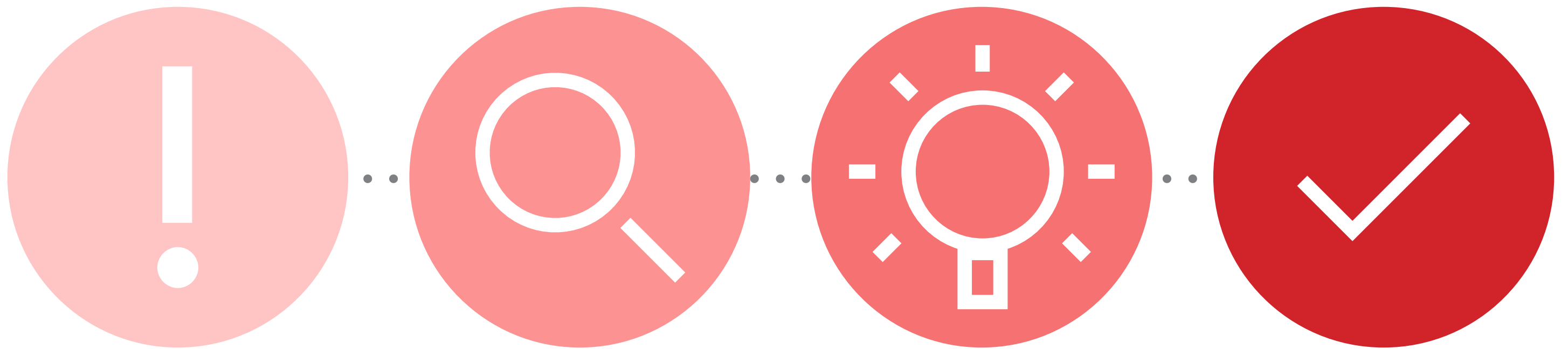




De taken van de caissière verminderen Asiye Koca

Indeling



Het probleem



	H&M 1	H&M 125	H&M 3
Winkel aanbevelen	<div></div>	<div></div>	<div></div>
Personeel	<div></div>	<div></div>	<div></div>
Kassa	<div></div>	<div></div>	<div></div>
Paskamer	<div></div>	<div></div>	<div></div>
Winkel orde	<div></div>	<div></div>	<div></div>

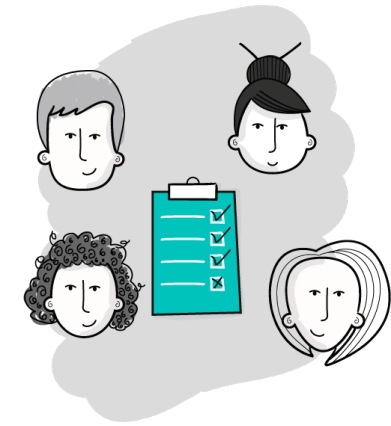
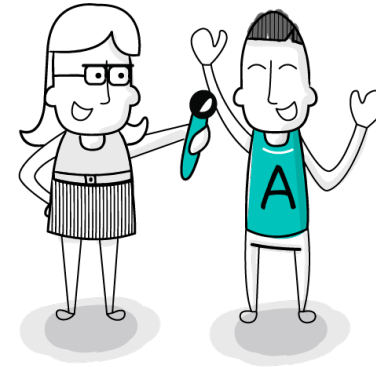
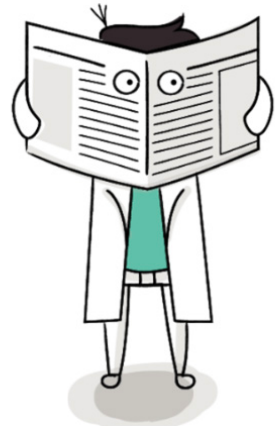


CEO Karl-Johan Persson.

oped well, including our latest brand ARKET that we launched in August. On the other hand, sales in many of our physical H&M stores were weak, particularly in mature markets where customers’ new shopping behaviour can be clearly seen in the form of declining traffic to stores and increased online shopping. Sales development was also affected by imbalance in parts of the H&M brand’s assortment composition, particularly in the latter part of the year.



Methodes

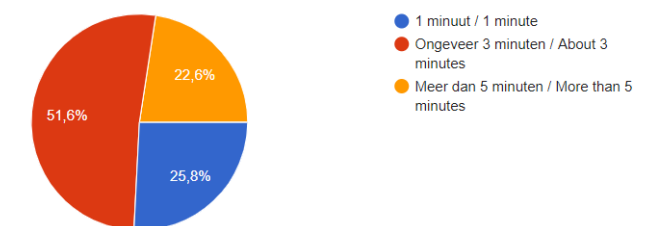


- 30 seconden
- Medewerkers moeten elkaar spreken
- Ongeduldige consumenten
- Om de kwartier een rij

- 3/4 van medewerkers vind het niet leuk bij de kassa
- Consumenten kunnen zich vervelend gedragen
- Consumenten willen snel kopen en weggaan
- Andere taken in de winkel zoals carment care

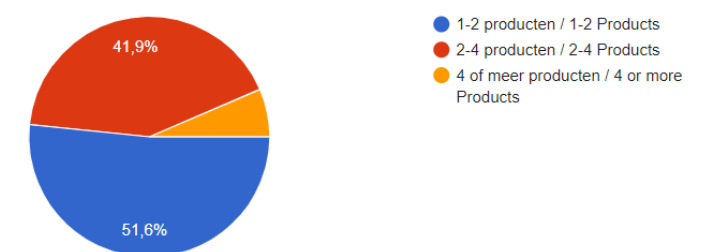
3. Wat was de langste wachttijd toen je hier in de rij had moeten staan?
/ What was the longest waiting time when you had to wait in line up here?

31 antwoorden



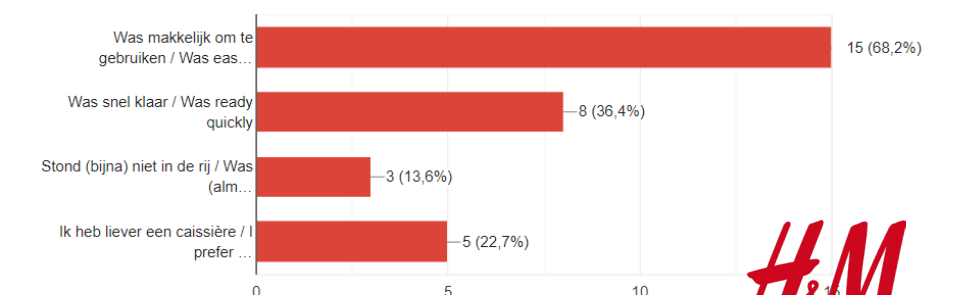
5. Hoeveel producten koop je meestal in de winkel? / How many products do you usually buy in the store?

31 antwoorden

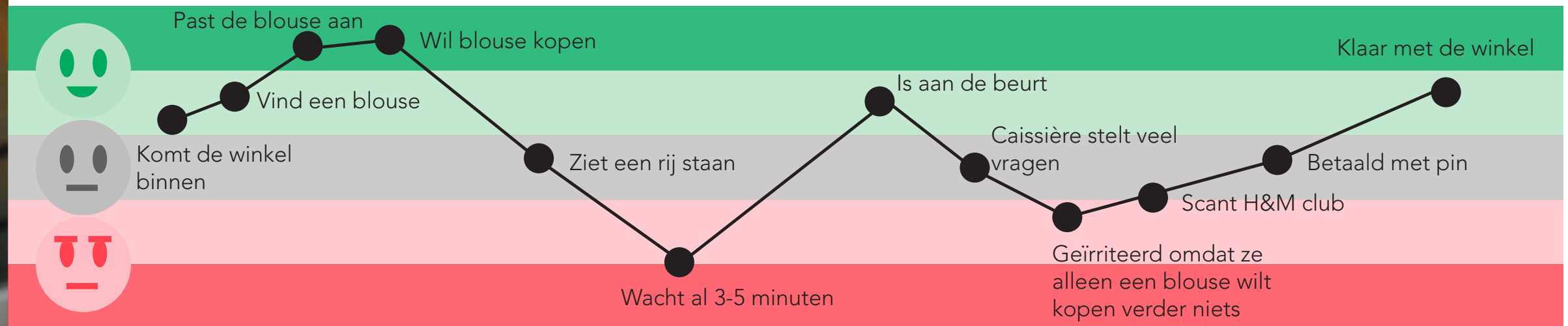


11. Zo ja, wat was je ervaring met de zelfscan kassa? (Minstens 1 keuze)/ If so, what was your experience with the self scan checkout? (At least one choice)

22 antwoorden

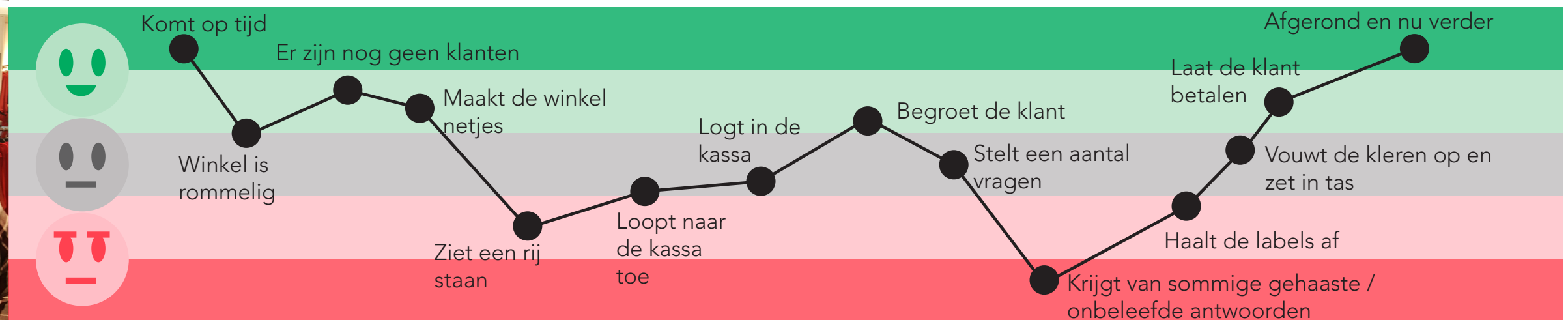


Persona & CJM



De consument wil...

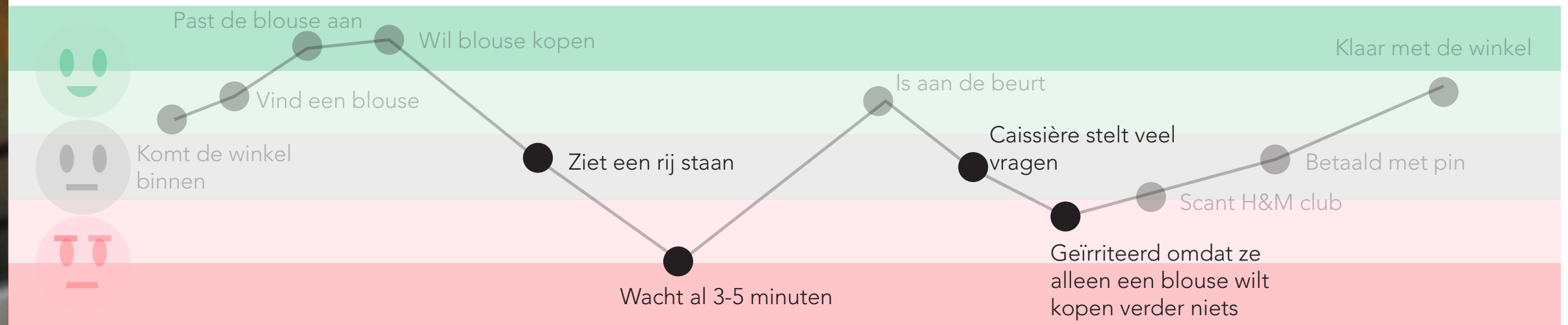
- niet lang in de rij wachten
- snel haar aankopen betalen
- de vragen voor de tas en H&M club niet hoeven te beantwoorden



De caissière wil...

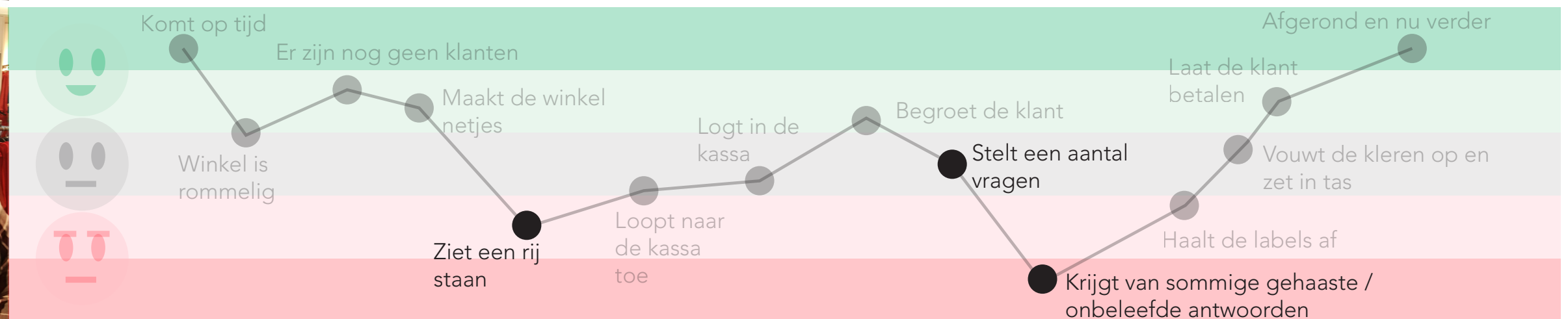
- niet dat de consument te lang wacht
- de consument snel helpen
- H&M club kaarten scannen

Persona & CJM



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



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, ervoor zorgen dat de consumenten van Amsterdam vanaf het moment naar de kassa toe gaan tot het betalen wordt verbeterd, waardoor er minder frustraties zijn tijdens het wachten en afrekenen?

De taken



Medewerkers taken

1. Inloggen - één keer
2. Scannen de producten
3. Vraag of ze tas willen
4. Vraag of ze H&M club zijn
5. Korting toevoegen - indien mogelijk
6. Laten betalen
7. Labels eraf halen
8. Kleren vouwen
9. In tas doen - indien gevraagd

Kassa functies

1. Scannen
2. Betaalopties
3. Medewerker data
4. Bon parkeren, pakket maken
5. Retour, annuleren, bon zoeken
6. Kassa opmaken
7. Cadeaukaart
8. Korting
9. Ondersteuning
10. Data versturen naar hoofdkantoor

Participant observation - concurrent



- Zelfscan kassa lastig
- Kassa rij druk
- Labels lastig
- Onduidelijk interface
- Duurde lang



- RFID
- Binnen 30 seconden
- Geen rij
- Werkte snel



- Scanner duidelijk
- Alles in 1 scanner
- Zelfscan kassa makkelijk
- Medewerkers



- Scan and go kassa
- Snel en makkelijk
- Binnen 30 seconden
- Geen poorten



Concept - H&M Scanner



Functies:

- Producten scannen
- P/N code invoeren
- H&M club scannen + vouchers toevoegen
- Tas voorkeur aangeven
- Bon parkeren

Context en extra

- 1 Kassa die voorrang geeft aan scanners
- Scanners staan bij een wand op de begane grond (of iedere verdieping)
- Bandje of aan een tas
- Heeft een alarm



Wizard of oz



De taken die verdwijnen



Medewerkers taken

1. Inloggen - één keer
2. ~~Scannen de producten~~
3. ~~Vraag of ze tas willen~~
4. ~~Vraag of ze H&M club zijn~~
5. Korting toevoegen - indien mogelijk
6. Laten betalen
7. Labels eraf halen
8. Kleren vouwen
9. In tas doen - indien gevraagd

- **33%**
9 taken

- **50%**
6 taken



Feedback?

1. Welke vragen jullie kregen over het concept
2. Wat jullie van dit concept idee vinden
3. Wat voor andere manieren ervaringen bij de kassa jullie hebben ervaren?

