



# HIPERCOR

<http://www.hipercor.es/hipercor/sm2/login/portada.jsp>

Supermercado online y offline de ámbito internacional

*“Supermercado online de una gran marca comercial muy consolidada”*

UX Observatorio  
ON Nacional de UX  
Analizado en Noviembre de 2015

CX: ★★☆☆

En el pelotón de  
Experiencia de Cliente

8,55

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

Hipercor es una red de hipermercados que pertenece a la marca comercial El Corte Inglés y que cuenta con centros físicos y online. El supermercado es un sitio dentro de Hipercor, con una dirección no recordable.

Aunque es un site que respeta los criterios de diseño y destaca en la entendibilidad y en una presentación muy completa del catálogo de productos, todavía quedan aspectos de mejora tales como conseguir un sistema de búsqueda más inteligente o en la

eliminación de barreras en la navegación. Por ejemplo, la obligatoriedad de tener que proporcionar un código postal para realizar cualquier interacción en la web o simplemente para navegar entorpece, de entrada, la primera aproximación con este ecommerce.

En cuanto a experiencia del cliente, Hipercor se mantiene dentro de la categoría de supermercados que no se consideran preferentes para realizar su compra online.



Página de inicio de Hipercor.



# Ranking 3<sup>o</sup> de 10

## Ranking

Tras el análisis heurístico realizado, queda situado en la 3<sup>a</sup> posición de entre los 10 supermercados analizados, con una puntuación media de 8,55.

## Aspectos de mayor relevancia

- Obtiene muy buenas puntuaciones, la mayor parte por encima del 8 y ligeramente por encima de la media.
- Destacan la entendibilidad y facilidad de uso, el control y retroalimentación al usuario así como la buena visualización de su catálogo de producto.

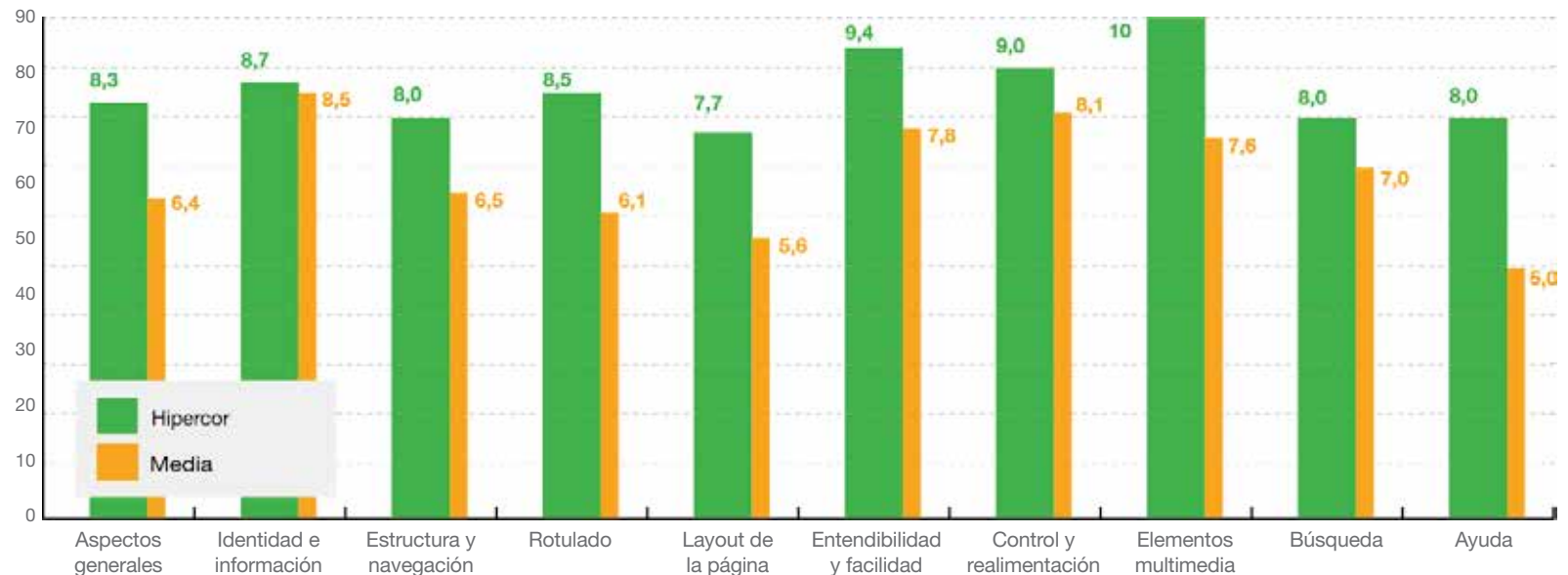
Flaquea en algunos aspectos del layout de página:

- Sobrecarga informativa en la home y saturación por el uso de banners.
- El autocargado de productos dificulta al usuario el control completo de la interfaz.
- Uso excesivo de ventanas modales.

## Diagnóstico en menos de 10 palabras

*“ Supermercado online de una gran marca comercial muy consolidada.*

## Resultado test Sirius



Puntuación Test Sirius: **8,55**

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



## Fortalezas / Puntos de valor

- Buen sistema de migas de pan en la navegación
- Registro muy sencillo. Uso de formulario con campos relacionados agrupados.
- Sistema de filtros lateral de gran utilidad (sección, categoría, marca).
- Proceso de compra sencillo y rápido con dos únicos pasos (carrito y pago).
- Buena explicación y visualización de cada producto.
- Permite crear y guardar varias listas de la compra.
- Dispone de app para iOS y Android.



Figura 1.



## Debilidades / Puntos de mejora

- Es necesario introducir el código postal o realizar un registro para poder navegar por el catálogo de productos (Figura 1).
- El autocargado de productos hace que el usuario pierda el control de la interfaz.
- Sobrecarga informativa en la home.
- La validación de campos en formularios es posterior al envío del mismo.
- No ofrece formularios, ni asistente virtual, ni chat como sistemas de contacto, solo números de teléfono no gratuitos.
- En la sección de ayuda y FAQs se utiliza un lenguaje poco orientado al usuario.
- La búsqueda no es inteligente. Asiste al usuario en caso de no poder ofrecer resultados para una consultada dada pero de forma muy genérica ofreciendo unas sugerencias de tipo standard (Fig. 2).
- Uso excesivo de ventanas emergentes.



Figura 2.

Calificación general CX: “En el pelotón” 

<b>NPS</b>	<b>Net Promoter Score</b>	¿Recomendarías comprar en la web de este supermercado?	8
<b>CES</b>	<b>Customer Easy Score</b>	¿Es fácil comprar en esta web de supermercado (según tus expectativas) ?	9
<b>CA</b>	<b>Customer Advocacy</b>	¿Este supermercado vela sólo por sus intereses o se preocupa por los tuyos?	7

**Net Promoter Score (NPS): 8***¿Recomendarías comprar en la web de este supermercado?*

- Es posible crear y guardar listas de la compra y pedidos anteriores.
- Amplia franja de horarios para la entrega. Entrega en 24h.
- Extenso catálogo de productos, con su marca blanca además de marcas exclusivas con los mismos precios que en centros comerciales físicos.

**Customer Easy Score (CES): 9***¿Es fácil comprar en esta web de supermercado (según tus expectativas)?*

- Proceso de compra muy sencillo con dos únicos pasos, carrito y pago.
- El catálogo de productos es muy clarificador.
- Control absoluto del usuario del carrito de la compra.

**Customer Advocacy (CA): 7***¿Este supermercado vela solo por sus intereses o se preocupa por los tuyos?*

- Cuenta con bastante ayuda para el usuario acerca de cómo realizar la compra.
- Se avisa al usuario de que los precios y descuentos del anterior pedido pueden haber variado y que se mostrarán actualizados para el siguiente pedido.
- Existe un cupón de descuento para la primera compra online, aunque si se supera un importe mínimo de 90 €.
- Las compras son sin gastos de envío pero cuando se han superado los 120 €, lo cual resulta un tanto excesivo (para clientes del Corte Inglés serían los 100 €).

## Carta a Hipercor

A la atención de canal web de Hipercor:

Hipercor es un gran supermercado online gracias a su buen sistema de navegación, a la correcta visualización de su catálogo de productos y a su sencillo proceso de compra. Por otro lado, el sistema de filtros lateral (sección, categoría, marcas) que utiliza cuando muestra los resultados de búsqueda mejora en gran medida la experiencia de usuario al afinar la búsqueda.

El hecho de tener que introducir necesariamente el código postal o los datos de registro/login simplemente para poder navegar por la web resulta bastante incómodo. Otros puntos mejorables serían el sistema de contacto, ya que tan solo ofrece la posibilidad de llamadas telefónicas a teléfonos no gratuitos para realizar cualquier consulta, así como despejar la sobrecarga informativa y de banners que aparecen en la home. También cabe destacar negativamente el exceso de ventanas emergentes que se utilizan en las interacciones.

En general, es una web muy recomendable para realizar la compra online ya que dispone de una gran variedad de productos de todo tipo de precios y marcas y un proceso de compra sencillo e intuitivo a pesar del elevado precio que supone realizar una compra sin gastos de envío.

