



CAPRABO

www.capraboacasa.com

Supermercado online y offline de ámbito nacional

“Supermercado online con diseño obsoleto y problemas de usabilidad”

UX Observatorio
ON Nacional de UX
Analizado en Noviembre de 2015

CX: ★☆☆

Grupo de rezagados en
Experiencia de Cliente

5,45

AA
1.0

Índice

Introducción

Test Sirius

Ranking

Diagnóstico en menos de 10 palabras

Aspectos de mayor relevancia

Experiencia de usuario

Fortalezas y puntos de valor

Debilidades y puntos de mejora

Experiencia de cliente

Carta a Caprabo



UX Observatorio
ON Nacional de UX

Introducción

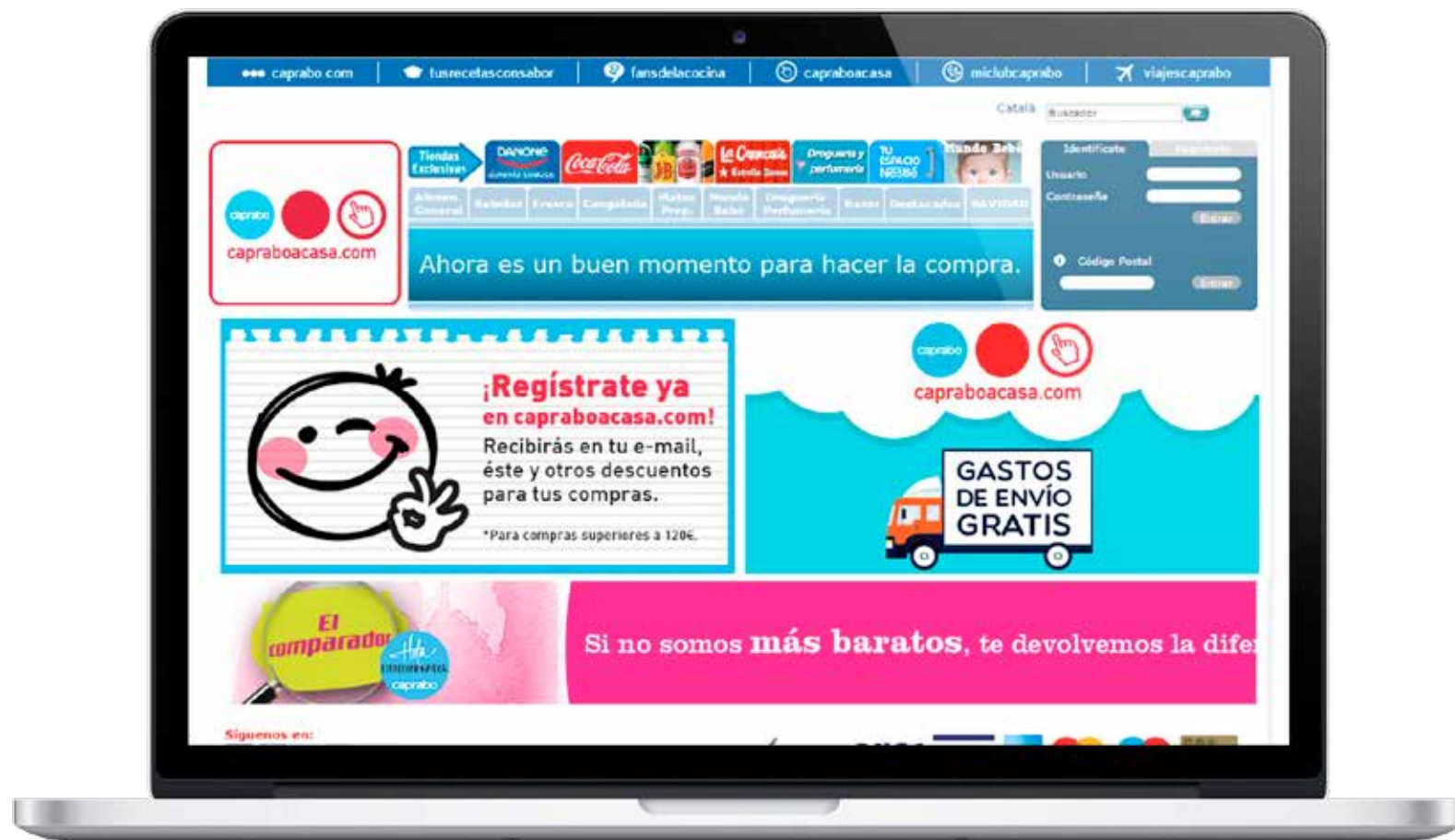
La cadena de supermercados Caprabo cuenta con su propio establecimiento digital ecommerce capraboacasa.com, un site que, tras el estudio realizado, queda relegado al 9º puesto de nuestro ranking.

Nos encontramos ante una página totalmente desfasada, con un diseño de otro tiempo, quizás reflejo de los malos resultados empresariales por los que ha venido pasando la marca durante los

últimos años hasta caer recientemente en los brazos de Dia ⁽¹⁾.

Poco puede salvarse de una página que pide a gritos una actualización profunda..., al menos deja en nuestro informe un puñado de 'malas prácticas' que para que nadie vuelva a hacer uso de semejantes soluciones.

⁽¹⁾ En septiembre de 2015 todas las tiendas de El Árbol (supermercados) en España y Eroski City, Eroski Center, Caprabo y Caprabo-Eroski ubicados en Castilla y León, Madrid, Andalucía, Extremadura, Ceuta, Melilla y Canarias han pasado a ser la Plaza de Día.



Página de inicio de Caprabo



Ranking 9^o de 10

Ranking

Tras el análisis heurístico realizado, este supermercado queda situado en la 9ª posición de entre los 10 supermercados analizados, con una puntuación media de 5,45.

Aspectos de mayor relevancia

No obtiene buenas puntuaciones situándose en la penúltima posición como uno de los peor valorados.

Destaca por el corto proceso de compra con indicación de pasos a seguir.

Cae a la 9ª posición fundamentalmente por:

- Diseño obsoleto y problemas de usabilidad.
- Mala visualización del catálogo de productos.
- Proceso de registro largo y tedioso.

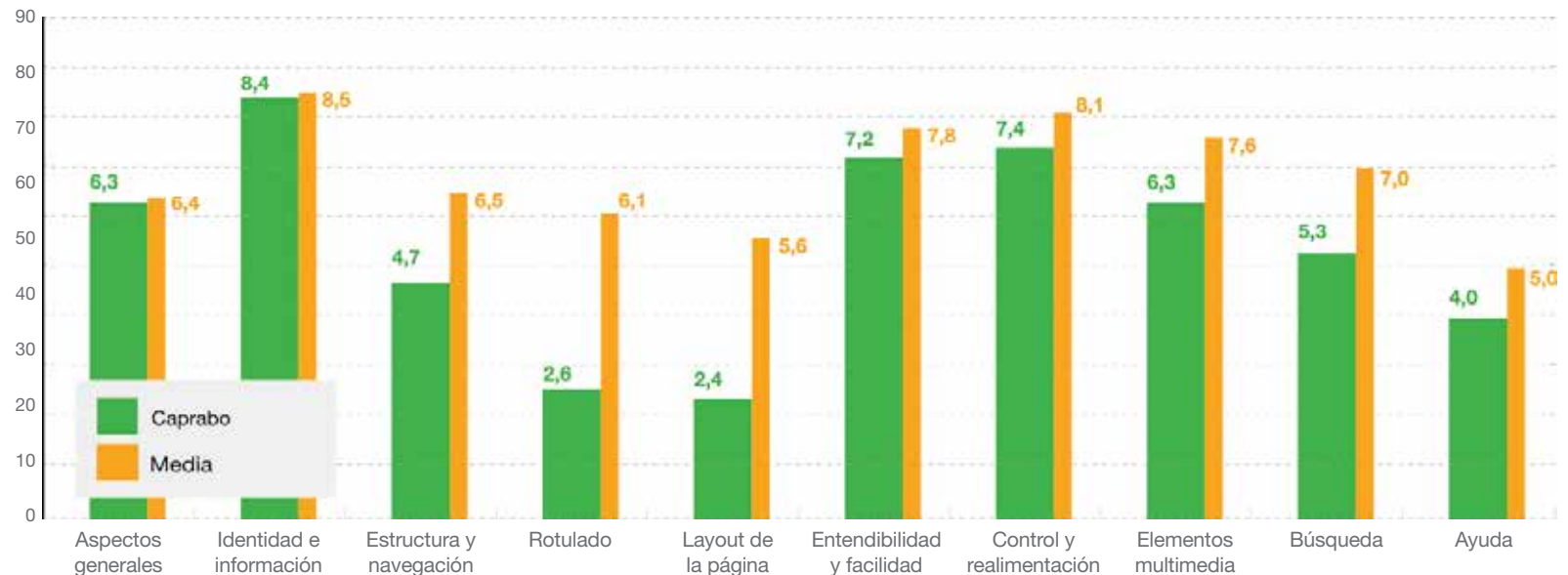
Diagnóstico en menos de 10 palabras



*Supermercado
online con
y problemas
de usabilidad*

Puntuación Test Sirius: **5,45**
Puntuación Media Test Sirius: **6,87**

Resultado test Sirius





Fortalezas / Puntos de valor

- Sencillo y breve proceso de compra con pasos a seguir.
- Incluye sello de verisign y tarjetas de pago aceptadas.
- Cuenta con productos de marca propia y un espacio de tiendas exclusivas.
- Los resultados de búsqueda ofrecen varias rutas de categorías de productos además de la relación de productos obtenidos.
- Dispone de app para iOS y Android.
- Ofrece ayuda a través de un número de teléfono y un formulario online.
- Dispone de FAQs.
- Ofrece información sobre los horarios de entrega.
- Ofrece posibilidad de sustituir un producto en caso de no disponibilidad del mismo.



Figura 1.



Debilidades / Puntos de mejora

- Site con un look & feel obsoleto.
- Abuso de ventanas modales para las páginas de información.
- Site no adaptado a dispositivos móviles (sin Responsive Web Design).
- Sistema de registro largo y tedioso (Figura 1).
- Sistema de búsqueda poco amigable con una caja muy pequeña.
- Mala visualización del catálogo de productos. Si un usuario necesitara más información sobre un determinado producto del catálogo, ha de rellenar un formulario larguísimo de solicitud de información.
- Apenas existe espacio entre las categorías que ayuden a la comprensión general del menú (Figura 2).
- No incluye opciones de accesibilidad para personas con dificultad visual.
- Las fotografías de los productos no cuentan con texto alternativo.
- Iconos confusos sin ayuda contextual que explique el significado.
- No ofrece sugerencias ni productos similares que podrían interesar al usuario.



Figura 2.

Calificación general CX: “En el grupo de rezagados”

NPS	Net Promoter Score	¿Recomendarías comprar en la web de este supermercado?	4
CES	Customer Easy Score	¿Es fácil comprar en esta web de supermercado (según tus expectativas) ?	7
CA	Customer Advocacy	¿Este supermercado vela sólo por sus intereses o se preocupa por los tuyos?	5

Net Promoter Score (NPS): 4

¿Recomendarías comprar en la web de este supermercado?

- Un supermercado on-line poco amigable.
- El proceso de compra resulta sencillo dentro de una web de diseño anticuado.
- Para no pagar gastos de envío hay que hacer una compra de gran volumen.
- La parte de ofertas está oculta dentro de la categoría de destacados.
- El proceso de registro de usuario es largo y tedioso.

Customer Easy Score (CES): 7

¿Es fácil comprar en esta web de supermercado (según tus expectativas)?

- Proceso de compra sencillo basado en tres pasos.
- A pesar de la baja usabilidad de este sitio web, el proceso de compra resulta ser rápido y sencillo.

Customer Advocacy (CA): 5

¿Este supermercado vela solo por sus intereses o se preocupa por los tuyos?

- El descuidado diseño, propio de otra época, pone de manifiesto un cierto desinterés hacia sus clientes.
- Cuenta con productos de marca propia y espacio de marcas más exclusivas pero no ofrece sugerencias ni productos similares que podrían interesar al usuario.
- Sistema de búsqueda poco amigable con una caja muy pequeña.

Carta al Supermercado

Carta a Caprabo

El sitio web de Caprabo no posee una base amigable ni usable. Son muchas las cosas que deberían mejorarse en cuanto al diseño de la página, la navegación o en la organización y distribución del catálogo de productos.

La disposición de los elementos no parece hecha pensando en el usuario, porque hay una gran cantidad de información en poco espacio, dando como resultado una web confusa. Este ruido visual no favorece una la toma de decisiones rápida o una navegación eficaz. Corregirlo ayudaría al usuario a realizar sus tareas y finalizar su pedido, es decir, fidelizar a los clientes del canal online.

Por otro lado, es un acierto el sencillo y breve proceso de compra basado en tres pasos muy bien especificados. Asimismo, cuenta con una sección de ayuda bastante completa aunque el acceso a esta está muy poco visible y la disposición del tipo de consultas no es muy clara, con un uso excesivo de ventanas emergentes.