



U N G U E S S

BE SMART FROM THE START

# **Candy:** il test della smart washer e la sua app correlata in condizioni reali, in 6 lingue

**Lorenzo Fanetti**, Digital Quality Consultant

lorenzo.fanetti@unguess.io

# IL CLIENTE

Candy, marchio dell'ecosistema Haier, ha deciso di coinvolgere i clienti reali della nostra community per ottimizzare l'esperienza dell'utente nel sistema IoT, utilizzando una lavatrice innovativa e unica: la Candy Nova in cui l'interazione con il prodotto è completamente delegata all'app hOn.

The Candy logo is rendered in a vibrant blue color. It features a large, stylized 'C' that curves around the left side of the word 'CANDY'. The letters 'A', 'N', 'D', and 'Y' are in a bold, sans-serif font, with the 'A' having a small white triangle at its top. The entire logo is set against a dark teal background.

# La richiesta



## Valutare l'esperienza complessiva

Chiarezza, usabilità, completezza della gamma di programmi offerti sull'app e la sua connettività



## Valutare l'esperienza dell'utente

Analizzando l'esperienza dell'utente su tutte le funzioni disponibili (lista di programmi, snap and wash, abilità di smart-home, ecc.)



## Raccogliere i feedback degli utenti

Su diverse sezioni dell'app: la manutenzione della lavatrice, la risoluzione di problemi legati al suo utilizzo, ecc



## Capire le preferenze degli utenti

Sulle caratteristiche e le diverse sezioni



## Attività di Bug Hunting

La possibilità di testare l'app in un ambiente reale ci ha dato la possibilità di trovare un numero di bug superiore a quello di un test simulato

## Le persone

TRYBER è il nostro crowd di **persone reali, scelte con estrema attenzione e profondamente ingaggiate.**

Sono sinonimo di **affidabilità, velocità e flessibilità.** Le informazioni autentiche e i feedback precisi e attendibili che forniscono sono in grado di garantire qualità ed efficacia nei processi decisionali delle aziende che li coinvolgono.

## La tecnologia

La potenza della community è sprigionata dalla nostra piattaforma tecnologica basata sul cloud, che ci consente di connetterci con persone vere, ottenere risposte reali e fornire risultati e approfondimenti rapidi e affidabili.

La nostra **tecnologia veloce ed efficace** ci consente di gestire un **grande numero di persone**, le loro attività e il loro coinvolgimento, di **raccogliere dati e di integrare** tutto negli strumenti preferiti dagli sviluppatori, senza interruzioni.

## I sondaggi

Gli **argomenti** dei sondaggi possono essere raggruppati in **tre** cluster: **esperienza generale** sull'app e la connettività, **caratteristiche** (lista di programmi, abilità di smart-home, cicli di lavaggio preferiti, ecc.), **sezioni** (notifiche, statistiche, manutenzione, ecc.)

## Il Net Promoter Score

I sondaggi hanno permesso al cliente di studiare il **Net Promoter Score**, una misura della fedeltà e della soddisfazione dei clienti basata sulla probabilità che i consumatori raccomandino il prodotto. Quindi, sono state **individuate le aree di miglioramento** e le **caratteristiche più apprezzate**.

## Feedback and insight dei tester

Le **preferenze**, le **opinioni** e i **suggerimenti** del gruppo di tester sono stati raccolti tramite **sondaggi**. I dati raccolti hanno fornito informazioni sia **quantitative** che **qualitative** sull'esperienza dell'app offerta da hOn e **l'esperienza complessiva** con la rondella Nova.



## Utenti coinvolti

- Selezionati dalla nostra community
- appartenenti al target del brand Candy
- provenienti da più paesi per un totale di sei lingue

Tutti gli utenti hanno ricevuto una lavatrice Nova a casa. In questo modo hanno potuto utilizzare il prodotto nella loro vita quotidiana, scoprire le caratteristiche e interagire con l'app come veri utenti finali.

# Cosa abbiamo trovato

La nostra community è stata in grado di fornire informazioni su:

- Le **aree di miglioramento della UX**
- Le **caratteristiche più apprezzate** che gli utenti vorrebbero sottolineare e accedere più direttamente
- Qual è il **valore aggiunto dei comandi vocali**, ma anche
- **Bug e Friction** che rendevano più difficoltosa l'esperienza dell'utente
- Gli **argomenti più interessanti** che l'utente vorrebbe approfondire (come l'uso ecologico della smart washer)



lorenzo.fanetti@unguess.io

<https://www.linkedin.com/in/lorenzofanetti/>



*"La collaborazione con UNGUESS ci ha dato la possibilità di passare dai test di laboratorio, dalle interviste una tantum pre-sviluppo e post-sviluppo e dai sondaggi di usabilità ad un'analisi molto più pratica ed esperta, capace di cogliere le sfaccettature e dare agli utenti la possibilità di sviluppare un'opinione nel tempo."*

Alessandra Carobene  
Senior Product Manager IOT & Connectivity @ Haier Europe

## Q&A

