

Gli italiani e l'impatto della domotica sulla vita quotidiana. Uno studio di Europ Assistance ed Energy@home

Affezionati alla propria abitazione, desiderosi di averne il controllo anche a distanza, preparati sulle nuove tecnologie e schiavi dello smartphone. Un'indagine esplorativa, realizzata in collaborazione con DOXA Marketing Advice esplora il rapporto tra i consumatori italiani e la casa del futuro

Europ Assistance, la Compagnia di assistenza del Gruppo Generali, collabora da oltre un anno al progetto **Energy@home**, associazione senza fini di lucro fondata nel 2012 da Telecom Italia, Electrolux, Indesit ed Enel Distribuzione, con l'obiettivo di promuovere lo sviluppo di servizi e soluzioni innovative per l'ambiente domestico, attraverso l'impiego di tecnologie di ultima generazione.

Da questa collaborazione è nata l'idea di realizzare **uno studio esplorativo** su un campione di uomini e donne, di livello socio economico e culturale medio-alto e alto, propensi a sperimentare novità e ben disposti verso il digitale e la tecnologia, suddivisi equamente per fasce di età, con una quota significativa di soggetti con figli piccoli e/o genitori anziani. Al panel è stata data l'opportunità **di testare direttamente un ambiente domestico attrezzato con un sistema domotico: lo Spazio Chorus di Gewiss***, azienda associata di Energy@home, secondo un approccio metodologico progettato e sviluppato da DOXA Marketing Advice.

Da questa esperienza, e dal forum di discussione online che ne è seguito, emerge come gli italiani abbiano anzitutto una **relazione affettiva molto forte** nei confronti della propria abitazione, un rapporto accentuato dalla domotica che favorisce l'interazione con la casa anche quando non si è presenti. **Domotica questa sconosciuta?** Non si direbbe stando all'analisi di Europ Assistance e Energy@home che evidenzia come il futuro sia tutt'altro che lontano e che il target di riferimento sia già **molto ben predisposto a comprenderne logica e dinamiche**. Lo **smartphone ha per gli italiani un ruolo cruciale** in questo processo, grazie alle app infatti l'interazione tra uomo e oggetti è già una realtà, sebbene vi sia una certa consapevolezza che convogliare tutto in un unico device rappresenta un rischio. Il futuro vede i **tech addicted italiani** molto **esigenti per quanto concerne l'evoluzione della casa domotica**. Le attese sulla casa connessa sono consistenti ed evolvono di continuo: in fatto di nuove applicazioni, non è sempre così facile generare un effetto "WOW!".

Funzionalità e sicurezza delle nuove tecnologie in ambito domestico prevalgono sugli aspetti ludici o estetici. Lo studio restituisce un quadro **dei consumatori** attenti e ben informati che considerano come vero valore aggiunto **l'utilità delle nuove tecnologie** applicate all'ambito domestico.

La funzionalità si traduce essenzialmente in **facilitazione della vita quotidiana** per rendere automatico ciò che è inutilmente ripetitivo, tutela del **benessere e comfort** degli abitanti, e **risparmio**, per limitare gli sprechi e ottimizzare le spese. La sicurezza presenta invece un duplice aspetto: quello di *safety*, intesa come eliminazione dei pericoli interni, e quella di *security*, intesa come protezione dai rischi esterni.

Per quanto riguarda gli elettrodomestici messi a disposizione da Whirlpool, azienda associata di Energy@home, la ricerca ha indagato due prodotti in particolare, nell'ambito della cucina domotica e 'intelligente': **la lavastoviglie e il frigorifero.**

Il frigorifero è considerato elemento fondamentale per la gestione del cibo in casa e dall'indagine emerge **un'esigenza di prevenzione degli sprechi**, tema molto sentito e attuale, al centro anche dell'Expo appena concluso. Il frigorifero ideale dunque gestisce le date di scadenza dei prodotti, avvisa il consumatore per tempo e gli suggerisce addirittura le ricette da preparare con gli alimenti da consumare.

Lo scenario evolutivo in tema di lavastoviglie delinea un prodotto intelligente, che sappia autogovernarsi in funzione del carico, regolando automaticamente detersivo e consumi, e che soprattutto possa essere monitorato da remoto. Gli utenti infatti **non si sentono sicuri nel lasciare in attività gli elettrodomestici in loro assenza**: una macchina che li avvisa quando il lavaggio è terminato ed è andato a buon fine servirebbe a prevenire questa incertezza.

Infine un punto comune a tutti i prodotti intelligenti è quello relativo all'autodiagnostica e manutenzione. L'elettrodomestico del futuro avvisa se c'è qualcosa che non funziona, suggerisce quando è il momento di fare manutenzione, in questo modo si qualifica come grande alleato nella vita quotidiana delle persone. E questa è un'altra area in cui si può concretizzare l'intervento di Europ Assistance.

"L'innovazione è la parte centrale di ogni nostra attività di assistenza – **sostiene Valerio Chiaronzi, Chief Commercial Officer di Europ Assistance Italia.** Siamo parte di questo progetto perché riteniamo che la domotica, come dimostra lo studio di DOXA Marketing Advice, sia uno scenario sempre più vicino al consumatore e, come Europ Assistance, siamo già in grado di intervenire per prestare servizi di assistenza per tutte le esigenze connesse a questo tipo di tecnologie. Elettrodomestici e abitazioni sempre connessi potranno comunicare direttamente con la nostra Centrale Operativa. Con l'identificazione precoce dell'entità del danno ad opera dei moderni device, pur mantenendo il contatto con il padrone di casa, il network di nostri professionisti sarà in grado di eseguire una prima diagnosi immediata riducendo i tempi di intervento, evitando così l'aggravarsi dei problemi."

La casa del futuro – precisa **Marco Signa, Responsabile per gli elettrodomestici intelligenti in Whirlpool Europe e Direttore della Associazione Energy@home** – sarà tanto più Smart quanto più le aziende saranno capaci di integrare i loro prodotti e le loro soluzioni in un unico sistema olistico finalizzato a migliorare la qualità di vita dei consumatori fornendo servizi e nascondendone le tecnologie sottostanti. L'idea di fare un'analisi qualitativa delle attese e delle prospettive di evoluzione di una casa domotica, nata dal confronto tra **Katia Cordara, Business Transformation Manager in Europ Assistance** e **Fabio Luigi Bellifemine, Direttore uscente e Responsabile del progetto in Energy@home**, aggiunge Marco Signa, ha permesso non solo di analizzare i reali bisogni degli utenti di una casa domotica ma anche di impostare un modello di business di valore che può agevolare le aziende che stanno approcciando il mondo della Smart Home. La Associazione Energy@home è lieta di aver collaborato con Europ Assistance e con tutte le aziende che hanno contribuito a realizzare questo studio, promuovendo un approccio di *open innovation* e accreditandosi ancora una volta come luogo privilegiato di scambio di idee e di collaborazione pre-competitiva."

"Abbiamo aperto le porte della nostra casa domotica per consentire ad una platea di utenti domestici di vivere e sperimentare direttamente le soluzioni che la domotica è già in grado di offrire oggi – sostiene **Fabio Nappo, Direttore Divisione Domotics e Progettazione Elettronica di GEWISS.** Allo stesso tempo abbiamo avuto la possibilità di raccogliere input essenziali anche per lo sviluppo dei prodotti che entreranno nella case del futuro.

I risultati dell'indagine ci confermano che l'automazione delle funzioni domestiche e la loro integrazione giocheranno un ruolo sempre più determinante nell'immediato futuro perché consentiranno di vivere in abitazioni più sicure, confortevoli ed efficienti".

Spazio Chorus di Gewiss era la casa domotica presso FieraMilano Rho ideata da GEWISS in occasione di EXPO2015, per presentare i dispositivi che rendono intelligente l'abitazione. Una dimensione residenziale che integra le soluzioni domotiche che permettono di sperimentare i livelli di sicurezza, comfort, efficacia energetica e fruibilità ottenibili già oggi nelle abitazioni contemporanee. Con i dispositivi touch del sistema domotico GEWISS è infatti possibile gestire e controllare, anche da remoto, tutti i parametri e le funzioni (luci, scenari, clima, qualità dell'aria) che incidono sensibilmente sulla qualità di vita in ambito residenziale. Così come, è possibile migliorare notevolmente il livello di protezione da guasti all'impianto elettrico, sovratensioni, incendi, fughe di gas ed allagamenti.

Europ Assistance: "you live we care"

*Il Gruppo Europ Assistance è tra i leader mondiali nel settore dell'assistenza privata. Fondato a Parigi nel 1963, è in grado di intervenire in più di 200 Paesi sia nel quotidiano che nelle situazioni di emergenza offrendo servizi di assistenza personalizzati e coperture assicurative nelle aree della mobilità – **Viaggio e Auto** - e in quelle della **Salute** e della **Casa&Famiglia**.*

Europ Assistance è sinonimo di sicurezza e tranquillità perché è al fianco dei suoi clienti sempre e ovunque, grazie a una centrale operativa attiva 24h, un network di assistenza di oltre 420.000 centri nel mondo e uno staff medico in grado di intervenire anche nelle situazioni più critiche.

*Il pay off "**you live we care**" traduce chiaramente la mission del Gruppo che vuole fornire una risposta concreta in tutte le circostanze della vita e diventare il punto di riferimento per tutti i bisogni della famiglia. **Vicinanza, attenzione, servizio e disponibilità** sono i suoi primari impegni, oggi sempre più spesso concretizzati attraverso lo sviluppo di una nuova generazione di servizi di assistenza personalizzati: i "**Care Services**".*

***Europ Assistance** è una realtà globale con **33 sedi, 35 Centrali Operative, corrispondenti diretti in 208 paesi e 8.380 dipendenti**. La Holding, il cui capitale sociale è interamente detenuto da Generali France Holding, ha sede a Parigi e ha chiuso l'esercizio 2014 con un fatturato pari a 1,3 miliardi di euro.*

In Italia, dove è presente da oltre 40 anni, Europ Assistance ha chiuso l'esercizio 2014 con un fatturato di 294 milioni di euro e conta uno staff di più di 900 persone e oltre 4.800 centri di assistenza.

***Energy@home** è un'associazione senza fini di lucro fondata a Luglio 2012 da 4 grandi imprese italiane e che **oggi comprende 23 associati**; essa è un caso emblematico di positiva collaborazione tra aziende - sia concorrenti su medesimi mercati, sia appartenenti a settori differenti - che studiano assieme le tecnologie e le modalità per creare nuove opportunità di mercato e **per costituire un "ecosistema" in ambito residenziale che miri all'efficienza energetica**. La comunicazione Internet of Things tra i dispositivi in casa diviene lo strumento per fornire ai consumatori nuovi servizi e le funzionalità necessarie al monitoraggio e al controllo della propria smart home nonché dei propri consumi elettrici. Nel breve termine Energy@home si focalizza sullo sviluppo di un mercato di servizi a valore aggiunto post-contatore per il consumatore domestico e per la smart home. Nel medio termine, essa punta a stimolare la creazione di un nuovo mercato per i servizi di flessibilità della domanda grazie ai quali i consumatori potranno rendere disponibile al sistema elettrico, a fronte di una specifica remunerazione, una quota di flessibilità della potenza impegnata.*

Sono associati di Energy@home le seguenti aziende: Enel Distribuzione, Indesit Company, TIM, Edison, Vodafone, Whirlpool, ABB, Assurant Solutions, Clevergy, Deutsche Telekom, Europ Assistance, Power Reply, Gemino, Gewiss, i-EM srl, IOOOTA srl, ISMB, Lyt Inc., MAC srl, Reloc, Renesas, STMicroelectronics, Urmet Group.

Maggiori informazioni sul sito istituzionale www.energy-home.it

PER INFORMAZIONI:

**Ufficio Stampa
Europ Assistance**

www.europassistance.it

Luca Guglielmi

Tel: +39 02 57378455

e-mail: lguglielmi@webershandwick.com

Paola Farina

Tel: +39 0257378470

e-mail: pfarina@webershandwick.com

Marta Giglio

Tel: +39 02 57378311

e-mail: mgiglio@webershandwick.com

**Ufficio Stampa
Associazione Energy@home
www.energy-home.it**

Marco Calini di Eo Ipso srl

Tel: +39 339 1544 973

e-mail: mcalini@eoipto.it