



Verbeteringen Koffieautomaat

Onderzoeksbevindingen

1. Er is geen mogelijkheid om het schuimvolume te bepalen. (IV, UT)
2. Er is geen duidelijk laadproces te zien. (UT)

3. Er is geen reminder om je beker te plaatsen aanwezig. (IV, UT, EM & AM)
4. Er is te weinig informatie over de koffiebonen te vinden. (IV, UT, EM & AM)
5. De feedback bij het betalen gaat niet altijd goed. (IV, UT, EM & AM)

Onderzoekssoorten

Empathy Map (EM)
Interviews (IV)
User Trip (UT)
Concurrentieonderzoek (CO)
Affinity Map (AM)

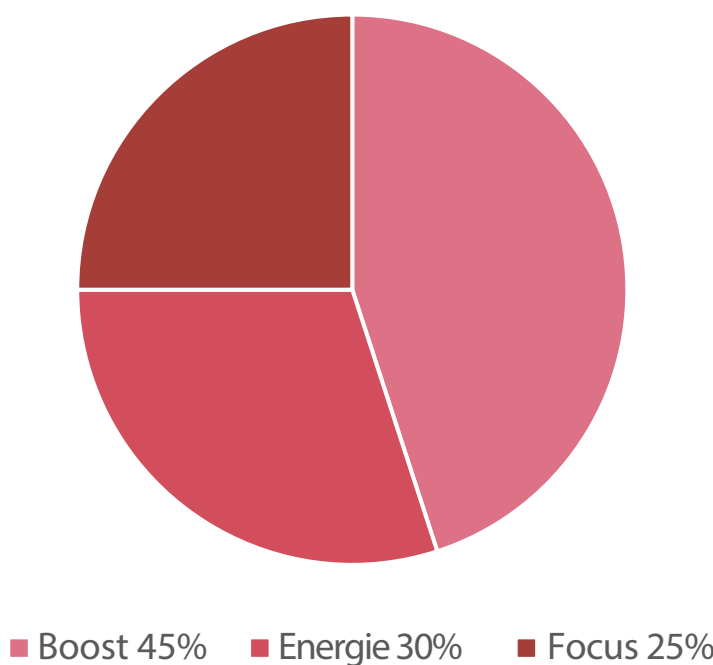
Persona



Dennis
20 Jaar
CB Student
Koffie Addict

- Gedrag:**
- Passie is zijn studie
 - Leeft graag gezond en bewust
 - Vind FairTrade koffie heel belangrijk
 - Heeft vaak moeite met opstarten en drinkt daarom koffie
- Verwachtingen:**
- Vergeet kopje eronder te zetten
 - Machine enorm traag en onduidelijk

Redenen voor Dennis om koffie te drinken



Gebruikerseisen

- Duidelijk laadproces zichtbaar maken
- Schuimvolume zelf kunnen bepalen
- Feedback tijdens het betalen ontvangen
- Snelle interactie tussen gebruiker en de koffieautomaat
- Informatie over de bonen om te kunnen kijken of de bonen FairTrade zijn
- Duidelijk teken dat de beker neergezet moet worden onder de koffieautomaat

Oplossing



Schuimvolume toegevoegd aan het scherm waar je de sterkte van de bonen en suiker kan veranderen



Progress Indicator toegevoegd aan het bereidingscherm



Scherm toegevoegd met duidelijkheid over het plaatsen van de beker onder de koffieautomaat



Toegevoegd scherm met informatie over de soorten koffiebonen

Duidelijke instructies voor de gebruiker, zodat er geen verwarring ontstaat

Gebruik gemaakt van Illustrated choices en een korte samenvatting van de bestelling ter verduidelijking

Betaalopties toegevoegd aan het scherm, zodat de gebruikers niet voor verrassingen komen te staan

Taalkeuze altijd te veranderen

Gebruikers weten nu waar de beker neergezet moet worden. Dit is duidelijk aangegeven op de automaat en in het systeem.



Saskia is moe en besluit een Cappuccino te halen



Saskia wilt dat haar op zijn sterkst geschuimd is dus kiest de hoogste hoeveelheid



Saskia vergat eerst altijd haar bekertje neer te zetten, maar nu niet meer!



Saskia is van plan om te betalen en gaat richting het betaalscherm



Saskia krijgt duidelijke instructies om te betalen en ziet nog even haar keuze



Saskia krijgt na het betalen meteen het bereidingscherm te zien met een progress indicator, zo lijkt het alsof de Cappuccino sneller klaar is!