

Datapunt 3F

Albert Heijn

Nynke, Huug, Eline en Faye – Klas 1



Stel je voor...

Je gaat even snel naar de Albert Heijn voor een paar boodschappen, je loopt naar de zelfscankassa, je krijgt een controle en je ziet dat je een product niet gescand hebt...



Ontwerpvraag Nynke & Eline:

- Hoe kunnen we ervoor zorgen dat alle klanten van de **Albert Heijn** al hun boodschappen afrekenen in de supermarkt middels een interactief prototype (digitale systeem) om **winkeldiefstal** te **verminderen** en de **winkelervaring** veiliger te maken?

Ontwerpvraag Faye en Huug:

- Hoe kan de **Albert Heijn** een interactieve oplossing ontwerpen die zorgt dat volwassenen tussen 35-40 met ADHD hun **boodschappen** niet **vergeten** en zij zonder stress kunnen koken?

Overeenkomsten:

- Albert Heijn
- Boodschappen
- Supermarkt
- Interactieve oplossing
- Winkel ervaring
- Klanten/volwassenen
- Zelfscan

Nieuwe ontwerpvrage:

"Hoe kan de Albert Heijn een interactieve oplossing ontwerpen die ervoor zorgt dat klanten hun boodschappen niet vergeten af te rekenen zodat je misverstanden voorkomt."

Hoe kun je...?



Feedback Vyasa:

- Doelgroep toevoegen (zelfscankassa gebruikers).
- "Leeftijd" toevoegen.



Nieuw geformuleerde ontwerpvrage:

"Hoe kan de Albert Heijn een interactieve oplossing ontwerpen voor volwassen klanten die gebruik maken van de zelfscankassa, om te zorgen dat ze hun boodschappen niet vergeten te scannen zodat misverstanden voorkomen kunnen worden?"

Doelgroep

Volwassen klanten met veel boodschappen in de kar die gebruik maken van de **zelfscankassa**.

Doel

Misverstanden in de winkel voorkomen.

Belangrijkste User Needs Statements:
(Waar onze focus op lach.)

- Ik als klant van de Albert Heijn die de zelfscankassa gebruikt wil ik graag een oplossing die ervoor zorgt dat ik geen producten vergeet te scannen.
- Ik als klant van de Albert Heijn die de zelfscankassa gebruikt wil ik niet per ongeluk beschuldigd worden van diefstal.

Onderzoeksvragen

Hoe vaak wordt er vergeten af te rekenen bij de zelfscan?

- Kwart van de consumenten
- 6400 van de 8000 respondenten
- 4% betaald wel eens bewust niet

Wat zorgt ervoor dat mensen producten bij de zelfscankassa's vergeten te scannen? (Oorzaak)

- Andries van der Leij
- Afrekenen best ingewikkeld
- Foutje snel gemaakt



Andere onderzoeksvragen

Waarom ontstaan er conflicten en misverstanden tijdens het afrekenen bij de zelfscankassa's in de Albert Heijn?

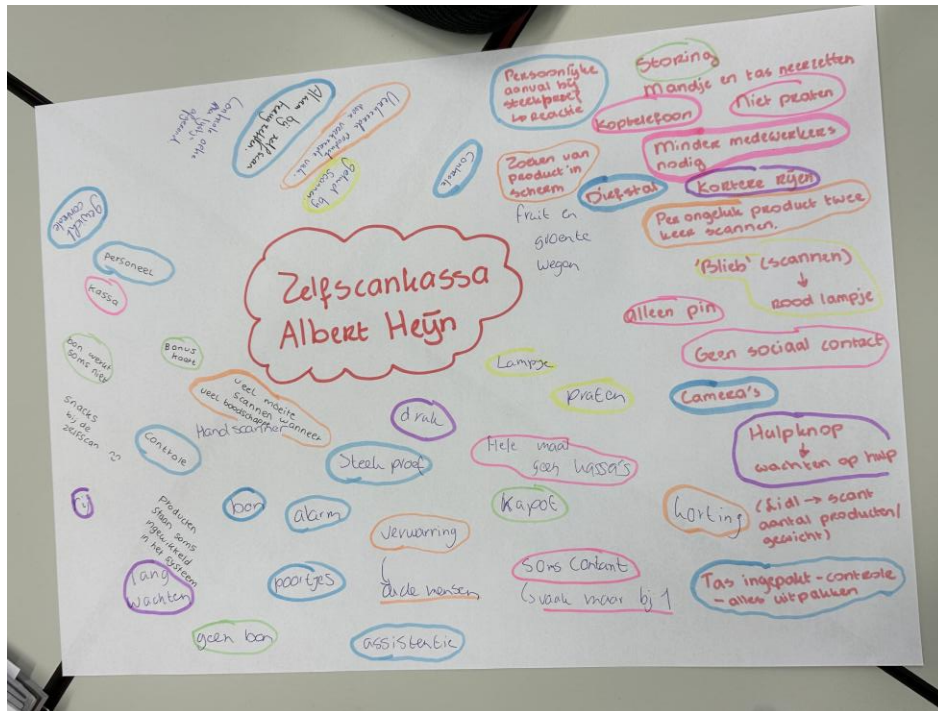
Wat gebeurt er als je producten vergeet af te rekenen of te scannen in de Albert Heijn?

Wat gebeurt er met de winkel als klanten vergeten hun producten te scannen en af te rekenen?

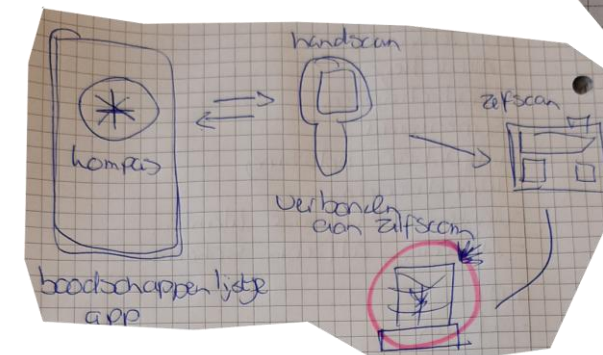
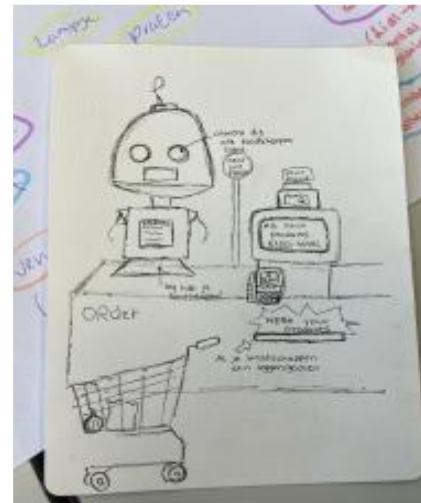
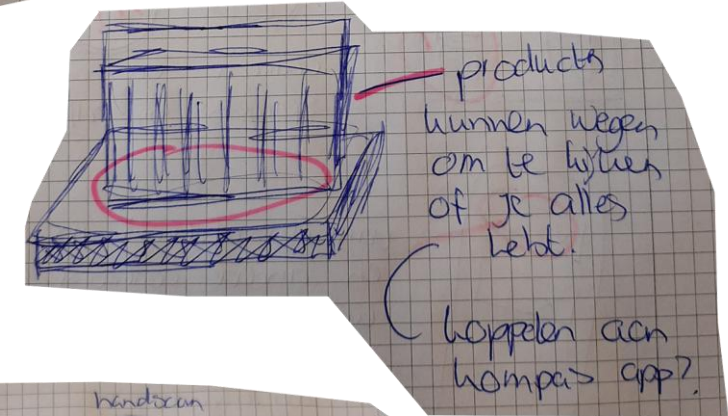
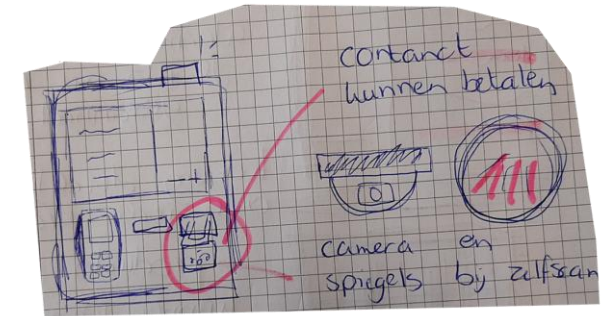
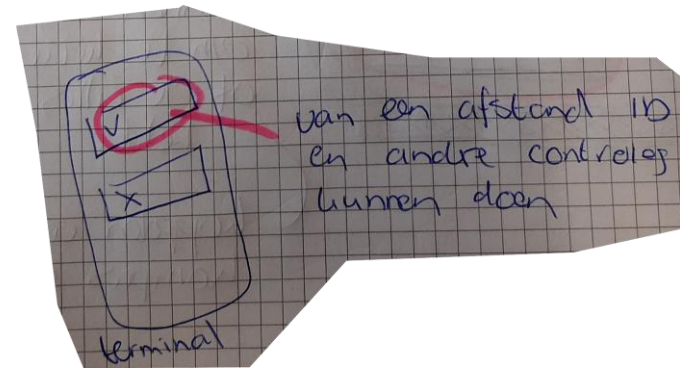


Iteratie proces

Mindmap



Schetsen



Eerste oplossing

Een **app** op je telefoon. Je kunt je **telefoon** in een **houder** plaatsen bij een **winkelwagen**. Hierdoor worden al je producten **automatisch gescand** wanneer je iets in de winkelwagen legt. Met deze app kun je aan het einde ook gelijk afrekenen. (of eventueel bij een mandje). Voor oudere mensen hun lijstjes laten inscannen.

Prototypen

App

Albert Heijn die je kan downloaden

Hier kan je de Qr code Scannen op het mandje

Je kan hier de code scannen bij de zelfscan paal, zodat je kan betalen



Winkelmand



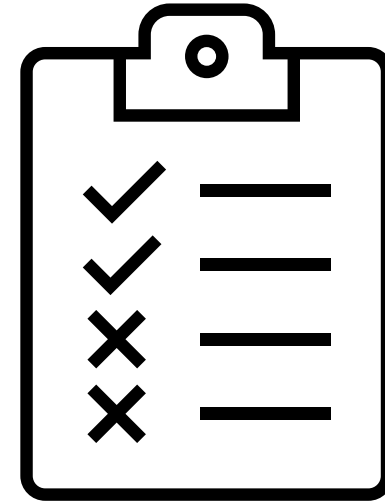
Qr code die je met je telefoon kan scannen

“Je kan hier al je producten in het mandje stoppen en dan scant het mandje alles!”

Prototypen test

Test taken:

- Haal twee theezakjes.
- Haal nog twee producten.
- Reken je boodschappen af.
- Op welke manier zou jij nu een product kunnen vergeten?
- Kun je nog twee andere manieren bedenken



Uitkomsten test

- Wat is er uitgekomen en wat moet er aangepast worden?

Wat werkt?

- Mandje duidelijk
- QR-code zichtbaar
- Vergeten product te scannen wordt lastiger

Verbeterpunten:

- Instructies QR-code
- Telefoonhouder
- Vervanging voor telefoon
- Telefoon overbodig maken
- Ring inbouwen in het mandje
- Systeem simpeler maken
- Afwegen van groente & fruit

Voorlopige conclusie

Dit prototype is de oplossing op onze ontwerpvrraag. Het is lastig te achterhalen of iemand iets steelt of gewoon vergeten is het te scannen. Onze oplossing maakt dit vrijwel onmogelijk. Het kan nog steeds als je iets niet in het mandje stopt maar dan is het al een wat bewustere keuze.

Albert Heijn kan dankzij dit het beste handelen door te kijken of de klant veel vergeten is om te scannen of maar een paar goedkope dingetjes, dan kan Albert Heijn ze eerst een waarschuwing geven. Mocht dit vaker gebeuren dan wel serieus hanteren met evt een winkelverbod / een boete.

