



La comprensione dei problemi riscontrati durante la “learning phase” di Homebox, è una grande opportunità per migliorare ed aumentare l’engagement con gli utenti.

Smart home Homebox: molte soluzioni sono già a portata di mano, ed Infomobility si è distinta nel percorrere questa strada facendosi spazio fra i grandi player del settore, sviluppando una soluzione attualmente sul mercato in abbinamento alla polizza Casa di Generali Italia. Infatti, oltre 1.400 agenzie distribuite su tutto il territorio nazionale, ad oggi, promuovono e collocano la soluzione Smart home Homebox di Infomobility.

L’azienda si sta preparando a fronteggiare una richiesta progressivamente più sostenuta, con gli utenti allettati dalla possibilità di monitorare la propria abitazione, sorvegliandola e prevenendo possibili eventi anomali quali intrusioni grazie alla possibilità di integrare le telecamere infrarossi, frutto della partnership con il colosso mondiale della Videosorveglianza Dahua, prevenire incendi e allagamenti o rendere più razionale l’utilizzo degli elettrodomestici risparmiando tra l’altro sui consumi energetici conseguenza dell’implementazione dei nuovi protocolli Z-Wave e Zig-Bee capaci di connettere dispositivi

domotici già presenti sul mercato in una logica di "open platform".

Ma per fare il salto di qualità la nostra soluzione e l'app per controllarla hanno ancora bisogno di un passaggio che è determinante per il suo successo che va oltre la ricerca e sviluppo di tecnologie innovative: la semplificazione ulteriore della user experience.

Durante il primo anno di Homebox, grazie alle segnalazioni pervenute al nostro Customer Service, sono stati rilevati diversi bug, la maggior parte dei quali "legati ad aspetti funzionali" di medio impatto sull'utente" o aspetti di usability, ovvero quegli aspetti dell'applicazione risultavano complessi e non sempre adatti all'utenza media di questi strumenti.

Ci siamo resi conto, quando l'utente utilizza l'app per gestire sensori all'interno della propria abitazione, piuttosto che per effettuare una video chiamata grazie alle telecamere integrate, si aspetta di poterlo fare con le stesse modalità e con la stessa facilità/velocità con cui imposta la sveglia o con cui condivide un post sul proprio profilo social. Non ha intenzione di dover spendere diverso tempo per capire cosa fare. Questo, anzi, rischia di generare in lui frustrazione e quello che era stato pensato come un ulteriore vantaggio, può trasformarsi invece in un ostacolo che lo porta ad abbandonare l'utilizzo del prodotto.

La fase più critica sembra essere stata quella dell'onboarding: è infatti capitato spesso che alcuni clienti abbiamo chiesto informazione (ad esempio per configurare l'hub con il Wi-Fi domestico), nonostante avessero a disposizione un manuale - per poter proseguire nella fase di associazione del Kit.

Per questo, l'obiettivo primario del progetto Homebox, è stato sempre quello di permettere la riuscita di operazioni in autonomia, offrendo agli utenti un sistema "plug&play" in grado di "sintetizzare" le diverse logiche e tecnologie messe in campo che, in altri contesti, necessiterebbero quindi di un manuale che li guidi passo-passo, esattamente come già accade quando un utente acquista uno strumento qualsiasi, nel nostro caso la scelta di dotare di uno schermo (smart display) l'hub ha consentito di rendere del tutto superfluo l'uso del manuale ed installare e, in generale, di configurare più facilmente le impostazioni del dispositivo, facendo leva sull'esperienza che gli utenti hanno con gli smartphone ed i tablet.

I recenti interventi su Software e App mobile, saranno quindi in grado di arginare il più possibile questo tipo di ostacoli, perché pensati per far sì che anche i passaggi tecnici, spesso troppo complessi per gli utenti, possano essere eseguiti con facilità da chiunque.

Nelle prossime settimane, rilasceremo una versione aggiornata della soluzione smart home

Homebox, in cui wizard d'installazione e navigazione dell'hub e dell'app, renderanno più intuitiva e veloce la user experience, consegnando di fatto un sistema non solo tecnologicamente evoluto, modulabile, ma soprattutto veloce da installare e facile da utilizzare.

Scopri di più sulla [soluzione in abbinamento alla polizza casa di Generali Italia](#)