



Mosè Chiesa
web and graphic designer di Holonix

Consumer experience per la progettazione di prodotti IoT e servizi 4.0

Il flusso dati fact-based dalla customer journey, con UX e analisi storizzate, entra nei processi produttivi

L'interconnessione uomo-macchina è presente in ogni area delle attività umane. Nel design delle interfacce non sono più sufficienti efficienza, efficacia e minima soddisfazione soggettiva. Nello User Interface Design l'attenzione si è spostata verso un vasto orizzonte nel quale le emozioni degli utenti, i loro valori e motivazioni hanno maggiore importanza rispetto alle tradizionali metriche dell'usabilità.

Il focus è incentrato sul valore e sul piacere nell'uso, non sulle prestazioni. La personalizzazione della customer journey non è una nuova tendenza, ma piuttosto una vera necessità. Imparare dal comportamento degli utenti e riconoscere i modelli per fornire un'esperienza più raffinata, è alla base dell'approccio Design Thinking; un processo che pone l'utente al centro del percorso di ideazione e miglioramento. Alla base di questo metodo ci sono i dati provenienti dai feedback generati dall'utente e dalla sua interazione con i dispositivi, raccolti e controllati in tempo reale e utilizzati efficientemente nel processo ideativo.

La continuità del flusso dati, partendo da utente e dispositivo, passando a dispositivo e prodotto, è il passaggio ulteriore per l'utilizzo della customer journey nel mondo della produzione.

È qui che l'IoT eccelle, raccogliendo i dati, oltre che dai dispositivi connessi all'utente, direttamente dagli oggetti e dalla loro interazione con i dispositivi stessi. Utilizzando i dati raccolti è possibile riconoscere i pattern e, di conseguenza, regolare il comportamento del prodotto, adeguando l'esperienza utente nello stesso modo in cui è possibile personalizzare le prestazioni dei dispositivi.

I collegamenti utente-prodotto e prodotto-prodotto, sono alla base del progetto europeo Lincoln, che tramite i-Captain, app/tool consumer sviluppata da Holonix, fornisce una user experience ottimizzata per l'uso quotidiano dell'imbarcazione, al fine di raccogliere preziosi dati di utilizzo, manutenzione, prestazioni e di utilizzarli nella riprogettazione del prodotto. Nella nautica, soprattutto per imbarcazioni medio piccole, i processi di progettazione sono spesso basati sull'esperienza e sulla manualità, con pochi input esterni. Lo scopo di i-Captain è proprio quello di guidare l'utente, semplificando il suo percorso personale. Onboarding semplificato, diario di bordo automatico, tracciatura rotte con pochi input utente e storizzazione automatica, gestione della manutenzione, pianificazione semplificata degli interventi su schemi tipici per ogni tipologia di imbarcazione, notifiche in real time, alert scadenze e pianificazione degli interventi in un click. I dati acquisiti dall'uso reale dell'imbarcazione entrano nel processo di design, fornendo preziose analisi fact-based per la creazione di modelli virtuali e simulazioni 3d, che precedono la produzione dei prototipi e del prodotto reale. La profonda conoscenza degli utenti, automatizzata e ottimizzata, apre il campo oltre al Design Thinking, anche a processi di marketing bottom-up, un approccio fact-based per la personalizzazione di tutti i servizi e delle offerte correlate.

Holonix srl, con i-Captain e il proprio know-how in ambito IoT, è uno dei 20 partner internazionali del progetto Lincoln, finanziato dall'Unione Europea nel programma di ricerca e innovazione Horizon 2020 - GA 727982.

