**Jak zwiększyć konwersję w aplikacji mobilnej o 84%? Case study Ceneo.pl**

**Jak zoptymalizować i uspójnić ze sobą aplikacje mobilne na trzy różne systemy operacyjne? Co zrobić, aby zmiany przełożyły się na korzystne wyniki biznesowe? „Stawiamy na User Experience!”, czyli słów kilka o współpracy poznańskiej agencji Symetria z Ceneo.pl.**

Ceneo.pl to jeden z najpopularniejszych serwisów e-commerce w Polsce . Umożliwia on szybkie i łatwe wyszukanie produktów, a następnie porównanie ich cen w wielu sklepach. Już od dłuższego czasu Ceneo.pl oferowało swoim użytkownikom aplikacje mobilne, przeznaczone na najpopularniejsze systemy operacyjne.

Wspomniane aplikacje zostały stworzone przez różne zespoły projektowe i w różnym czasie – w efekcie były one niespójne, zarówno w aspekcie funkcjonalnym, jak i graficznym.

Ceneo.pl postanowiło więc przeprowadzić redesign aplikacji, aby odświeżyć interfejs, wyeliminować błędy oraz uspójnić jej wygląd na różnych urządzeniach oraz systemach operacyjnych. Projekt ten został powierzony poznańskiej agencji Symetria.

**Dobry produkt rodzi się w… trakcie badań**

Symetria już na wstępnym etapie zaproponowała metodykę prac w duchu user-centered design (UCD). Projekt poprzedzony był więc szeregiem badań, których celem było poznanie użytkownika Ceneo – jego potrzeb, wymagań oraz problemów, z którymi się borykał w trakcie korzystania z aplikacji.

Na bazie danych ilościowych oraz jakościowych sformułowano główne priorytety i założenia projektu. Znając kontekst i sposób użycia aplikacji Ceneo.pl, Symetria postanowiła zwrócić uwagę przede wszystkim na mechanizmy wyszukiwania, filtrowania i sortowania elementów, czyli na proces dotarcia do preferowanego produktu.

**Multiplatform design**

Po etapie badawczym, nadszedł czas na projekt funkcjonalny aplikacji. Jednym z największych wyzwań w trakcie projektowania było stosowanie się do wytycznych producentów systemów operacyjnych (UI Guidelines). Każdy producent udostępnia własne wytyczne dotyczące projektowania, co przy kilku systemach operacyjnych może skutkować dużym zróżnicowaniem w wyglądzie aplikacji (a tego chciano uniknąć).

Za przykład może tu posłużyć opcja szybkiego uruchomienia wyszukiwarki. W Androidzie i iOS została ona umieszczona w bocznym menu. W przypadku Windows Phone’a nie było możliwości opracowania menu bocznego, zastosowano więc ikonkę wyszukiwarki w rogu interfejsu.

Za inspirację dla nowego, spójnego ekranu głównego dla wszystkich aplikacji posłużył ekran startowy na iPhone’a, który został najlepiej oceniony podczas badań z użytkownikami.

Symetria zaprojektowała najważniejsze ekrany aplikacji (ekran startowy, ekran kategorii oraz ekran produktu), co stanowiło fundament do dalszych działań dla Ceneo.pl. Na ich bazie powstały nowe, ulepszone wersje aplikacji na systemy Android, iOS, Windows Phone.

Jak mówi Tomasz Kaczmarek, UX Specialist w Symetrii: *„Współpraca z Ceneo.pl była jednym z pierwszych projektów tego typu. Do tej pory nie mieliśmy sytuacji, w której w ramach jednego projektu pracowalibyśmy nad więcej niż jedną aplikacją mobilną serwisu. W tym przypadku było ich aż 4, każda zupełnie inna, cechująca się charakterystycznymi dla danego systemu operacyjnego elementami. W związku z tym kwestia uspójnienia aplikacji wydawała się sporym wyzwaniem, z którym myślę, że poradziliśmy sobie całkiem nieźle. Wypracowane na bazie analiz i badań projekty wychodzą maksymalnie naprzeciw potrzebom użytkowników jednocześnie realizując cele biznesowe Ceneo.”*

**Ergonomia przede wszystkim**

Nowa aplikacja Ceneo.pl to nie tylko zmieniony, przejrzysty interfejs. Zadbano także o np. bardziej wyeksponowany dostęp do skanera kodów kreskowych, czy też kategorii.

W nowej aplikacji oferty wyświetlają się użytkownikowi od razu na pierwszej zakładce strony produktu. Poskutkowało to lepszą widocznością ofert, zdjęcia produktu są większe, a obsługa – bardziej intuicyjna.

Użytkownicy, którzy korzystają z aplikacji po raz pierwszy, mogą skorzystać z prostego przewodnika, który pokazuje sposoby i zalety korzystania z aplikacji (ang. Onboarding). Mechanizm ten ułatwia użytkownikom poznanie dostępnych funkcjonalności oraz uczy ich obsługi interfejsu.

**Czy warto było wprowadzać zmiany?**

Jako pierwsza ukazała się aplikacja na Androida – we wrześniu 2013 r. Później swoje premiery miały wersje na iOS (iPhone) oraz Windows Phone.

Już od daty premiery nowej aplikacji użytkownicy bardzo pozytywnie wypowiadali się na jej temat (średnia ocena w Google Play: 4,3/5) . Wśród zalet wskazywano m.in. płynne działanie, łatwiejszą nawigację czy atrakcyjny wizualnie interfejs.

Pozytywny efekt zmian potwierdzają nie tylko zadowoleni użytkownicy, ale i statystyki. Porównując dane dotyczące aplikacji Ceneo.pl za wrzesień 2013 (poprzednia wersja) oraz październik 2013 (wersja opracowana przez Symetrię) dostrzec można wyraźny wzrost wskaźników efektywności aplikacji.

Wśród najważniejszych współczynników warto wymienić wzrost liczby aktywnych użytkowników o 15,23% (system Android), uruchomień aplikacji (iPhone) o 51%, a także spadek współczynnika odrzuceń o 16,23% (Windows Phone). Konwersja, mierzona jako stosunek przejść na zewnętrzne strony sklepów internetowych względem uruchomień aplikacji, wzrosła na iPhonie aż o 84%! Co ważne, poprawa statystyk dotyczy wszystkich wersji aplikacji, a użytkownicy częściej i chętniej używają porównywarki Ceneo na swoich urządzeniach mobilnych.

**Podsumowanie**

Jak mówi Joanna Heine, Kierownik Działu Rozwoju Produktów Ceneo.pl: *„Projekt jednoczesnej przebudowy naszych najważniejszych aplikacji mobilnych okazał się sporym wyzwaniem, dlatego postanowiliśmy zaprosić do współpracy sprawdzonego Partnera, jakim jest Agencja Symetria. Dzięki profesjonalnemu podejściu do analizy stanu naszych aplikacji, badań z użytkownikami oraz projektowania nowej nawigacji i wyglądu ekranów, udało się wspólnie stworzyć naprawdę dobry produkt.”*

Na bazie materiałów przygotowanych przez Agencję nad projektem pracował zespół programistów, grafików i analityków Ceneo.pl. „*W efekcie udało się wydać nowe wersje aplikacji, których wyniki biznesowe okazały się lepsze niż oczekiwaliśmy początkowo. Nowe aplikacje Ceneo.pl na iPhone’a, Androida i Windows Phone są bardzo pozytywnie oceniane przez użytkowników. Jesteśmy bardzo zadowoleni z efektów tego przedsięwzięcia i wkrótce, do projektów przygotowanych przez Agencję Symetria, chcemy przystosować kolejne aplikacje mobilne Ceneo.pl”* – dodaje Heine.