

# Innovatielab van HEMA verbetert click & collect-ervaring

14-03-2019 10:50



HEMA is bezig met het verbeteren van het proces rond click & collect in zijn winkels. Het innovatielab van de winkelketen heeft daarvoor een nieuwe oplossing getest in zijn winkel in Utrecht.

Het doel van de test was om een naadloze ervaring te creëren tussen het online bestellen en ophalen in de winkel. Dat blijkt uit een video die cio Carsten Klomp heeft gedeeld op LinkedIn.

Bij de eerste stap, het vaststellen van het probleem, werden in totaal 162 pijnpunten ontdekt, zoals onduidelijke communicatie en lange wachttijden. Vervolgens is zowel voor consumenten als het personeel een nieuwe strategie ontwikkeld. Meerdere concepten zijn met gebruikers getest, waarbij de uiteindelijke keuze op een dashboard dat personeel op hun telefoon kan gebruiken.

De nieuwe oplossing is vijf keer getest in Utrecht, om te zien hoe werknemers ermee omgaan. Na elke test zijn de learnings meegenomen in het ontwerp.

## Fundering

Klomp ziet het digitaliseren van HEMA 'een enorme uitdaging', zegt hij tegenover [Management Team](#). Zijn team werkt aan 'de fundering voor nieuwe innovaties', die zowel voor werknemers als klanten een verbetering moeten zijn.

Naast het stroomlijnen van click & collect heeft het innovatielab ervoor gezorgd dat klanten online de (foto)taart samen met de rest van de feestbenodigdheden kunnen afrekenen. Ook is self-checkout voor in de winkels ontwikkeld.