

Kalverstraat 125

H&M

Asiye Koca

Betalingsproces

Het probleem

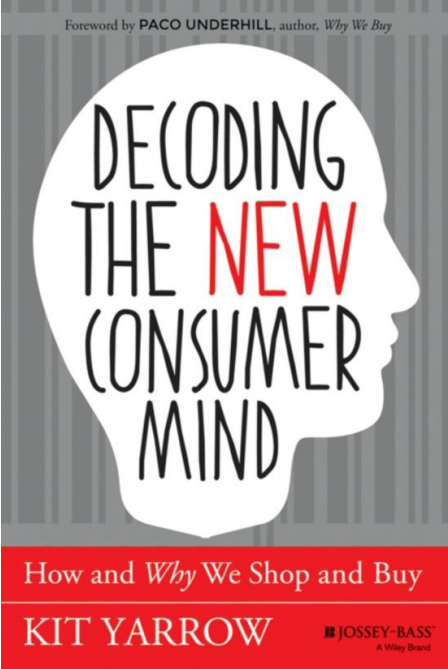
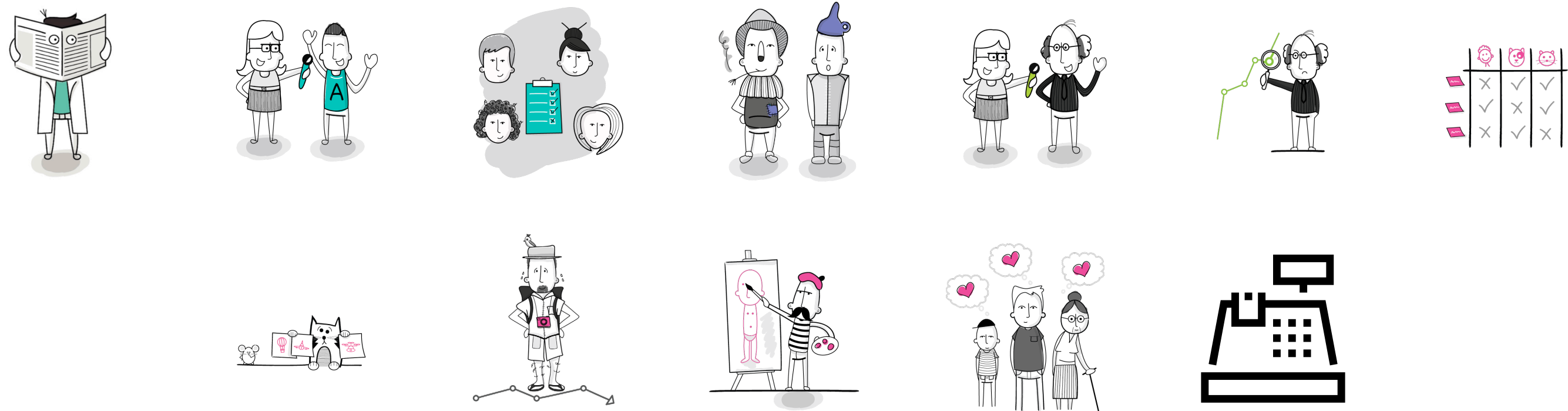


- Winkel aanbevelen
- Personeel
- Kassa
- Paskamer
- Winkel orde

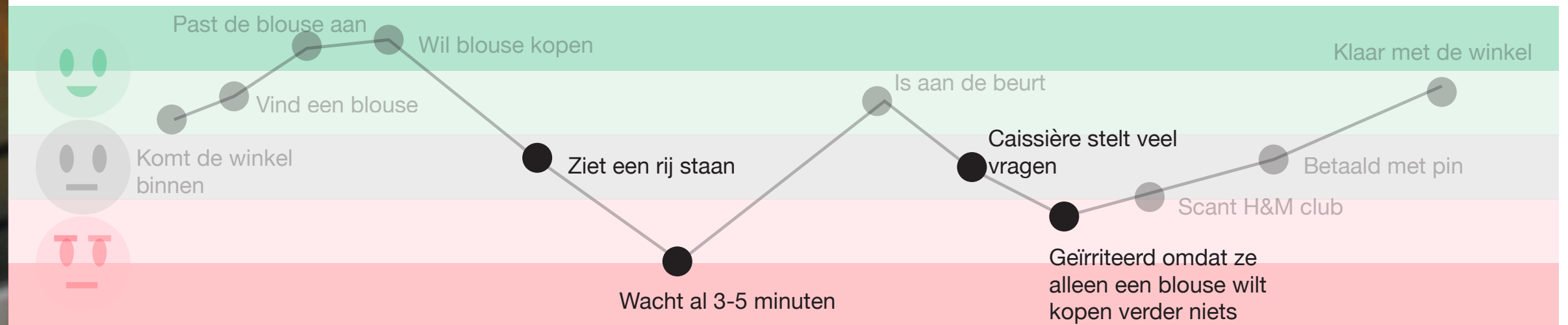
H&M 1	H&M 125	H&M 3
<div></div>	<div></div>	<div></div>
<div></div>	<div></div>	<div></div>
<div></div>	<div></div>	<div></div>
<div></div>	<div></div>	<div></div>
<div></div>	<div></div>	<div></div>



Onderzoeks methodes

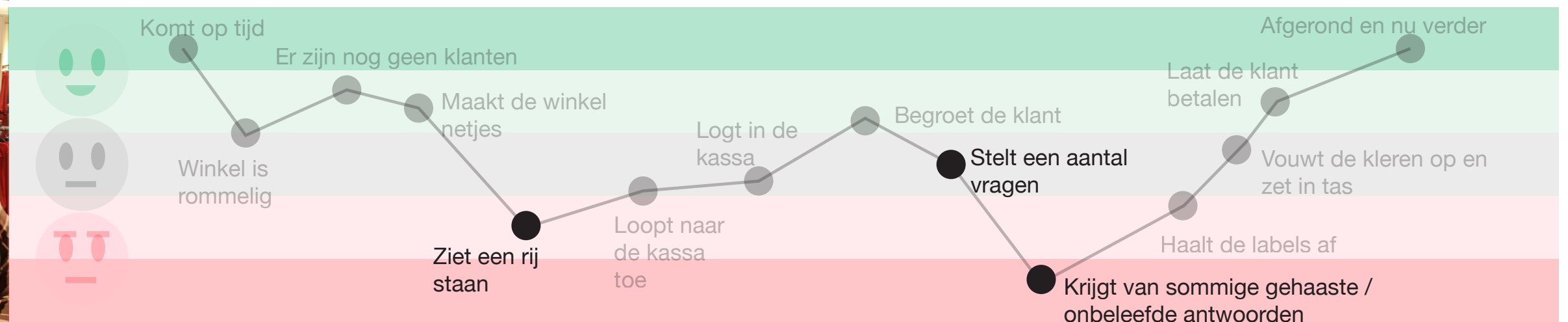


CJM en Persona



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

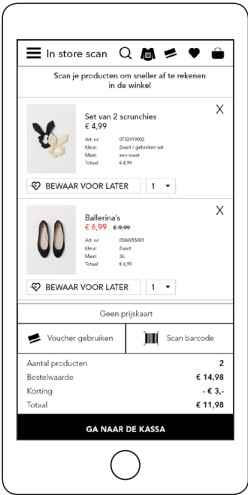
Hoe kan H&M met een interactief product, in de winkel van Kalverstraat 125 Amsterdam een pilot uitvoeren en ervoor zorgen dat het betalingsproces wordt verbeterd, zodat de consument van H&M een betere kassa ervaring krijgt?

Test resultaten

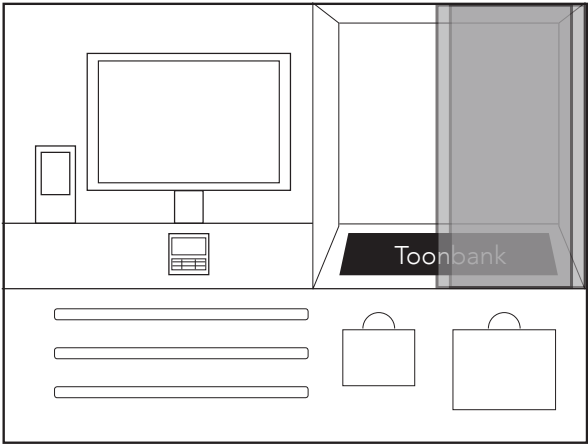
Scanner



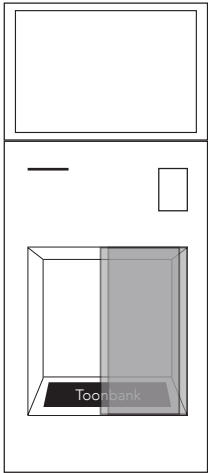
App



Zelfscan kassa

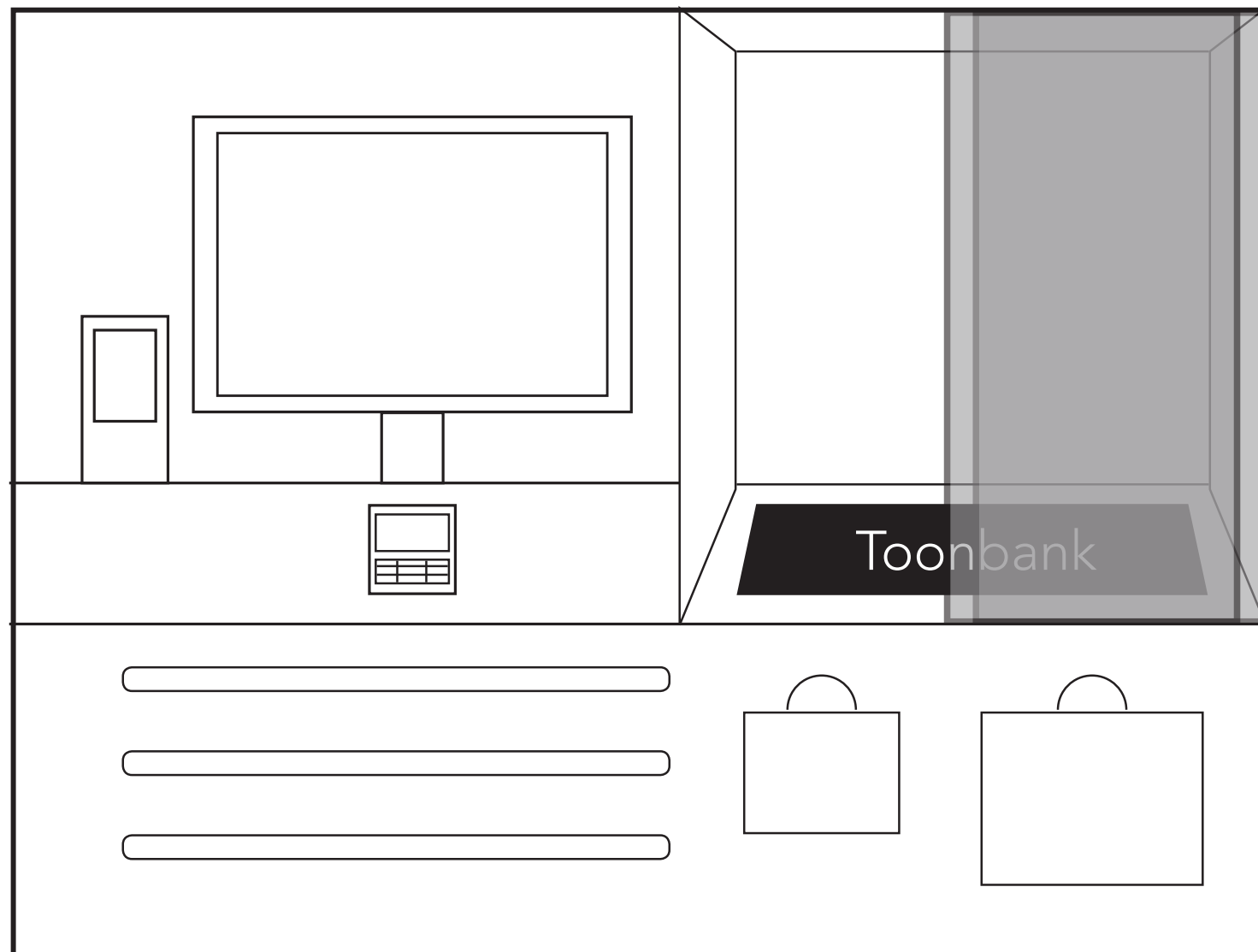


Wachtrij kassa



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

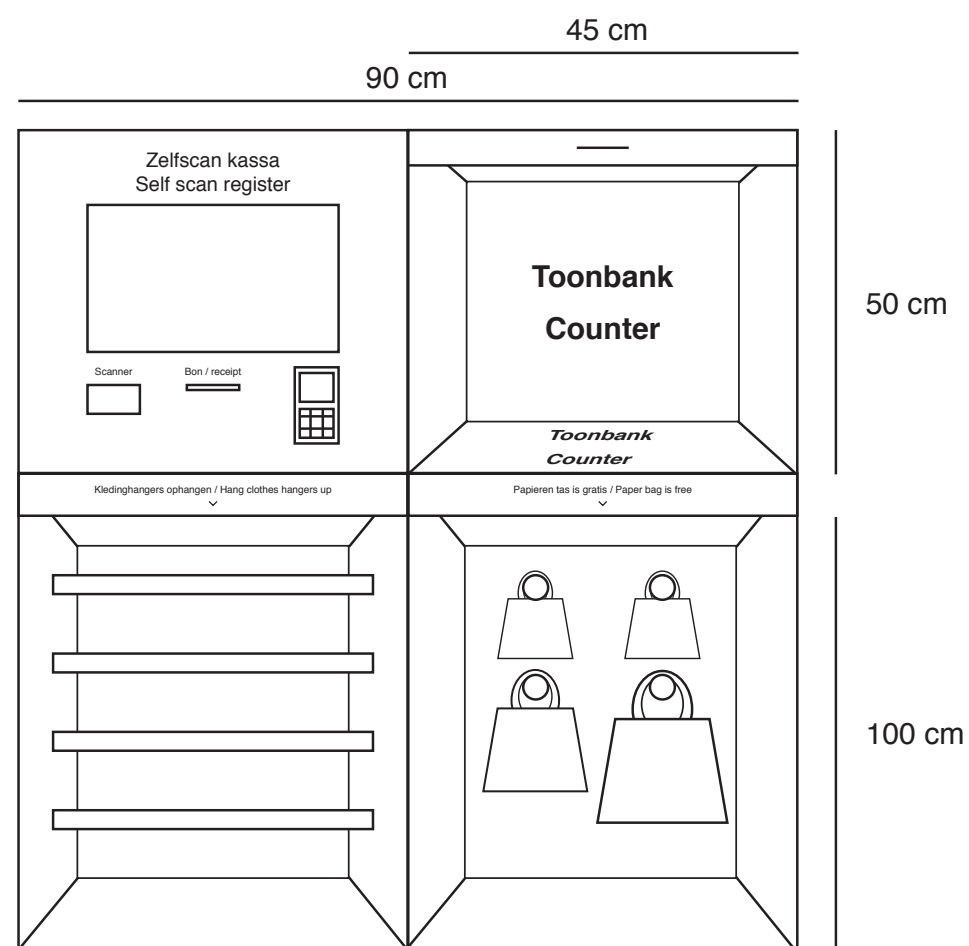
Zelfscan kassa



Verbeteringen/tips/vragen voor de zelfscan kassa

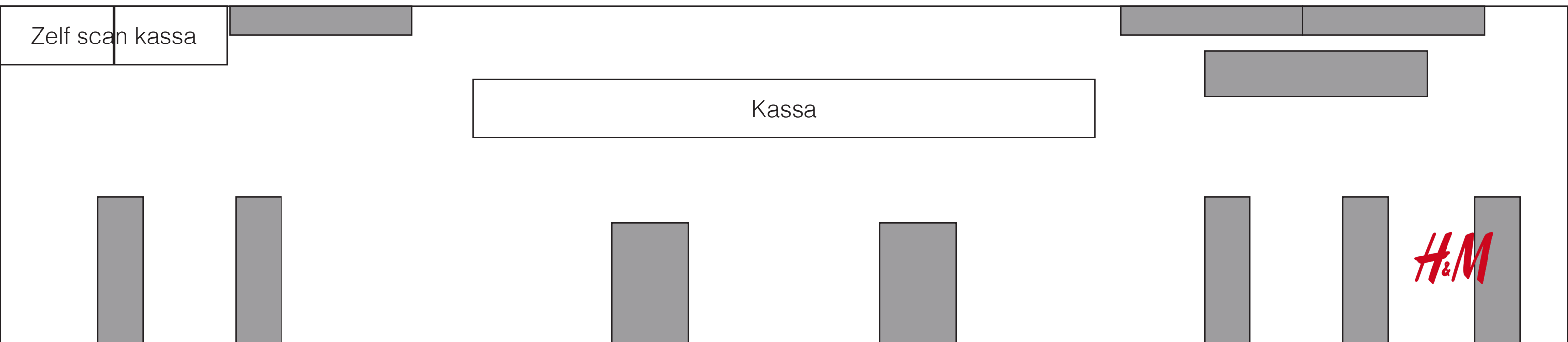
- Duidelijk zetten wat de toonbank is
- Stap voor stap de uitleg tonen
- Alleen de uitleg tonen die op dat moment van belang is
- Betere zinnen gebruiken
- Jip en janneke taal
- Beleefd zijn, geen uitroeptekens gebruiken
- De zelfscan kassa gebruiken voor weinig producten (1-3)
- Hoe zit het met het 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

New design

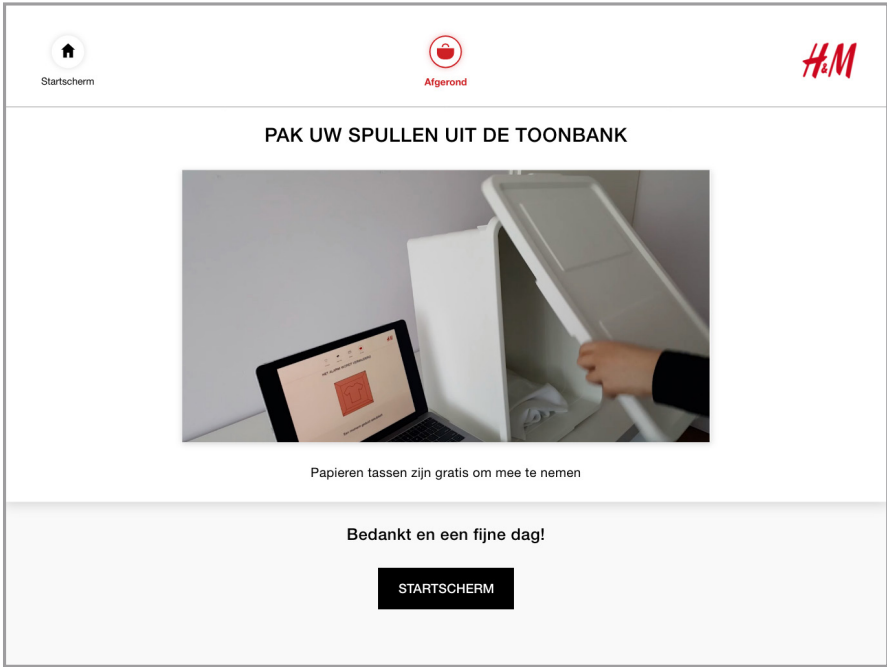
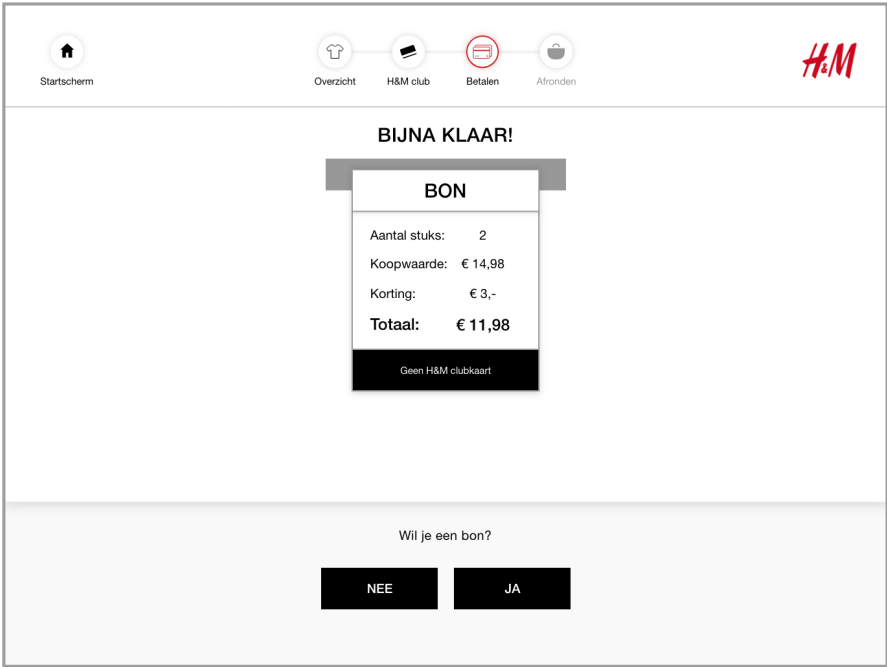
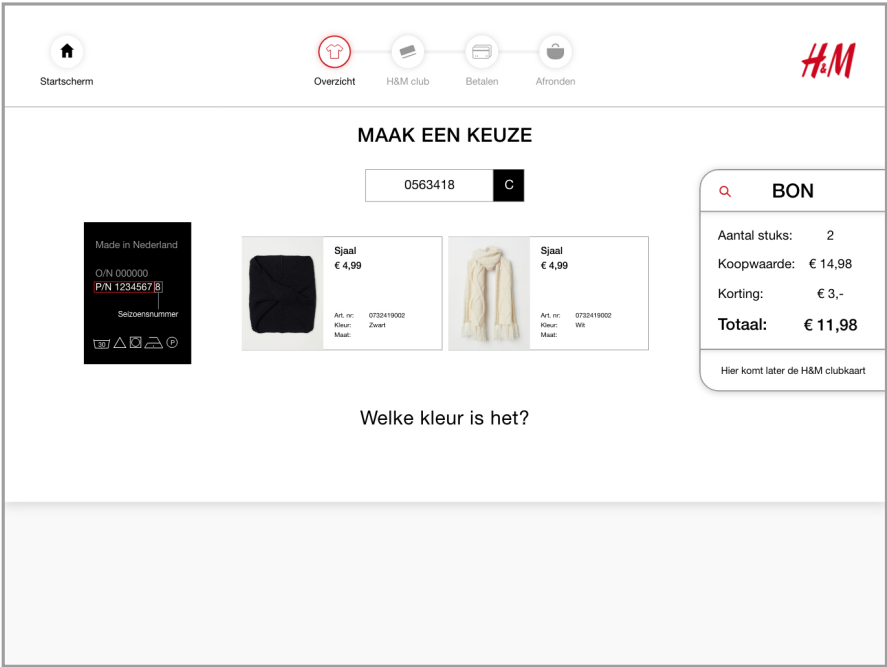
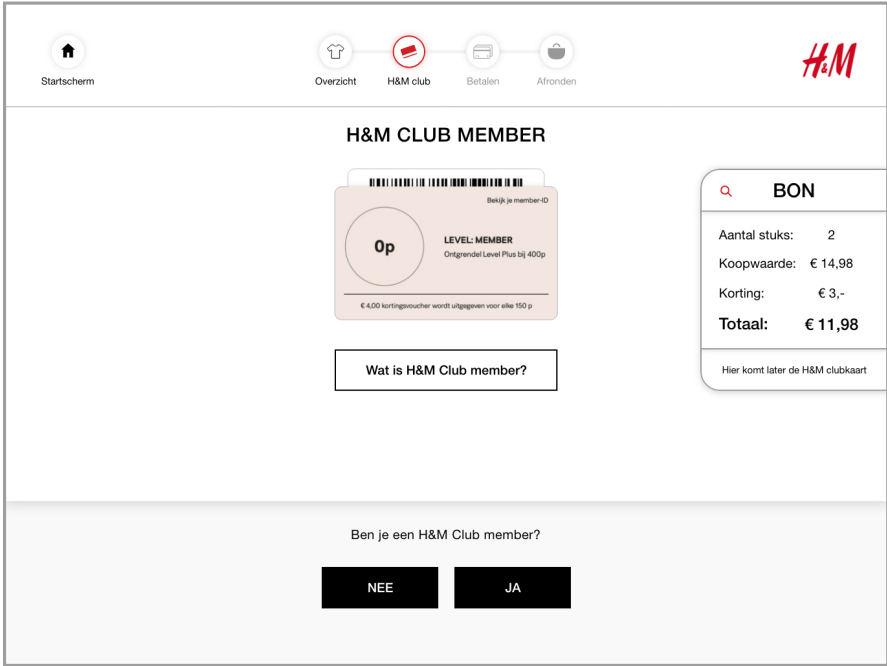
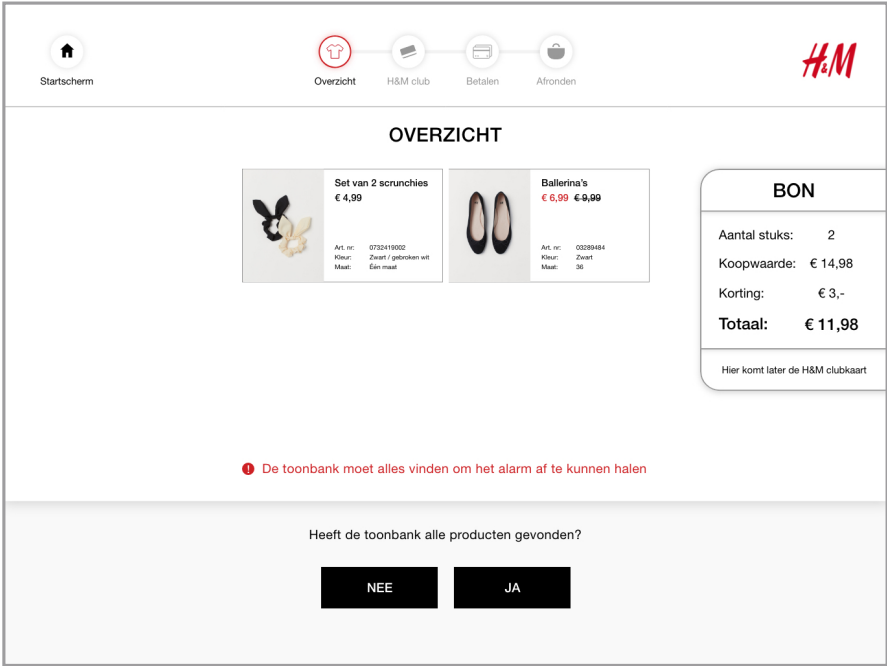
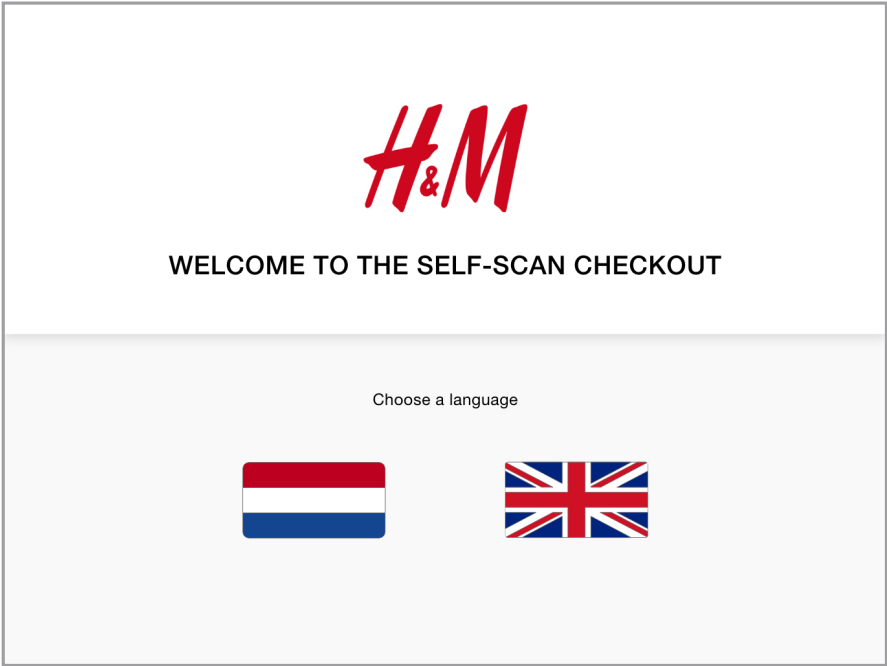


Specificaties

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



Schermen



Verbetering?

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

Feedback?

- Hoe vond je de presentatie?
- Wat vind je van het concept?
- Wat zou H&M verder als eisen stellen?