



CARREFOUR

carrefouronline.carrefour.es/supermercado/Bienvenida.aspx

Supermercado online y offline de ámbito internacional

*“Replica la tienda física al mundo online.
Gran mejora en la última versión web”*

UX Observatorio
ON Nacional de UX
Analizado en Noviembre de 2015

CX: ★★☆☆
En el pelotón de
Experiencia de Cliente

8,69 AA1.0

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

A lo largo del primer trimestre de 2015 Carrefour hizo un gran restyling de su página web del supermercado, siendo la comunidad valenciana uno de los primeros en ver la nueva versión.

Y se ha hecho un buen trabajo, modernizando el feel & look de la web y el poder disponer de opciones y mensajes más claros como botones más grandes, iconos reconocibles, gestión de listas de la compra, posibilidad de elegir horarios de entrega, etc...

Pero siguen arrastrando problemas de la antigua página web y la tecnología soportada, ya que hay formularios mejorables, validaciones en local y no en servidor que eliminarían estrés de sus clientes y sobre todo se echa en falta la versión responsive del site, que esperemos no tarden mucho y que el esfuerzo realizado no se eche a perder.



Página de inicio de Carrefour



Ranking 2^o de 10

Ranking

Tras el análisis heurístico realizado, este supermercado queda situado en la 2ª posición de entre los 10 supermercados analizados, con una puntuación media de 8,69.

Aspectos de mayor relevancia

- Fichas de productos fáciles de usar y completas.
- Posibilidad de realizar búsquedas por múltiples términos.
- Buen uso de la marca, claridad en diseño e información y lenguaje claro y amigable.
- Gestión de listas de la compra.
- Poca ayuda al usuario en caso de no ofrecer resultados para una consulta dada.
- Ayuda poco visible.
- Multi-idioma sólo en titulares y enlaces principales.

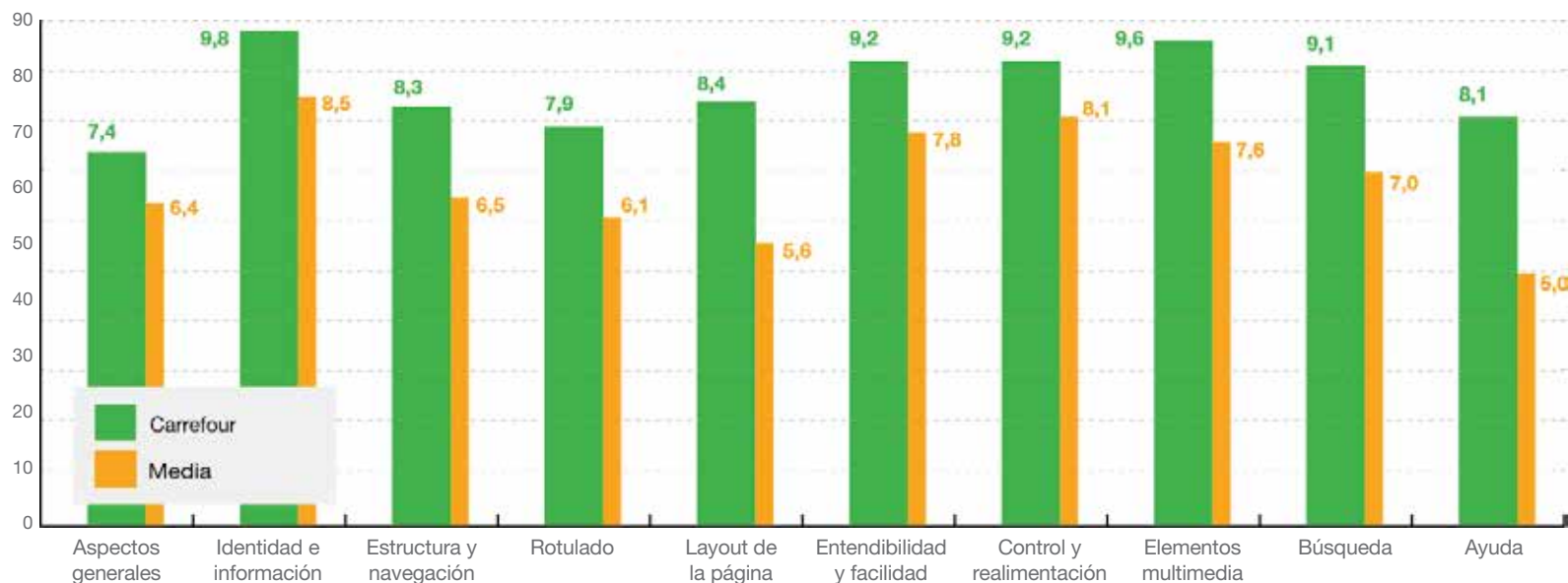
Diagnóstico

en menos de 10 palabras



Replica la tienda física al mundo online. Gran mejora en la última versión web.

Resultado test Sirius



Puntuación Test Sirius: **8,69**

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



Fortalezas / Puntos de valor

- Registro rápido, en principio sólo pide el código postal.
- Fichas de productos claras y con un tamaño suficiente.
- Carro de la compra siempre visible.
- Uso de cookies para recordar lista de la compra.
- Gestión listas de la compra.
- Posibilidad de filtrado de productos.
- Buen servicio telefónico.
- Dispone de versión mobile (*m.carrefour.es*).
- Aporta sugerencias en base a lo que otros usuarios están comprando.
- Mantiene fijo el buscador en la cabecera aunque hagas scroll.
- Ofrece al usuario cierta personalización de la interfaz.
- En contactar, da la opción de que te llamen ellos a ti.



Debilidades / Puntos de mejora

- No es responsive.
- Scroll infinito para mostrar productos.
- No previene los errores en formularios. Se validan en servidor y no en el navegador.
- El buscador de productos es mejorable (la caja de texto es un poco pequeña, no autocompleta, no realiza corrección de errores, no da sugerencias cuando no hay resultados...).
- Las páginas interiores no muestran urls únicas o permanentes, tampoco son descriptivas.
- Acaba siendo molesto que te pida constantemente el código postal (debería recordarlo, ya que usa cookies).

The screenshot shows the Carrefour website interface. At the top, there is a navigation bar with the Carrefour logo, a search bar, and links for 'REGISTRARME' and 'INICIAR SESIÓN'. Below the navigation bar is a category menu with icons for 'PRODUCTOS FRESCOS', 'ALIMENTACIÓN', 'BEBIDAS', 'CONGELADOS', 'BEBE', 'DROGUERÍA Y LIMPIEZA', 'PERFUMERÍA E HIGIENE', 'MASCOTAS', and 'CASA'. A shopping cart icon shows 'MI COMPRA' with a price of '0,00€'. The main content area displays the search results for 'PAN PARA CELIACOS'. A message in a yellow box with an exclamation mark icon states: 'Lo sentimos, no hemos encontrado ningún producto que coincida con la búsqueda que has realizado.' Below this message is a search bar with the text 'Realizar otra búsqueda:' and a 'BUSCAR' button.

Calificación general CX: “En el pelotón” 

NPS	Net Promoter Score	¿Recomendarías comprar en la web de este supermercado?	7
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?	6

Net Promoter Score (NPS): 7

¿Recomendarías comprar en la web de este supermercado?

- Gran mejora en la última versión web.
- Aunque aún no es responsive han implementado mejoras de cara al usuario, tanto de diseño como usabilidad.

Customer Easy Score (CES): 7

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

- Facilidad para realizar la compra.
- Las fichas de productos son claras, dispone de botones con tamaños amplios, carro de la compra visible, gestión listas de la compra, filtrado productos, buscador por múltiples términos.

Customer Advocacy (CA): 6

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

- Poco a poco van introduciendo mejoras de cara al cliente como ampliar el horario de entrega o encuesta de satisfacción online. Aún así, hay cosas que no se terminan de entender como solicitar introducir un NIF con la letra en mayúscula ¿no saben programarlo?
- Las entregas son gratuitas a partir de 170 €, lo cual puede resultar un poco excesivo.

Carta al Supermercado

Carta a Carrefour

Se han centrado en la usabilidad y accesibilidad haciendo un portal un poco más humano, aspecto menospreciado por la gran mayoría de supermercados. Se les anima a que sigan por ese camino e intenten alinear procesos internos con la nueva web para que no arruinen la experiencia de nuevos clientes.

Al mismo tiempo sería bueno centrarse en lo que esperan sus usuarios de Carrefour e intentar sorprenderles con algo más que una buena página web.

UXON
Observatorio
Nacional de UX

