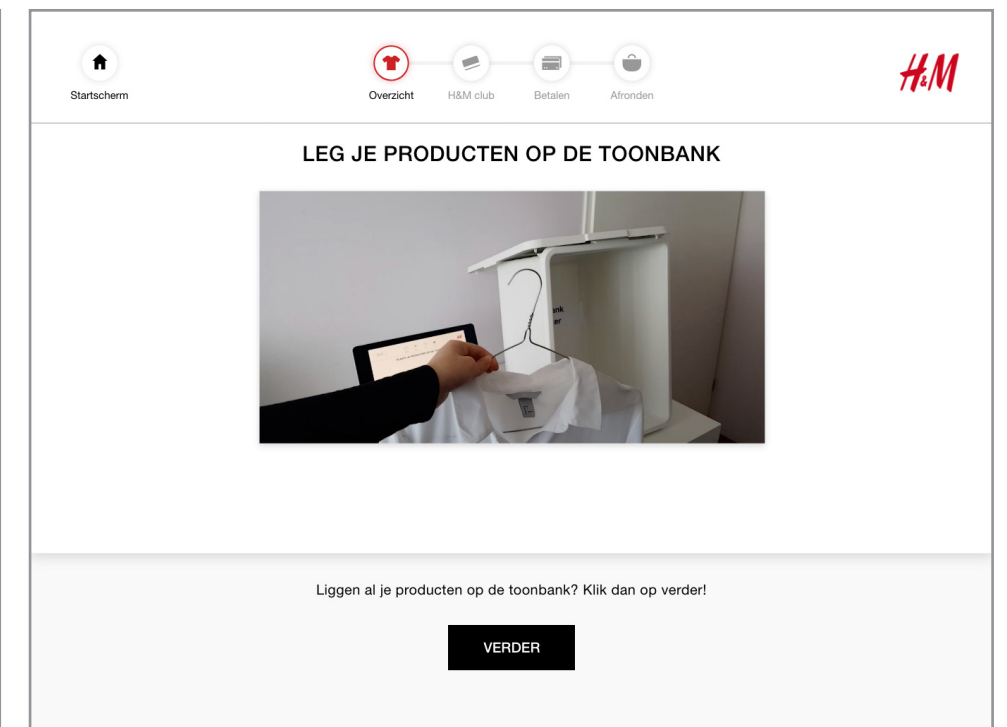
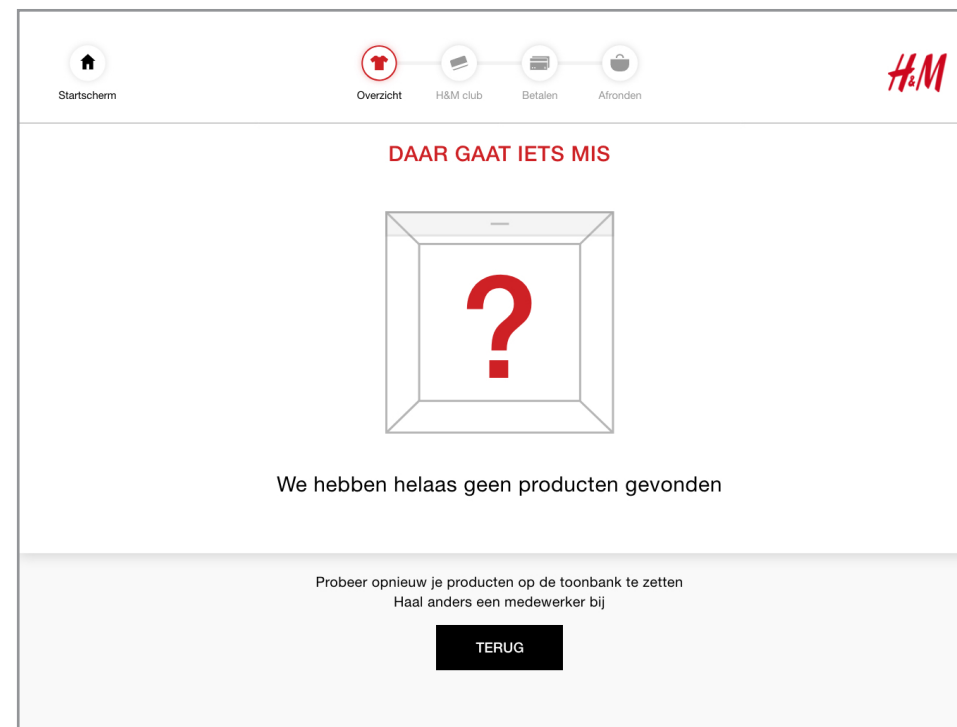
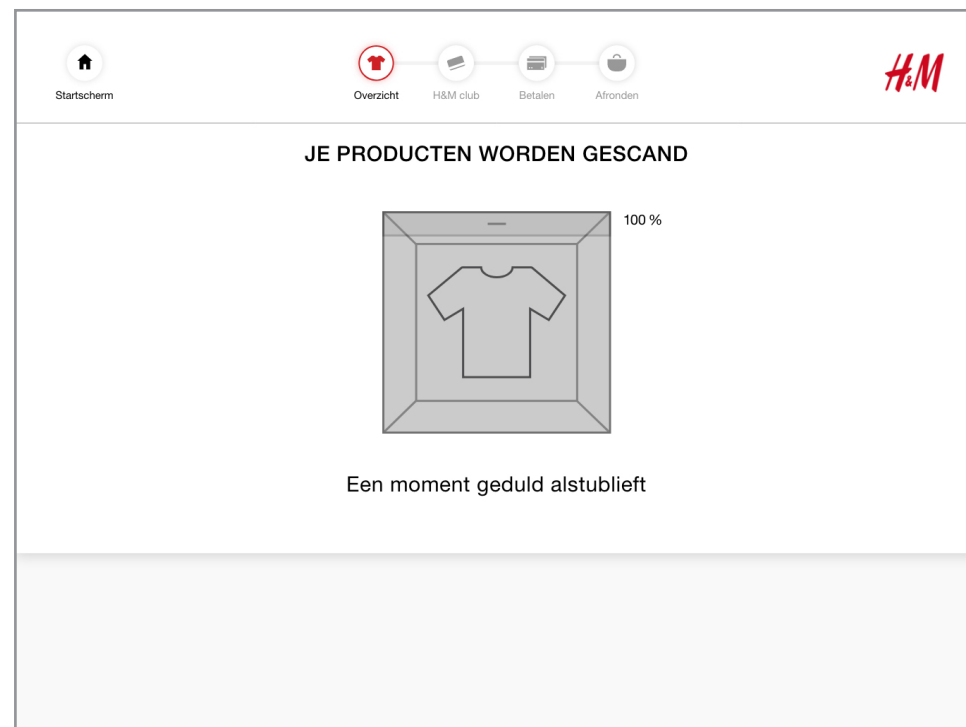


Wat als scenario's

1. Wat als je helemaal geen producten op de toonbank hebt gezet?



1. Er wordt eerst gescand naar producten

De zelfscan kassa gaat eerst scannen naar producten. Als er geen producten op de zelfscan kassa liggen dan is de scan snel voorbij.

2. Error product niet gevonden

Het scherm verandert en laat een lege toonbank zien met een vraagteken. Het verteld dat het producten niet heeft gevonden.

Als je op terug klikt ga je terug naar de video over hoe je producten op de toonbank legt.

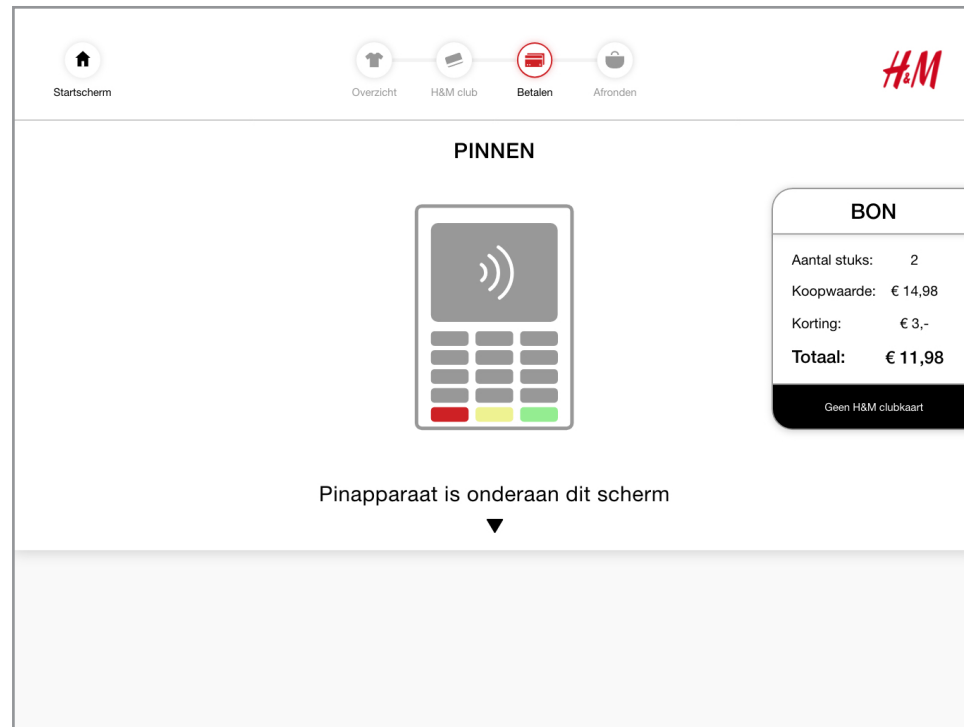
Als de toonbank leeg blijft voor 30 seconden, dan gaat de zelfscan kassa opnieuw beginnen bij het startscherm.

3. Gaat terug naar plaats producten op de toonbank

De video speelt opnieuw af om weer te laten zien hoe je producten op de toonbank moet leggen.

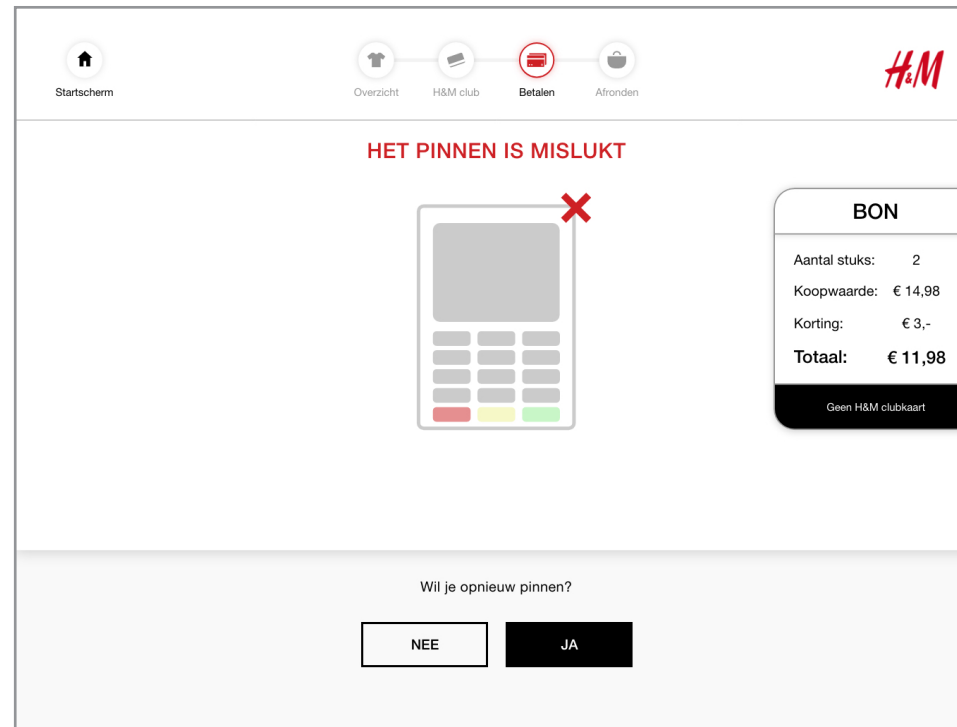
Wat als scenario's

2. Wat als pinnen mislukt?



1. Pinnen scherm

Als eerst gaat de consument proberen te pinnen.

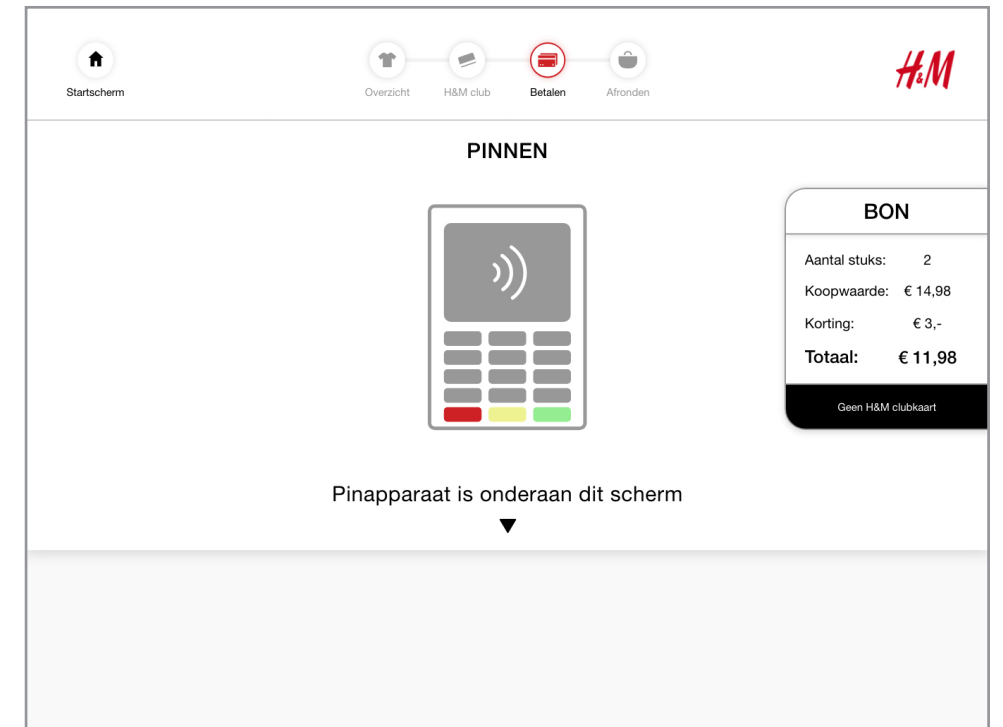


2. Pin error

Het scherm verandert en verteld dat het pinnen is mislukt. De consument kan kiezen om opnieuw te pinnen of niet.

Ja is het scherm hiernaast

[Nee: 5.B.2 Aankoop geannuleerd - Klik hier](#)



3. Terug naar pinnen

Het scherm gaat terug naar het pin scherm. De pinapparaat start hierdoor opnieuw op. De consument kan weer proberen te pinnen.

Manager dashboard

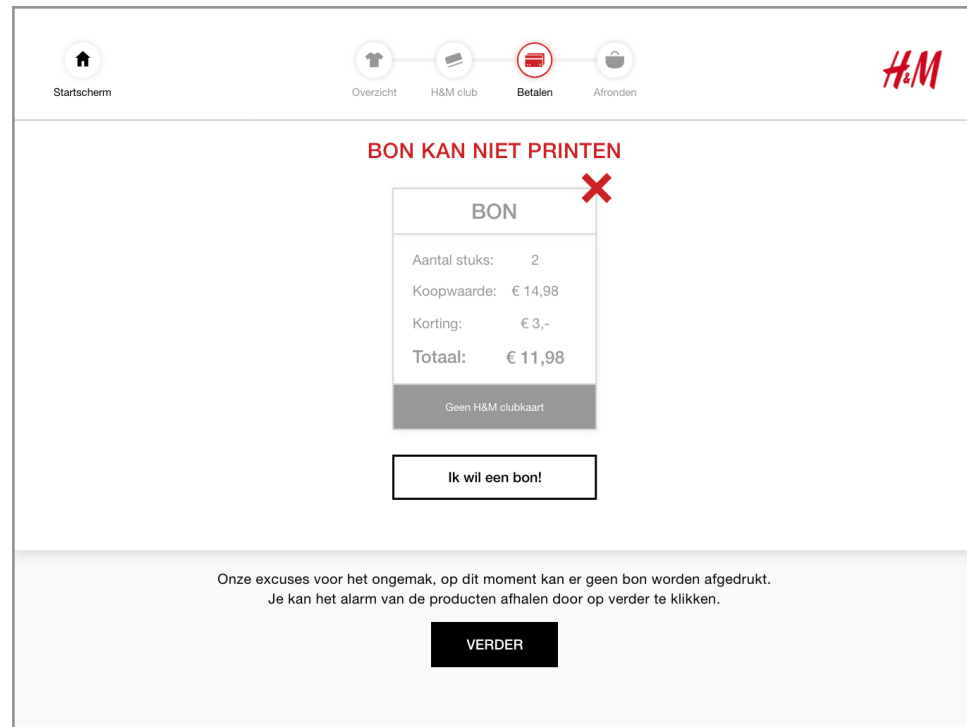
De manager weet dan of het pinapparaat stuk is.

Krijgt een melding:

- Hoe vaak het pinnen mislukt
- Hoe vaak het achter elkaar mislukt
- En of de betaling van dezelfde klant een succes was geworden of niet.

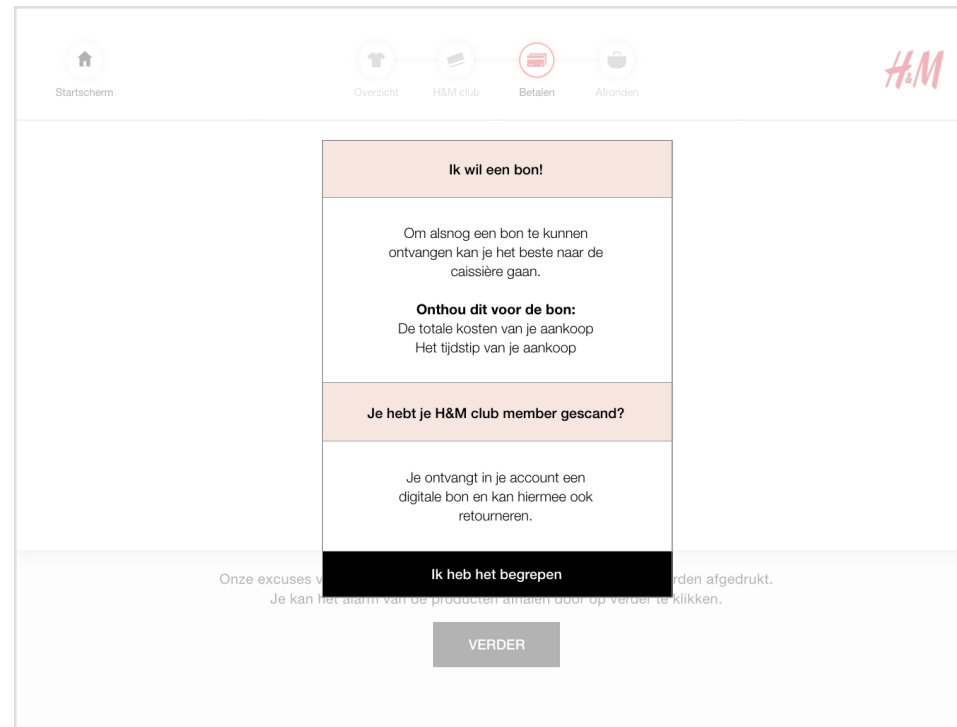
Wat als scenario's

3. Wat als de bon niet print?



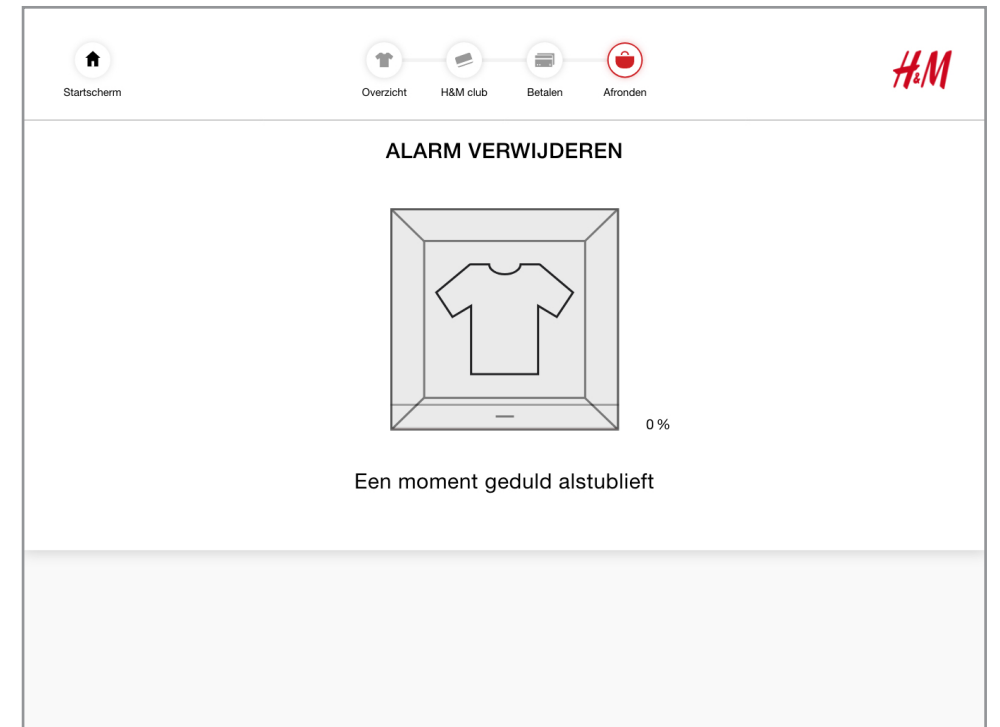
1. Bon mislukt scherm

De zelfscan kassa weet gelijk wanneer de rol van de bon op is. Het toont na het pinnen dit scherm van bon kan niet printen.



2. Ik wil een bon pop up

Door op de knop: Ik wil een bon! te klikken krijg je een pop up over het scherm. Het legt uit hoe je aan een bon kan komen via de caissière of H&M club account



3. Verder met alarm verwijderen

Wanneer je op de knop: Verder klickt gaat de de zelfscan kassa het alarm van de producten verwijderen. De producten krijgen via de RFID reader een kill code. Dankzij de kill code in de RFID tag van het product heeft de consument dit als bewijs van betaling.

Manager dashboard

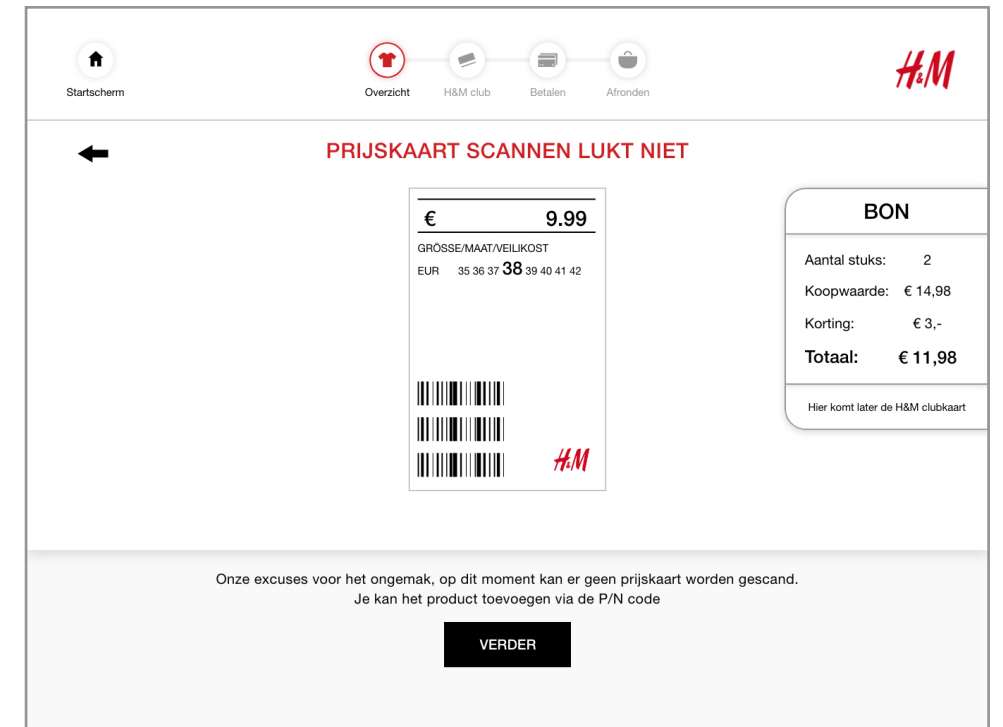
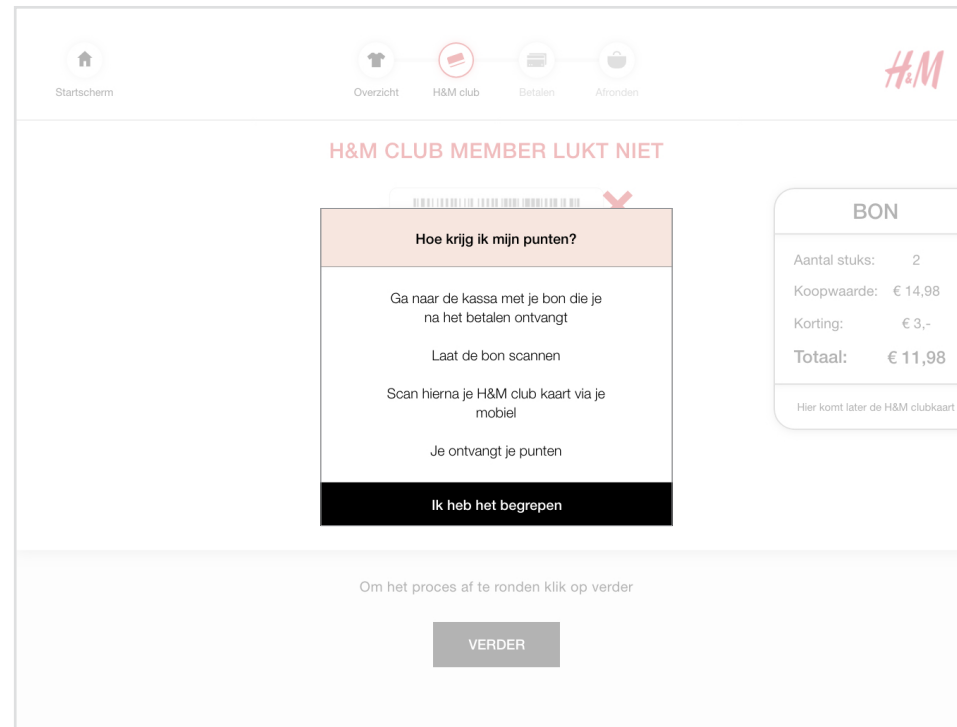
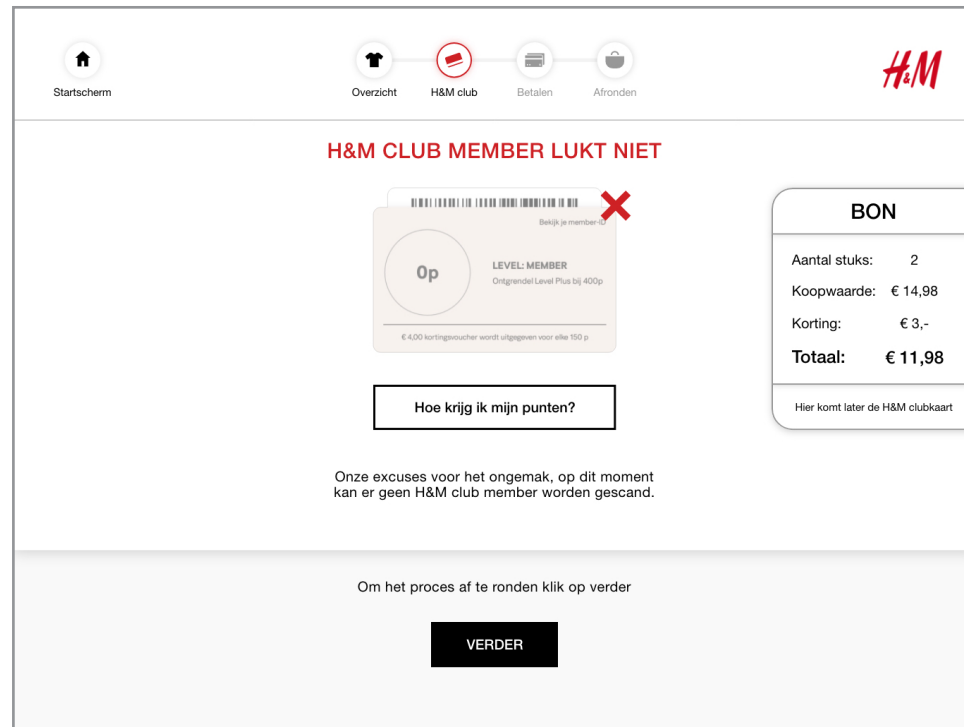
De manager weet dan dat ze bonrollen moeten toevoegen aan de zelfscan kassa.

Krijgt een melding:

- Dat er nog 1 bonrol over is
- Dat er geen bonrollen meer over zijn

Wat als scenario's

4. Wat als de 2D scanner niet werkt?



1. H&M club werkt niet meer

Je kan alleen een H&M club member toevoegen door je telefoon te scannen bij de 2D scanner. De vraag om een voucher is hierdoor automatisch vervallen.

2. Hoe krijg ik mijn punten pop up

Als de consument niet weet hoe ze punten kunnen krijgen, kunnen ze klikken op de button. Een pop up verschijnt en vertelt hoe je alsnog je punten kan krijgen.

3. Prijskaart scannen werk niet meer

Prijskaarten kunnen alleen gescand worden via de 2D scanner. Als dit niet werkt is er de mogelijkheid om het product via de P/N code in te vullen. Door op de knop: Verder te klikken kom je op de schermen van P/N code terecht.

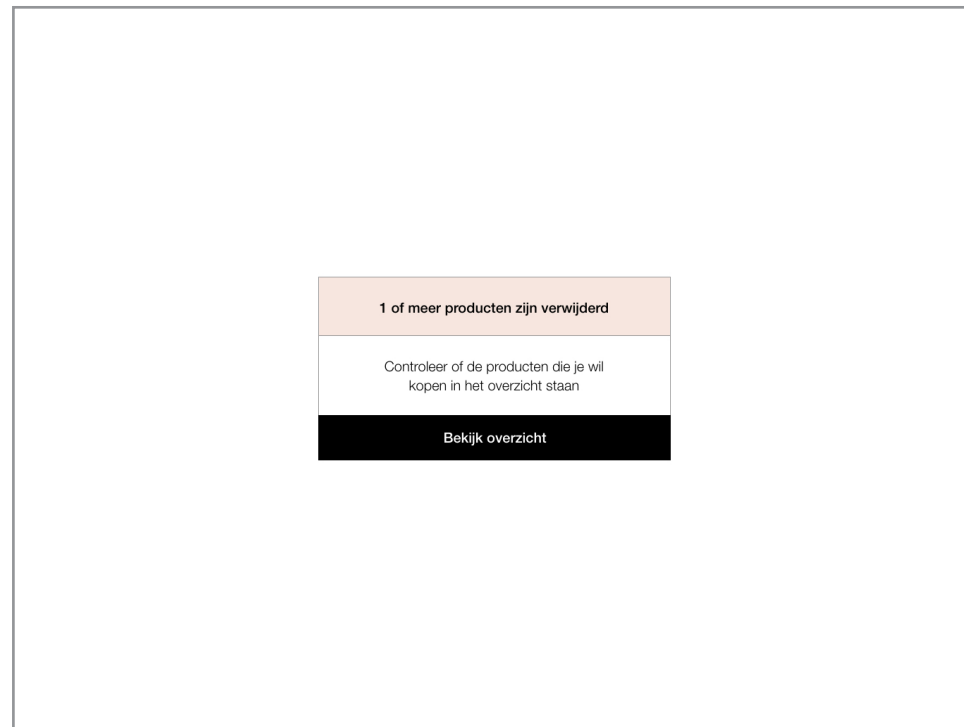
Manager dashboard

De manager krijgt een melding dat de 2D scanner het niet meer doet.

Wat als scenario's

5. A Wat als je **een** product(en) niet meer wil?

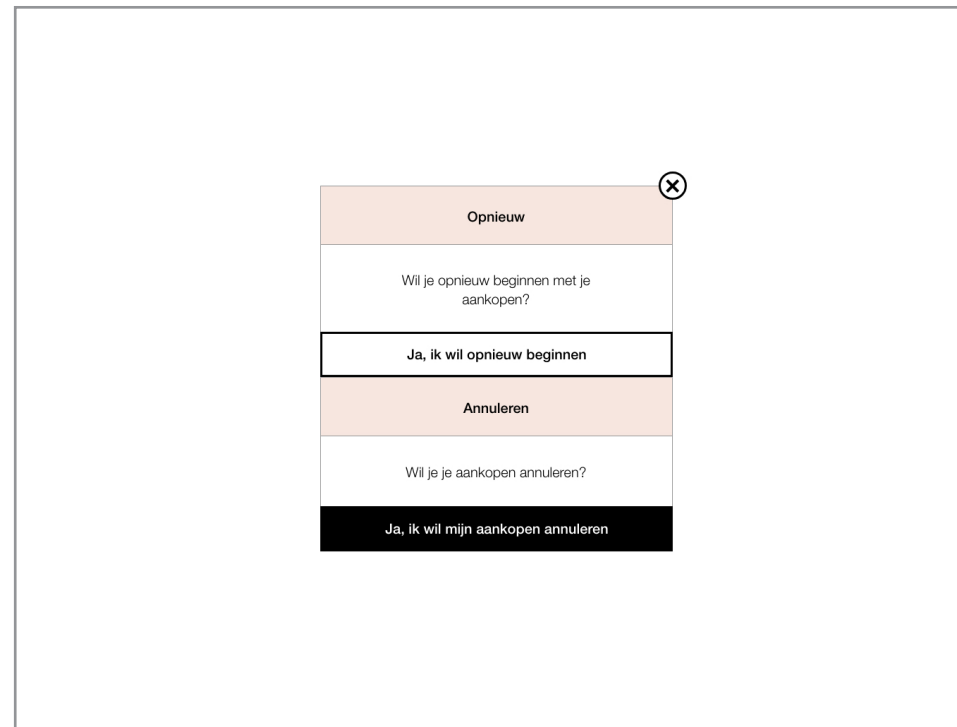
5. B. Wat als je **alle** producten niet meer wil?



1. (5.A) Pop up verwijderde product

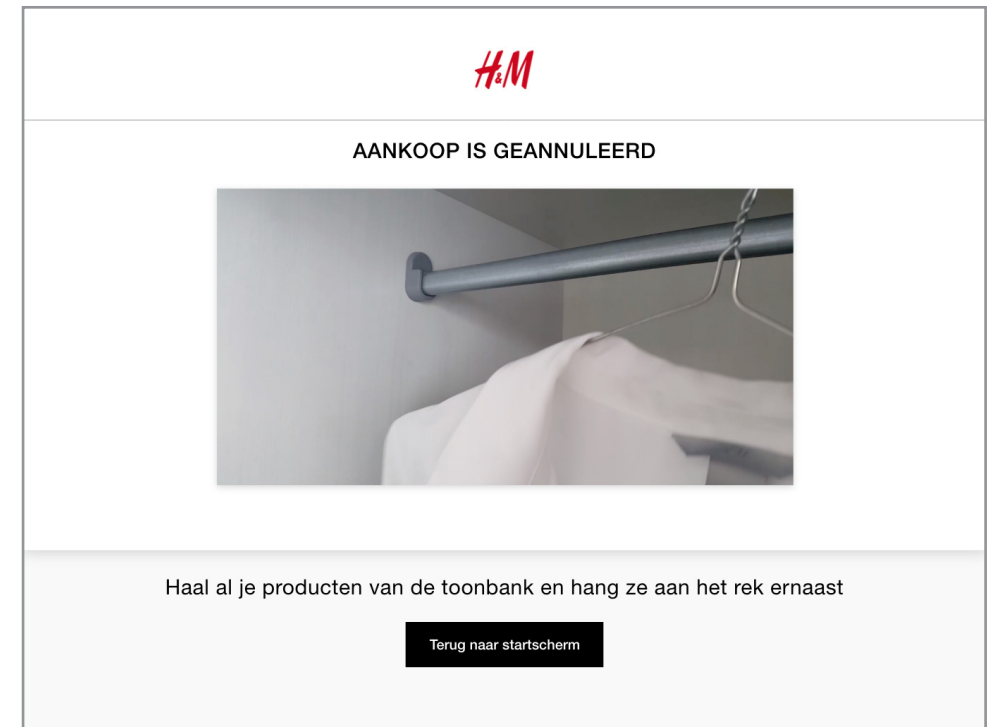
Wanneer een product uit de toonbank is gehaald krijg je een pop up melding. De pop up brengt je terug naar het overzichtsschermb. Daar controleer je of alles klopt en kan daarna weer verder waar je als laatst was gebleven.

Deze pop up kan op ieder moment van het proces komen, als een product van de toonbank wordt gehaald.



2. (5.B.1) startscherm

Als de consument op het icoon van het startscherm klikt komt deze pop up. Het vraagt of je opnieuw wil beginnen of de aankopen wil annuleren. Je kan ook op het kruisje rechtsboven klikken om verder te gaan waar je als laatst was gebleven.



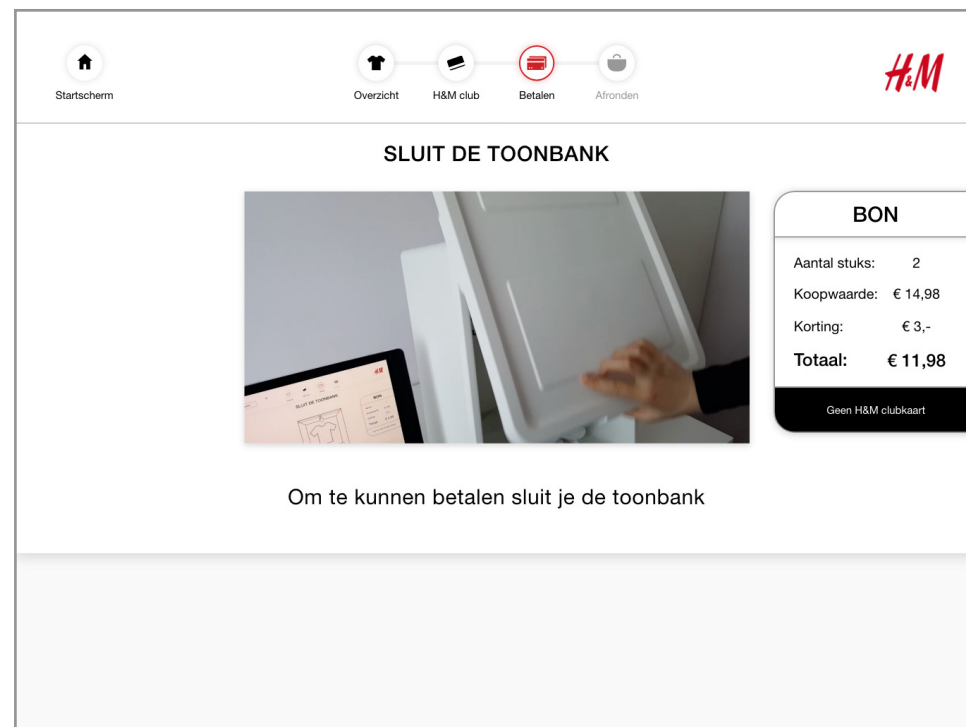
3. (5.B.2) Aankoop geannuleerd

Als de consument alle producten van de toonbank heeft gehaald is de aankoop geannuleerd. Een video speelt dan af dat je de producten van de toonbank moet afhaken en op moet hangen aan het rek ernaast.

Na 20 seconden of door te klikken op terug naar startscherm begint de zelfscan kassa opnieuw bij het startscherm met de taal keuze.

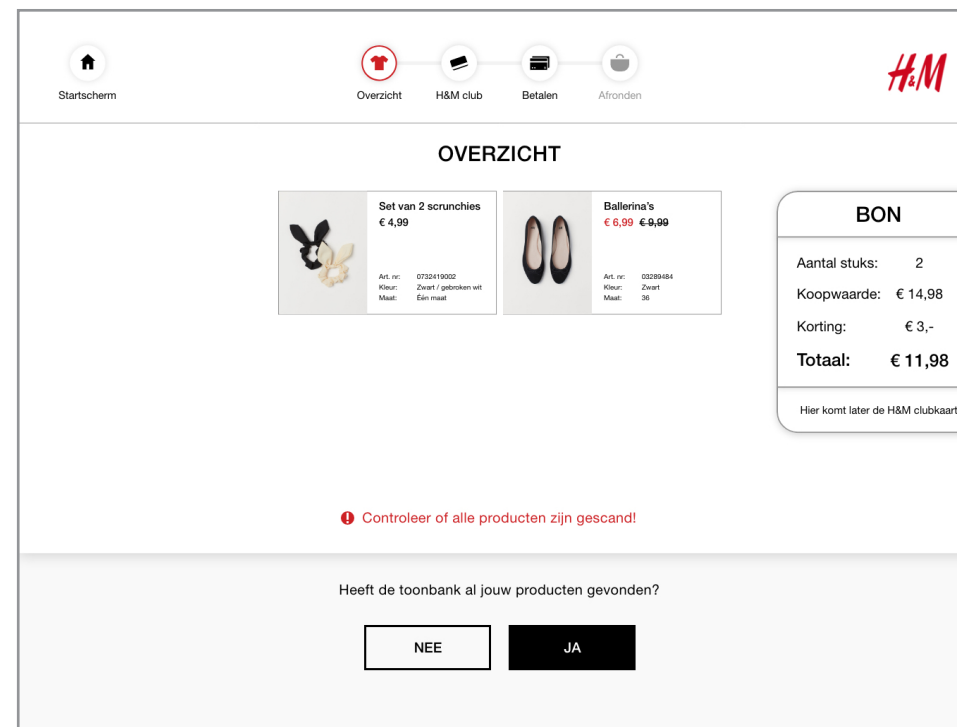
Wat als scenario's

6. Wat als je terug gaat naar 'Overzicht' als je al bij het scherm: sluit toonbank bent



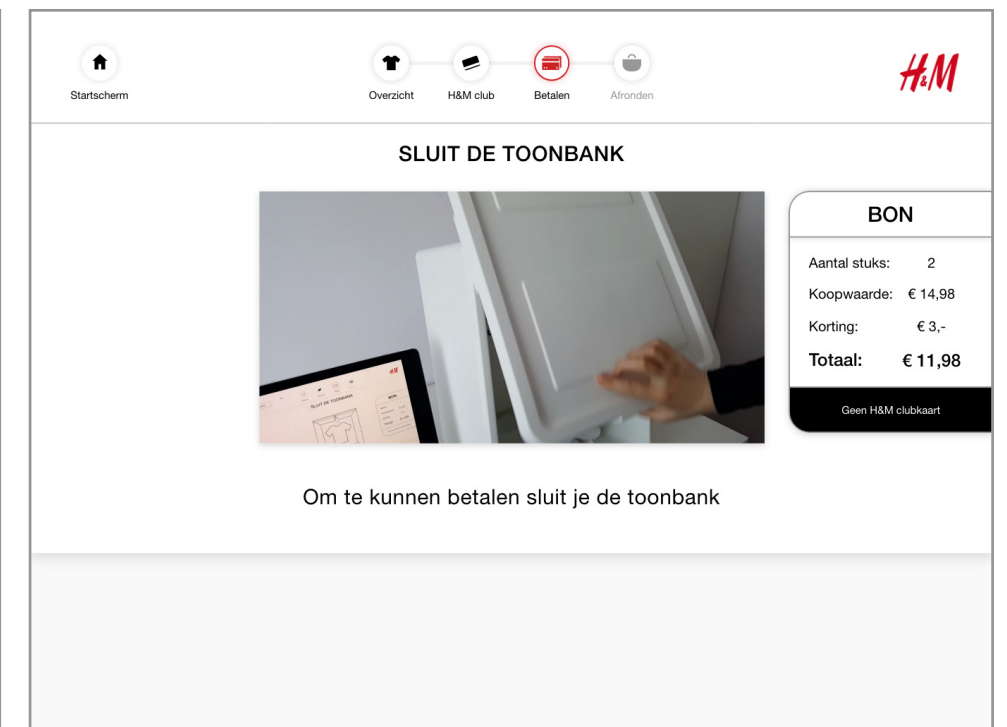
1. Laatste scherm om terug te gaan

Dit is het laatste scherm om terug te kunnen gaan naar je overzicht en H&M club keuzes. Als je de toonbank hebt gesloten kan je niet meer terug. Tenzij je de toonbank weer opent.



2. Overzicht controle

Wanneer je op het procesbar op: Overzicht icoon met t-shirt klikt kom je terug bij het Overzicht. Alles lijkt hetzelfde behalve de procesbar. Dit laat zien waar je als laatst was geweest.



3. Al beantwoorde vragen

Wanneer je ja klikt op de vraag: Heeft de toonbank al jouw producten gevonden? Kom je terug op het scherm waar je als laatst was gebleven. In dit geval bij het sluiten van de toonbank.

Heb je de vraag
H&M club
beantwoord?

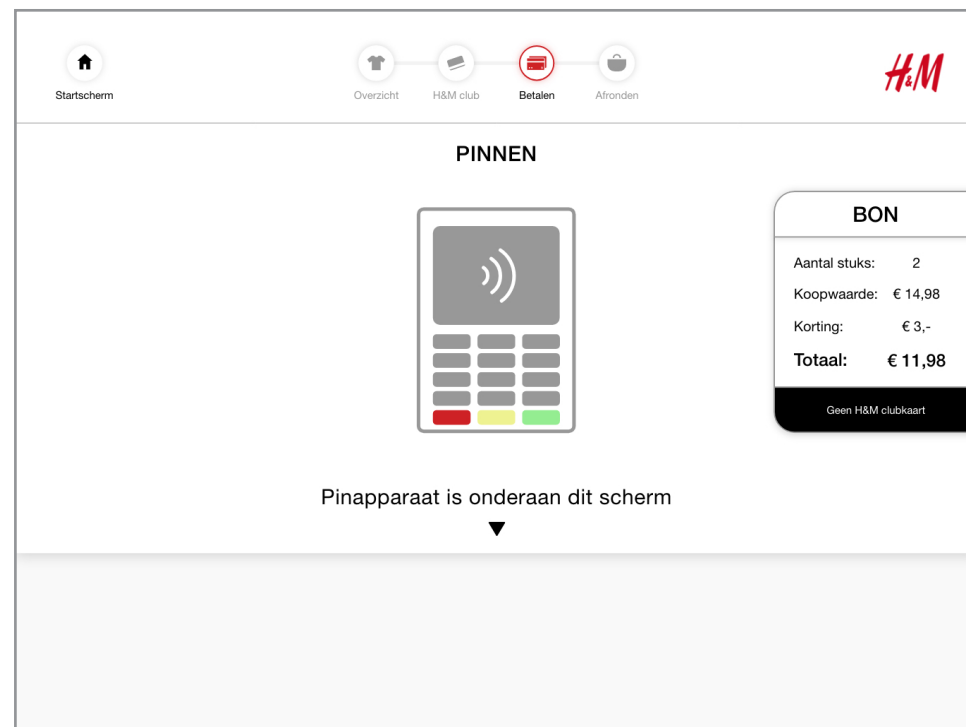
Dan krijg je deze
vraag en scherm
niet opnieuw.

Heb je de vraag
van de voucher
beantwoord?

Dan krijg je deze
vraag en scherm
niet opnieuw.

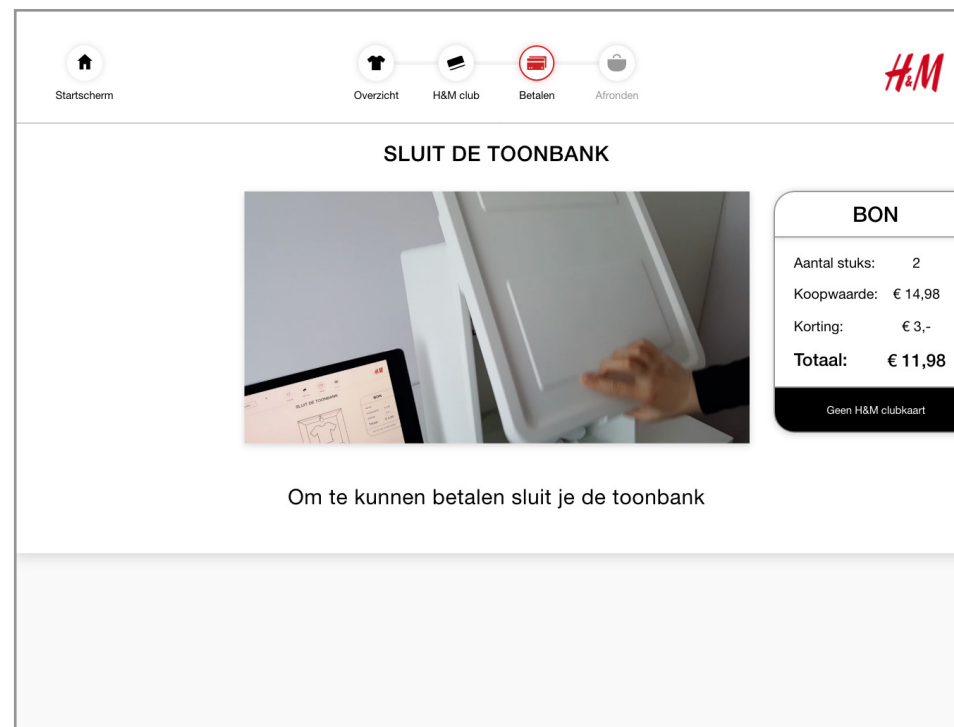
Wat als scenario's

7. Wat als je de toonbank weer open nadat het zegt: Sluit de toonbank?



1. Pin wordt geannuleerd

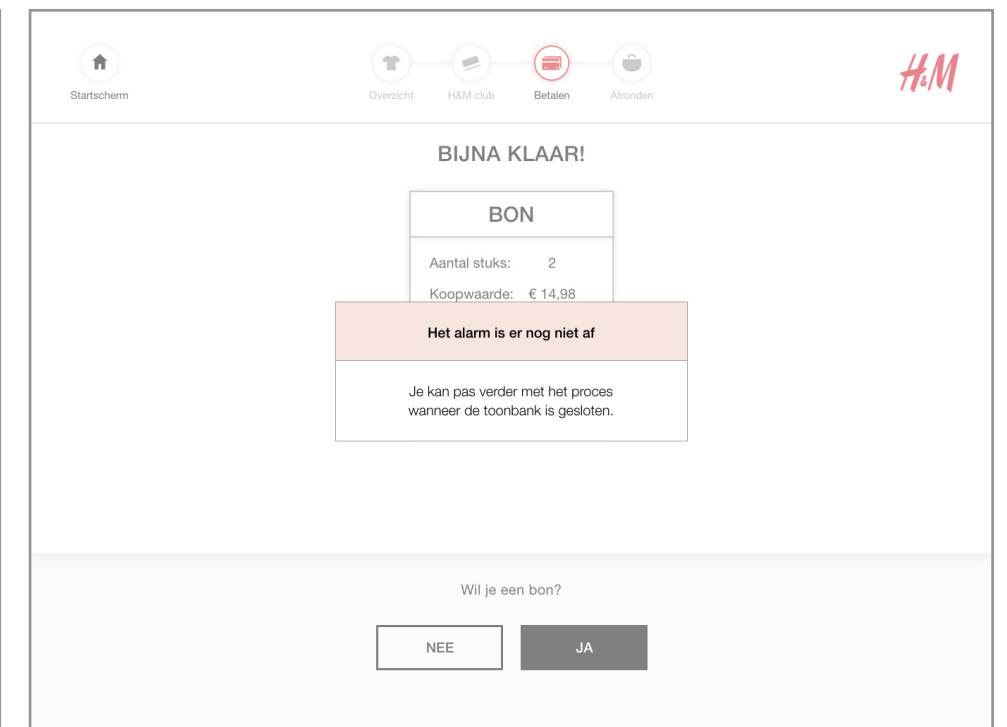
Na het sluiten van de toonbank kan je pinnen. Als je hier de toonbank weer open dan gaat het pinapparaat stoppen met de transactie.



2. Terug naar sluit toonbank video

Wanneer de toonbank word geopend bij het pinnen kom je terug op dit scherm. Sluit de toonbank om te kunnen betalen wordt weer getoond.

Na het sluiten komt de consument terug bij het pin scherm.

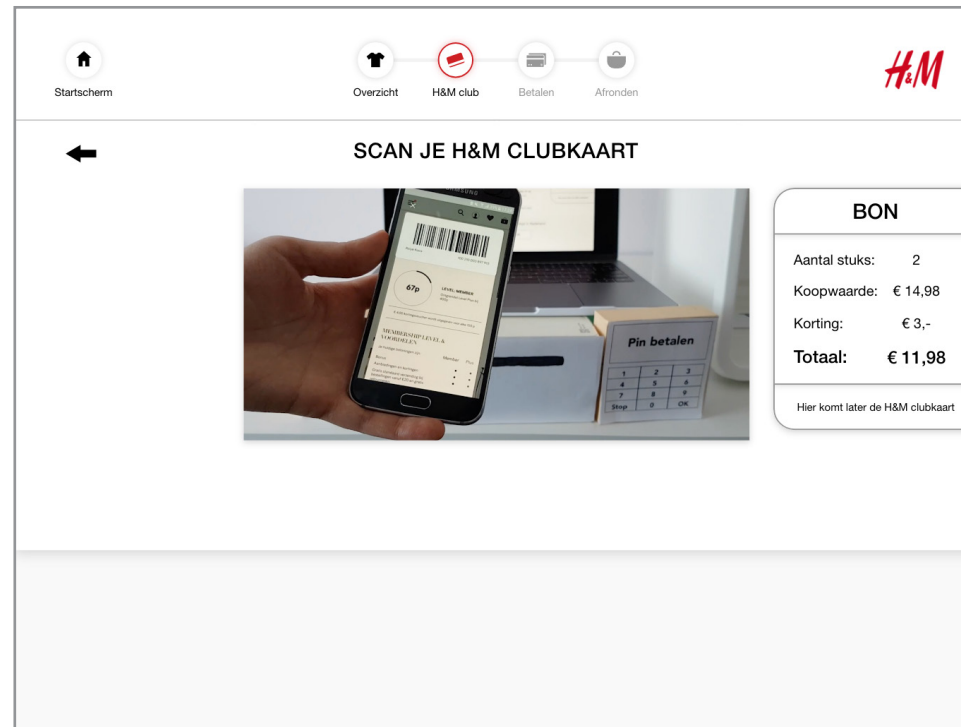


3. Pop up na het pinnen

Wanneer na het pinnen de toonbank wordt geopend verschijnt er een pop up. De pop up verdwijnt pas nadat de toonbank weer is gesloten.

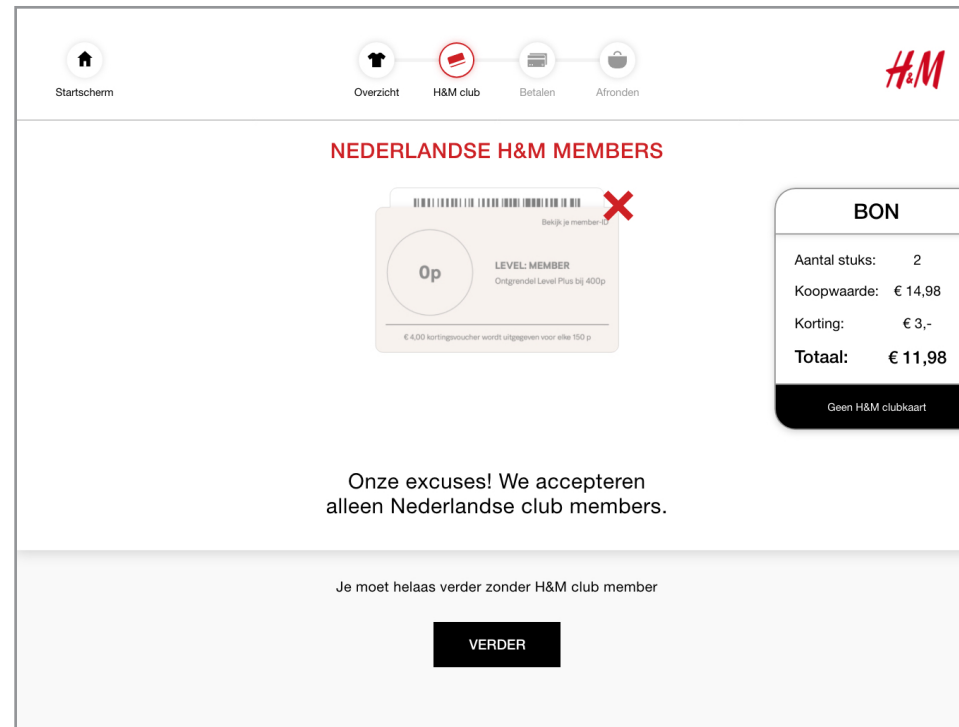
Wat als scenario's

8. Wat als je geen H&M club member bent van Nederland?



1. Video H&M club scannen

Wanneer je club member bent wil je je H&M clubkaart scannen. De video legt uit hoe je dit kan doen.



2. Error alleen Nederlandse members

Als je met een buitenlandse H&M clubkaart scant dan accepteert de zelfscan kassa dit niet. Helaas is het niet mogelijk om met een buitenlands account punten in Nederland te sparen.

Manager dashboard

De manager krijgt een overzicht over het aantal H&M clubs.

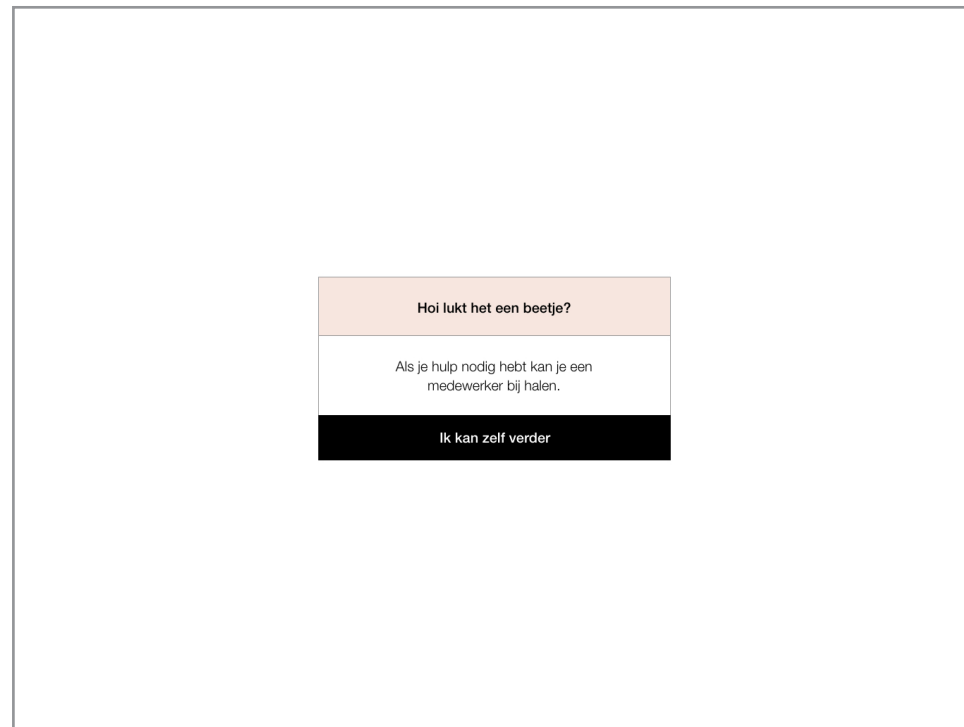
Dashboard houdt bij:

- Hoe vaak H&M club members zijn gescand
- Hoe vaak Nederlandse club members zijn gescand
- Hoe vaak een buitenlandse club member wilde scannen
- Hoe vaak een voucher is toegevoegd

Wat als scenario's

9. Hoe lang duurt het voordat de zelfscan kassa opnieuw begint?

10. Wat als producten zijn achtergelaten op de toonbank en de consument is weg?



1. (9) 30 seconden inactief

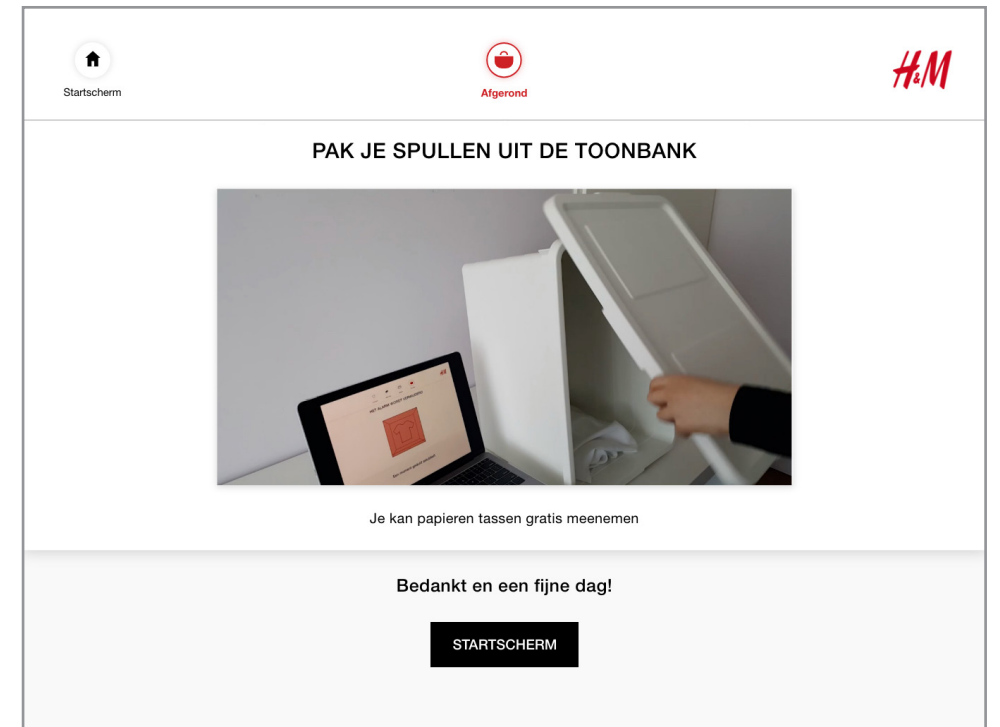
Als er 30 seconde niks is gebeurd (scannen of klikken op het scherm) verschijnt deze pop up. Het vraagt of het je lukt of dat je een medewerker erbij kan halen. Door te klikken op: Ik kan zelf verder ga je weer verder met je aankoop proces.



2. (9 & 10) Producten liggen op de toonbank

Als er na 30 seconde nog steeds niks gebeurd veranderd het scherm. Als er nog producten op de toonbank liggen verschijnt dit scherm. Als de eigenaar (de consument) terug is of verder wil met haar producten kan ze op verder klikken.

Anders kan de volgende consument de producten van de toonbank halen. Wanneer alle producten van de toonbank zijn afgehaald begint het scherm opnieuw.

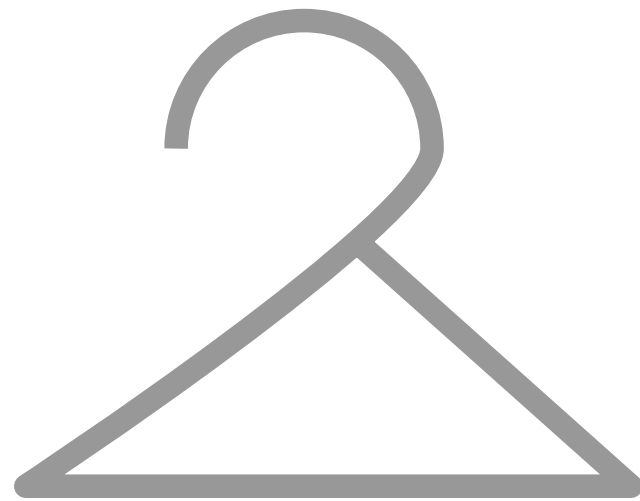


3. (9) Eindscherm 20 seconden

Bij het eindscherm duurt het 20 seconden voordat het terug gaat naar het startscherm. De tijd is hier korter omdat de consument dan al klaar is. De video (duurt 10 seconden) heeft dan 2 keer kunnen afspelen.

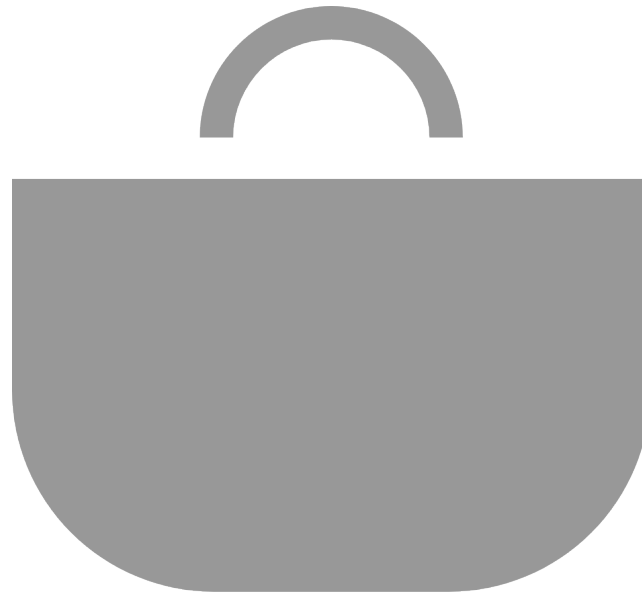
Wat als scenario's

11. Wat als de rekken van de kledinghangers vol zijn?



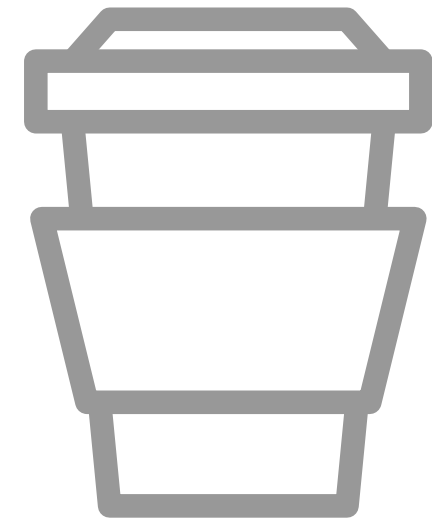
1. De medewerker moeten hier zelf op letten
2. De rekken kunnen eruit gehaald worden net als de rekken bij de kassa
3. Ze worden op het karretje gezet en meegenomen naar het magazijn

12. Wat als de tassen op zijn?



1. De medewerker moeten hier zelf op letten
2. De tassen worden bijgevuld door de medewerkers

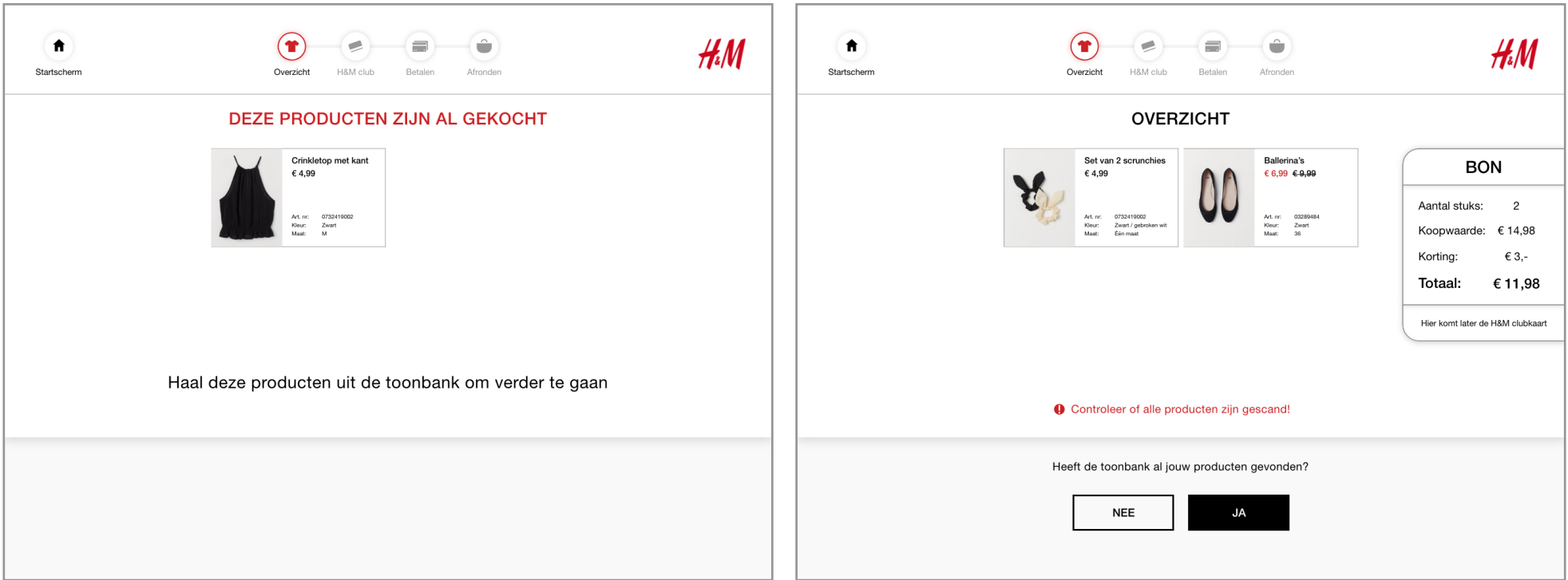
13. Wat als iemand iets anders dan de H&M producten op de toonbank zet?



1. De toonbank kan het product niet scannen
2. De toonbank kan alleen producten scannen met een RFID tag
3. De toonbank kan alleen het alarm van H&M producten af halen met RFID tags

Wat als scenario's

14. Wat als een gekochte product wordt gezet op de toonbank?



1. Gekochte producten

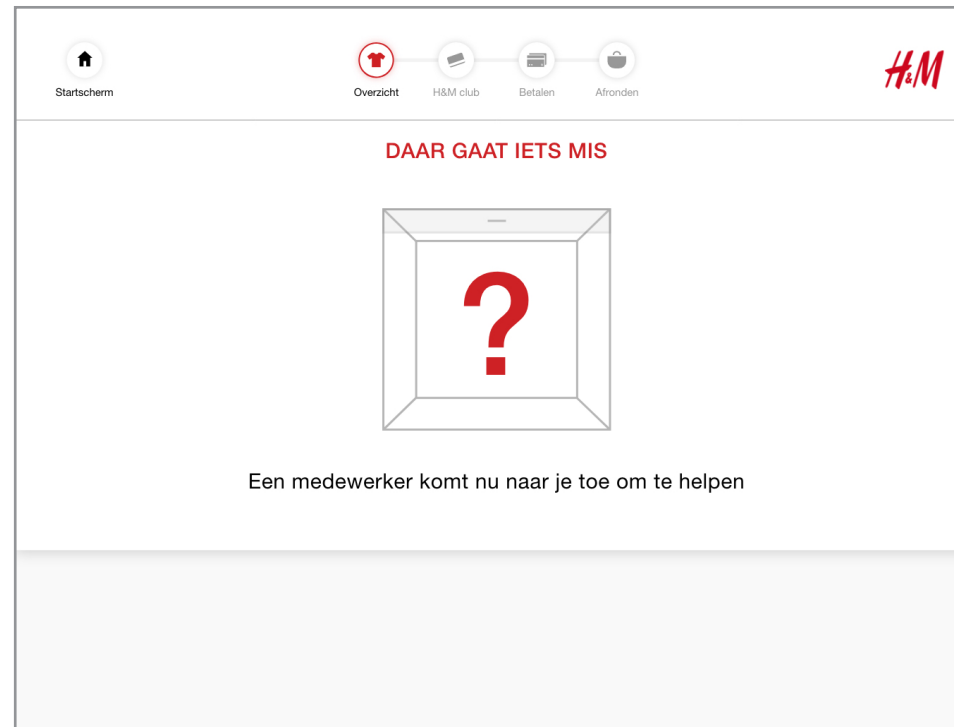
Wanneer de toonbank gekochte producten scant verschijnt dit scherm. De gekochte producten moeten uit de toonbank gehaald worden om verder te kunnen gaan.

2. Overzichtsscherm

Nadat de gekochte producten uit de toonbank zijn gehaald komt de consument terug bij het overzichtsscherm. Als de rest van de producten kloppen kan de consument verder.

Wat als scenario's

15. Wat als een gestolen product wordt gezet op de toonbank?



1. Gestolen product

De consument krijgt dan alleen een bericht te zien dat iets mis gaat. Een medewerker of de manager komt dan naar de zelfscan kassa toe.

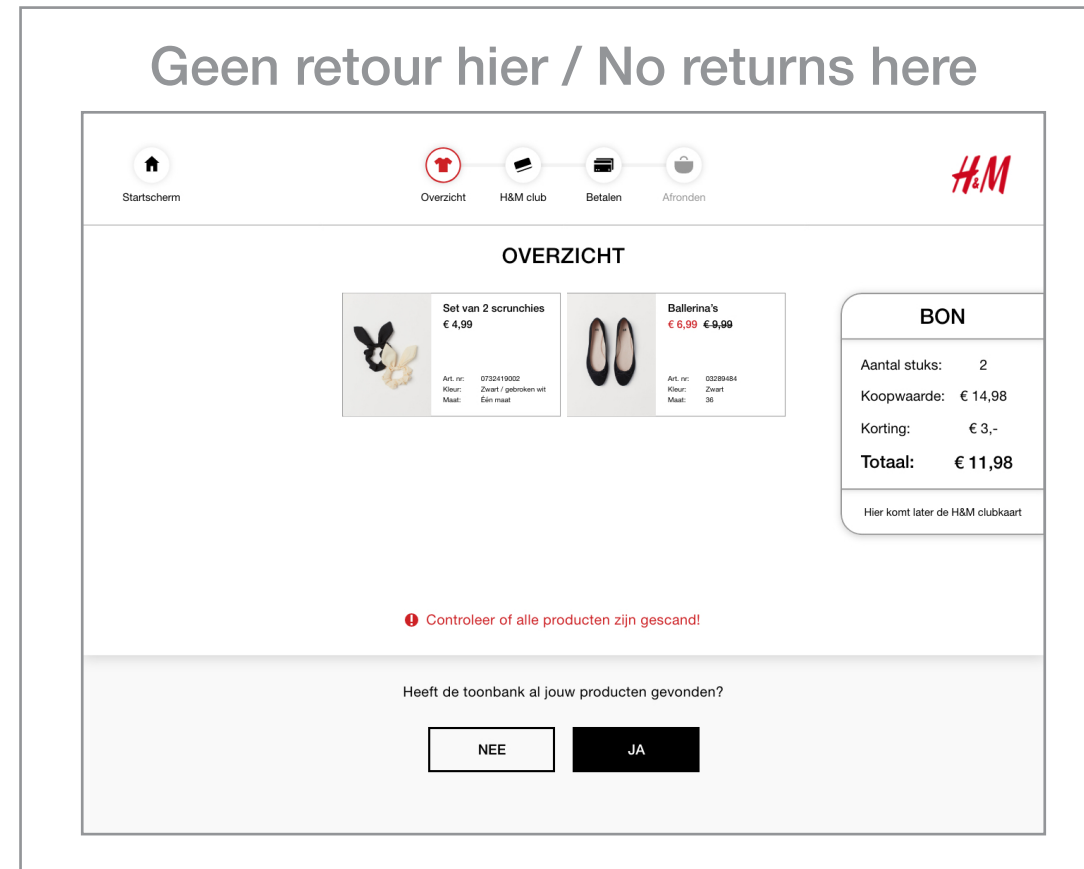
Zij zullen de regels uitvoeren wat er word gedaan met gestolen producten.

Manager dashboard

De manager krijgt een melding te zien dat er gestolen producten liggen in de zelfscan kassa

Wat als scenario's

16. Wat als ze willen retouren bij de zelfscan kassa



1. Geen retour boven het scherm

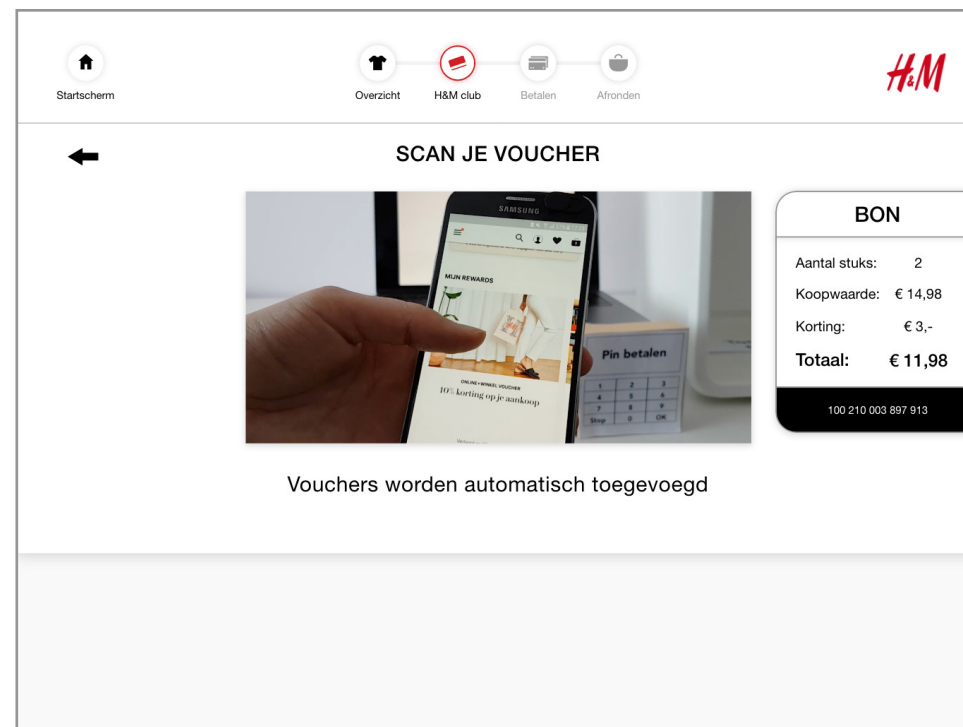
Op de zelfscan kassa boven aan het scherm staat:

Geen retour hier / No returns here

Dat is alleen mogelijk bij de kassa

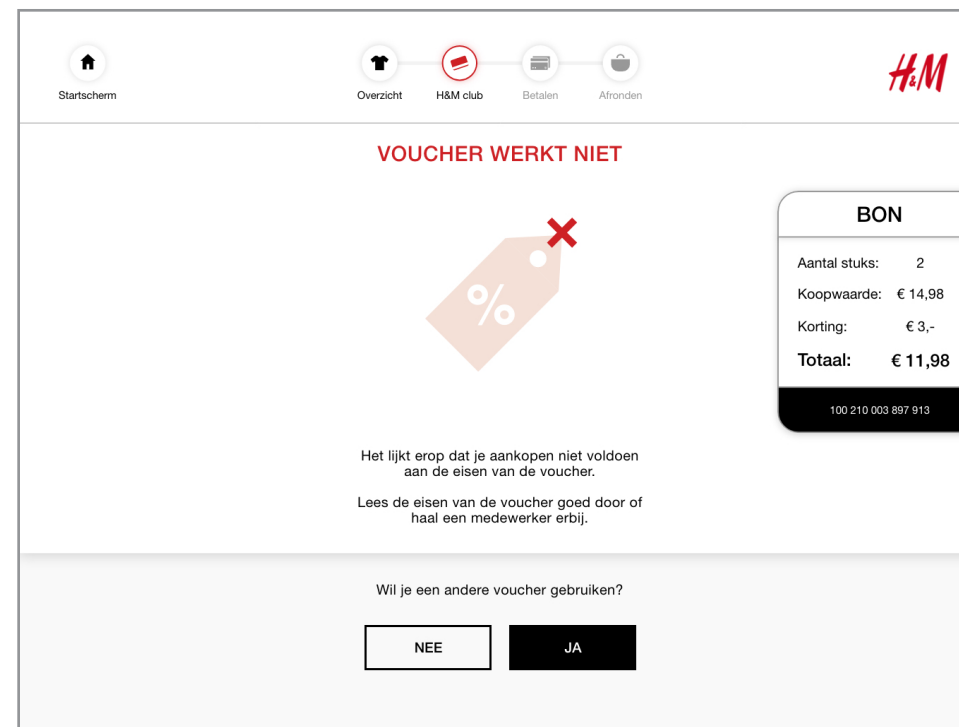
Wat als scenario's

17. Wat als je een voucher scant waar jij niet aan de eisen voldoet?



1. Voucher scannen

Er speelt eerst een video af over hoe jij een voucher kan toevoegen.



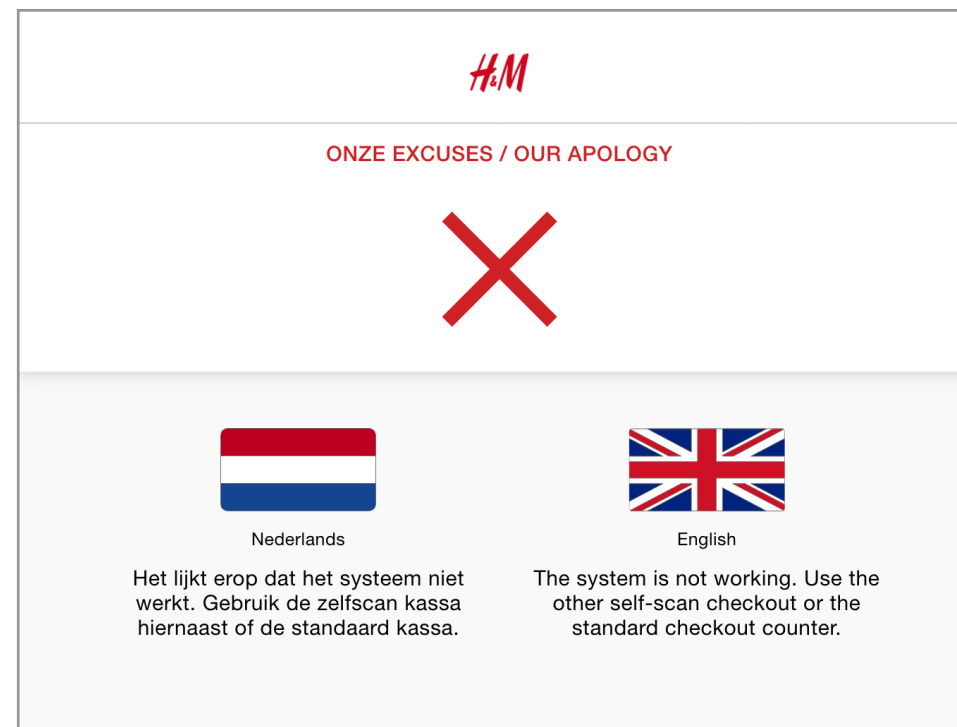
2. Voucher werkt niet

Als de consument niet aan de eisen van de voucher voldoet kan die dit niet gebruiken. De consument kan de eisen van de voucher opnieuw lezen in de applicatie en annuleren.

Als de consument een andere voucher wil toevoegen is dit mogelijk door op Ja te klikken.

Wat als scenario's

18. Wat als het systeem crasht?



1. Error page

Wanneer de zelfscan kassa crasht kan je helemaal niks doen als consument. Je kan de zelfscan kassa ernaast proberen of naar de standaard kassa gaan om te betalen.

Manager dashboard

De manager krijgt een melding te zien dat de zelfscan kassa het niet meer doet.