

## Abstract

Open Reply ha avuto un ruolo fondamentale nella collaborazione con Tesco per la creazione del tablet Hudl, tracciando un altro passo importante verso la visione che i Retailers hanno del futuro: raggiungere l'eccellenza a livello internazionale, sia nei negozi che online.

Hudl è stato sviluppato da Tesco con l'obiettivo di fornire a oltre 20 milioni di clienti un tablet dal costo contenuto, ma di qualità elevata, per promuovere i propri servizi digitali, creando sostanzialmente un unico punto di accesso all'intera offerta digitale. Hudl, pensato in particolare per il target famiglie, contribuirà ad affermare il ruolo di Tesco quale player in ambito digitale.

Per questo motivo, ha scelto Open Reply come partner strategico per:

- Personalizzare il sistema operativo Android di Hudl, con adattamento al lavoro su tablet e lancio di messaggi del brand
- Creare il sistema di distribuzione degli aggiornamenti "Over The Air"
- Creare l'app "Getting Started" che fornisce un supporto completo al nuovo utente, dall'hardware al software, e spiega come personalizzare le impostazioni di sicurezza della rete internet.



## Nuovi livelli di personalizzazione di Android: Tesco lancia il tablet Hudl

### Scenario

Tesco è uno dei maggiori Retailers al mondo, attivo complessivamente in 12 paesi, con più di 530.000 dipendenti e decine di milioni di clienti su base settimanale.

Basata nel Regno Unito, originariamente Tesco nasce nel commercio di generi alimentari. A partire dai primi anni '90 Tesco si è espansa geograficamente diversificando la propria offerta e iniziando così a vendere anche libri, abbigliamento, elettronica, mobili, carburante e software. Inoltre, si è anche aperta al mondo dei servizi finanziari, delle telecomunicazioni e di internet.

Da sempre Tesco è vicina ai propri clienti e dalla nascita della Clubcard, nel 1995, ha svolto un'intensa attività per capirne fino in fondo le esigenze e adattarsi al loro modo di vivere, offrendo loro il valore, la scelta e il servizio migliori in tutti i prodotti e servizi.

Nell'odierno "connected world", la maggior parte delle persone, tra cui i clienti di Tesco, vive in una "realtà mista" resa possibile dalla tecnologia. La nuova generazione non fa una reale distinzione tra "online" e "offline", poiché tra i due universi si presume vi sia un'esperienza senza interruzioni. Le persone ricercano la comodità in un solo dispositivo; desiderano comunicare con famigliari e amici, così come fare acquisti, navigare e cercare informazioni a casa, in ufficio o in movimento.

Da un recente studio effettuato da Reply sul ruolo del "mobile" nel commercio al dettaglio, i risultati mostrano che lo shopping è una delle attività più popolari svolte su tablet. Secondo la ricerca, il 90% dei possessori di tablet usa il proprio dispositivo per navigare in siti web, mentre il 79% lo usa per fare un acquisto.

Con questo ambiente digitale, Tesco ha voluto sviluppare nuovi modi di comunicare ed entrare in contatto con i clienti, al fine di rendere la loro "shopping experience" più semplice e piacevole. Data la rapida espansione della tecnologia nella vita delle famiglie, in cui i tablet hanno un ruolo sempre più da protagonisti, Tesco ha pensato di realizzare un proprio tablet, Hudl.

Le competenze di Open Reply in ambito Android hanno permesso di creare una user experience specifica per Tesco, integrando le personalizzazioni richieste all'interno del sistema operativo stesso. In questo modo, oltre a supportare le funzionalità native di Android, il dispositivo è, anche compatibile con il brand e i servizi offerti da

Tesco. Open Reply ha modificato la classica barra di navigazione di Android in modo da inserire un tasto di avvio Tesco, che fornisce un accesso “one touch” a tutti i servizi online della catena retail. Ciò costituisce un aspetto fondamentale della “customer experience” del nuovo tablet, che consente a Tesco di interagire direttamente con tutti i propri clienti, compresi quelli fisicamente lontani dai punti vendita della catena.

“Hudl”, un nuovo tablet da 7 pollici in HD, è facile da usare e adatto a tutta la famiglia.

Tesco ha progettato e costruito il tablet da zero, adattandolo alle necessità dei clienti e alla facilità di utilizzo. Gli utenti di Hudl possono usufruire dell’accesso immediato alla gamma completa dei servizi digitali offerti da Tesco per mezzo di un tasto di avvio dedicato. Tra questi, gli ultimi film e i programmi televisivi su Blinkbox, musica, Clubcard TV (che offre film e TV gratuiti esclusivamente per i titolari di Clubcard), servizi bancari e, naturalmente, shopping online per generi alimentari, abbigliamento, articoli per la casa e molto altro.

## La soluzione

Open Reply, la società di Reply specializzata in soluzioni per il mobile, si è rivelata un partner fondamentale nella creazione di Hudl.

Ha lavorato a stretto contatto con Tesco e gli altri suoi partner su questo progetto a partire dal 2012, operando su molti aspetti del dispositivo: dalla personalizzazione del sistema operativo principale Android, allo sviluppo di applicazioni e widget, fino all’attività di consulenza per Tesco e i suoi partner, finalizzata a un design ottimale delle applicazioni e dei widget.

Tesco ha portato avanti strategie e idee ben precise per fornire un’esperienza Android originale e potenziata grazie al suo branding e alla possibilità di accedere comodamente ai suoi servizi digitali. Quest’idea ha reso necessaria una lieve personalizzazione del sistema operativo Android, attività che richiede competenza e conoscenza del sistema operativo Android di Google, le quali appartengono solo a un numero ristretto di produttori di tablet.

Il punto più significativo della personalizzazione di Android è rappresentato dalla variazione della barra di navigazione classica di Android in modo da incorporare un tasto di avvio specifico di Tesco che fornisce un accesso “one touch” a tutti i servizi online di Tesco. Il tasto di avvio è di facile utilizzo e rende semplice e piacevole l’accesso ai servizi di Tesco per i suoi clienti.

Ulteriori cambiamenti finalizzati alla personalizzazione di Android includono altri dettagli estetici seppure importanti come il wallpaper, il logo di avvio e la suoneria.

Oltre al sistema operativo, Open Reply ha lavorato su numerose applicazioni che illustrano all’utente il dispositivo e le sue caratteristiche, tra cui l’app su misura “Getting Started”, presente sul dispositivo Hudl. Questa applicazione è stata di fondamentale importanza perché fornisce agli utenti i blocchi e i filtri per il controllo parentale. Recensioni attendibili affermavano che: “Per i neofiti del tablet, l’applicazione “Getting Started” di Hudl è un buon modo per iniziare. Tra tutte le guide, questa è una delle migliori mai viste su un tablet. Ogni cosa che riguardi

indistintamente l'hardware o il software viene spiegata con chiarezza, e l'aggiunta di pin interattivi per scoprire tasti e dettagli distintivi precisi nelle diverse app rende semplicissimo avere a che fare con Hudl".

L'applicazione è un trampolino di lancio per i modelli UX più avanzati di Android, che combinano la possibilità di navigare in un universo di contenuti con "concept card" brevi e facili da assimilare usando la gamification per mostrare all'utente i propri progressi. Il team di sviluppo ha creato inoltre dei widget per "dare la spinta" all'accesso ad altri elementi della proposta di Hudl: quindi, per esempio, un widget della Clubcard per fornire ai titolari di Clubcard l'accesso al loro resoconto punti; e un widget "Tesco Direct" per mostrare il negozio online.

Applicazioni fondamentali per il successo del Tablet sono state la progettazione, il delivery, l'hosting e la gestione continua del sistema di distribuzione degli aggiornamenti "Over The Air". Ciò consente di distribuire gli aggiornamenti del sistema operativo al dispositivo e di effettuare download tramite WiFi, quando sono disponibili nuove versioni, permettendo la continua evoluzione di Tesco Hudl e rinnovando l'esperienza del sistema operativo Android/Tesco, così da tenere i clienti aggiornati con la più recente tecnologia di Android.

## Il valore di Reply

Il contributo di Open Reply in qualità di partner per lo sviluppo strategico con una consolidata esperienza su Android si è rivelato essenziale per il successo del progetto, che ha visto il team collaborare strettamente con Tesco, dalla progettazione dell'interfaccia alla personalizzazione del software.

Open Reply è riuscita ad integrare molti elementi della progettazione del software e dell'infrastruttura necessaria alla realizzazione del tablet. Questa integrazione ha richiesto un approccio internazionale e comunicazioni 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per raggiungere tutte le parti coinvolte. La capacità del team di gestire un progetto internazionale, che ha visto molteplici partner lavorare in remoto da continenti diversi, ha garantito a Tesco di lanciare Hudl in largo anticipo rispetto alla stagione natalizia (un obiettivo di fondamentale importanza per la maggior parte dei rivenditori).

Open Reply è la società del gruppo Reply specializzata in servizi e soluzioni basati sulle tecnologie Open Source e nello sviluppo di applicazioni mobile. Open Reply sviluppa soluzioni integrate sulla base delle tecnologie e dei prodotti messi a disposizione dal mondo dell'open source grazie alle competenze consolidate sui software best of breed quali ad esempio Magento, Jboss, Alfresco e Liferay. Per le soluzioni mobile, Open Reply sviluppa soluzioni ad hoc volte alla creazione di servizi multicanale. Il centro di competenza per lo sviluppo di applicazioni native per le piattaforme iOS e Android, per smartphone che tablet, è tra i punti di forza di Open Reply, oltre ad un team specializzato nel design di applicazioni multicanale.

Reply [MTA, STAR: REY] è specializzata nella progettazione e nell'implementazione di soluzioni basate sui nuovi canali di comunicazione e media digitali. Costituita da un modello a rete di aziende altamente specializzate, Reply affianca i principali gruppi industriali europei appartenenti ai settori Telco & Media, Industria e Servizi, Banche e Assicurazioni e Pubblica Amministrazione nella definizione e nello sviluppo di modelli di business abilitati dai nuovi paradigmi del Big Data, Cloud Computing, Digital Media e Internet degli Oggetti. I servizi di Reply includono: consulenza, system integration e application management.

Per maggiori informazioni: [www.reply.com](http://www.reply.com)