THINGS

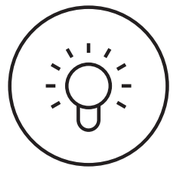
Perché l’Experience Design è un fattore critico per prodotti e servizi IoT di successo

Fattori chiave per un buon IoT Design

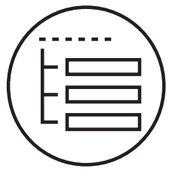
Federico Giaimo Milano, 6 Giugno 2016

THINGS

things.is a physical/digital design agency


STRATEGY/
CONCEPT

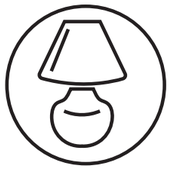
INTERNET
OF THINGS

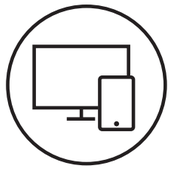

SERVICE
DESIGN

QUICK
PROTOTYPING

VISUAL
DESIGN/UI

INTERACTION
DESIGN/UX


PRODUCT
DESIGN


WEB/
MOBILE APP

CONNECTED & SMART PRODUCTS

INNOVATIVE SHOPPING EXPERIENCE

PURE DIGITAL PRODUCTS

INTERACTIVE EXHIBITIONS

CONNECTED & SMART SERVICES

OPEN INNOVATION WORKSHOPS

we design products to create valuable relationships

MACRO TREND

I PRODOTTI SI STANNO TRASFORMANDO SEMPRE PIÙ IN SERVIZI

“ We don’t think of the Kindle Fire as a tablet. We think of it as a service ”

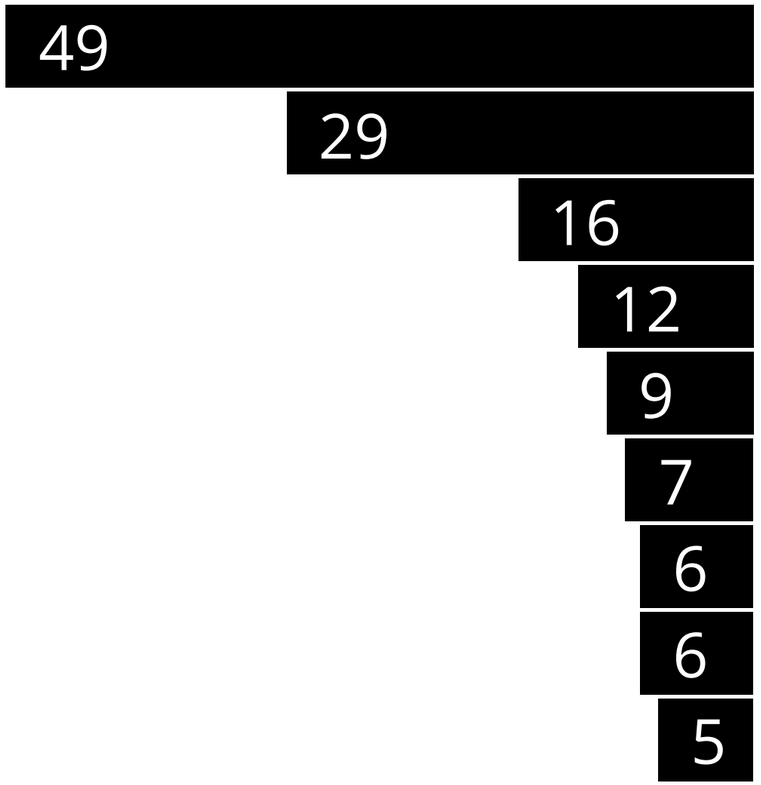
— JEFFREY BEZOS
FOUNDER AND CEO OF AMAZON

LE ASPETTATIVE DELLE PERSONE NELLA FRUIZIONE DI PRODOTTI E SERVIZI SONO SEMPRE PIÙ ELEVATE. LA PERCEZIONE DEL VALORE È VITALE

LE BARRIERE D’USO VANNO RIDOTTE AL MINIMO, OCCORRE SUPPORTARE COMPORTAMENTI NATURALI, SOCIALI, INTUITIVI E SOPRATTUTTO FREQUENTI

SURVEY IOT / SMART HOME (ITALIA)

MOTIVI DI NON ACQUISTO DI OGGETTI INTELLIGENTI E CONNESSI PER L'ABITAZIONE



PREZZO TROPPO ELEVATO

PRODOTTI NON CONSOLIDATI

NON CONOSCE L'ESISTENZA

NON SA DOVE SI VENDONO

PREOCCUPATO DA PRIVACY E SICUREZZA

VOGLIONO PRODOTTI CON FX PIÙ AMPIE

PENSANO DI NON RIUSCIRE AD INSTALLARLI

NON COMPRENDONO I BENEFICI

RITENGONO QUESTI PRODOTTI POCO AFFIDABILI

sorgente: *Survey Italia - adozione Internet of Things*, DOXA - 2016

STATO DELL'ARTE PRODOTTI E SERVIZI IOT

CRITICITÀ DI SVILUPPO DEL MERCATO DI PRODOTTI IOT

VALORI DI PRODOTTO POCO COMPRENSIBILI AL TARGET

INSTALLAZIONE E UTILIZZO COMPLICATO

MANCANZA DI STANDARD E POLICY CONDIVISE

QUALITÀ DISCUTIBILE DEI PRODOTTI

INFORMAZIONI CONFUSE

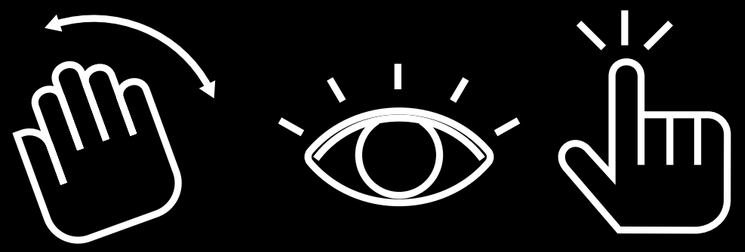
COSTI TROPPO ELEVATI DI ACQUISTO

MONETIZZAZIONE CRITICA

STATO DELL’ARTE PRODOTTI E SERVIZI IOT

OPPORTUNITÀ PER UN’EFFICACE EVOLUZIONE DEI PRODOTTI IOT

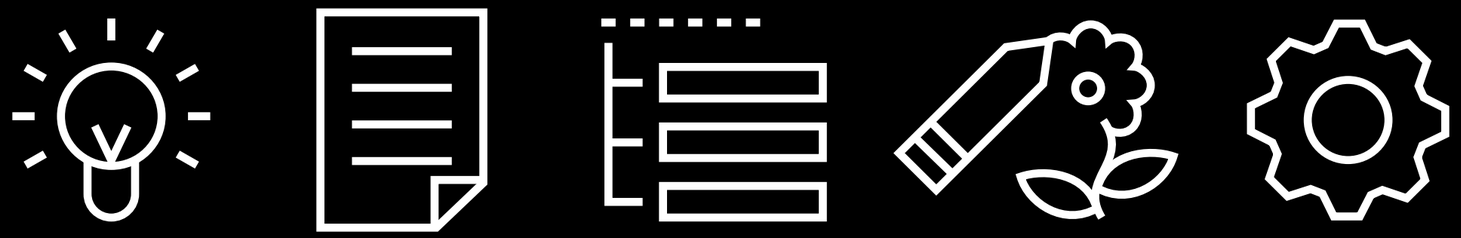
- UX PIACEVOLE, SEMPLICE E IMMEDIATA
- BUSINESS MODEL SOSTENIBILI FONDATI SUL CONSUMO
- VALORI CHIAVE COMPRENSIBILI
- FACILITÀ DI ADOZIONE
- TECNOLOGIA TRASPARENTE
- RIDUZIONE DEI RISCHI DI SVILUPPO
- CONOSCENZA APPROFONDITA DELLE ABITUDINI DEL TARGET



IL NUOVO SERVIZIO DI SUCCESSO COINVOLGE TUTTI GLI STAKEHOLDER ORCHESTRANDO ALLA PERFEZIONE ESPERIENZE & PROCESSI, RENDENDO MINIME LE BARRIERE DI UTILIZZO

SOLUZIONE:

ADOTTARE UN PROCESSO DESIGN-DRIVEN CHE INNOVA IL PRODOTTO CON L’EVOLUZIONE DEI COMPORTAMENTI D’USO



L’EVOLUZIONE IOT DEL PRODOTTO & SERVIZIO PARTE DA UN APPROCCIO DI DESIGN INTERDISCIPLINARE

METODOLOGIA HUMAN-CENTRIC
CHE NON DIPENDE DAL CONTESTO APPLICATIVO

CASA

MOBILITA’

SALUTE

CITTA’

Where
Seeing
Thinking
Hearing
Feeling
Doing
Sharing
Product/
Service

PERSONE

chi è coinvolto

CONTESTI

luoghi e ambienti

BISOGNI

cosa si deve soddisfare

AZIONI

cosa fanno gli utenti

EMOZIONI

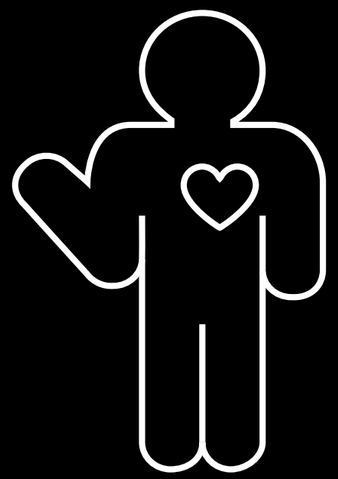
sensazioni e percezioni

CANALI

quali sono i medium preferiti

EXPERIENCE DESIGN (XD)

ORCHESTRAZIONE DI TUTTE LE FUNZIONI DI SERVIZIO CON GLI STAKEHOLDER



FRONT-STAGE

EXPERIENCE

mappare le esperienze dell'utente finale

BACK-STAGE

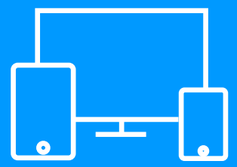
PROCESS

configurare il motore del servizio

ATTIVITÀ DI XD

SERVICE DESIGN

progetta touch point e canali di servizio dal punto di vista customer e operator



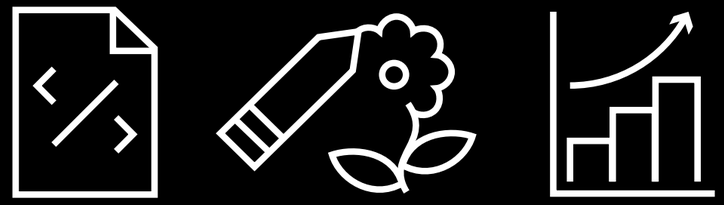
UX MAPPING

orchestra tutti i touch point e canali delle customer journey

INTERACTION DESIGN

progetta ogni singola interazione con i touch point che compongono il servizio

NUOVI TOOLS



OPEN INNOVATION WORKSHOP

NUOVI BUSINESS MODEL

LEAN UX PROCESS

PROTOTYPING & TESTING

MVP (MINIMUM VIABLE PRODUCT)

MVP (MINIMUM VIABLE PRODUCT)

SCLAK

smarter and safer access

LEAN UX PROCESS

add-on for your electronic lock

app to control your lock

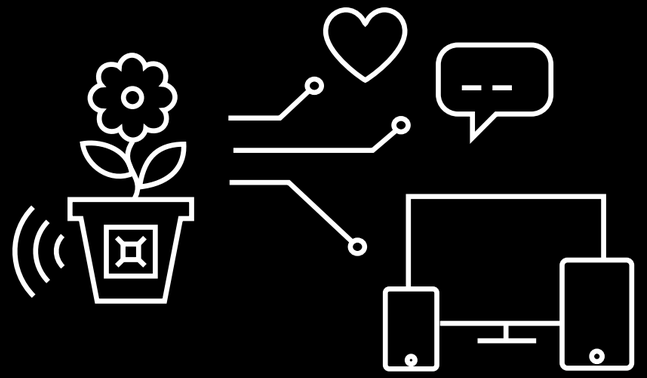
NUOVI BUSINESS MODEL

Grocery Shopping
Without Hassle

PROTOTYPING & TESTING

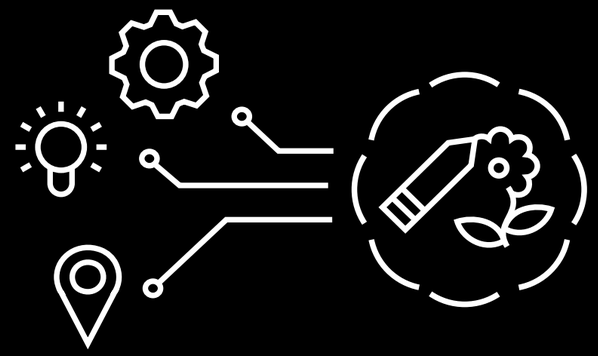
OPEN INNOVATION WORSHOP

CONCLUDENDO



1° take away

UN PRODOTTO IOT DI SUCCESSO DEVE OFFRIRSI COME UN ECOSISTEMA ESPERIENZIALE DI SERVIZIO CHE CON I SUOI TOUCH POINT RIESCE AD INTERAGIRE EFFICACEMENTE CON TUTTI GLI ATTORI COINVOLTI



2° take away

LA CATENA DEL VALORE PER LA CREAZIONE DI PRODOTTI IOT DEVE STRATEGICAMENTE PREVEDERE IL DESIGN COME ABILITATORE DELLE TECNOLOGIE

THINGS

THINGS

Grazie!

© Copyright 2016

THINGS srl

Registered office:
Viale Papiniano 44
20123 Milano ITALIA

P.IVA/Vat no. 08360540960

http://things.is

Operating office:
Via Bartolomeo Panizza 7
20144 Milano ITALIA

For inquiries, please contact
Pier Paolo Bardoni
pier.bardoni@things.is

Seguici

@THINGS_IS @PierBardoni

THINGS.IS

Pier Paolo Bardoni

Pier Bardoni