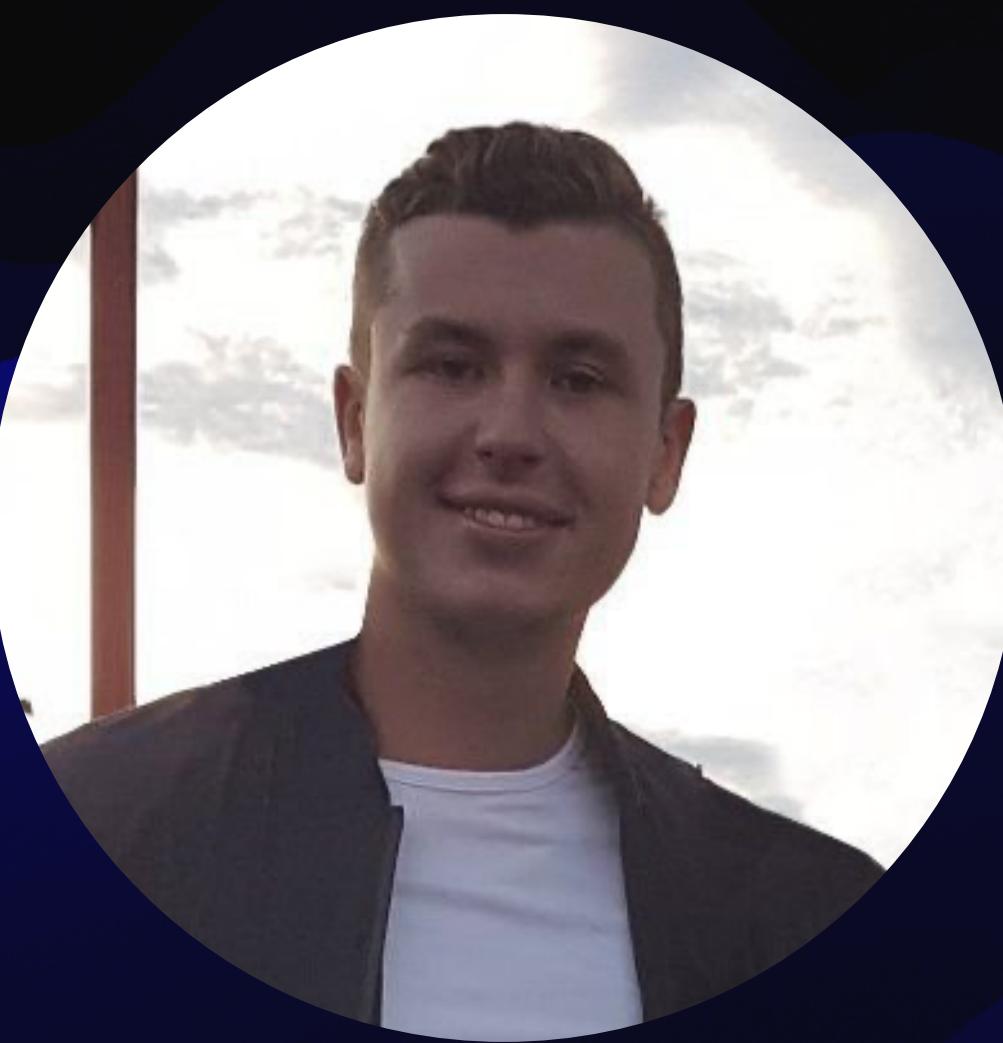


An aerial photograph showing a vast area of land that has been cleared of its original forest cover. In the foreground, there is a small, isolated farm with a simple white-roofed building and a group of cattle. A dirt road or track cuts through the deforested land. In the background, a dense line of tall, thin trees stands as a remnant of the original forest. The sky is overcast and hazy.

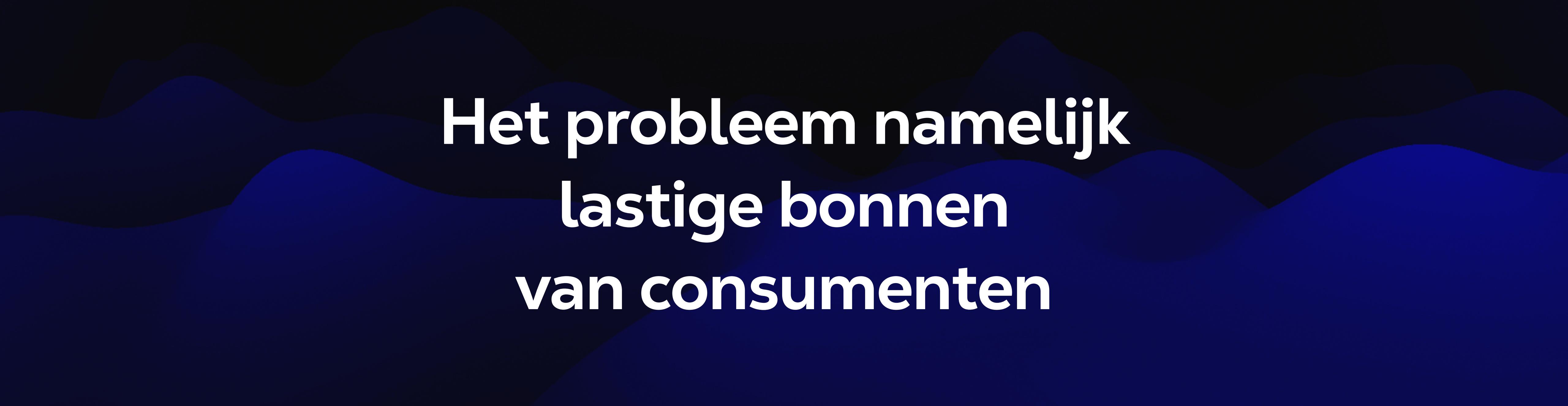
**Wij gebruiken 2 miljard bonnen
per jaar in Nederland.**



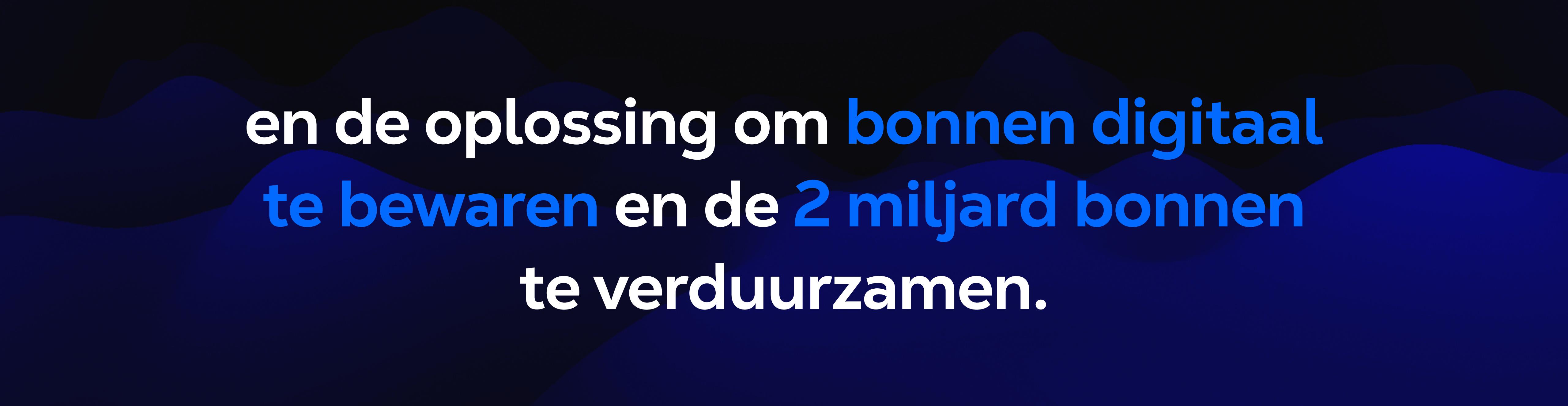
Welkom



Ik wil vandaag ingaan op



Het probleem namelijk
lastige bonnen
van consumenten



en de oplossing om bonnen digitaal
te bewaren en de 2 miljard bonnen
te verduurzamen.



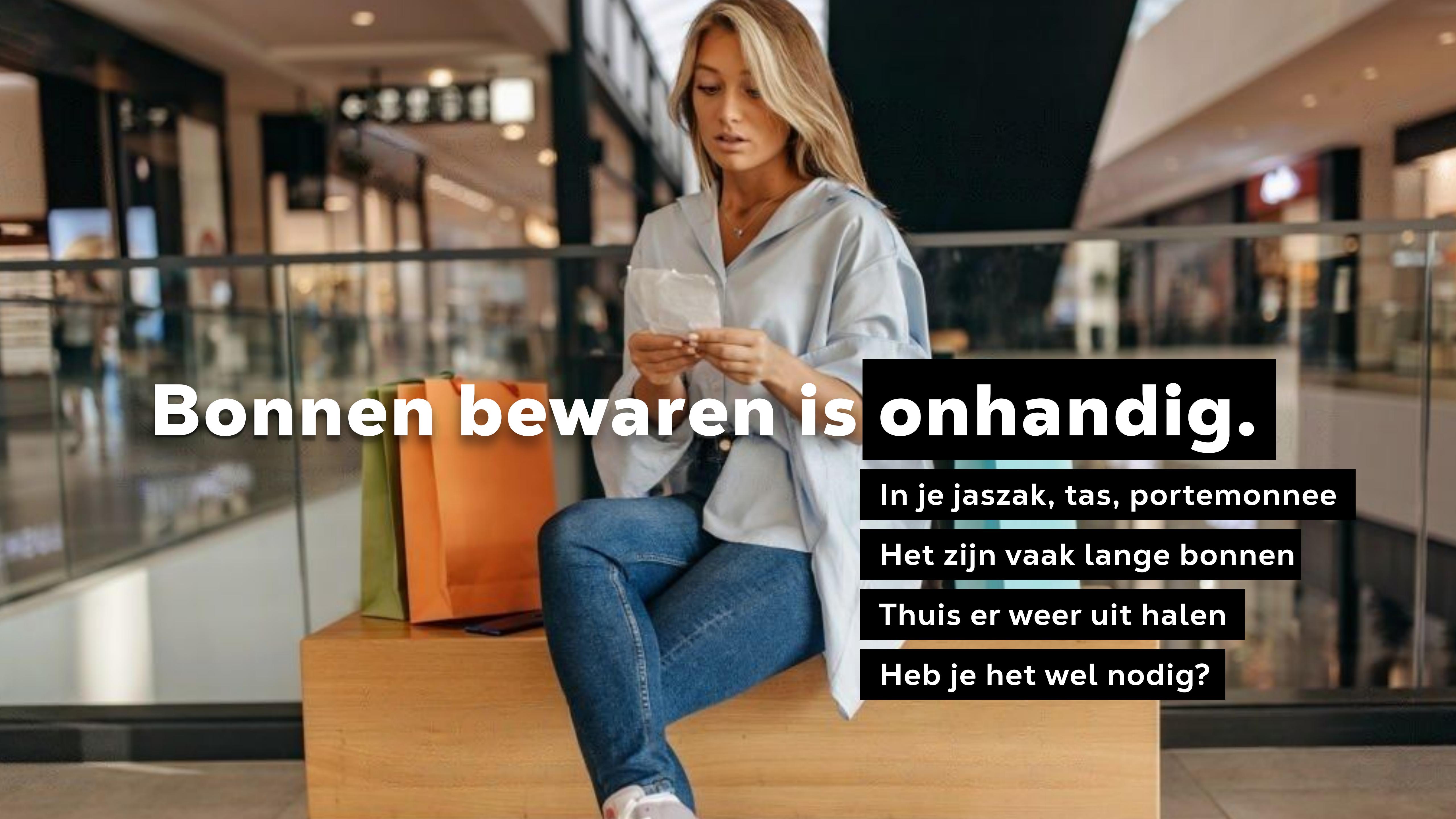
Memo App



Onthoud bonnen

- 
1. Het probleem
 2. De Design Challenge
 3. De doelgroep
 4. Belangrijke inzichten en conclusies
 5. Memo App (prototype)
 6. De Delivery fase

1. Het probleem met bonnen

A woman with blonde hair, wearing a light blue button-down shirt and jeans, sits on a wooden bench in a modern interior space. She is looking down at a long, narrow receipt she is holding in her hands. In front of her on the bench are two shopping bags, one green and one orange. The background shows a glass railing and some blurred lights, suggesting a public area like a mall or a station.

Bonnen bewaren is onhandig.

In je jaszak, tas, portemonnee

Het zijn vaak lange bonnen

Thuis er weer uit halen

Heb je het wel nodig?

A woman with short brown hair is looking down at her smartphone while standing in a supermarket aisle. She is wearing a green jacket over a yellow t-shirt. She is holding a brown shopping basket in her left hand. The background shows shelves stocked with various products. A black rectangular box containing white text is overlaid on the image.

Bonnen zoeken kost veel tijd.



Het is onoverzichtelijk.



Je kunt de bon verliezen.

**Het is een slechte ervaring voor
consumenten en het is aanstoot
gevend voor het milieu.**

2. De Design Challenge

2. “Hoe kan een interactief product **bonnen
digitaal bewaren, waarbij consumenten met een
bankpas dit betaalbewijs **efficiënter kunnen
gebruiken** als zij hun aankoop willen herzien?”**

De consument



**Zodat zij moeiteloos
bij hun bonnen kunnen**

3. De doelgroep

Consumenten met een bankpas

Houden van fysiek winkelen

Kopen soms dure producten

Hebben behoefte aan meer zekerheid
en overzicht met hun bonnen

Willen efficiënt bonnen bewaren

Hebben een slechte ervaring met bonnen

Brengen producten terug

Stakeholders

- Winkels, met voorkeur dure producten
- De doelgroep
- School (peers en docenten)
- Ondernemers

Waarom?

- Winkels heb ik nodig voor het aanbod van de app door een API
- Ondernemers als ik de app wil uitbreiden
- Banken heb ik eventueel nodig voor toestemming in de toekomst of business case

Toekomst

Dit project

Dichtbij

Verder



Persona

Kevin de Vries

Kevin woont in het centrum van Amsterdam en heeft een fulltime baan als IT'er. Hij is net op zichzelf gaan wonen en denkt na over hoe hij kan bezuinigen. Hij is een actief en analytisch persoon. Hij brengt na het winkelen soms producten terug. Hij houdt van socialiseren en wilt van deze activiteiten ook graag zien hoe duur het is. Als hij winkelt koopt hij meerdere dingen in één keer. Hij doet veel op zijn telefoon zoals appen, foto's en video's maken voor op social media en bankieren. Hij heeft een druk schema en vind het belangrijk om dingen makkelijk voor te maken. Hij heeft behoefte aan zekerheid en veiligheid met zijn uitbestedingen.

Wat neem ik mee?

- Dit persona is geschikt voor mijn winkel stakeholder (zekerheid en garantie)
- Consumenten willen zo min mogelijk bij zich dragen
- De doelgroep heeft behoefte aan bonnen digitaliseren zonder moeite te hoeven doen

Activiteiten

In het weekend ga ik naar het centrum om leuke dingen te kopen zoals elektronica. Ik ga meestal naar Coolblue vanwege de service die zij bieden omdat ik persoonlijk wordt verwelkomd, en als er iets mis is het kan terugbrengen. Ik vergeet de bon vaak. Ik heb de bon nodig als ik iets wil terug brengen of als ik garantie wil voor elektronica.

Gains

- Wilt een bijdrage leveren aan het milieu
- Garantie hebben voor dure producten
- Bonnen veilig opbergen

Pains

- Raakt zijn bonnen kwijt
- Hij bewaart zijn bonnen liever digitaal

Houd van



Leeftijd

27 jaar

Beroep

IT medewerker

Wensen en behoeften

- Een gemakkelijke manier om producten te herzien
- Op een veilige manier omgaan met zijn apps
- Geen zorgen maken over wat hij moet bewaren



Afbeelding van Persona Kevin, wilt het liefst een betaalbewijs voor zijn garantie

Persona

Nora Prins

Nora studeert in het hart van Leiden, zij houdt van ervan om wekelijks te shoppen. Ze woont met een paar studiegenoten en werkt daarnaast parttime in een restaurant. Ze kan soms impulsief kopen en is erg nieuwsgierig. Zij is afgeleid tijdens het winkelen, stuurt soms app berichten naar haar vrienden maar wil tijdens het winkelen liever niet veel op haar telefoon zijn. Nora heeft behoefte aan controle tijdens het winkelen, zonder dat zij zich zorgen hoeft te maken over haar bonnen.

Wat neem ik mee?

- Dit persona is geschikt voor de persoonlijke en makkelijke manier om bonnen in de app te bewaren
- Ik kan de doelgroep ontzorgen, door bonnen handig te maken en dat zij de app willen gebruiken door weinig op hun telefoon te hoeven zijn.

Activiteiten

Ik hou van winkelen en ik koop veel kleding zonder dat ik er veel over nadenk, ik breng spullen terug. Ik ben namelijk heel kieskeurig met mijn producten, zowel elektronica als mijn kleding, daarom breng ik het soms terug. Ik wil mij alleen niet bezig houden met de bon. Na het winkelen probeer ik mijn bonnen bij elkaar te rapen. Dat is soms heel chaotisch omdat ik veel in mijn tas heb. Ik shop bij de Zara en Coolblue.

Gains

- Haar winkelbeleving prettier maken
- Haar bonnen snel opbergen
- Snel doorwinkelen, en niet veel op haar telefoon zijn

Pains

- Teveel spullen en geen overzicht
- Vergeetachtig en kan producten niet terug kunnen brengen als ze de bon kwijt is
- Ze wilt niet lang wachten in de rij

Houd van



Leeftijd

21 jaar

Beroep

Studeert Rechten

Wensen en behoeften

- Beter op haar spullen en uitgaven letten
- Bonnen aannemen zonder veel op haar telefoon te zijn
- Een persoonlijke app die haar bonnen bijhoud die ze eventueel wel zou gebruiken
- Offline zijn en snel haar bonnen terug vinden als ze iets terugbrengt



Afbeelding van Persona Nora, wilt haar bonnen vinden en producten ruilen

4. Belangrijke inzichten en conclusies

Onderzoek

Desk Research



- Wat kan ik te weten komen over de problemen?
- Verdiepen in de bon
- Wat zijn de ervaringen met bonnen?

Benchmark Creation



- Welke boekhoud apps bestaan er al?
- Wat is het gat in de markt?
- Wat is belangrijk voor mijn product? Ideation

(Expert) Interviews



- Wat vind de doelgroep van bonnen?
- Wat kan ik te weten komen van winkels en banken?
- Wat vinden de stakeholders van mijn ideeën of product?

Observeren



- Wat doen consumenten met hun bonnen?
- Wat gebeurt er tijdens de bon?
- Wat kan ik gebruiken voor mijn Customer Journey?

Onderzoek

Men gokt dat er in Nederland elk jaar 2 miljard kassabonnen uitgeprint worden (Digibon.io). *De meeste van deze bonnetjes bevatten de schadelijke stof Bisfenol A, welke verantwoordelijk is voor de glossy coating. Deze bonnetjes kunnen daarom niet gerecycled worden.*

Een ding is duidelijk: de digitale kassabon maakt een opmars onder grote en kleine ondernemers. Populaire winkels zoals Topshop hebben het reeds geïmplementeerd, maar ook eetkraampjes, cafés en tal van andere kleine zaken doen mee, vaak via heel eenvoudige POS-systemen.

Ondanks de goede bedoeling, zijn digitale bonnetjes ook niet de perfecte oplossing. Stel je voor, je bent in een drukke winkel en hebt zojuist iets afgerekend, dan wordt je gevraagd om je e-mailadres of telefoonnummer voor de bon. Wil je die gegevens wel delen met een vreemde? De personen achter je willen ook wat afrekenen, dus het mag niet te lang duren. Wat nou als de winkel spam naar je gaat sturen, of je gegevens doorverkoopt?

Desk Research



Verassend inefficient

Onder het mom van “efficiëntie” zullen winkels vaak automatisch een bonnetje uitprinten, ook al wil de klant dat niet altijd. Dit is zo erg dat 90% van alle kassabonnetjes in de prullenbak eindigen, meestal direct nadat ze uitgeprint zijn. Hoe vaak zie je niet een prullenbak naast de kassa? De overige 10% is men meestal kwijt wanneer de tijd komt voor het retourneren of boekhouden.

Voor veel consumenten is de voornaamste reden om aankopen te doen in een fysieke winkel dat ze het product kunnen ervaren.

Maar liefst 64% van de consumenten winkelt het liefst in een fysieke winkel, zo blijkt uit het jaarlijkse Retail Report van financieel technologieplatform Adyen.

Bonnen van kleding bewaren we wel langer. Eens in het jaar ofzo bekijk ik de bonnen en wat weg kan, gooi ik dan ook weg. Bonnen van apparaten hebben we in een map. Die legen we eigenlijk nooit haha zit al heel wat in.

Onderzoek

Desk Research



Wat neem ik mee?

- Volgens onderzoek zijn bonnen een efficiëntie probleem
- Bonnen zijn een ecologisch probleem
- Bonnen zijn nog niet opgelost aangezien digitale bonnen ook nadelen heeft, je bent niet anoniem, daar moet ik rekening mee houden

Onderzoek

Benchmark Creation



Wat neem ik mee?

- Alle apps scan je bonnen nogsteeds handmatig
- De meeste apps focussen zich op ondernemers, ik eerder op de consument met een bankpas
- De onboarding is belangrijk, er wordt uitleg gegeven, **error prevention** en bieden extra beveiliging 2FA

Onderzoek

(Expert) Interviews



Iris van der Looij (UX bij ABN AMBRO)

- Het idee kan worden gezien als intellectueel eigendom vanwege bankgegevens
- Betrek banken later als business case
- Banken zijn al wel bezig met digitale oplossingen voor het milieu, probeer daar op in te spelen
- Banken hebben geen inzicht op productgegevens



Aangezien Coolblue dure producten heeft voor ruilen en garantie met een bon kies ik hen als mijn belanghebbende.

Koen Damen (Manager bij Coolblue)

- Wij digitaliseren bonnen al met een app en e-mail, alleen je bent niet anoniem
- Het duurt langer, en bonnen staan op verschillende apps
- Zij bieden meer service in hun winkels door service punten

Onderzoek

(Expert) Interviews

Wat neem ik mee?

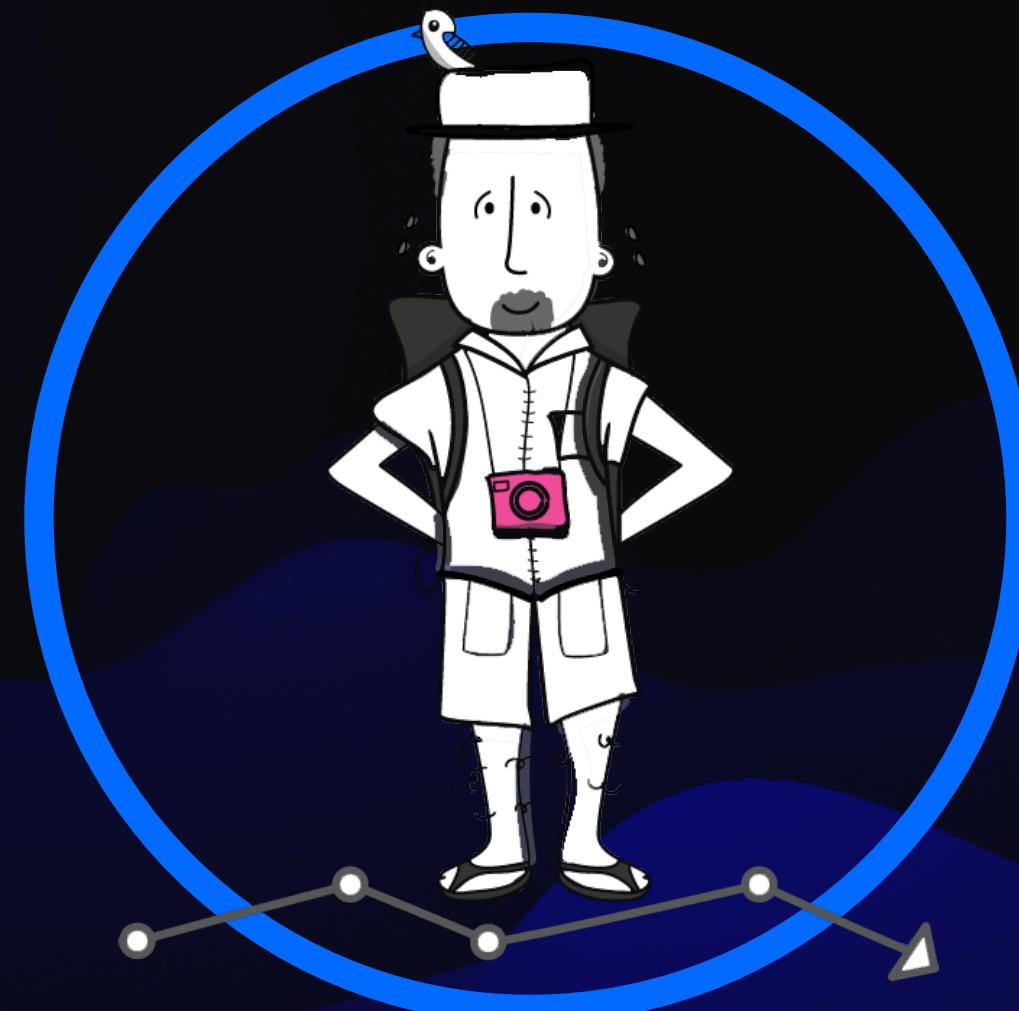
- Als scope en vanwege intellectueel eigendom kies ik ervoor om dichtbij de consument en winkel te staan
- Ik kies Coolblue vanwege hun de redenen om een bon te gebruiken voor de producten
- Coolblue vindt service belangrijk



- Volgens gesprekken hebben consumenten een negatieve ervaring met bonnen
- Zij hebben hun bonnen ongeorganiseerd of weten er niet vanaf
- Gemiddeld hebben zij minimaal 3 bonnen bij zich in hun tassen, zakken of portemonnee

Methodes (inzichten)

Customer Journey



- Welke touchpoints tijdens het betalen
- Wat ervaart de consument?
- Waar zit kans op verbetering?

Job Stories



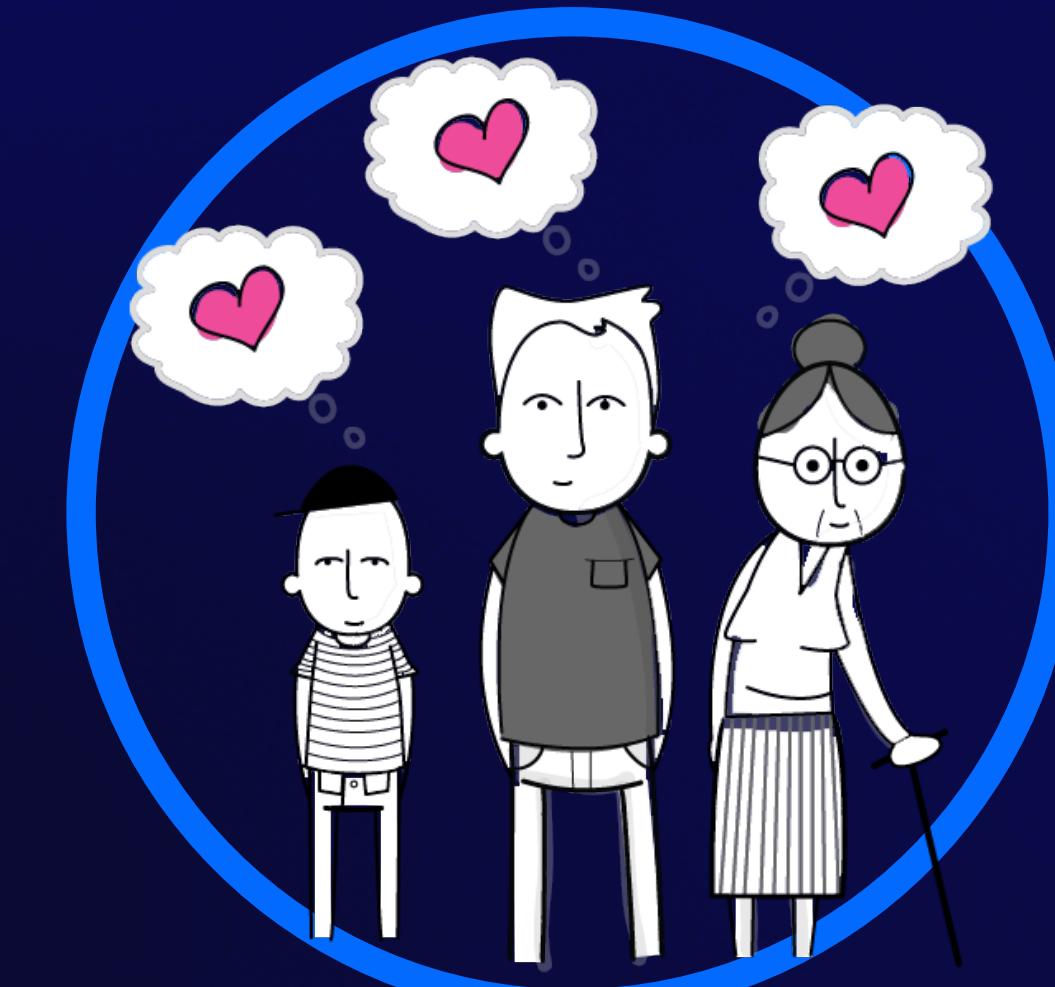
- Wat zijn de jobs to be done van de consument?
- Inzichten definieren

HKJ's



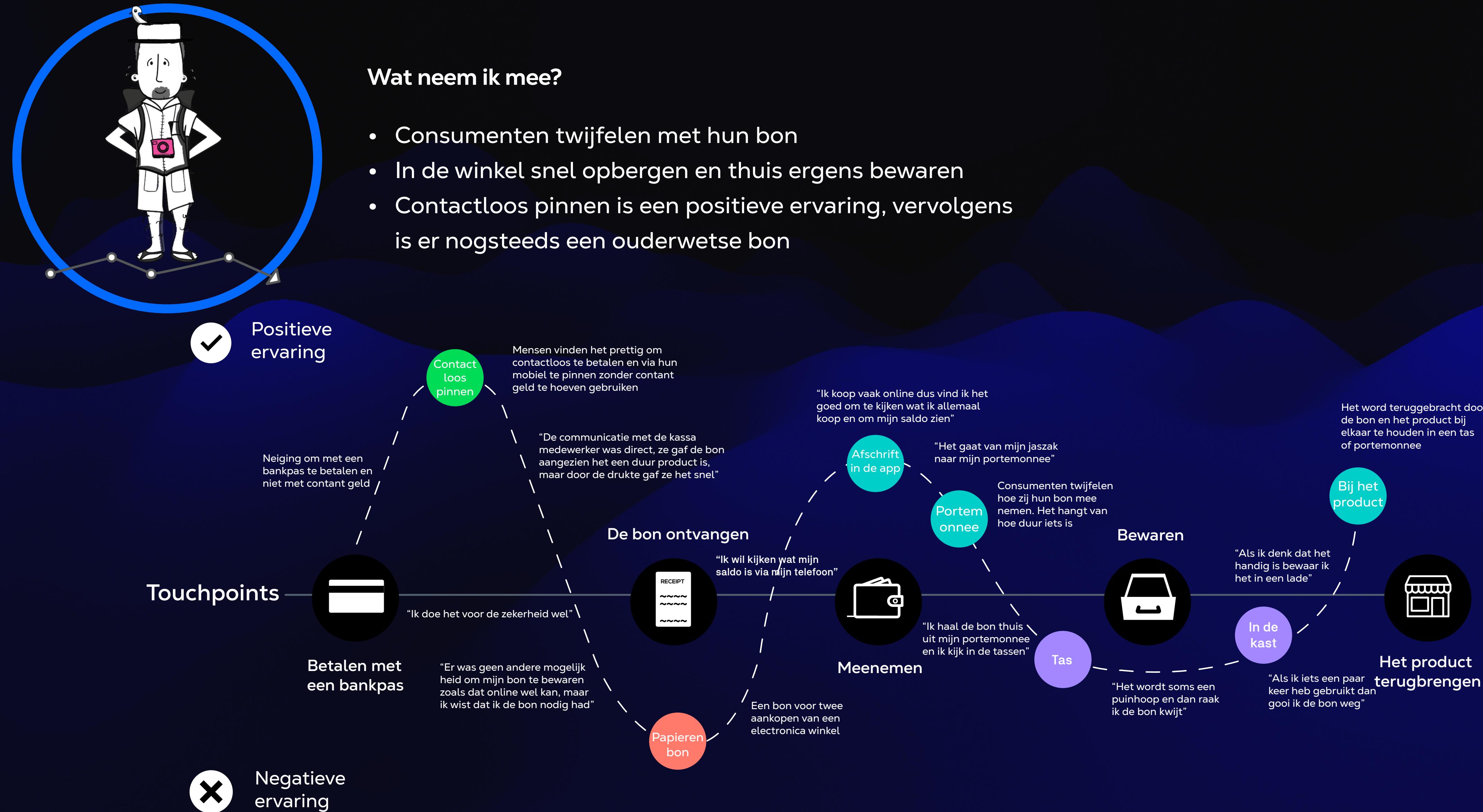
- Hoe Kun Je's van de inzichten
- Brainstormen over wat consumenten willen
- Omzetten tot kansen

Requirements List

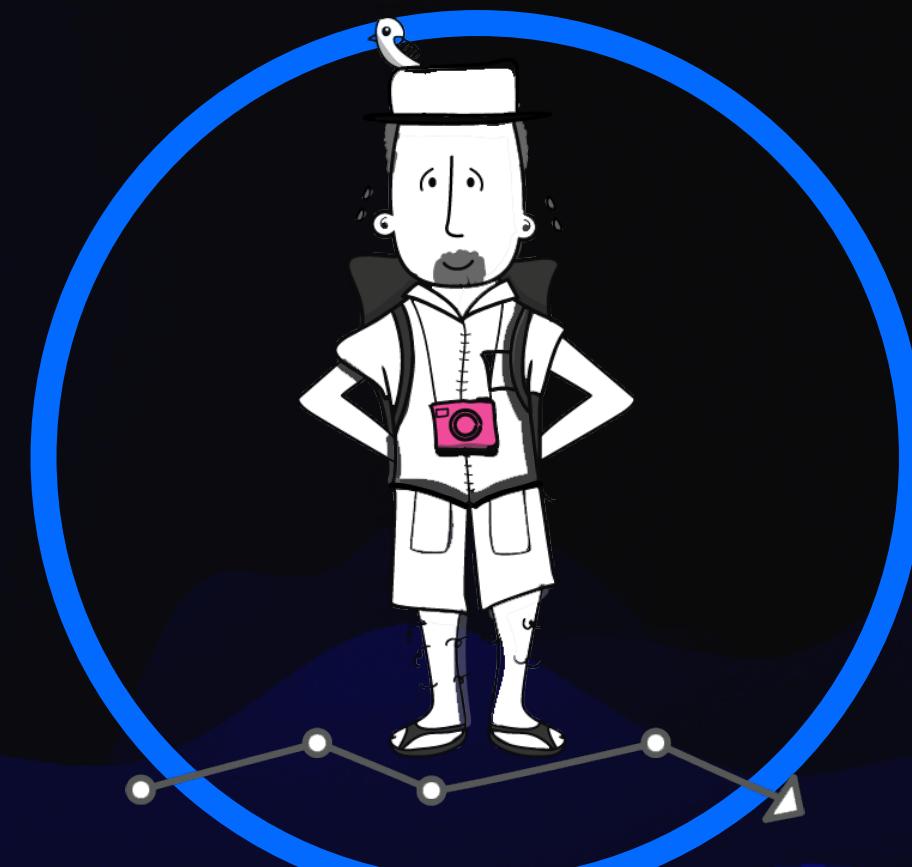


- De benodigdheden van de app en de doelgroep
- Waar moet het product aan voldoen?

Customer Journey



Customer Journey



Wat neem ik mee?

- Consumenten zijn ontevreden, en vinden bonnen vaak zelfs irritant
- Papieren bonnen zijn heel kwetsbaar
- Consumenten vinden snelheid belangrijk en willen geen moeite doen met bonnen totdat ze het nodig hebben

Gevoel



Geweldig



Snel



Ontevreden



Blij



Georganiseerd



Stressvol



Rommelig



Zeker

Activiteit

In de wachtrij kijkt hij op zijn telefoon en neigt om met zijn pinpas te betalen. Hij is het gewend om contactloos te betalen of via zijn mobiel

Zegt hallo tegen de kassamedewerker en geeft het product. Begint met pinnen, dit moet hij bevestigen met een pincode

Vervolgens wordt er een bon mee gegeven aan de consument. Aangezien er meerdere mensen zijn stopt hij het uit haast in zijn jaszak

Nadat de bon is bewaard wilt hij het in zijn portemonnee stoppen. Thuis bekijkt hij zijn saldo en bergt de bon in een la op. Hij bewaart meerdere bonnen

Na het product te gebruiken is hij ontvreden en wilt hij dit terugbrengen. Hij moet nou weer terugkijken tussen een hoop bonnen. Hij stelt het uit maar gaat uiteindelijk naar de winkel om het terug te brengen.

Behoeftes

Automatisch betalen. Snel en veilig. Met service en garantie

De bon aan kunnen nemen wanneer de gebruiker dit wilt via hun mobiel

Een digitale manier om het betaalbewijs in op te slaan met toezicht op uitgaven, bewaren en categoriseren.

Eén plek waar alle bonnen bereikbaar zijn wanneer je het nodig hebt

Snel toegang tot een betaalbewijs op je mobiel als je dit terugbrengt

Mogelijkheden

Mensen hechten waarde aan duidelijke communicatie, en niet dat de bon wordt vergeten te worden gevraagd. Denk aan service en vriendelijkheid

De consumenten die ik geïnterviewd heb zijn enthousiast over contactloos pinnen zodat zij snel door kunnen gaan vanwege de automatische betaling met hun pinpas

Hier zit veel kans in op verbetering aangezien de meeste consumenten vertellen dat zij zich storen aan een papieren bon. Met als reden dat het verloren raakt, kwetsbaar en dat het een lange bon is. Zij gooien het vaak weg voordat ze het nodig hebben

Teveel plekken waar de consumenten hun bonnen bewaren. Soms heel georganiseerd zoals in hun portemonnee maar vaak zit het in hun jaszak of in een tas. Of thuis tussen een hoop papieren

Job Stories



Situatie

Als
ik iets koop

Motivatie

Dan wil ik
mijn bonnen in de app
zien en openen

Verwachte uitkomst

Zodat
het snel is om te gebruiken

Als
Consument

Wil ik
mijn bonnen handig
bewaren

Zodat
ik het product makkelijk
kan vinden

Als
Consument

Wil ik
garantie hebben
voor dure aankopen

Zodat
ik altijd een bewijs heb
zonder papier te bewaren

Als
Winkel

Wil ik
de consument een extra
service bieden

Zodat
zij hun bonnen met zeker
heid kunnen bewaren

Wat neem ik mee?

- Als consument wil je bonnen graag makkelijk bewaren en gebruiken, zonder daar moeite voor te hoeven doen
- Als winkel moet deze oplossing een meerwaarde hebben, daarom denk ik aan service, milieu en data

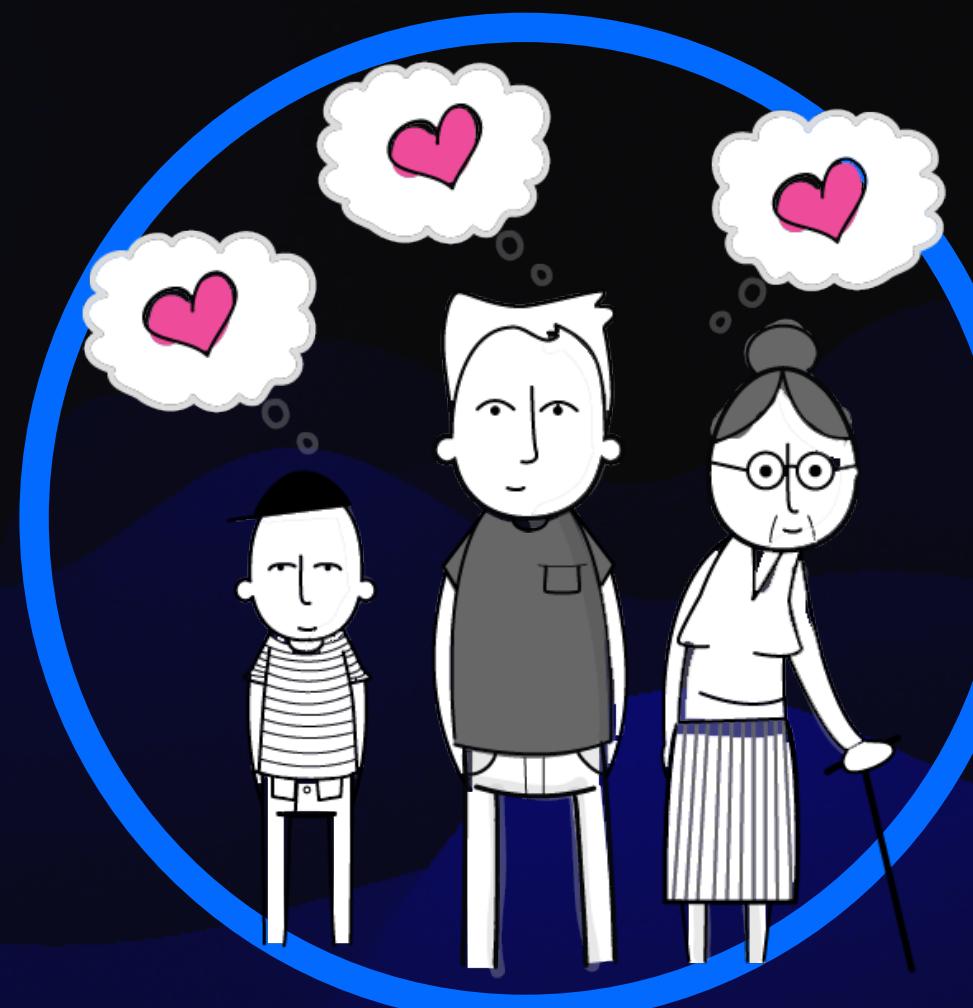
HKJ's



Wat neem ik mee?

- Uit onderzoek naar de doelgroep neem ik de verwachtingen mee: snelheid, handigheid, persoonlijker maken of hele kleine stappen, de technische werking en automatiseren, moeiteloos, veiligheid en zekerheid

Requirements List



Activities



Steps



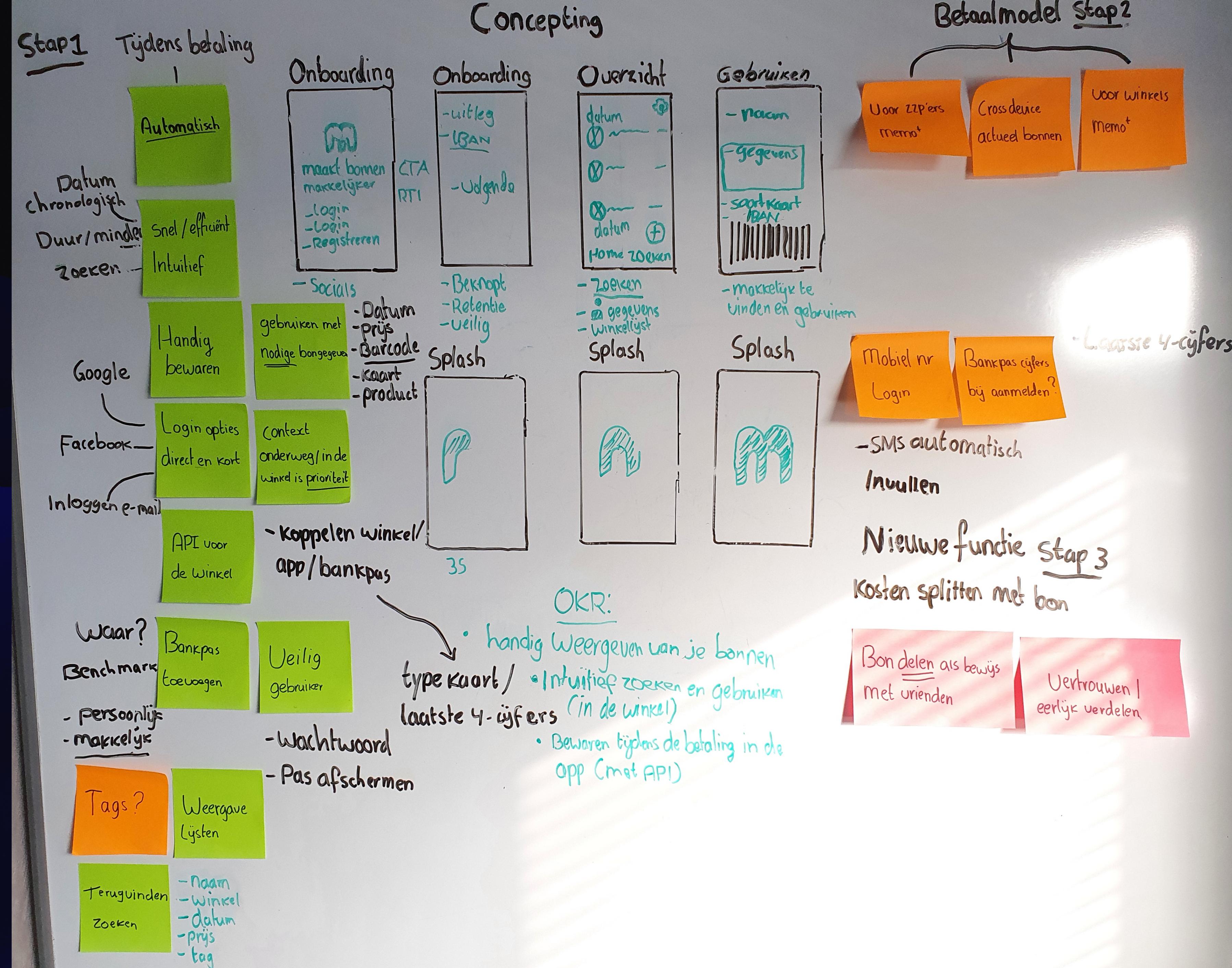
Wat neem ik mee?

- Uit gesprekken kwam dat de doelgroep een interactieve app willen die hun bonnen bewaard, zij willen dat dit automatisch werkt
- Uit onderzoek komt terug dat consumenten hun gegevens niet snel gebruiken,
- Het product moet veilig zijn
- Het product moet snel werken in de winkel, offline (met een notificatie, kan altijd wat later)

- Het product moet rekening houden met de context, alles op een plek, bereikbaar, en bijvoorbeeld als je tassen in een hand draagt
- Het product moet overzichtelijk zijn
- Het product moet intuïtief, en handig bonnen bewaren door een lijst en tags

Kansen

- Handig
- Moeiteloos
- Efficiënt
- Technisch mogelijk
 - API
- Veilig
- Zekerheid
- Overzichtelijk
- Persoonlijk
- Automatisch tijdens betaling bewaren
- Verduurzamen
- Intuitief



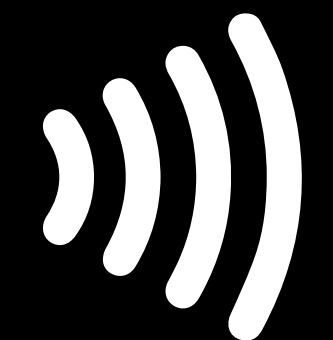
5. Memo App (prototype)

Proof of Concept

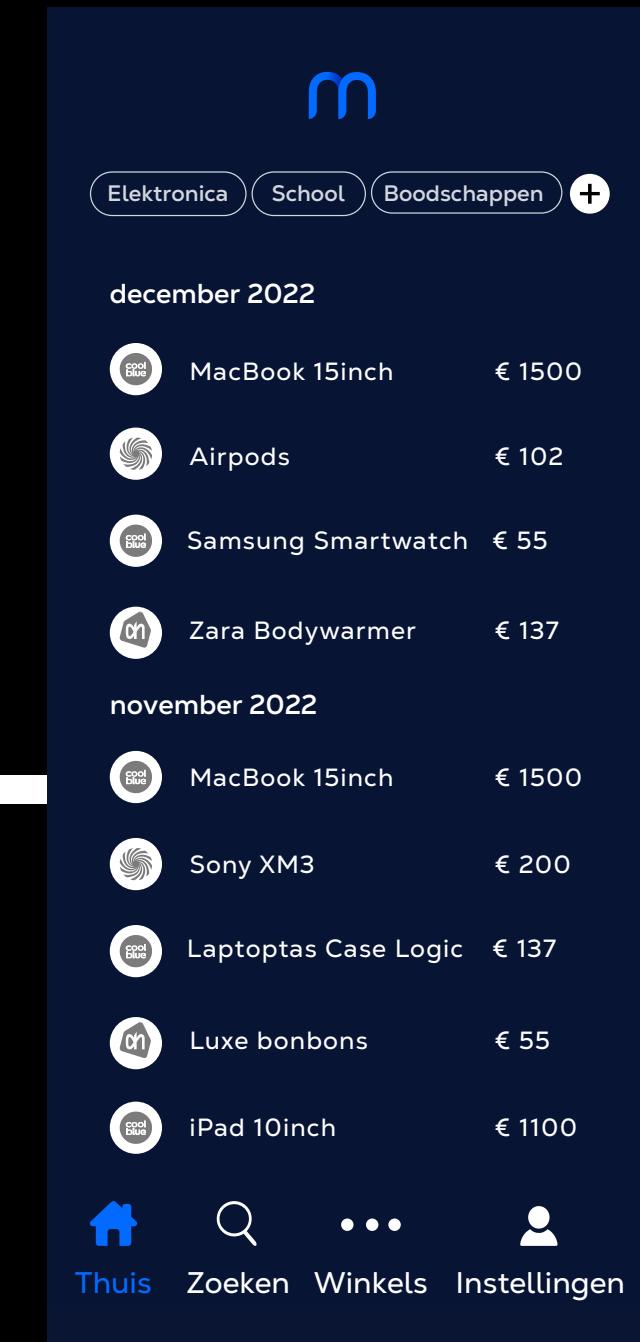


Meld je aan met behulp van een bankpas en voer de laatste 4 cijfers van je IBAN in.

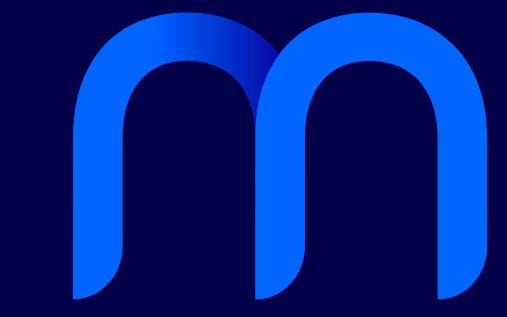
Nu sta je aangemeld in de app en kun je automatisch kassabonnen bewaren doordat de winkel jouw betaling herkent



Als je met dezelfde pas in de winkel betaalt communiceert het POS van de winkel met de app



Je krijgt de kassabon vervolgens automatisch in de app



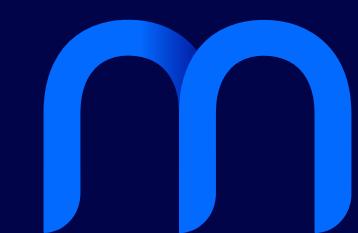
Memo App



1. Convenient
2. Innovation
3. Sustainability



Get the Memo App



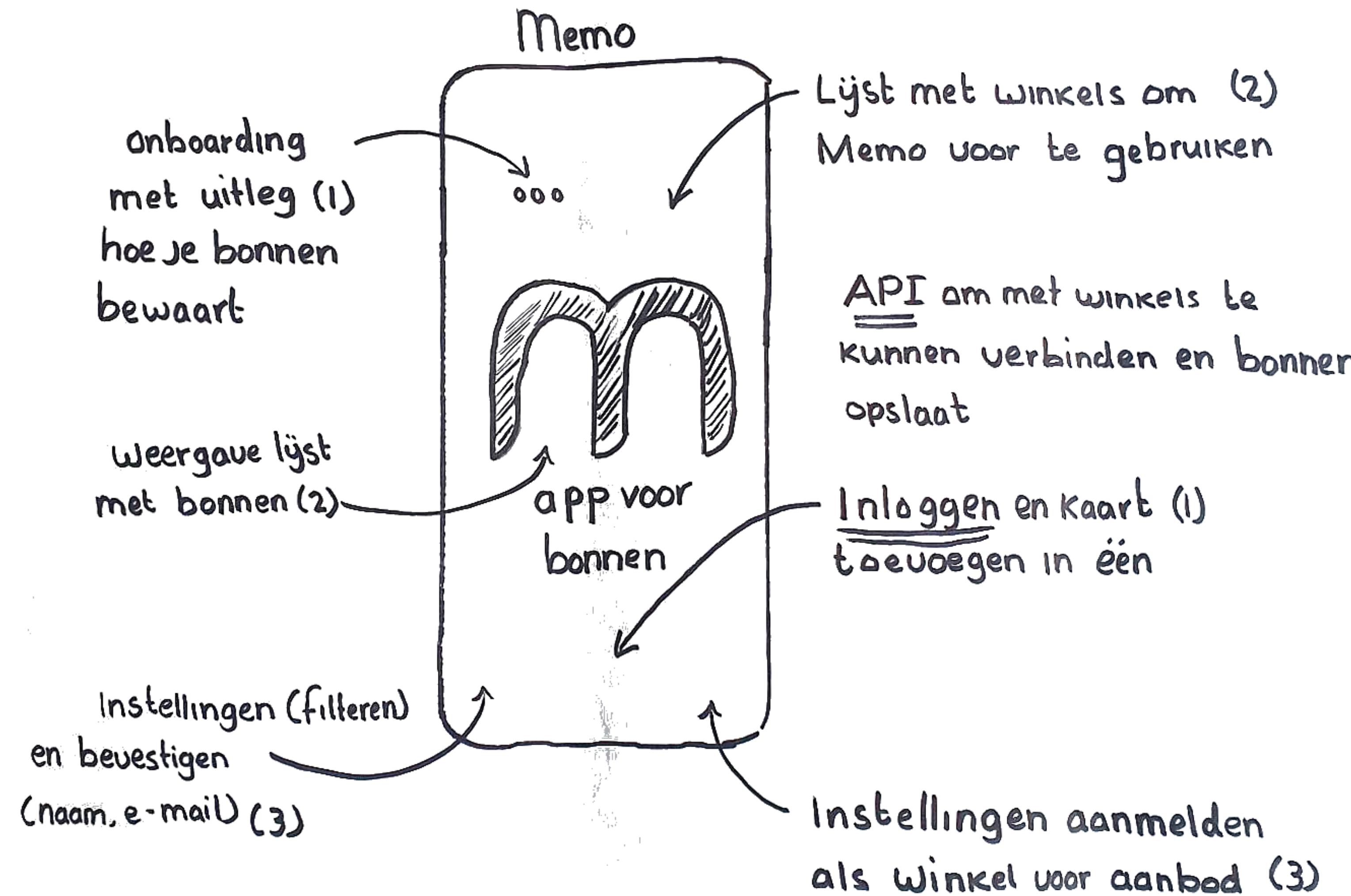
#getthememo

Memo App

Memo staat voor onthouden.
Het is een slimme app om
bonnen te bewaren.



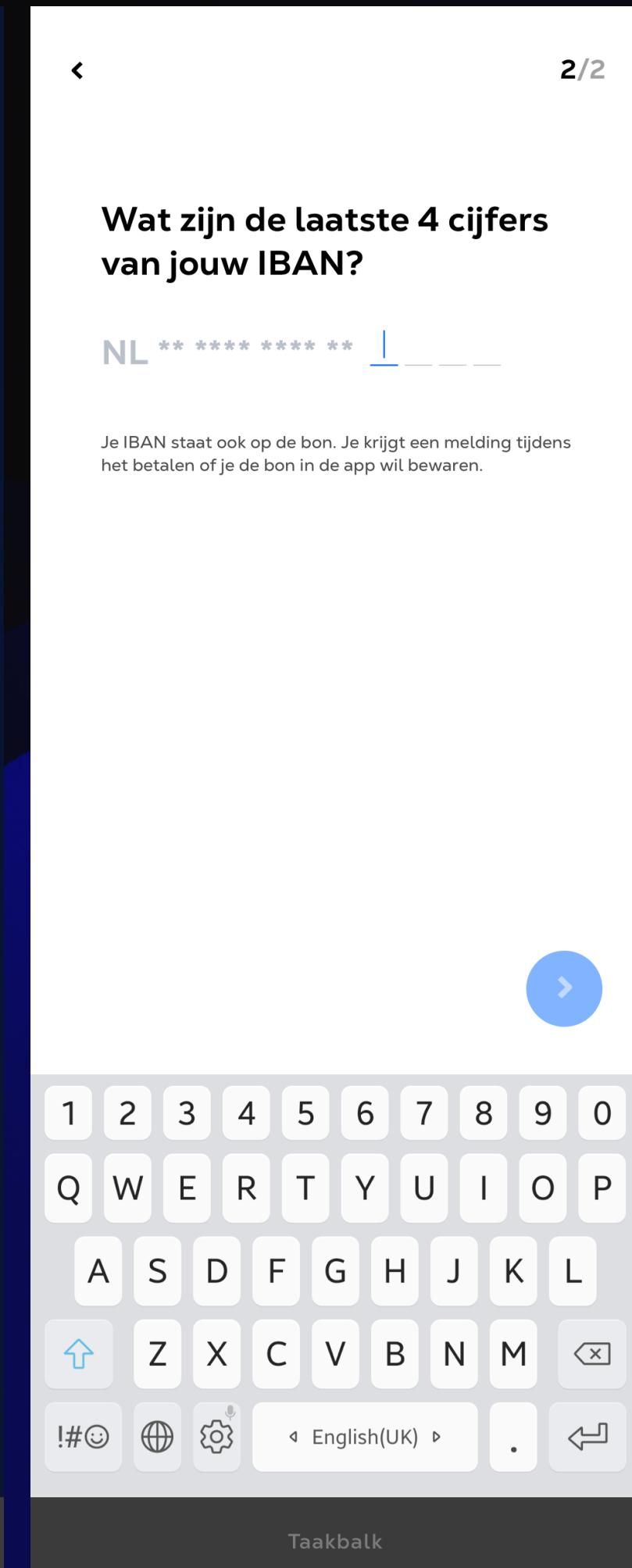
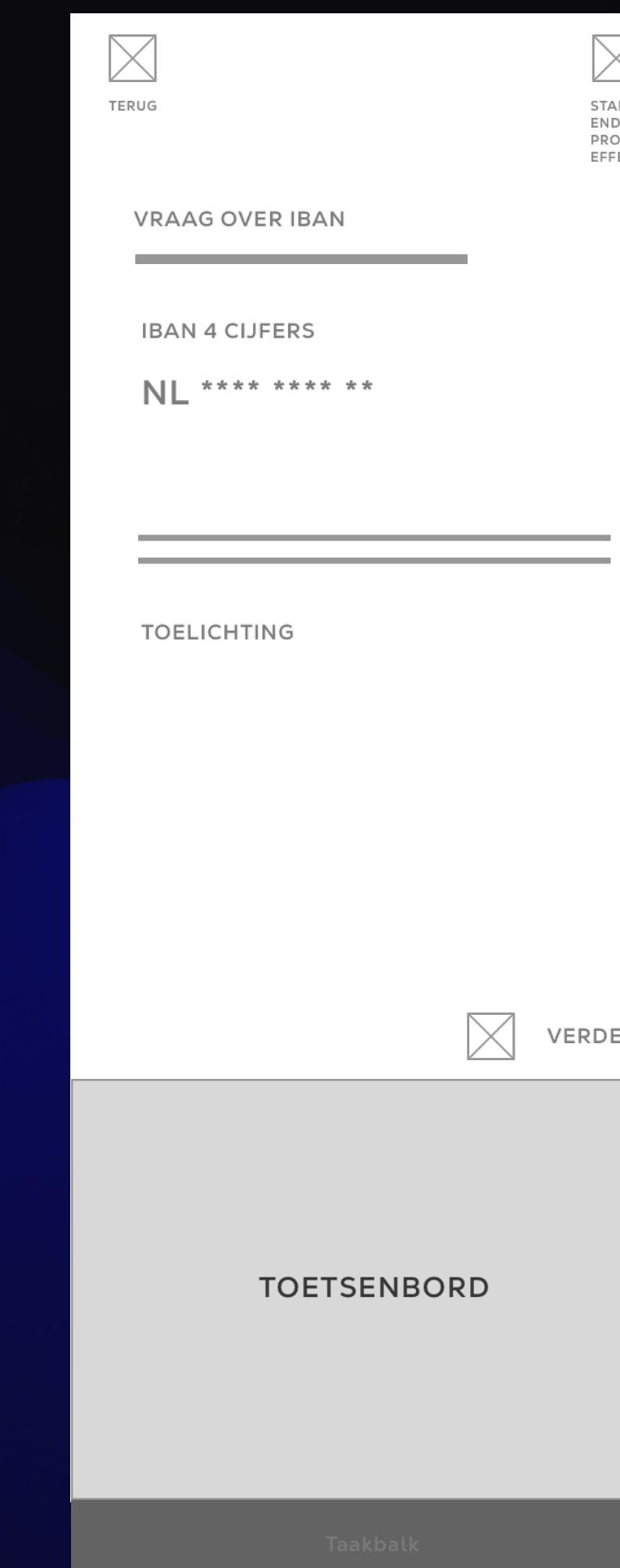
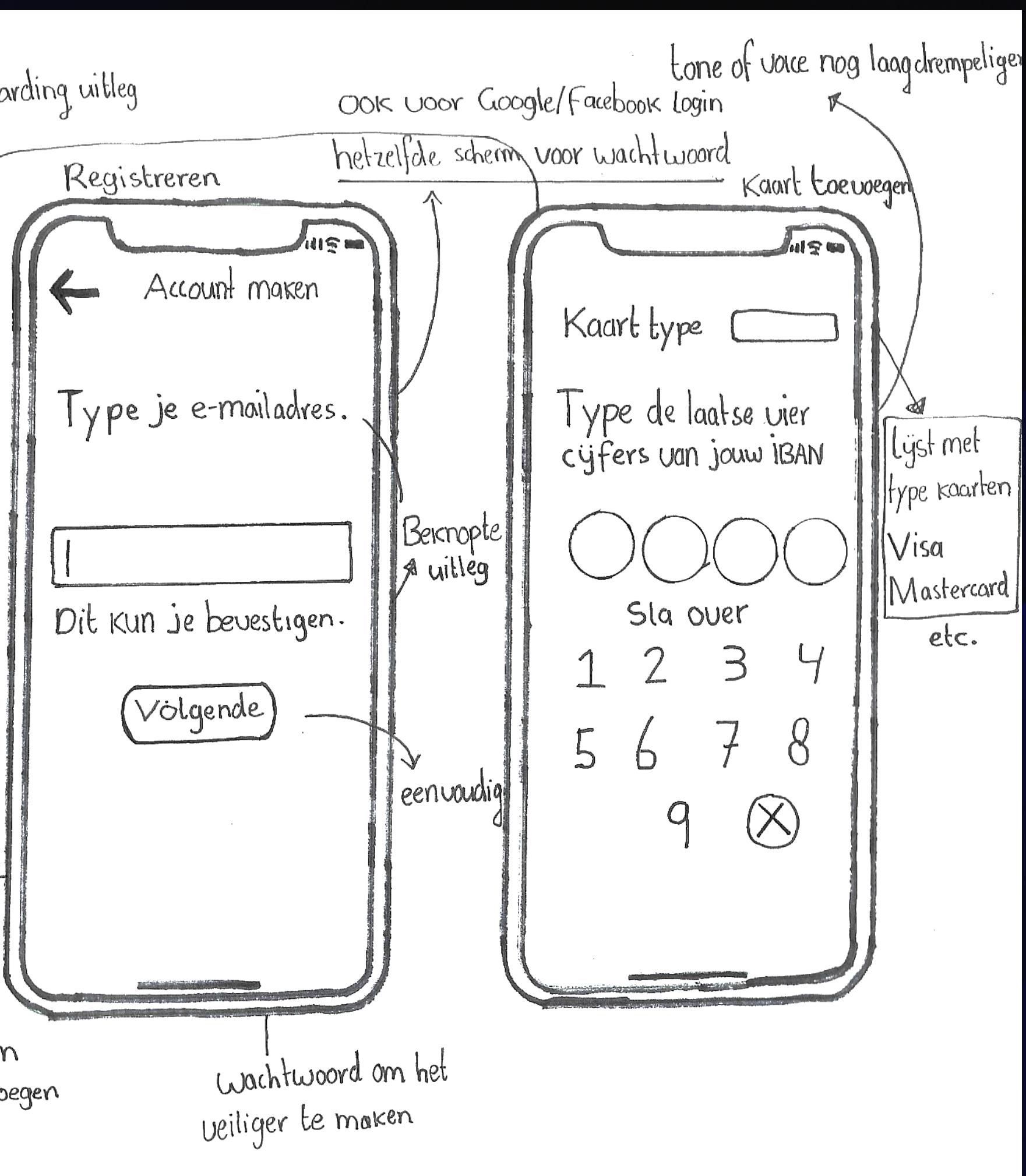
CONCEPT 1



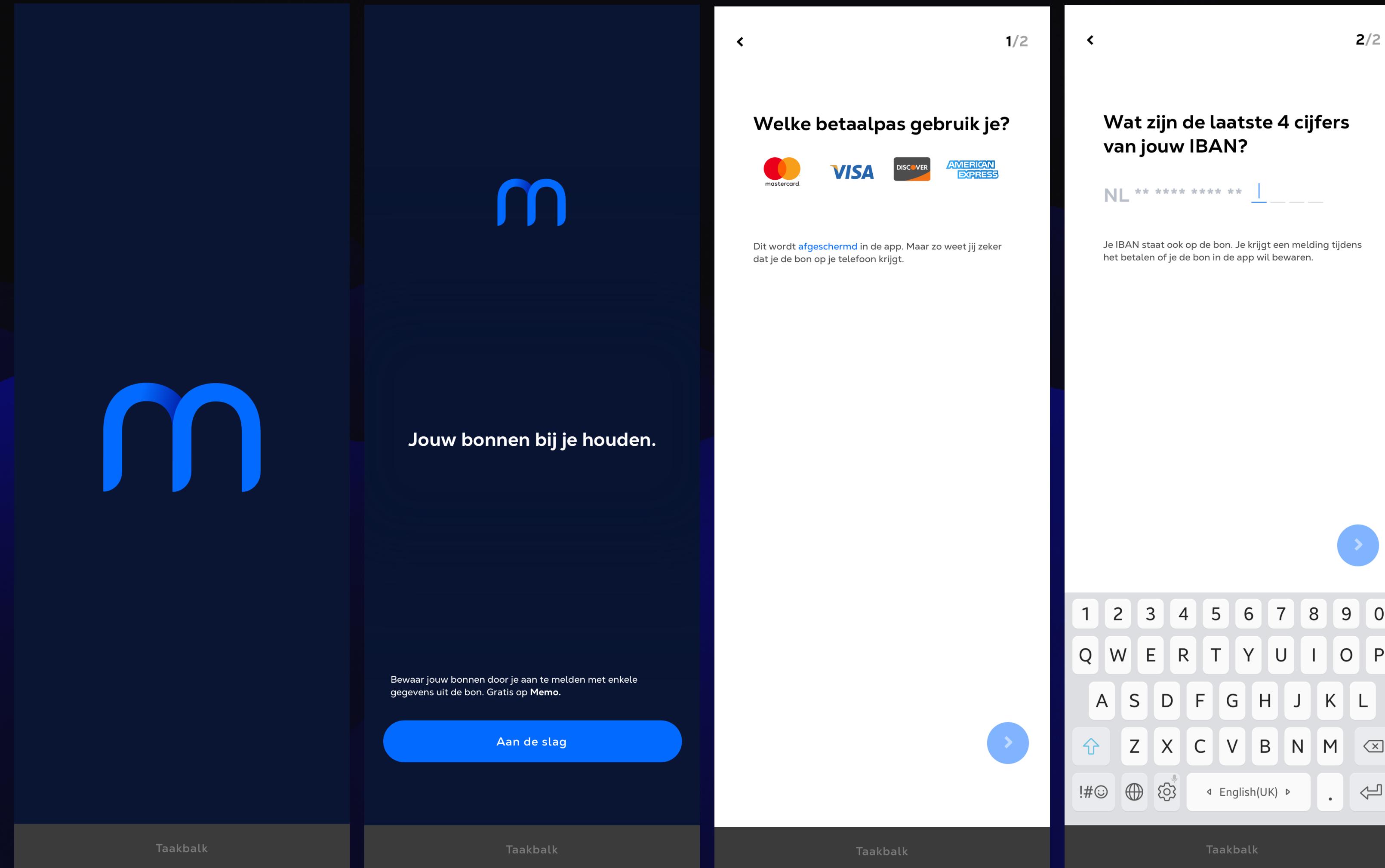
Lo-Fi

Wireframe

Hi-Fi



Hi-Fi



Hi-Fi

The image displays four screenshots of the Hi-Fi app interface, arranged horizontally, illustrating various features:

- Screenshot 1:** A survey step titled "Wat zijn de laatste 4 cijfers van jouw IBAN?". It shows a partially entered IBAN starting with "NL" followed by several asterisks. A numeric keyboard is at the bottom.
- Screenshot 2:** A survey step titled "Wat zijn de laatste 4 cijfers van jouw IBAN?". It shows the same partially entered IBAN. Below it, a message says "Gelukt! Controleer je cijfers en ga verder." Another numeric keyboard is at the bottom.
- Screenshot 3:** A receipt screen for December 2022. It lists purchases: MacBook 15inch (€ 1500), Fruit (€ 102), Steak (€ 55), and IJs (€ 87). Categories like Elektronica, School, and Boodschappen are visible at the top. A blue "m" logo is in the top right.
- Screenshot 4:** A receipt screen for a MacBook 15inch from Coolblue. It shows the total amount of 1500,00. Options to "Geldig tot" (valid until) and "Automatisch verwijderen" (automatically remove) are present. A barcode is shown with the instruction "Gebruik de code als je het product wilt herzien :)" (Use the code if you want to renew the product :)). Buttons for "Stap over" (Step over) and "Instellingen" (Settings) are at the bottom.

Functionaliteiten

Bonnen automatisch bewaren

Snel aanmelden met jouw IBAN

Gegevens veilig houden door alleen de bon gegevens te gebruiken

Alle bonnen zijn overzichtelijk

Bonnen zoeken op naam, datum, prijs, winkel of met tags

Bonnen snel gebruiken in een paar clicks

Bonnen persoonlijker maken door de tone of voice en tags

Alle bonnen staan digitaal en zijn nu duurzaam

6. De Delivery fase

Roadmap planning



Ik ben verder gegaan met de app testen.

Testpersoon 1 Roy

Heeft 4 bonnen in zijn tas

Heeft een winkeltas bij

**Gebruikt de app soms
eenhandig**

**Gebruikt bonnen soms
voor garantie maar heeft
liever geen bonnen bij**



Onboarding



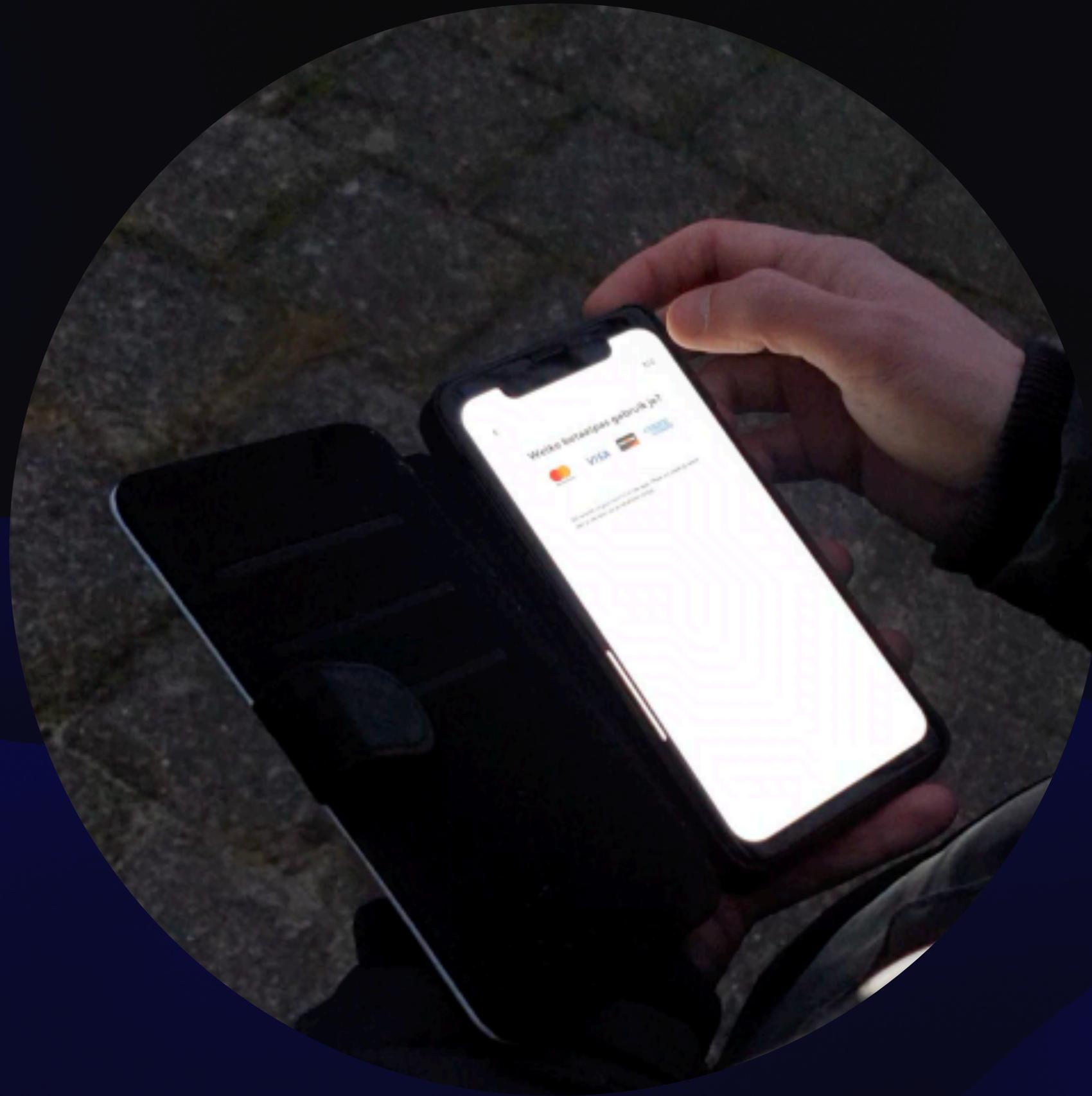
1: Ik vind de naam er niet echt toe doen als het enigszins ermee te maken heeft



2: De app ziet er verzorgd uit

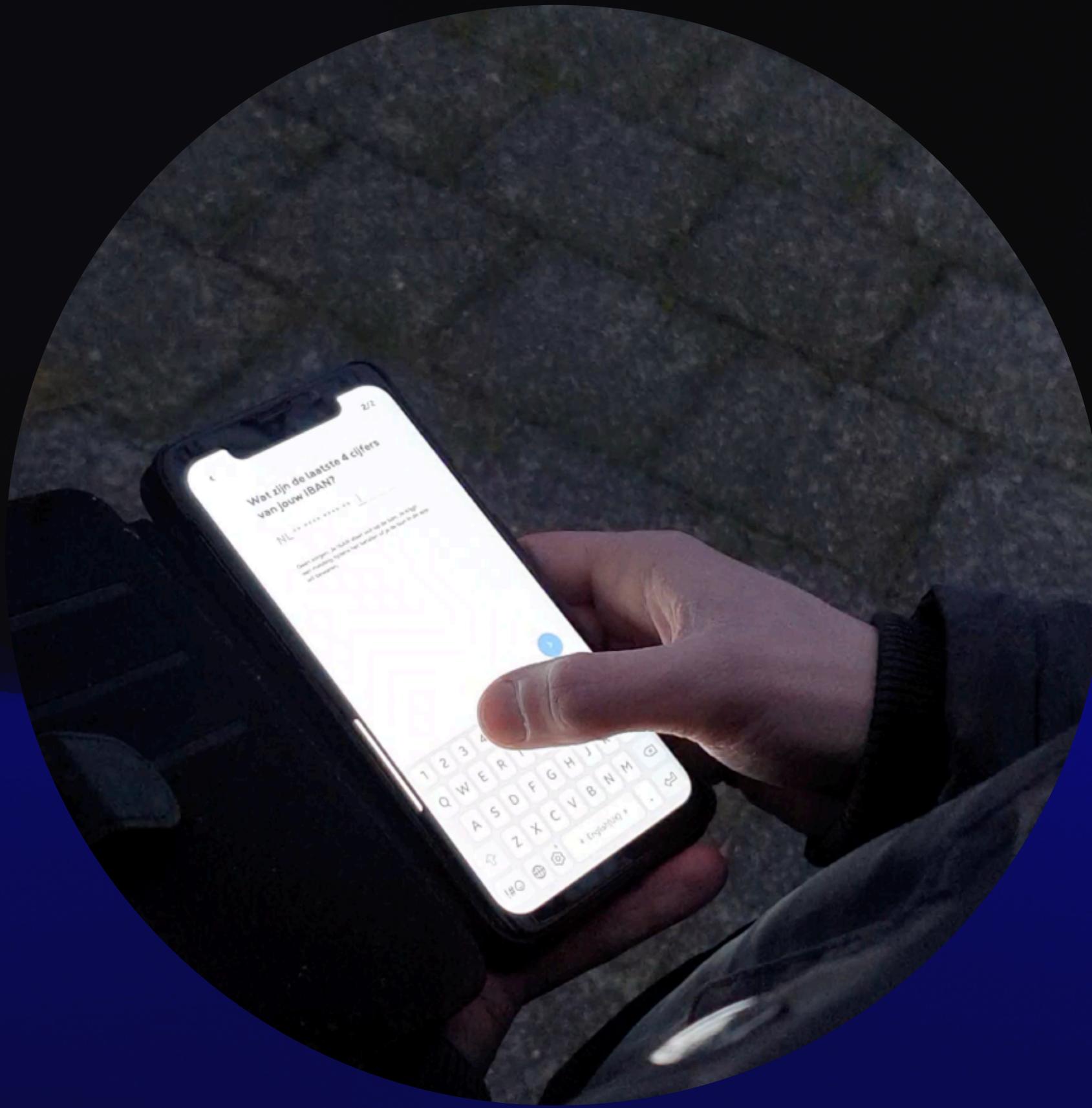
2: Wat het doet is duidelijk, het bewaart bonnen maar ik weet niet hoe

Aanmelden met IBAN



3: Nu je de app uitlegt begrijp ik de IBAN maar anders niet.

3: Ik wil meer uitleg omdat ik normaal met e-mail inlog



4: Ik begrijp nu dat met je IBAN aanmelden en bewaren tegelijk is, misschien kan je dit anders doen

Overzichtsscherm en detail



5: Dit is eigenlijk logisch,
ik vind het snel, en ik
zou zoeken gebruiken



6: Dit is hoe ik het zou
verwachten, de bon snel
openen en gebruiken

Begrijpen & Kaderen

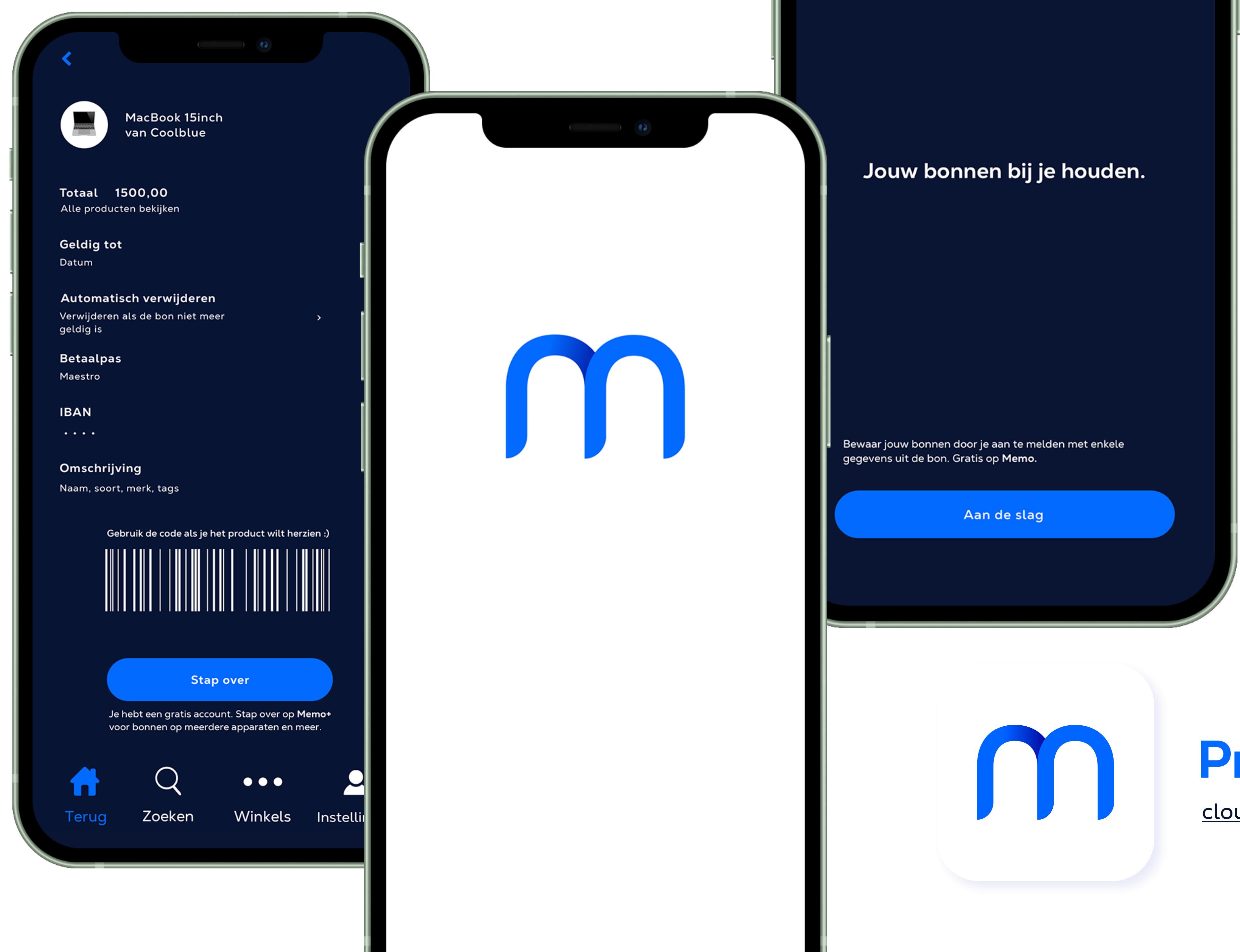
- Dit project probeerde ik mij te verdiepen in het onderwerp wat soms ten koste ging van het project, zoals de documentatie
- Ik heb de scope en stakeholders tijdens dit project klein gehouden, nadat ik alle requirements heb begrepen. Zoals de functies en stakeholders winkel en doelgroep
- Ik heb de vragen en belangen van het probleem inzichtelijk gemaakt, maar ik twijfel wel of ik dit genoeg valideer



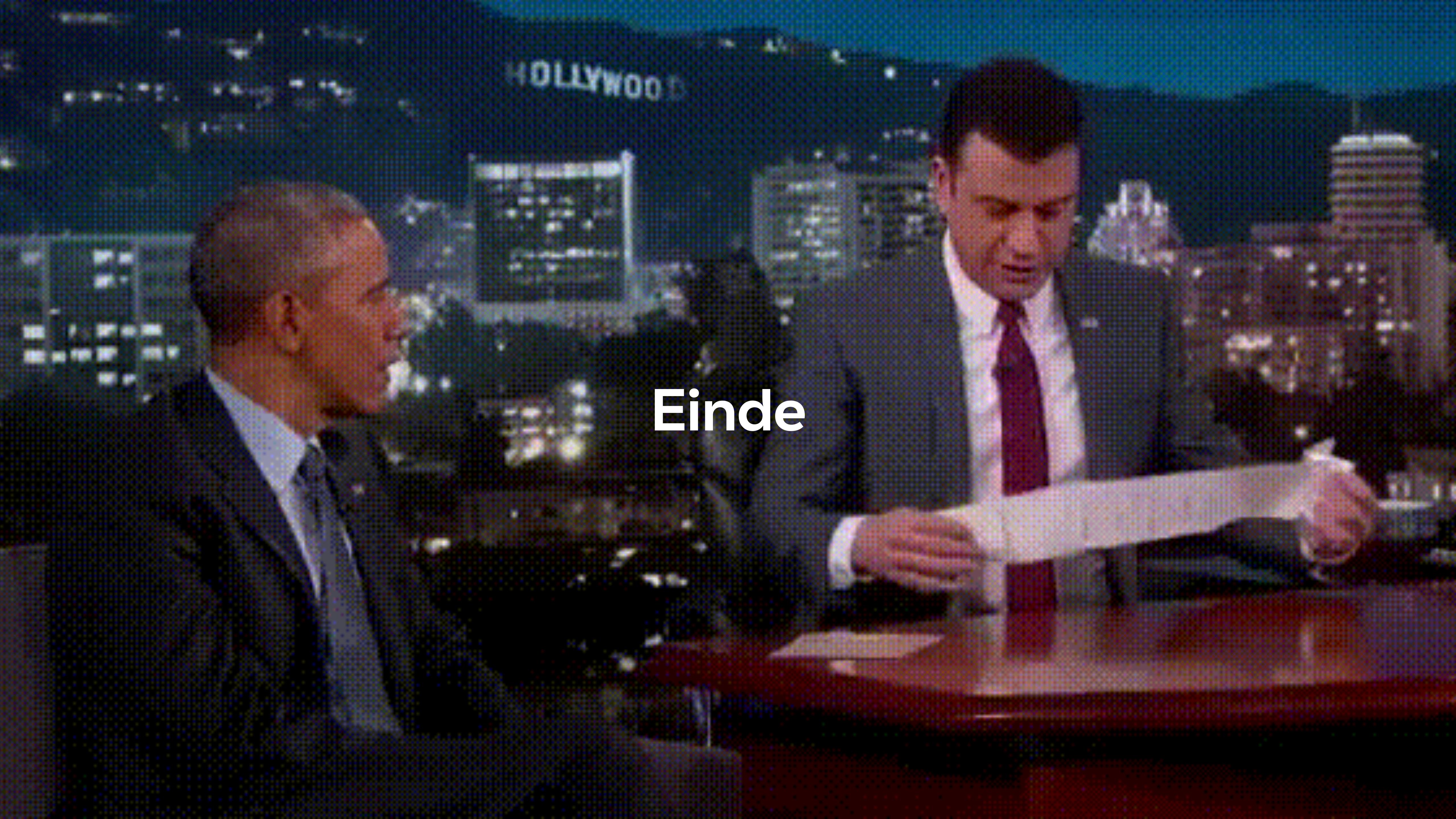
Zelfreflectie

Initiëren, organiseren en regisseren

- Tijdens dit project heb ik zoveel mogelijk verantwoording proberen te nemen door te plannen, zodat er geen onverwachtse vragen over bleven
- Ik moet werken aan het uitbreiden en betrekken van mijn onderzoek, ik denk lang na over wat de juiste manieren zijn om te valideren



Probeer de app
cloud.protopie.io/p/6611da2f8d



Einde