



# SIMPLY

<https://www.simply.es/compra-online>

Supermercado online y offline de ámbito nacional

*“Aunque con detalles mejorables, se considera la mejor usabilidad de la comparativa”*

UX Observatorio  
ON Nacional de UX  
Analizado en Noviembre de 2015

CX: ★★ ★

Líderes en  
Experiencia de Cliente

8,81 RWD 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

Simply es un supermercado online sin sorpresas ni alardes, todo está donde debe.

El proceso de registro es rápido, los menús son fáciles y cortos, el buscador intenta anticiparse a lo que escribimos y podemos ver en todo momento lo

que tenemos en la cesta sin abandonar el flujo de la compra.

Haciendo honor a su nombre, nos ofrecen la experiencia de compra más sencilla.



Página de inicio de Simply.



# Ranking 1<sup>o</sup> de 10

## Ranking

Tras el análisis heurístico realizado, este supermercado queda situado en la 1ª posición de entre los 10 supermercados analizados, con una puntuación media de 8,81. Por tanto, es el que mayor nota saca en Sirius.

## Aspectos de mayor relevancia

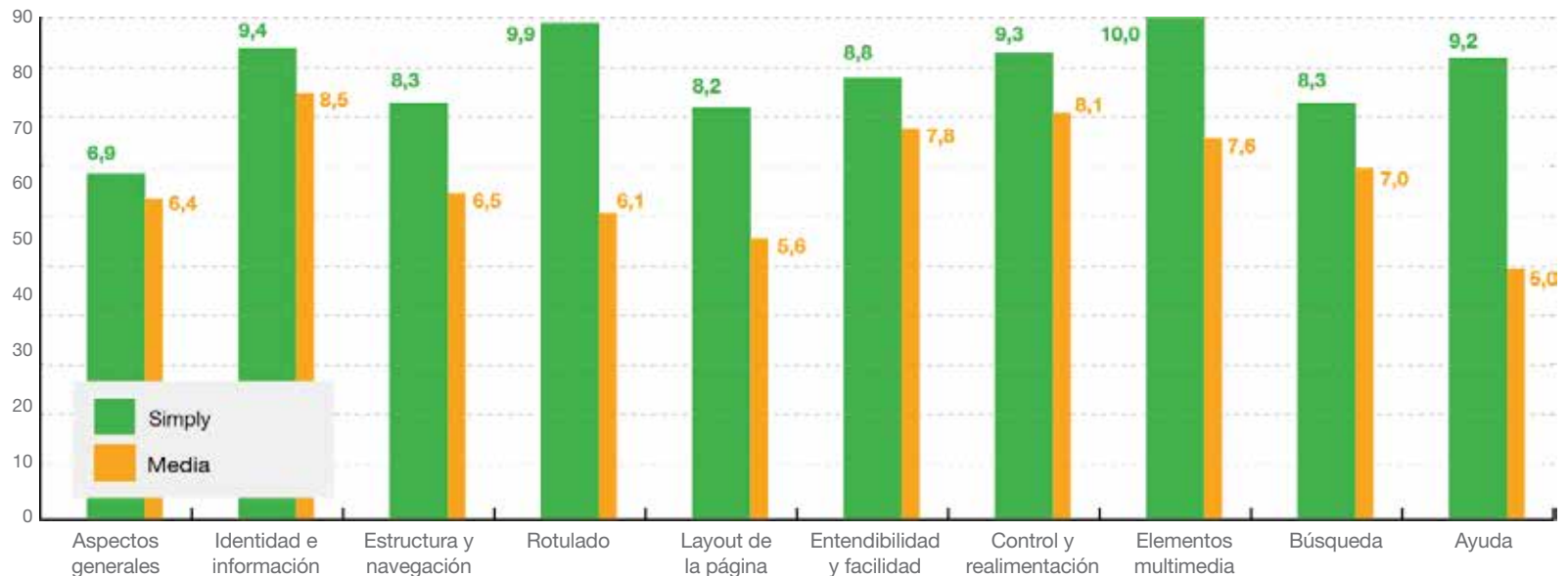
- Destaca en varios aspectos: rotulado, ayuda, búsqueda, claridad de la navegación y uso de Ajax y elementos multimedia.
- La caja de búsqueda es especialmente fácil de usar y precisa.
- El proceso de registro es fácil, corto y lógico; empieza por preguntar el código postal.
- Layout responsive: fácil de usar desde móvil o tablet.
- Algunos aspectos mejorables son, por ejemplo, el scroll infinito dificulta llegar al pie de página, y las ofertas vienen sin precio. Son detalles que dificultan la experiencia de compra.

## Diagnóstico en menos de 10 palabras



*Aunque con detalles mejorables, se considera la mejor usabilidad de la comparativa*

## Resultado test Sirius



Puntuación Test Sirius: **8,81**

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





## Fortalezas / Puntos de valor

- Destaca en varios aspectos: rotulado, ayuda, búsqueda, claridad de la navegación y uso de ajax y elementos multimedia.
- La caja de búsqueda es especialmente fácil de usar y precisa.
- El proceso de registro es fácil, corto y lógico; empieza por preguntar el código postal.
- Layout responsive: fácil de usar desde móvil o tablet.



## Debilidades / Puntos de mejora

- El scroll infinito dificulta llegar al pie de página.
- En las ofertas es necesario entrar en la ficha de producto para ver el precio.
- El rotulado de las FAQ es mejorable (Figura 1).
- No hay un sistema para introducir la lista completa que permita ahorrar tiempo, tal y como tienen otros supermercados.
- Algunos aspectos mejorables son, por ejemplo, el scroll infinito dificulta llegar al pie de página, y las ofertas vienen sin precio. Son detalles que dificultan la experiencia de compra.



Figura 1.

## Calificación general CX: “Líderes en experiencia de cliente”

<b>NPS</b>	<b>Net Promoter Score</b>	¿Recomendarías comprar en la web de este supermercado?	9
<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): 9

*¿Recomendarías comprar en la web de este supermercado?*

Web totalmente recomendable para hacer la compra.

- Con un sistema sencillo, agradable visualmente y adaptable a cualquier dispositivo, la experiencia de compra es impecable, excepto por algunos detalles secundarios.
- La búsqueda de productos es especialmente simple y efectiva.

### Customer Easy Score (CES): 9

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

Es muy fácil comprar en la web de Simply.

- Cualquiera que haya comprado anteriormente en un supermercado online apreciará la sencillez al comprar en Simply.

### Customer Advocacy (CA): 7

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

Este supermercado cuenta con los intereses del usuario.

- Aunque las zonas de reparto están limitadas a Zaragoza, Bilbao y Teruel, el funcionamiento es el esperado en todo momento.
- Es fácil introducir cupones y descuentos.
- El uso de ajax es un acierto, en especial al añadir productos y operar con el carro de la compra.
- La adaptación multidispositivo está cuidada al detalle, y los efectos hover de la versión de escritorio no se echan de menos en otros dispositivos, están bien resueltos.
- La caja de búsqueda es simple y muy efectiva, cumple con las expectativas aunque la semántica tiene margen de mejora.

# Carta al Supermercado

## Carta a Simply

Con una web tan cuidada a nivel de usabilidad, es un placer hacer la compra en Simply. Tiene lo que necesita un supermercado online, todo está donde se espera y se usa intuitivamente. La ayuda es concisa y utiliza vídeo para explicar los procesos.

Aunque tiene algunos (pocos) detalles mejorables, la experiencia de compra está por delante de los demás. La maquetación es muy clara, y funciona perfectamente en cualquier dispositivo.

Una web totalmente recomendable, que por desgracia aún sólo funciona en zonas muy concretas. Esperamos que puedan ampliar el servicio online al más zonas.

**UXON**  
Observatorio  
Nacional de UX

