



**HABITAT
NETZWERK**
Smart Home Services

Success Story

Digitaler Showroom



Digitaler Showroom

Teaser

Informationsplattform für Smart Home Einsteiger

Herausforderung

Smart Home ist die nächste Stufe der Durchdringung des Alltags mit Technologie – und will möglichst Alles und Jeden adressieren. Auf Seiten der Nutzer herrschen allerdings noch viele Bedenken und eine bemerkenswerte Zurückhaltung. Bevor Nutzer sich überhaupt damit befassen, ihr Zuhause mit intelligenten Lösungen auszustatten, muss klar werden, was diese ‚Smartheit‘ bedeutet. Aktuelle Smart Home Web-Auftritte zeichnen sich meist durch komplizierte Erklärungsversuche und mangelnde Informationsangebote aus und können die Fragen der Nutzer nicht ausreichend beantworten:

- Was ist ein Smart Home?
- Wie funktioniert ein solches System?
- Wo und wie kann man die Produkte einsetzen?
- Wofür verwenden andere ihr Smart Home?
- Wo ist der Mehrwert für mich?

Die Frage nach dem Mehrwert ist dabei wohl eine der Entscheidendsten, die man als Anbieter beantworten sollte.

Lösung/Konzept

Ein digitaler Showroom (www.was-ist-smarthome.de), der auf verschiedenen Informationswegen (Video, Interaktion, informierende Texte und Verweise auf Hersteller und Produkte) Einsteiger und Interessierte zum Thema Smart Home informiert. Das Alleinstellungsmerkmal des Showrooms ist seine Unabhängigkeit zu Herstellern.

Das Informationsangebot richtet sich nicht von einem Unternehmen an potenzielle Kunden, sondern ist aus Fragen und Bedürfnissen von Nutzern für Nutzer entstanden. Eine wichtige Anforderung war es, dass Informationen und Wissen zu Smart Home breit gefächert auf vielen medialen Ebenen vermittelt werden. Mit direkter Ansprache erklärt die Website, was alles mit einem Smart Home möglich ist und soll auch schon überzeugte Nutzer durch neue Szenarien inspirieren. Die Informationsplattform setzt sich aus fünf Elementen zusammen:

- Einsteiger-Video erklärt verständlich mit Hilfe einer Comic-Metapher was Smart Home ist und was Interessierte alles auf der Homepage erwartet.

- Hausübersicht zeigt in verschiedenen Räumen Use Cases und liefert Informationen zu den Themen Sicherheit, Energie und Komfort. Es besteht eine direkte Verlinkung zu den ausgewählten Szenarien, sodass der Besucher durch die Website geleitet wird.
- Smarte Szenarien liefern neue Ideen für die Konfiguration. Zusätzlich werden die Komponenten aufgezeigt, die für die Umsetzung benötigt werden.
- Produktübersicht bietet die Möglichkeit Smart Home Komponenten nach ihren Eigenschaften und Einsatzbereichen zu sortieren.
- Produktliste beinhaltet eine Aufzählung aller Komponenten mit viel erklärenden Texten und zusätzlichem Material zum Download. Beispielhaft wurden die Komponenten des Smart Home Systems der devolo AG verwendet.

Vorgehen

Basierend auf einer qualitativen Studie mit Haushalten aus dem Siegener Living Lab wurden Interviews zum Thema Nutzergewohnheiten, Erwartungshaltung und Erfahrungen im Umgang und Gebrauch von Smart Home Produkten geführt. Im Anschluss daran wurden Personas erstellt, die die typischen Anwender der Zielgruppe repräsentieren und als Hilfestellung bei der weiteren Entwurfs- bzw. Konzeptionsphase dienen.

Gemeinsam mit den Testhaushalten wurde in einem Workshop erarbeitet, wie man das Thema Smart Home für Endanwender verständlicher gestalten und welche Anforderungen und Inhalte man für ein geeignetes Informationskonzept ableiten kann. Dabei sollten die Teilnehmer bewerten, welcher Informationsweg für das Thema Smart Home am besten geeignet ist. Hierzu haben sie Informationen gelesen, sich durch einen interaktiven Showroom geklickt und ein Video angeschaut. Zusätzlich wurden interessante und alltagsnahe Anwendungsbeispiele für Smart Home Produkte entwickelt.

Ergebnisse

Die durch den Workshop gewonnenen Erkenntnisse zeigten, dass auf keinen der möglichen Informationswege verzichtet werden sollte und eine Kombination aus Video, Interaktion und Infotexten wichtig ist. Ein weiterer Fokus lag zudem auf der Auswahl der Szenarien. Diese wurden während des Workshops von den Teilnehmern erarbeitet und stellen reale Anwendungsbeispiele aus den Tagesabläufen der Teilnehmer dar. Im digitalen Showroom dienen diese speziell als Motivation von Nutzern für Nutzer erstellte Szenarien.

