



# ULABOX

www.ulabox.com

Supermercado online y offline de ámbito nacional

*“Supermercado puramente online cuya apuesta es sustituir al súper de toda la vida”*

UX Observatorio  
ON Nacional de UX  
Analizado en Noviembre de 2015

CX: ★★ ★

Líderes en  
Experiencia de Cliente

8,33 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

Denominándose a sí mismo como el “Antisúper”, Ulabox es un supermercado nacido en Internet, sin tiendas físicas y con una propuesta de valor muy clara: “hacer la vida más fácil al usuario ahorrando tiempo y dinero” y que pone de manifiesto tanto en su diseño fresco y novedoso como en todas sus interacciones.

Este site que, tras el estudio realizado, ocupa una muy buena posición entre todos los supermercados analizados, destaca sobre todo por la buena

presentación de un amplio y diverso catálogo de productos así como por la completa sensación de control y feedback que proporciona al usuario.

Como líder en experiencia de cliente, Ulabox hace partícipe al usuario de cualquier sugerencia, necesidad o comentario que puedan ayudar a mejorar, así como proponer productos que no forman parte de sus catálogo. Como lado negativo, Ulabox suspende en el reparto de productos frescos ya que solo abarca el área metropolitana de Barcelona.



Página de inicio de Ulabox.



# Ranking 4<sup>o</sup> de 10

## Ranking

Tras el análisis heurístico realizado, este supermercado queda situado en la 4ª posición de entre los 10 supermercados analizados, con una puntuación media de 8,33.

## Aspectos de mayor relevancia

- Ulabox, en general, obtiene buenas puntuaciones en el test, la mayor parte por encima del 8 y ligeramente por encima de la media.
- Destaca en el rotulado y visualización de productos, el control y feedback del usuario, además de por contar con un estupendo sistema de búsqueda.
- Flaquea en el layout de página.
- Los menús, con demasiados subelementos, se despliegan con tanta facilidad al pasar el ratón que puede resultar bastante caótico (Figura 1).

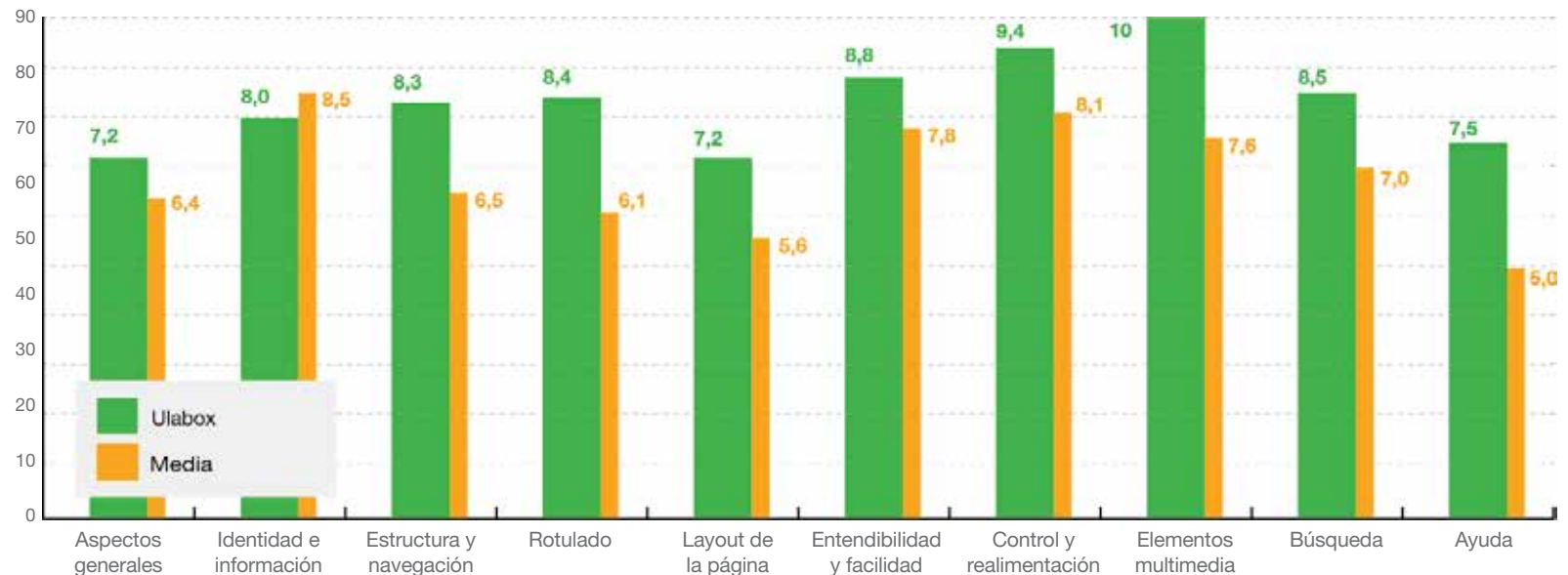
## Diagnóstico

en menos de 10 palabras



*Supermercado puramente online cuya apuesta es sustituir al súper de toda la vida*

## Resultado test Sirius





## Fortalezas / Puntos de valor

- Sistema de registro muy sencillo.
- Clara propuesta de valor del producto.
- Sistemas de contacto muy completos.
- El proceso de compra es rápido y sencillo.
- Sistema de búsqueda muy eficaz con resultados muy completos.
- Site con diseño responsive.
- Visualización y explicación del catálogo de productos completa y detallada.
- Control absoluto del usuario del carrito de la compra.
- Cuenta con infinidad de filtros, por categorías, tiendas, marcas, etc...
- Destaca en el feedback que recibe el usuario.



## Debilidades / Puntos de mejora

- El menú de la home con las categorías de productos resulta caótico y desorienta al usuario al ser desplegado.
- La validación de campos en formularios es posterior al envío (Figura 2).
- No hay indicación de los datos obligatorios en formularios.

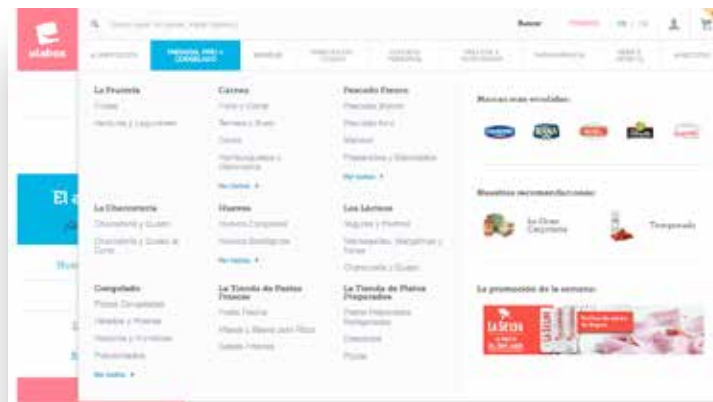


Figura 1. Despliegue de la pestaña “Frescos, frío y congelado” al pasar el ratón por encima del menú de navegación.



Figura 2. La información sobre cómo se ha de rellenar el campo contraseña aparece una vez que el formulario ha sido enviado.



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

<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?*

Web totalmente recomendable para hacer la compra.

- La atención al cliente es rápida y eficaz.
- Ofrece la posibilidad de modificar el pedido realizado hasta una hora concreta.
- Propone ofertas y cupones ahorro en la selección de determinados productos.
- Cuenta con un catálogo de gran variedad de productos.

### Customer Easy Score (CES): 9

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

Resulta muy sencillo comprar en la web de Ulabox.

- Hace sugerencias relacionadas con los productos que compras (venta cruzada, productos que otros usuarios también compraron...).
- Mensajes muy claros sobre temas fundamentales : "Envío gratis a partir de 59€." "En 24 horas en tu casa." "Compromiso de servicio.11.500 productos y 1.500 marcas".

### Customer Advocacy (CA): 7

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

Ulabox tiene en cuenta los intereses del usuario.

- Amplia franja de horarios para la entrega.
- Avisos activos de ofertas al correo así como de la caducidad de las mismas.
- El feedback y control por el usuario es realmente estupendo.
- Permite proponer nuevos productos que no están incluidos en su catálogo.
- Secciones especiales dedicadas a productos ecológicos, sin gluten, comidas del mundo...

## Carta a Ulabox

Ulabox es un buen sitio para realizar la compra online, sobre todo, gracias al uso de un lenguaje muy cercano al usuario y a un proceso de compra realmente sencillo. Supone una gran apuesta por la compra online. Se destaca positivamente la atención al cliente, la variedad de productos con que cuenta, así como la claridad y explicación de todo el catálogo.

Debería ser mejorable la parte del menú principal de navegación cuando, al hacer hover con el ratón, la gran cantidad de subelementos y la rapidez con que se despliegan puede resultar desconcertante para el usuario.

En general, felicitar por el proyecto y animar a abarcar la parte del reparto de productos frescos a todo el país ya que es un aspecto que podría limitar el número de usuarios.

