין, "הוא שהלקוחות מבינים לא פחות מאלה המוכרים להם שירותים. כך, גילינו בארקיע, כי הנוסעים יודעים לזהות את שלוש האותיות באנגלית המשמשות מספר זיהוי. הנוסעים היו יודעים שבמטוס מסוים מערכת הבידור לא עובדת, והיו מסרבים לעלות עליו. נוצר מצב בו הנוסעים ידעו יותר ממנהלי התחנות. היום הכל שקוף".

הוא ציטט כמה נתונים מחקריים: 74% מהנוסעים היום מזמינים כרטיסים דרך אתרים; 70% מהם צופים כי יישומי מובייל יהיו הכלים הנפוצים למכירה; 71% מהם מעריכים כי שדות התעופה ימכרו כל מיני שירותים, מעבר לאלה הכרוכים בטיסה, כמו למשל הפיכתם לקניון.

"המוצרים הם אותם מוצרים, השירות והמחיר הם הדברים החשובים", אמר פרופ' בורוביץ, "על חברות התעופה לשאול עצמן איך הן משפרות את

סיני ברקת: "אנו באינטל מפתחים היום ממשקי אדם-מכונה אשר צפויים לחולל מהפכה בתחום. ממשקים אלה יהיו בחלקם תלת-מימדיים או כאלה אשר פועלים על בסיס קול או זיהוי פנים"