



# Ako objektívne merať spokojnosť s mobilnou aplikáciou

18.10.2023

Júlia Dinková / O2 Slovakia, Július Loman / Alanata

Public – Non-confidential



## O2 Slovakia

#pretozenamzalezi

Sme telekomunikačným operátorom, ktorý presadzuje jednoduchosť, transparentnosť a férovosť nielen v mobilnej komunikácii, ale aktívne sa zapája aj do dôležitých spoločenských tém. So svojim portfóliom produktov sa snažíme systematicky meniť zaužívané pravidlá mobilnej komunikácie. Aj vďaka tomu sme tu už 16 rokov a v súčasnosti prinášame naše služby pre vyše 2,36 milióna zákazníkov.

Počet aktívnych SIM kariet  
medziročne vzrástol na vyše

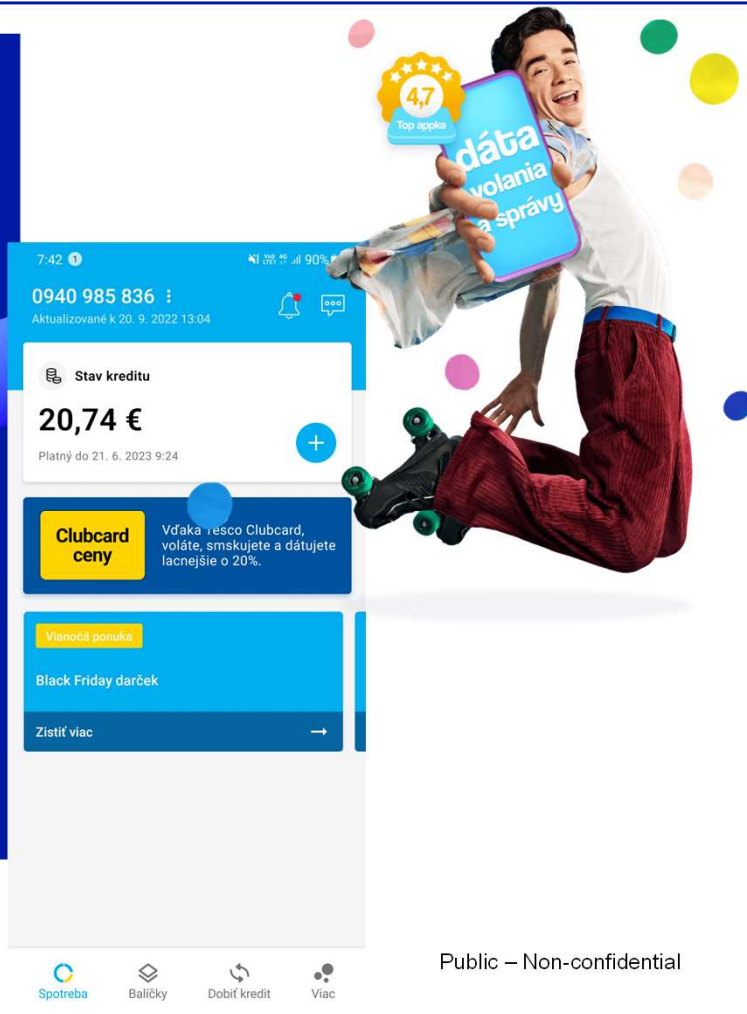
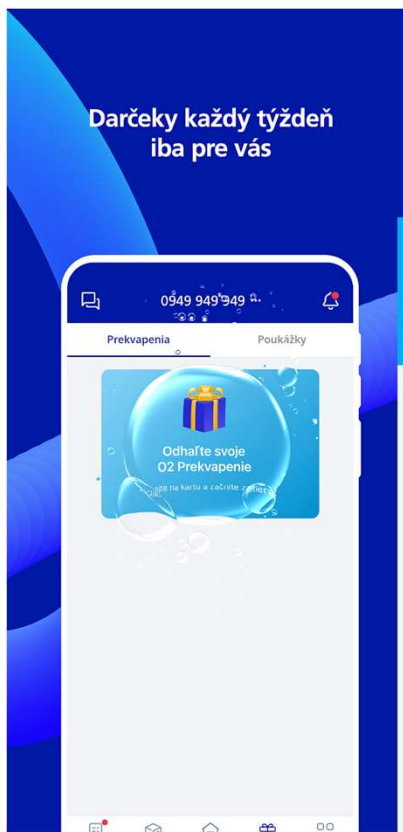
**2.36** milióna

Predstavuje to nárast o 2 %





# Pretože nám záleží, máme 3 mobilné aplikácie 😊 O2, Radosť a Tescomobile



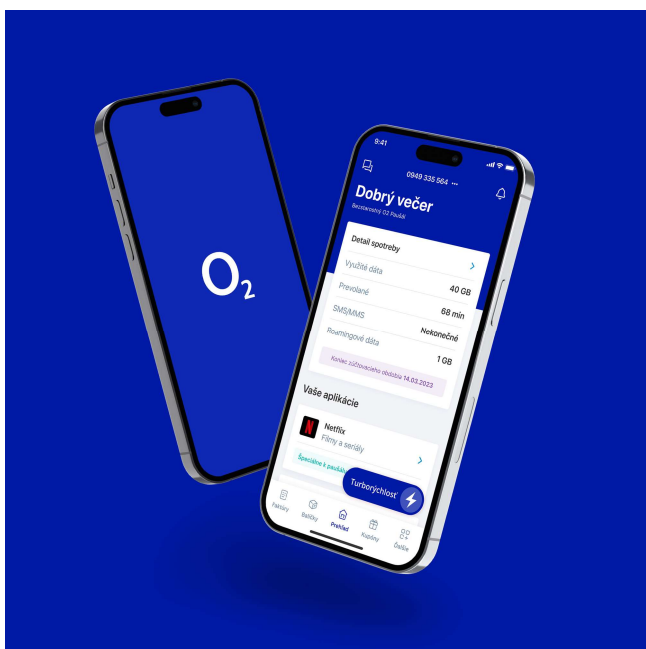
3 aplikácie = 1 platforma

Spravovať tri aplikácie so sebou nesie nielen zvýšenú prácnosť ale aj prináša to aj benefity (napríklad pri zdieľaní kódu a vedomostí/skúseností).



Júlia Dinková

Product owner mobilnej platformy, O2 Slovakia

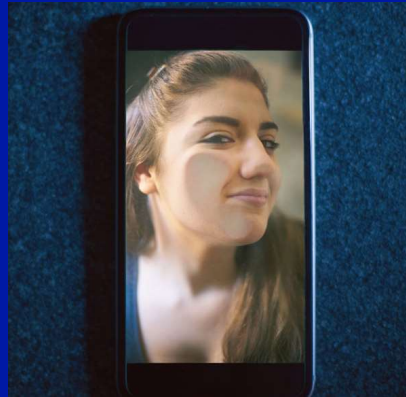


Spokojnosť zákazníka je pre mňa prioritou

V O2 pracujem od roku 2009 a prešla som si rôznymi pozíciami na strane biznisu a IT. Všetky mali v náplne práce digitálne kanály – eshop, selfcare, aplikáciu.

Od júla tohto roku som spojila moje skúsenosti z biznisu a IT v roli Product ownera, kde sa ako crossfunkčný tím, zložený z expertov v rôznych oblastiach od service designu až po development, staráme o mobilnú platformu a o „look and feel“ O2 aplikácie.

# 2 Prečo je meranie digital user experience nevyhnutné?



## Zákazníci sú nároční

- majú vysoké očakávania vytvorené skúsenosťou s najlepšími (Google, Amazon)
- vedia sa sťažovať a nechávajú negatívne hodnotenia
- ak nie sú spokojní, prejdú ku konkurencii





# Čo ovplyvňuje digital user experience?



Dostupnosť



Odozva



Chyby



User flow



Usability



# Ako odmeriame spokojnosť s aplikáciou?



Public – Non-confidential

O  
2

Na meranie spokojnosti môžeme použiť viacero nástrojov a metód



**dynatrace**

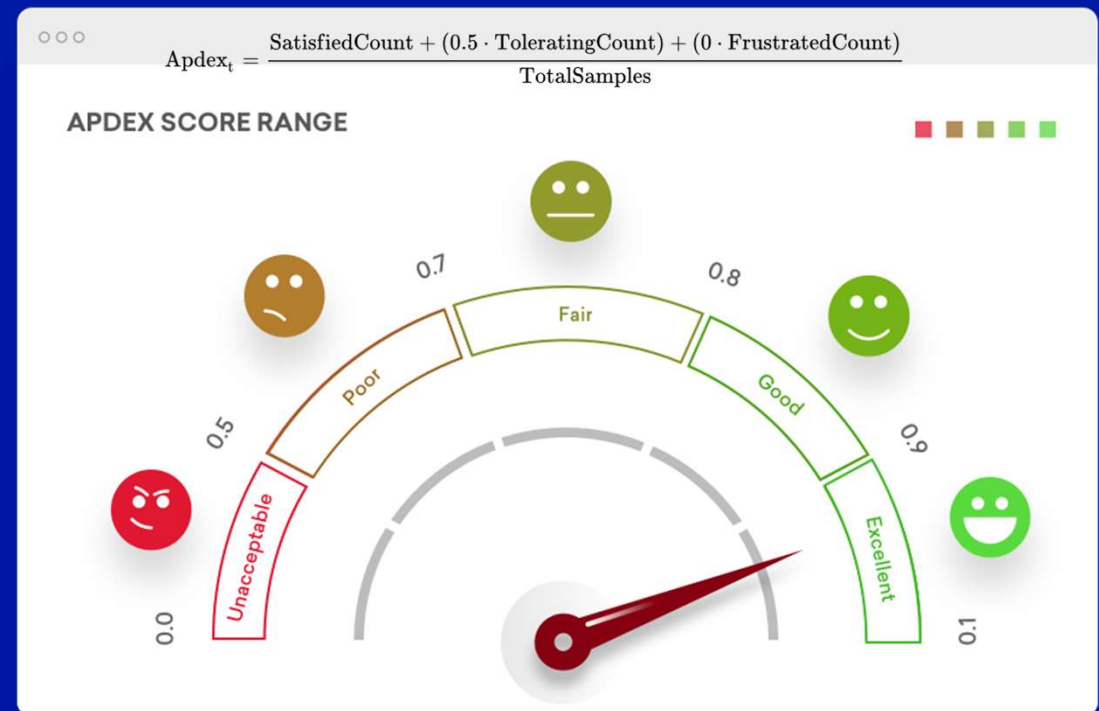


## Dynatrace má APDEX

Metrika pre "Spokojnosť"  
nad interakciou v aplikácii

Vážený priemer zohľadňuje

- Odozvy aplikácie
- Chyby ovplyvňujúce používateľa



## APDEX nestačí

Zajíma nás nielen spokojnosť nad interakciou ale aj spokojnosť používateľa so **session** a s aplikáciou ako celkom.

### USER EXPERIENCE SCORE zohľadňuje aj :

- Rage tapping
- Crashe

User sessions > Session details


Session started by [redacted] on Oct 10, 2023 - 07:01.  
This session consumed 1 user session of your licensed quota [E](#).


mobile action or event | mobile errors and annoyances

#### Events and actions

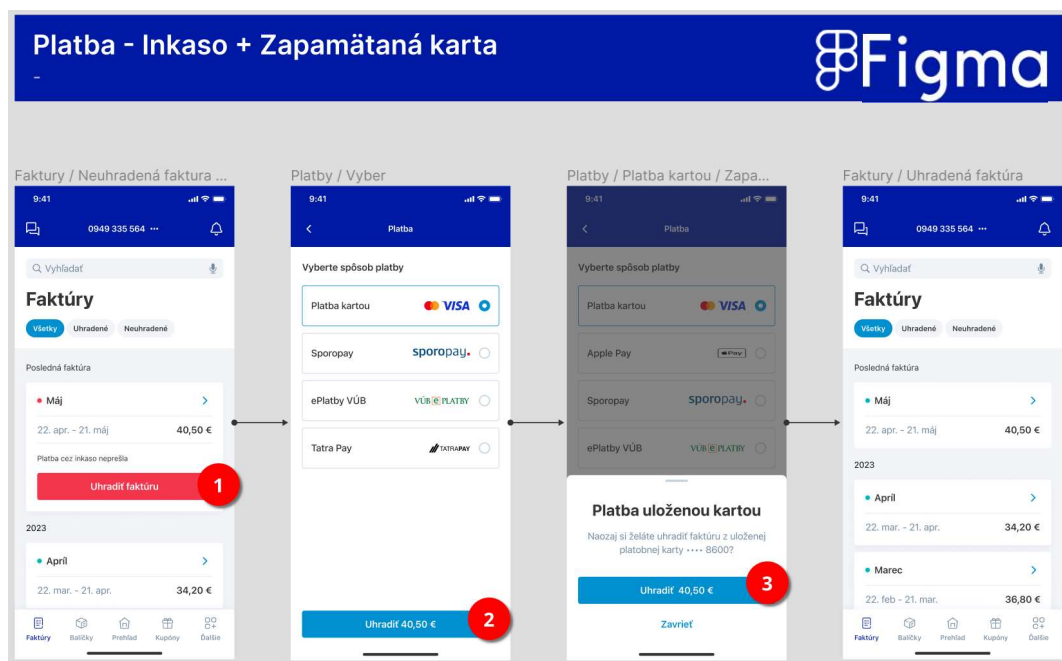
Time	Type	Events and Actions	Duration	Errors and annoyances	Apdex rating	Details
07:01:19	Mobile Action	dashboard / Spotreba	16.4 s	-	Frustrating	⌵
07:01:19	User Tag	[redacted]	-	-	-	⌵
07:01:21	Mobile Action	Touch on Prehľad	0 ms	-	Satisfying	⌵
07:01:23	Mobile Action	Touch on Prehľad	1 ms	-	Satisfying	⌵
07:01:27	Mobile Action	Touch on Prehľad	1 ms	-	Satisfying	⌵
07:01:28	Mobile Action	notification / Overte svoju e-mailovú adresu	11 ms	-	Satisfying	⌵
07:01:48	Error	timeout	-	1	-	⌵
07:02:15	Rage Tap	MainActivity	-	1	-	⌵

 93.9 % User experience score  
Satisfying sessions

 5.6 % User experience score  
Tolerable sessions

 0.5 % User experience score  
Frustrating sessions

Ak chceme vedieť, či je zákazník spokojný, musíme zbierať správne dáta a vedieť ich vyhodnocovať.



## Návrh

- Identifikovať a popísať interakcie (ideálne vo fáze dizajnu)
- Zamerať sa na kľúčové oblasti

## Implementácia

- Zachytiť chyby biznisové aj technické
- Merať odozvy a iné metriky (Rage Tap)

## Analytika

- Vyhodnocovanie Apdex, user experience score, chyby, crashe.
- Segmentácia a správanie používateľov

## Čo keď zistím vďaka Dynatrace, že náš zákazník je frustrovaný 😞

---

1

Ak je problém technologického rázu, Dynatrace ho presne identifikuje a ukáže príčinu. Následne vieme problém vyriešiť.

2

Ak ide napríklad o problém s usability, Dynatrace nám pomôže nájsť zdroj frustrácie alebo nás aspoň nasmerovať. Vieme potom použiť iné nástroje na zber spätnej väzby aby sme problém správne identifikovali a vyriešili.

Po nasadení zmien mám ihneď k dispozícii dáta či zmena pomohla.

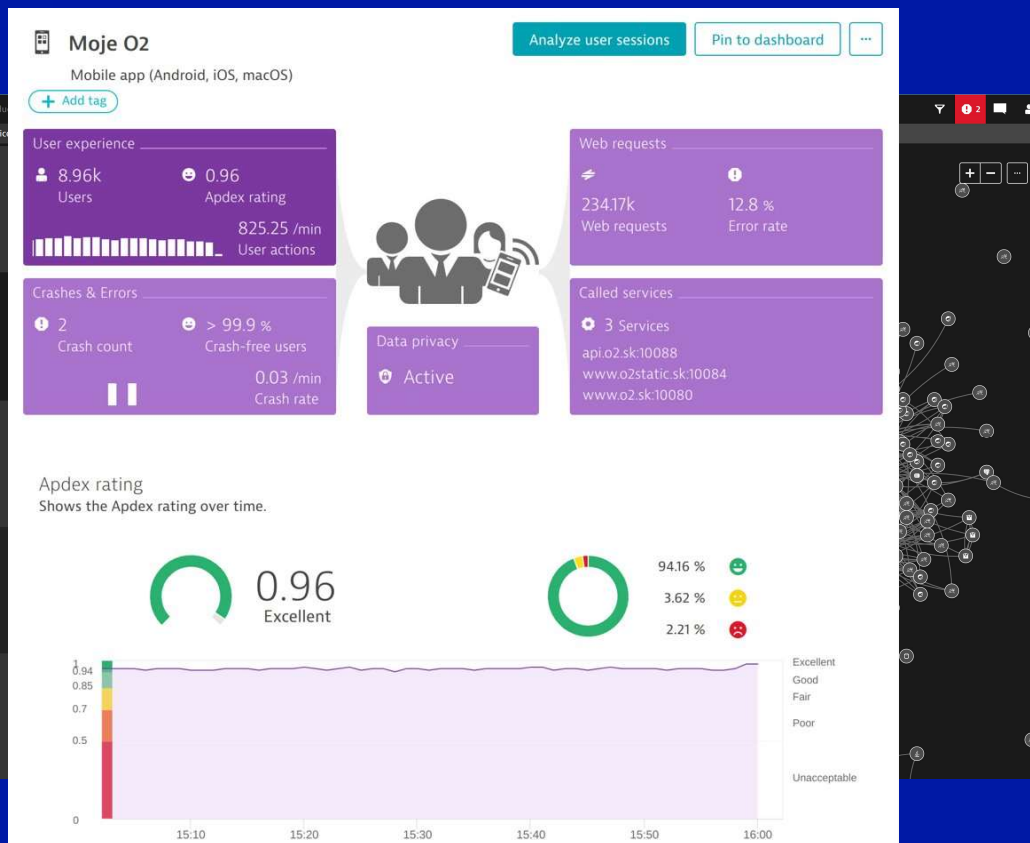
A takto postupne zlepšujeme spokojnosť use case, po use case a meníme zákazníkov na usmiatych 😊

A large school of fish swimming in clear blue water, with a person's silhouette in the foreground reaching out towards them. The fish are of various species, including some with yellow and black stripes. The scene is set in a large aquarium or oceanarium.

# Dynatrace v O2



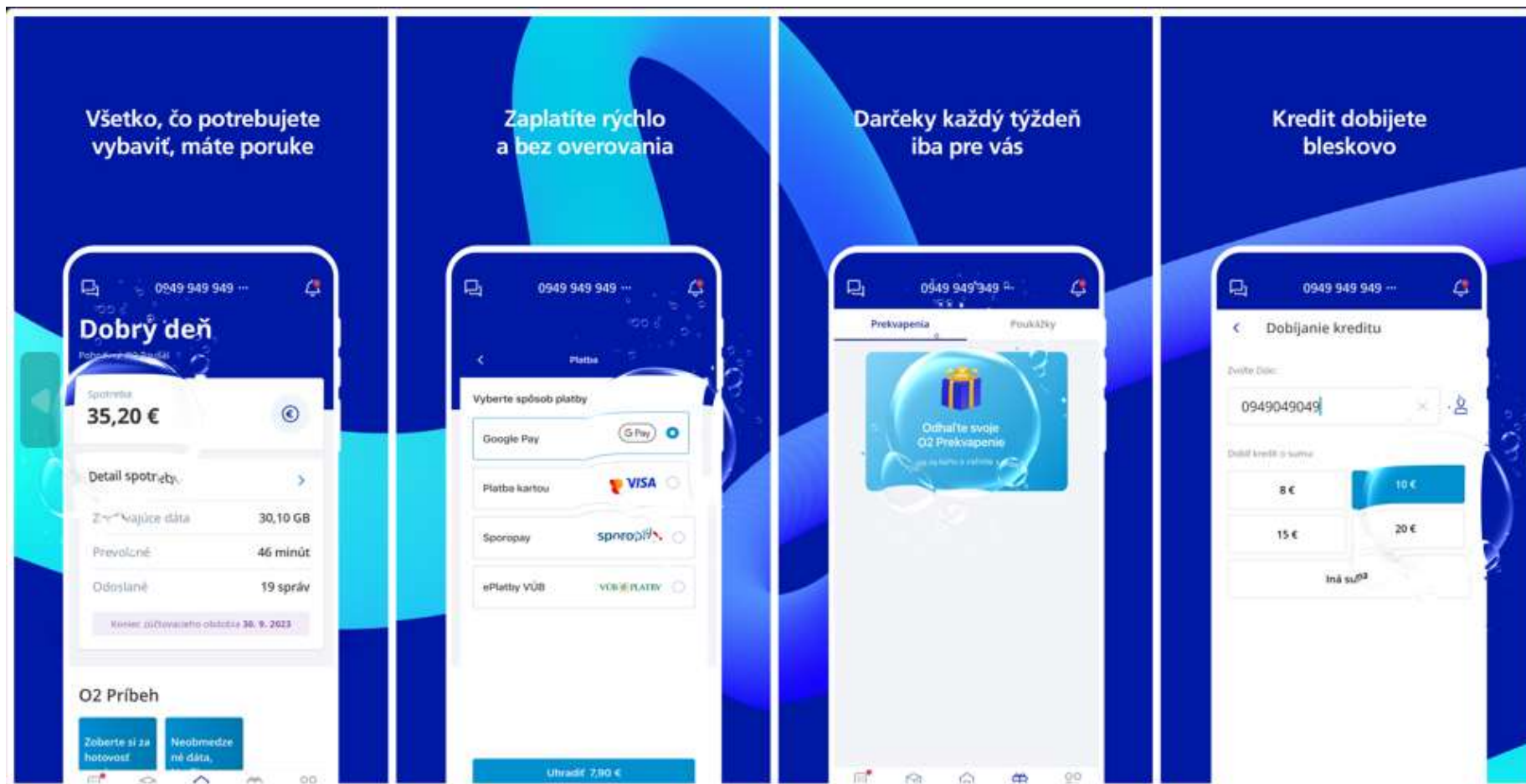
# Dynatrace v O2 Slovakia



- Od roku 2018 nástroj pre IT ops
  - Monitoring
  - Diagnostika problémov
  - Web user experience
- Od roku 2021 aj mobilné aplikácie
  - O2
  - Radost'
- Od roku 2023 aj pre biznis O2 aplikácie

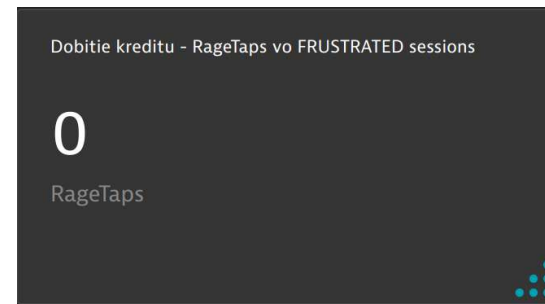
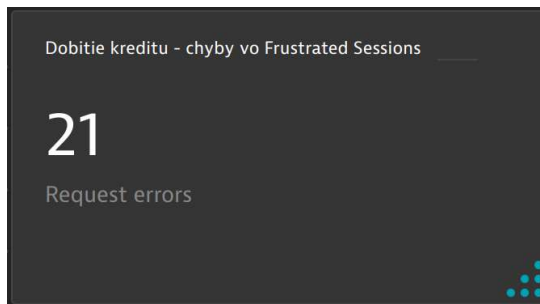
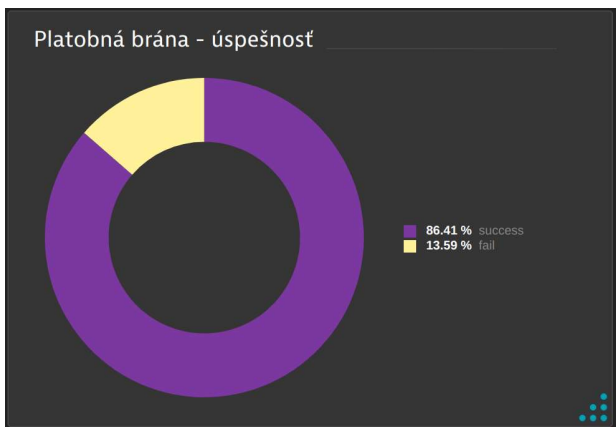
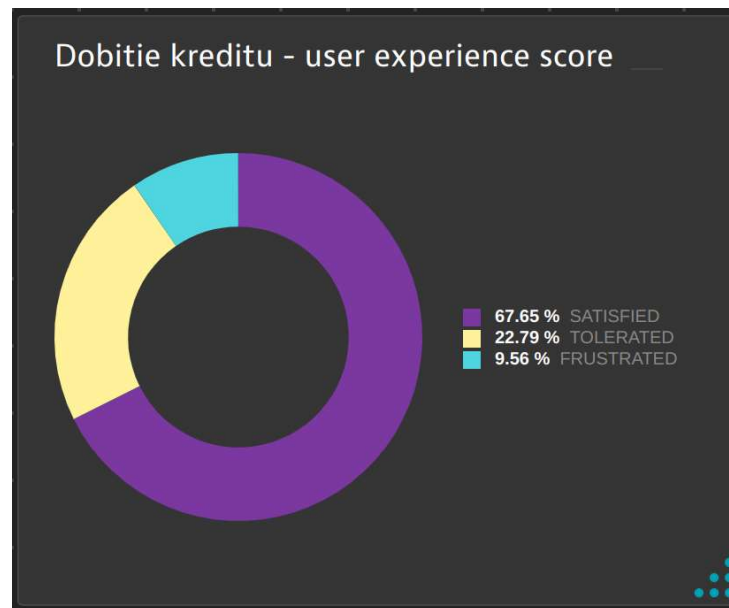
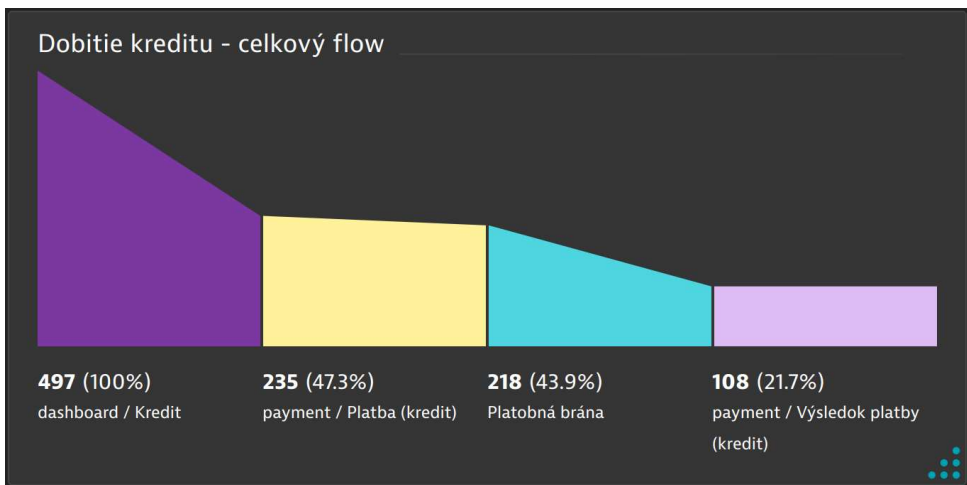


## Klíčové interakcie v O2 aplikácii





# Use case – Dobíjanie kreditu







ĎAKUJEM