

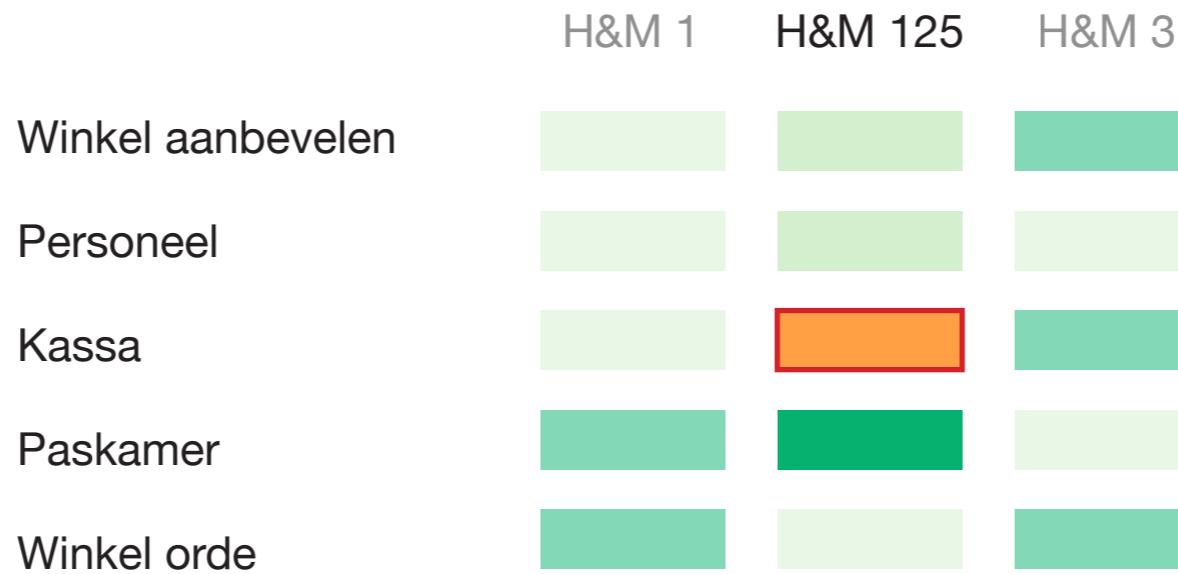
Groenlicht presentatie



Asiye Koca

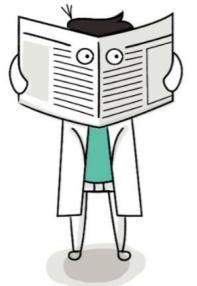
Betalingssproces

Het probleem

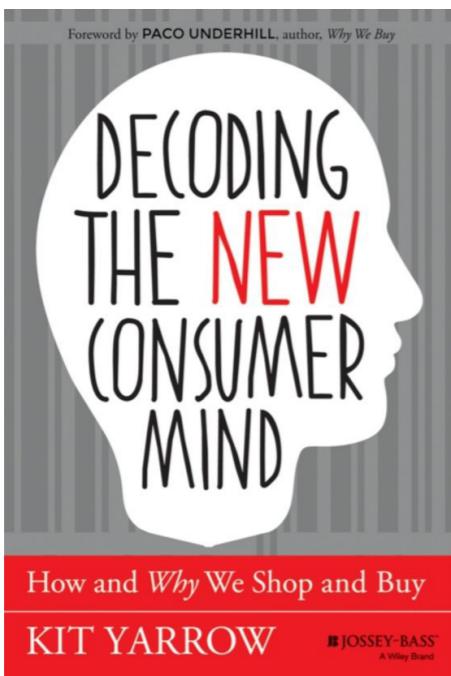
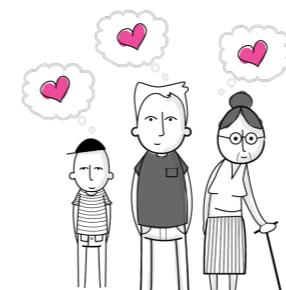
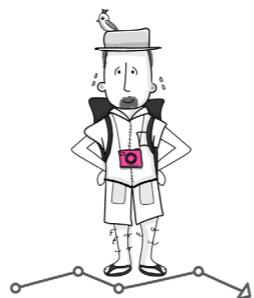


H&M

Onderzoeks methodes

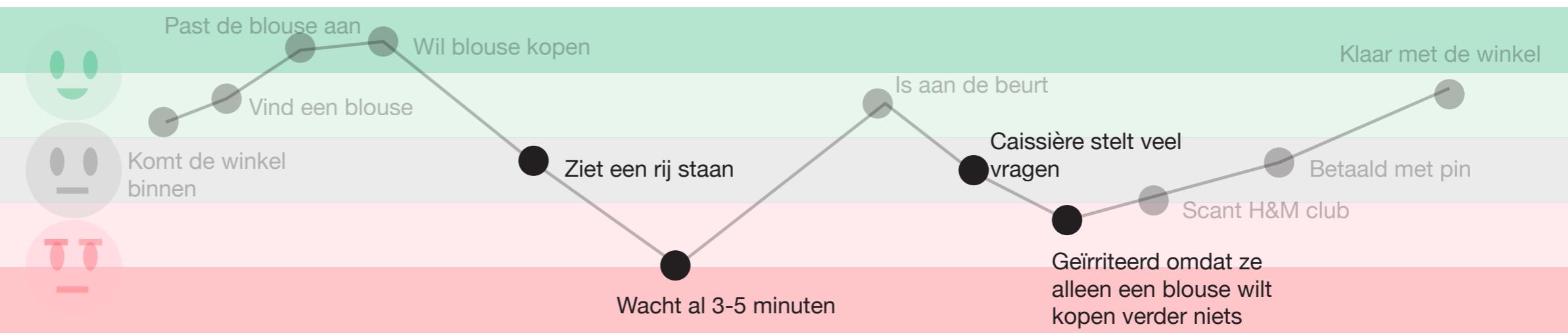


1	X	✓	✓
2	✓	X	✓
3	X	✓	X



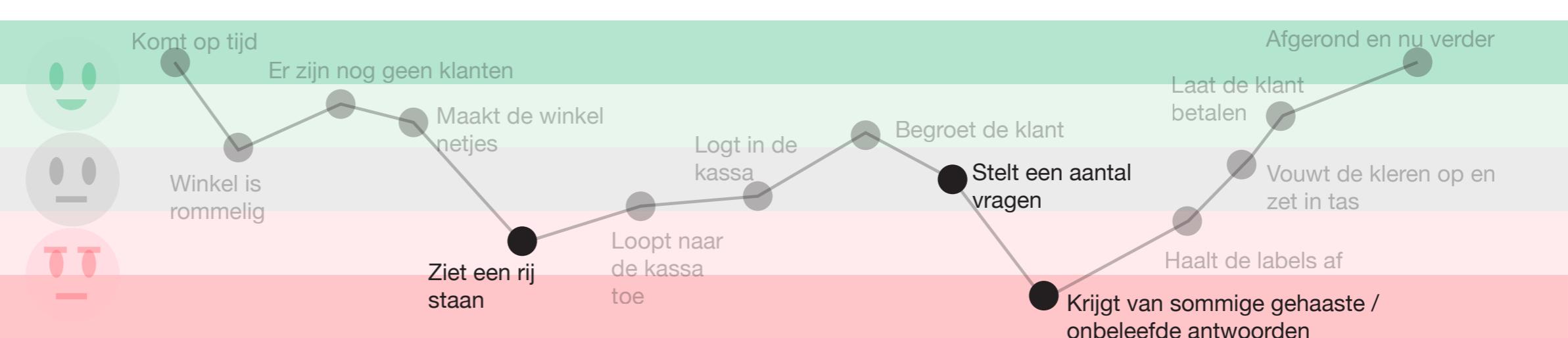
H&M

CJM en Persona



De consument wil...

- niet lang in de rij wachten
- snel haar aankopen betalen
- de vragen voor de tas en H&M club niet hoeven te beantwoorden - Moet op de juiste volgorde gevraagd worden



De caissière wil...

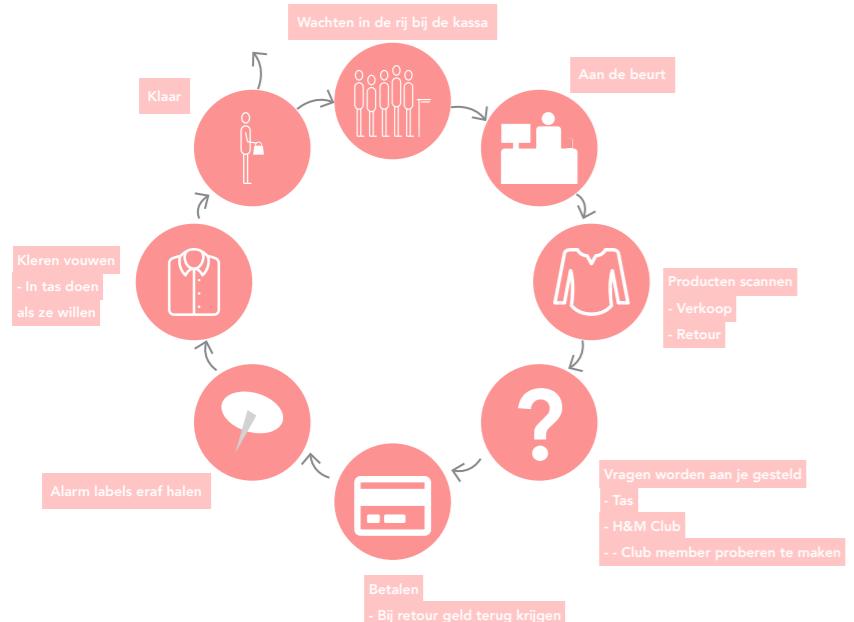
- niet dat de consument te lang wacht
- de consument snel helpen
- H&M club kaarten scannen

Design challenge

Hoe kan H&M met een interactief product, in de winkel van Kalverstraat 125 Amsterdam een pilot uitvoeren en ervoor zorgen dat het betalingsproces wordt verbeterd, zodat de consument van H&M een betere kassa ervaring krijgt?



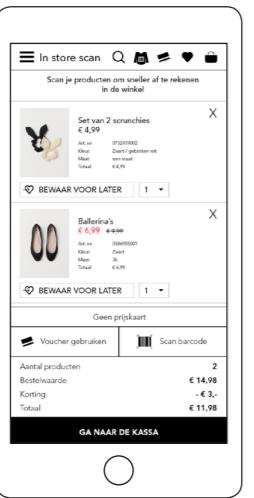
Feedback frenzy



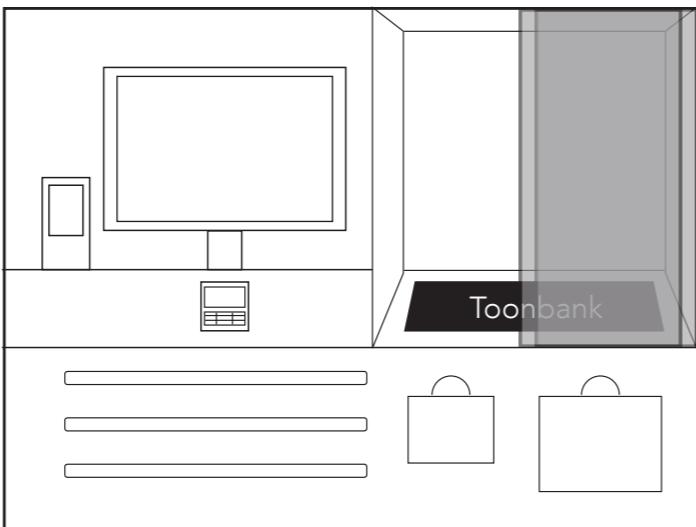
Scanner



App



Zelfscan kassa



Plan komende weken:

- Concepten uitwerken

- Laten testen

- Comparison chart

- 1 concept kiezen

- Details - wireflow, error state, etc

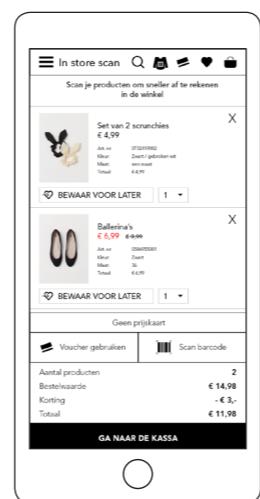
H&M

Test resultaten

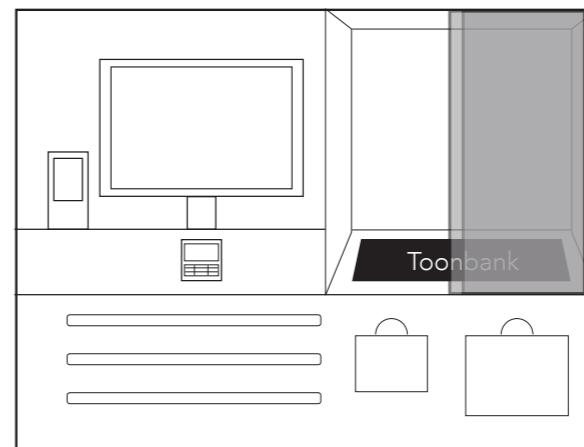
Scanner



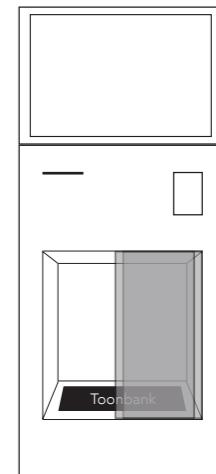
App



Zelfscan kassa



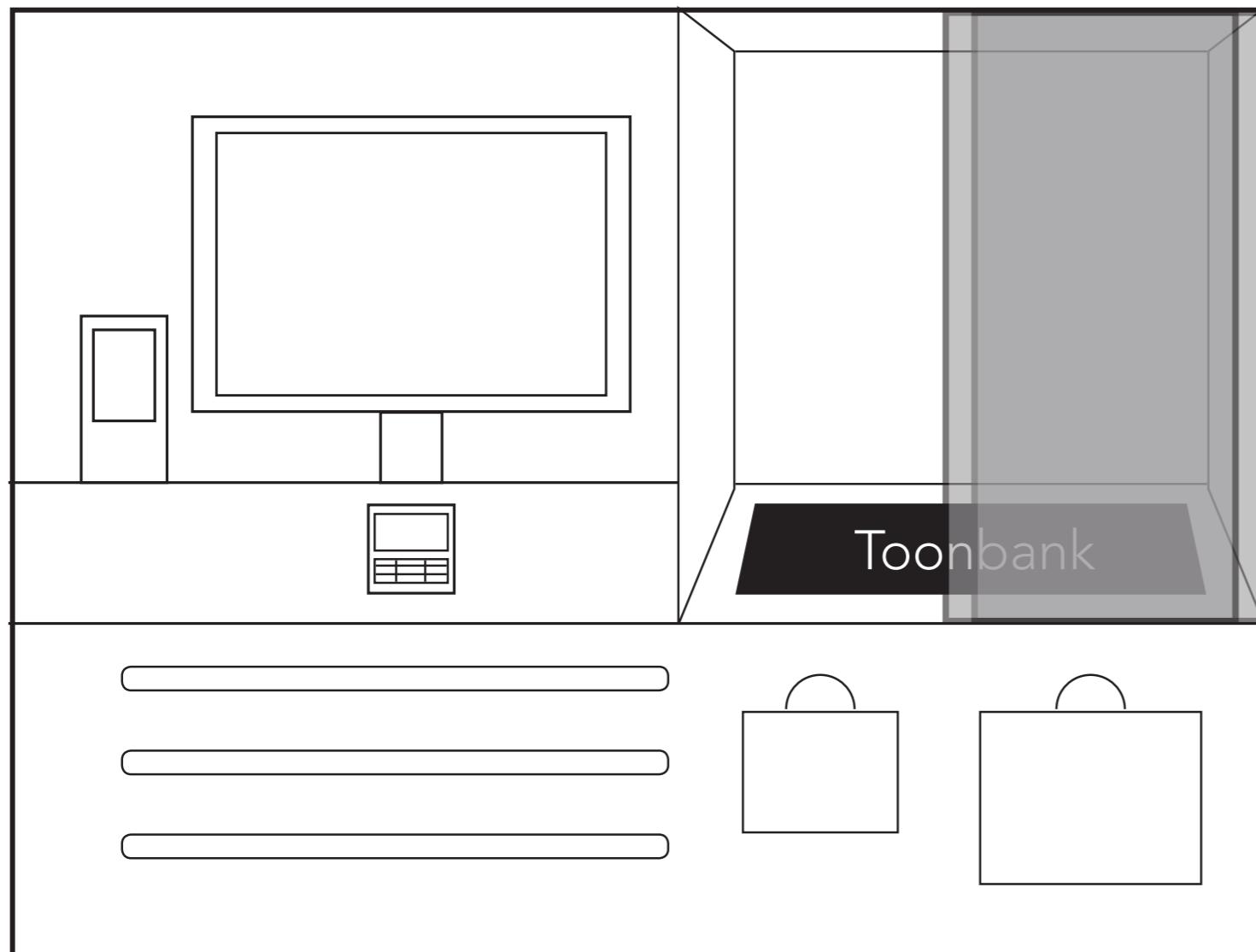
Wachtrij kassa



Testers	Scanner	App	Zelfscan kassa	Wachtrij kassa
Hasan	3	5	4	1
Beyza	3	4	5	2
Meral	2	3	5	1
Elif	1	1	5	1
Esma	3	4	5	1
Harcai	3	4	5	2
Fikriye	3	4	5	1

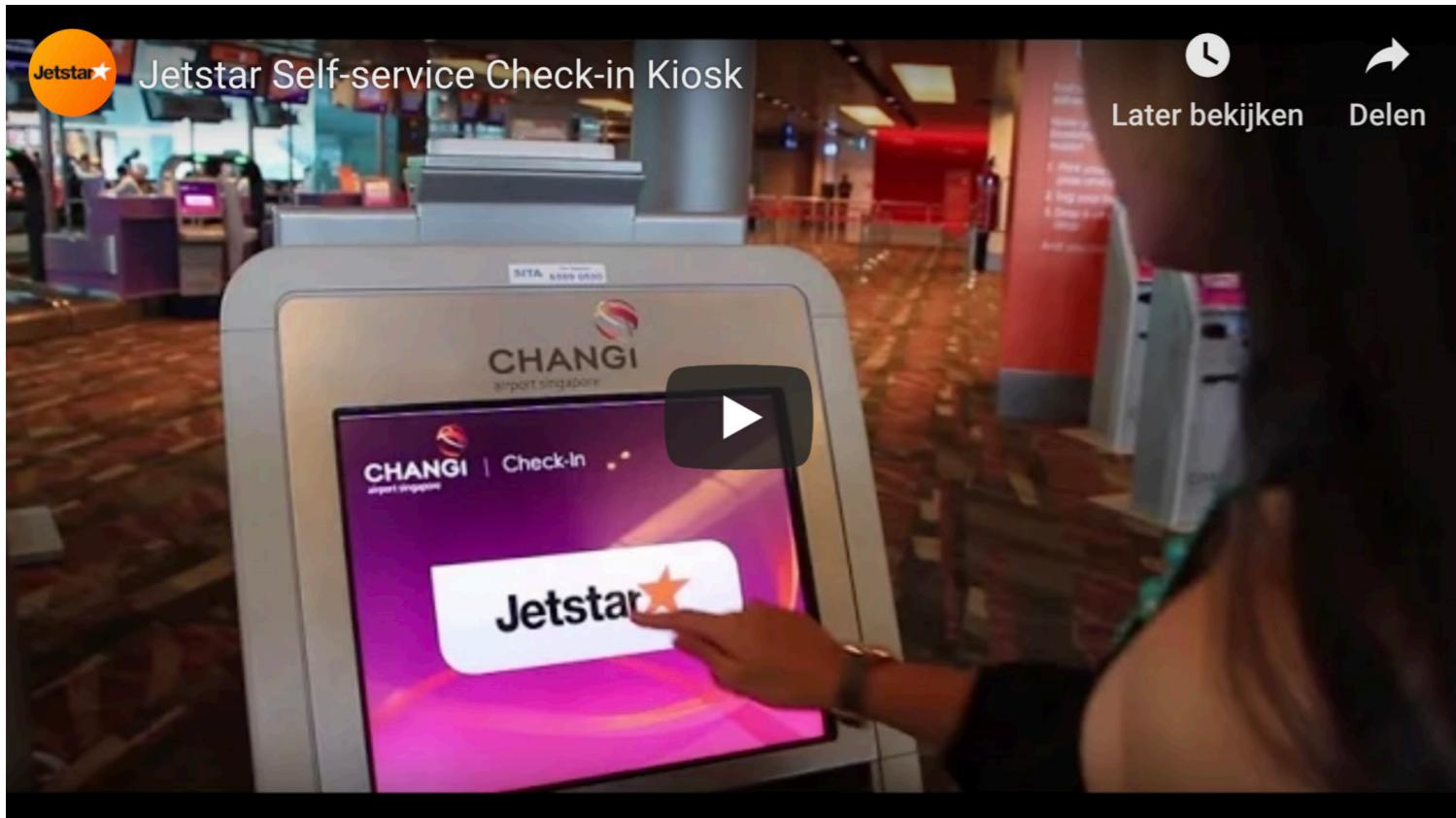
Zelfscan kassa

Verbeteringen/tips/vragen voor de zelfscan kassa



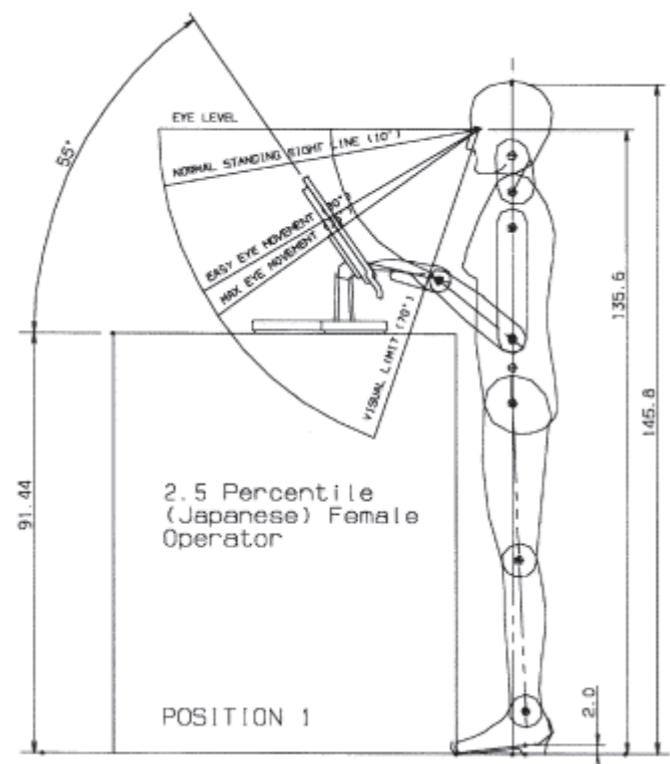
- Duidelijk zetten wat de toonbank is
- Stap voor stap de uitleg tonen
- Alleen de uitleg tonen die op dat moment van belang is
- Betere zinnen gebruiken
- Jip en janneke taal
- Beleefd zijn, geen uitroeptekens gebruiken
- De zelfscan kassa gebruiken voor weinig producten (1-3)
- Hoe zit het met het formaat?
- Hoeveel zelfscan kassa's zullen er zijn?
- Hoe past een hele jas er bijvoorbeeld op?
- Help knop toevoegen!
- Afbeelding, kleuren en teksten groter maken!
- Zelfscan kassa vooral gebruiken bij weinig artikelen
- Gebruik afbeeldingen / tekeningen als voorbeelden

Best practices



Self service check in kiosk

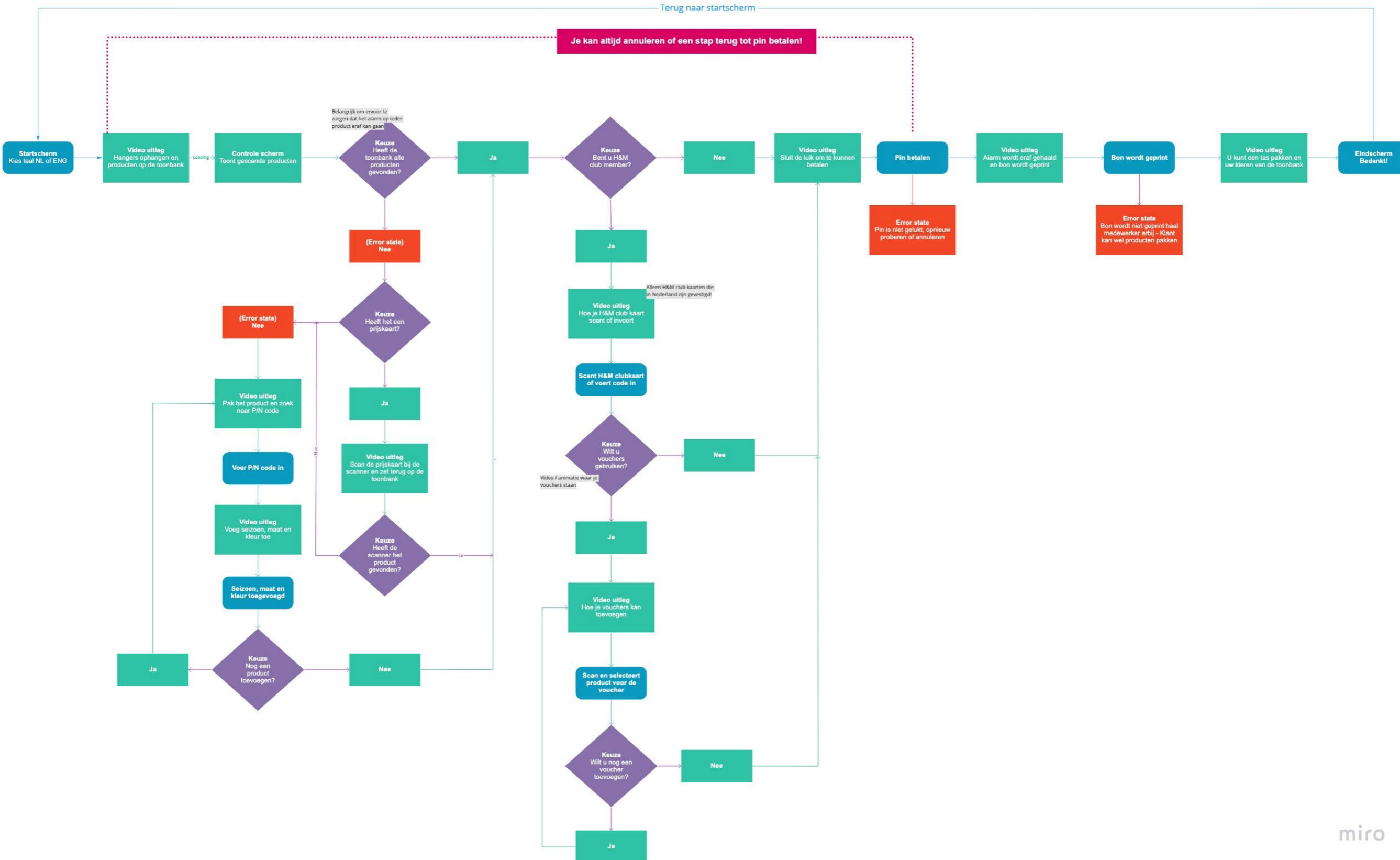
- Gebruikt video's als voorbeelden
- Gebruikt afbeeldingen / tekeningen
- Gebruikt een process bar
- Voorbeeld wat er nu aan de hand is zoals: er word nu binnenin gescand
- Vragen om bevestiging - controleren



Designer tips

- Make it dead-simple
- Limit typing
- Things that are clickable should look clickable
- Ensure rapid feedback to user interaction
- Search is a last resort

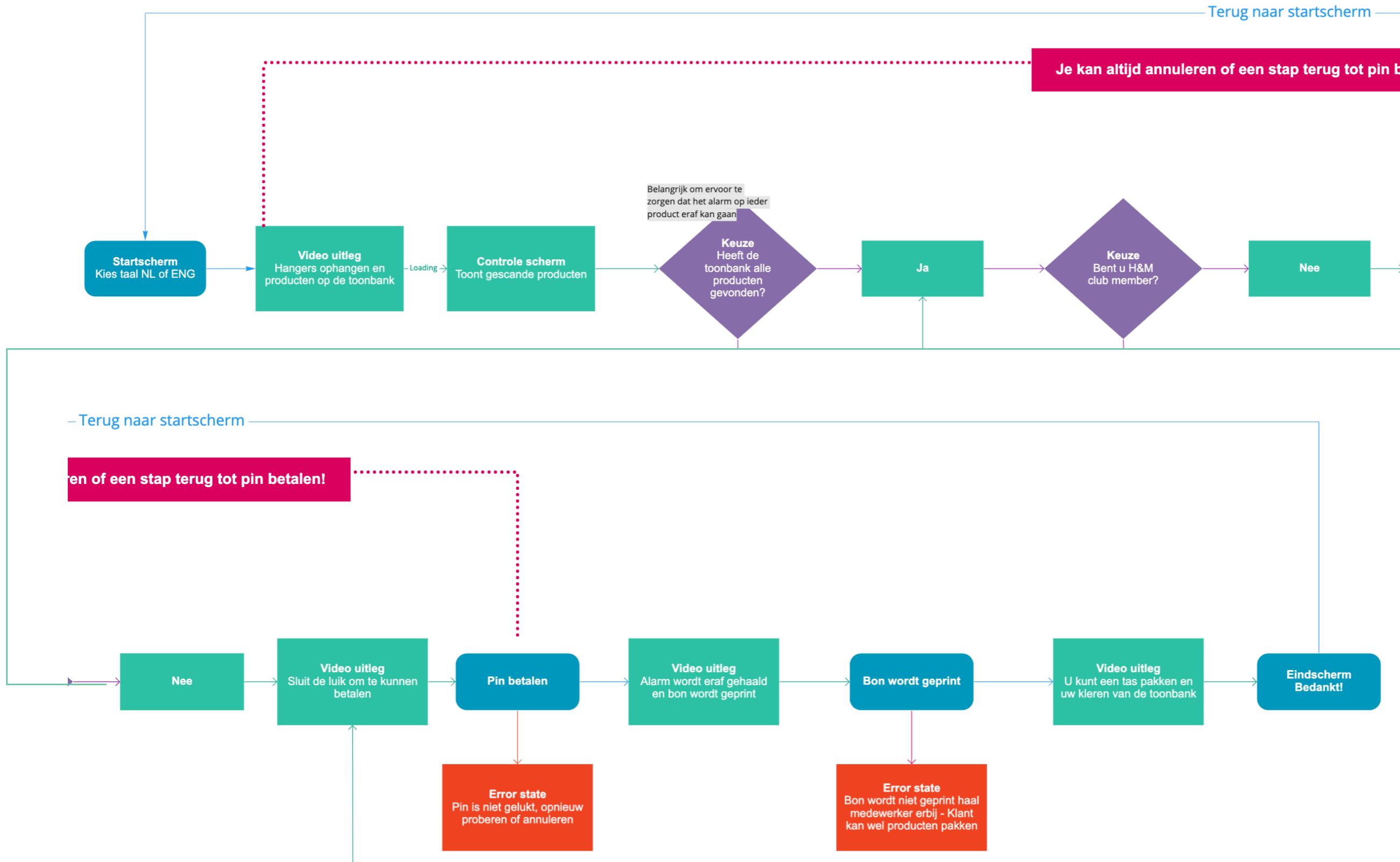
User flow



miro



User flow

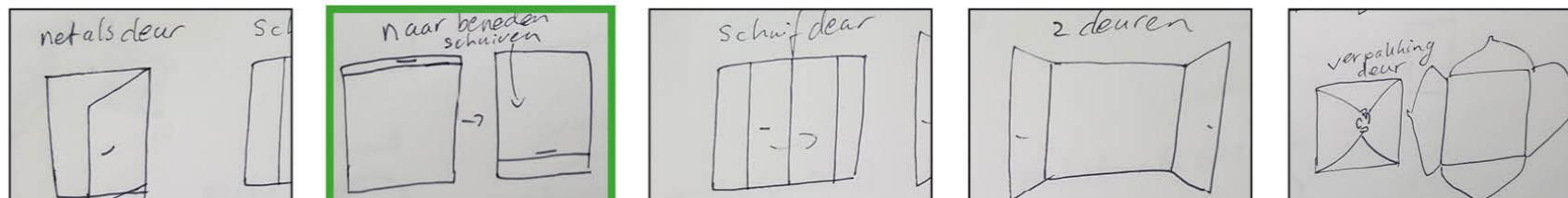


Morfologische kaart

De toonbank



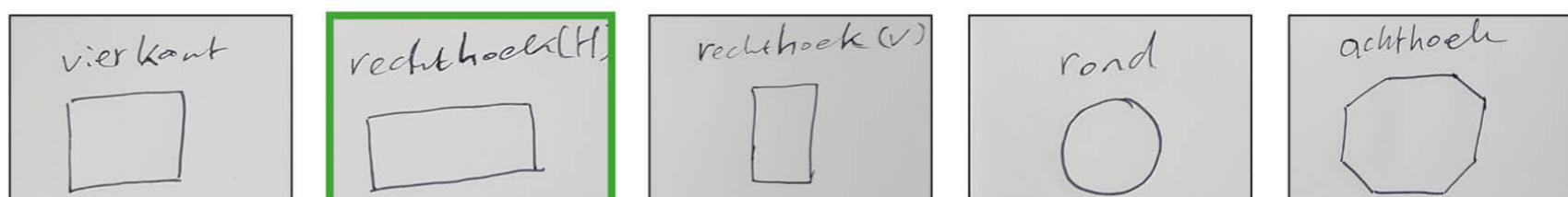
De deur van de toonbank



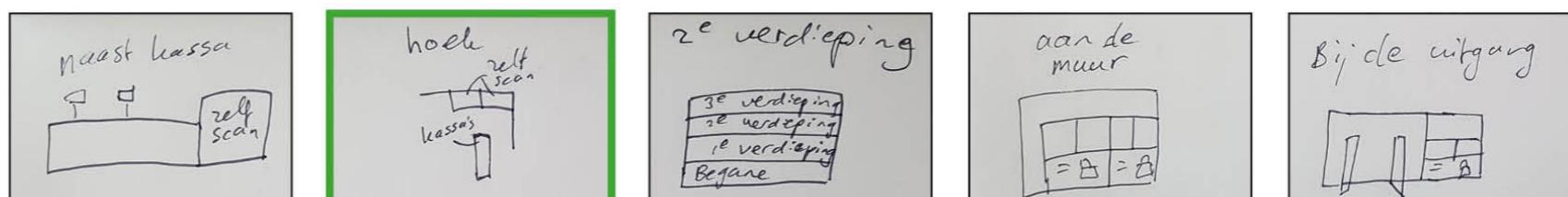
De vorm van de zelfscan kassa



De scherm vorm



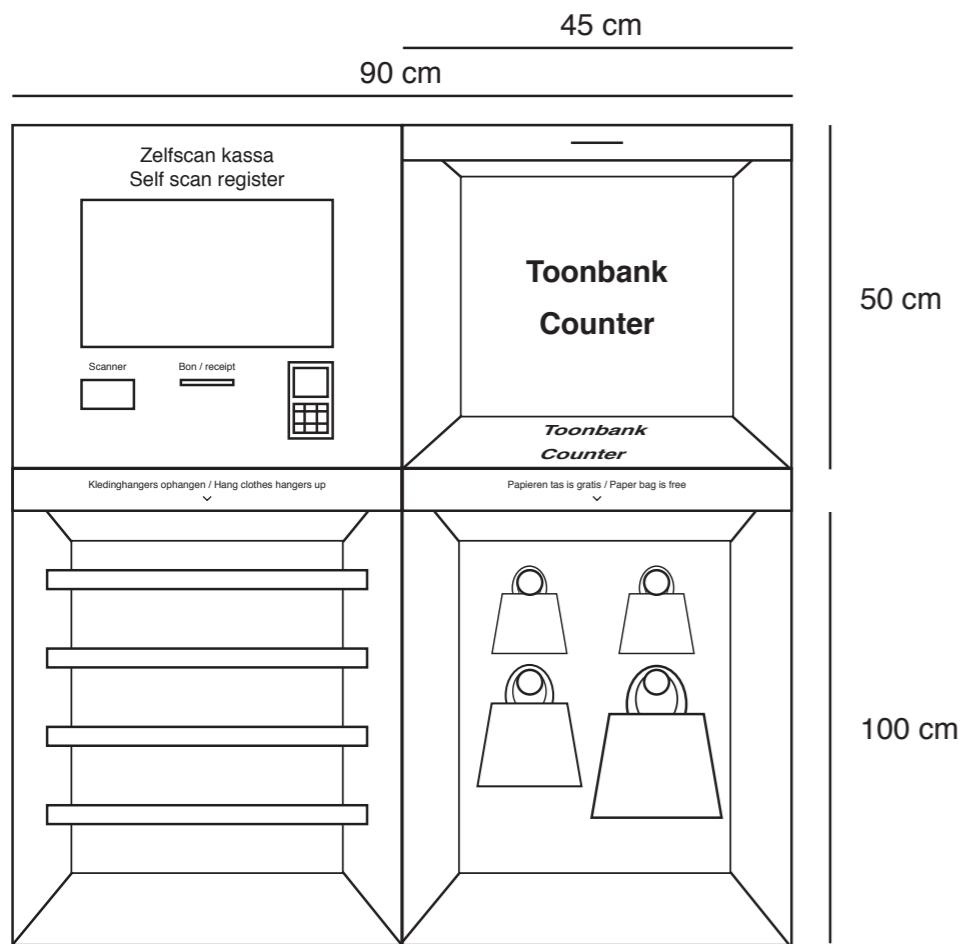
De plek in de winkel



Combinatie keuzes



New design



Specificaties

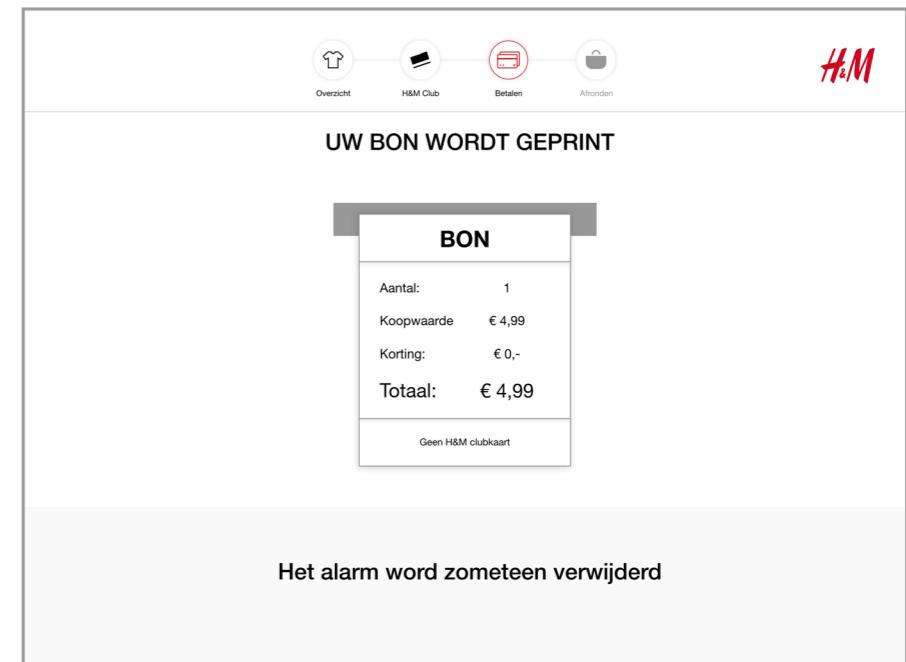
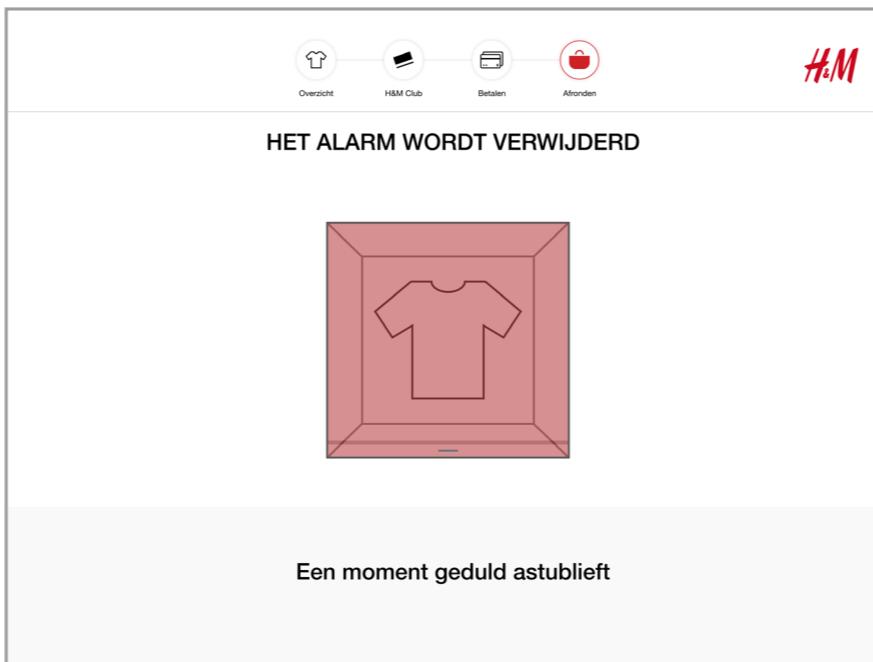
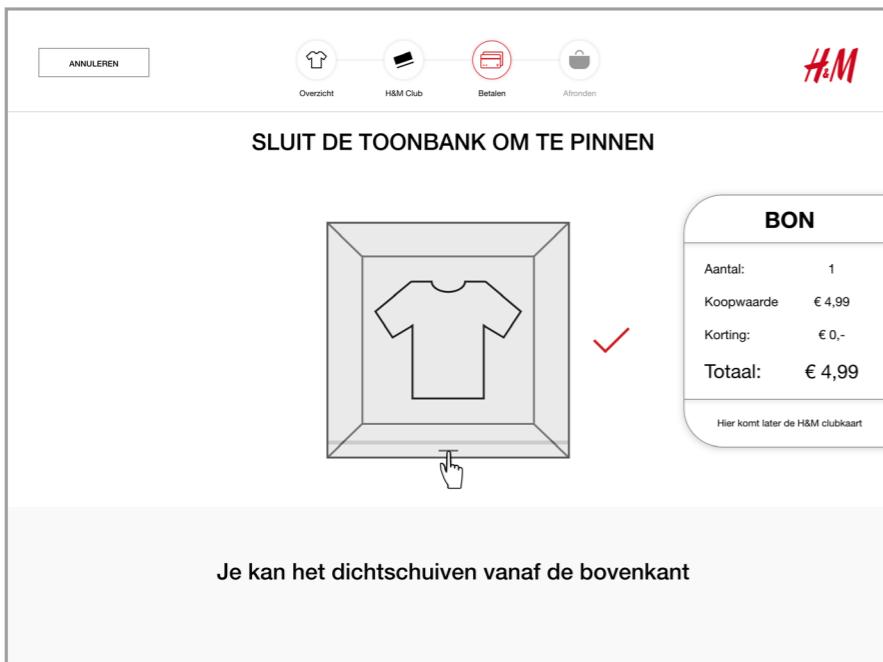
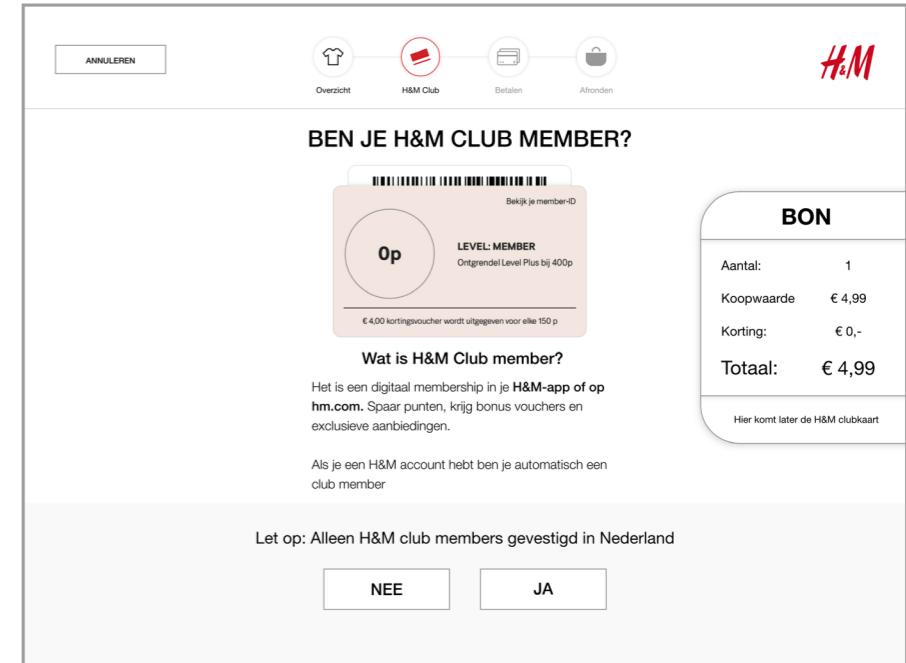
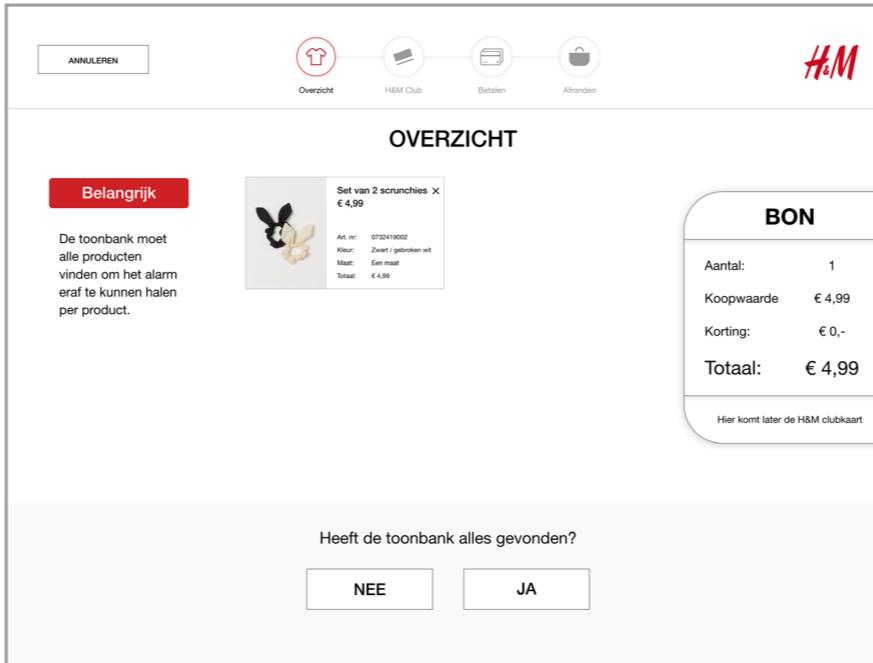
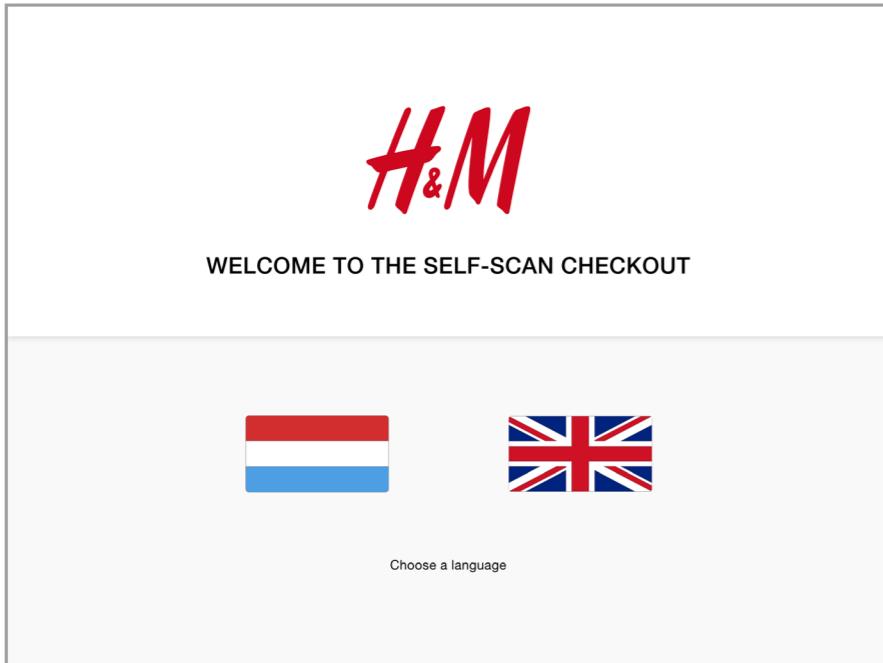
- Scherm
- Bon printer
- Pinapparaat
- 2D Scanner
- Toonbank met RFID
- Rekken hangers
- Papieren tassen
- Vloer/gewichtsensor

Zelf scan kassa

Kassa

H&M

Schermen



H&M

Verbetering?

- Zelf controleren
- Zelf service
- De vragen worden juist gesteld
- Sneller scannen en alarm verwijderen
- RFID tags per product

Komende weken

- Feedback docent
- Laatste test
- Laatste aanpassingen
- Design rationale afmaken
- Promo video