

Folleto interactivo

Domine el momento móvil



Cree aplicaciones móviles que promueven la fidelidad por ofrecer una gran experiencia al usuario.



Mejore las expectativas de los usuarios



53%

desinstalan o eliminan la aplicación móvil cuando deja de responder o se bloquea.¹

Mejore las expectativas de los usuarios

49%

esperan que una aplicación móvil responda en 2 segundos como máximo.¹

highspeed



Mejore las expectativas de los usuarios

36%

dejan de usar aplicaciones móviles porque consumen mucha energía de la batería.¹

¹ Dimensional Research, "Mobile App Use and Abandonment", enero de 2015.

Deles una gran experiencia o le darán las espaldas.



¿Qué desean los usuarios? ¡Todo, y ahora!

No necesita el informe de un analista para saber que ha habido un gran cambio en la manera en que la gente usa aplicaciones móviles. Es solo mirar a su alrededor. La gente usa aplicaciones móviles para todo. Y las usan en cualquier lugar. Y no tienen paciencia con aplicaciones móviles que no funcionan como se espera.

Sin embargo, estudios recientes presentan números concretos sobre este cambio de mentalidad en lo que se refiere a la movilidad. La investigación muestra que:

- 50 por ciento de los adultos que viven en los EE. UU. ahora usan el teléfono mientras hacen compras, 48 por ciento en el automóvil, 37 por ciento en el transporte público; 39 por ciento admiten que lo usan en el cuarto de baño.²
- Más del 60 por ciento de los adultos que viven en los EE. UU. acceden a contenido en línea usando sus teléfonos por lo menos una vez al día.³

Y el nuevo estudio de Dimensional Research⁴ muestra que la experiencia de usuario lo es todo. Afecta no solo al éxito de la aplicación misma, como también la imagen de la marca y los negocios:



69%

dicen que los problemas con aplicaciones móviles han hecho que decayera su opinión sobre la **empresa** que creó la aplicación.

² Forrester: “US Mobile Mind Shift Online Survey”, tercer trimestre de 2013.

³ Forrester: “European Technographics Online Benchmark Survey”, 2013.

⁴ Dimensional Research, “Mobile App Use and Abandonment”, enero de 2015.

Forrester lo llama el “momento móvil”: ese instante entre la descarga de la aplicación móvil y el momento en que el usuario decide si le encanta o la odia. Si desea que sus aplicaciones tengan éxito, necesita dominar el momento móvil. Esto significa que es hora de empezar a mensurar y supervisar las aplicaciones móviles con eficiencia.

Medición de aplicaciones móviles: ¿Cuál es el mejor enfoque?

Hay muchas herramientas disponibles que miden diferentes aspectos de la experiencia de usuario, pero la mayoría proporciona una visión incompleta o inexacta.

HP diseñó su software de supervisión móvil, HP AppPulse Mobile, para seguir tres principios fundamentales:

- **Medir** desde el punto de vista del usuario, totalmente y en tiempo real, y medir todo lo que afecta la experiencia de usuario, incluyendo rendimiento, estabilidad y uso de recursos.
- **Concentrarse** en los problemas más importantes. HP AppPulse Mobile informa sobre problemas en el contexto de lo que el usuario estaba haciendo en el momento que el problema ocurrió. Puede ver en un instante cuántos usuarios se vieron afectados, con cuál acción, en qué dispositivo, sistema operativo o versión de aplicación.
- **Mejorar** lo que es más importante. HP AppPulse Mobile proporciona mediciones precisas y relevantes que pueden usarse para priorizar tareas de desarrollo y control de calidad para aplicaciones móviles según el impacto en el negocio. Puede identificar y corregir rápidamente lo que es más importante para el usuario.

HP AppPulse Mobile es un software de supervisión móvil que facilita el control de su éxito con el enfoque “Medir, Concentrarse, Mejorar” a través de un sistema gráfico de puntuación en tiempo real llamado FunDex. FunDex le proporciona una puntuación única de 0 a 100 que abarca todos los aspectos de la experiencia del usuario medidos por HP AppPulse Mobile. En cualquier momento, puede visualizar el gráfico “FunDex por usuario” y el “FunDex promedio de todos los usuarios” para cuantificar el promedio de la experiencia de los usuarios. Podrá comparar la evolución de las mediciones con el paso del tiempo, comparar resultados de diferentes versiones y mucho más.

“A fin de cuentas, ninguna cantidad de luces en verde en un panel de administración de rendimiento importa si los usuarios finales no están satisfechos con el rendimiento y la capacidad de uso de una aplicación móvil”.⁵

—Aberdeen Group

⁵ The Aberdeen Group, “First Class Mobile Application Performance Management”, agosto de 2012.



Tiempo de apertura



Tiempo de respuesta de IU



Bloqueos



Uso de batería



Errores



Uso de datos celulares

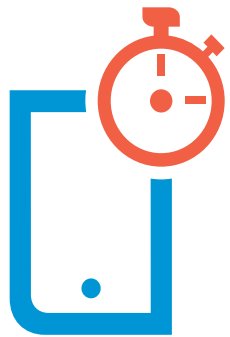


Mida lo que importa

Las seis cosas más importantes que requieren medición y seguimiento

1: Medida del tiempo de apertura, incluido el tiempo de inicio y reanudación.

El tiempo de apertura (cuando la aplicación móvil no se estaba ejecutando en segundo plano) generalmente tarda más que una acción estándar, y por eso es importante medir el tiempo de inicio y reanudación. De esta manera, se obtienen medidas precisas sobre la experiencia del usuario, incluso cuando la aplicación móvil ya estaba en ejecución en segundo plano.



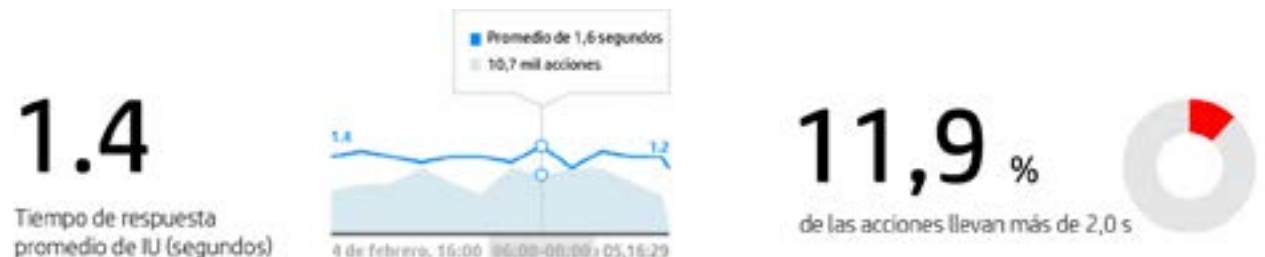
61%

esperan que una aplicación móvil se inicie en 4 segundos como máximo.⁶

2: Medida del tiempo de respuesta de la IU.

Mida el desempeño de la aplicación móvil en lo que se refiere al tiempo de respuesta de la interfaz de usuario, y cómo los usuarios lo perciben. El enfoque tradicional es medirlo de acuerdo con el tiempo de solicitud de la red. El problema es que la solicitud de red con frecuencia no afecta al usuario de ninguna manera. Mida también los tiempos de respuesta por dispositivo o sistema operativo. Esto permite que el gerente de producto se concentre en una plataforma cada vez, vea y responda a problemas de rendimiento y asigne recursos de control de calidad y desarrollo según corresponda. Igualmente importante: Mida la velocidad de las acciones de todos los usuarios, pero sepárelos en categorías según el impacto en el negocio. Es importante dirigir la atención a operaciones de aplicaciones móviles lentas que afectan a la mayoría de los usuarios y causan el mayor impacto en los negocios.

Figura 1. Muestra qué acciones lentas afectan a la mayoría de los usuarios.



⁶ Dimensional Research, "Mobile App Use and Abandonment", enero de 2015.

3: Mida los bloqueos y su impacto en los negocios.

Sin duda es importante hacer un seguimiento de los bloqueos, porque pueden ser fatales para el éxito de su aplicación móvil. Pero algunas soluciones hacen seguimiento de medidas de “seguimiento de la pila de excepciones” o “tipo de error”, que no son directamente relevantes. En vez de eso, la solución debería identificar las acciones del usuario que causaron el bloqueo, contar el número de usuarios individuales afectados por el bloqueo y agrupar los bloqueos según su impacto en el negocio. Esto permite que los gerentes de producto prioricen el más urgente.

4: Medición de errores.

Haga un seguimiento de las acciones de usuarios que causan errores, como un error de HTTP de una URL específica. Específicamente, capture el número total de usuarios que recibieron un error, la acción del usuario que resultó en error, y el porcentaje de acciones que resultaron en al menos un error, junto con el número de versión de la aplicación. También supervise el promedio diario de usuarios que experimentan errores al abrir la aplicación.

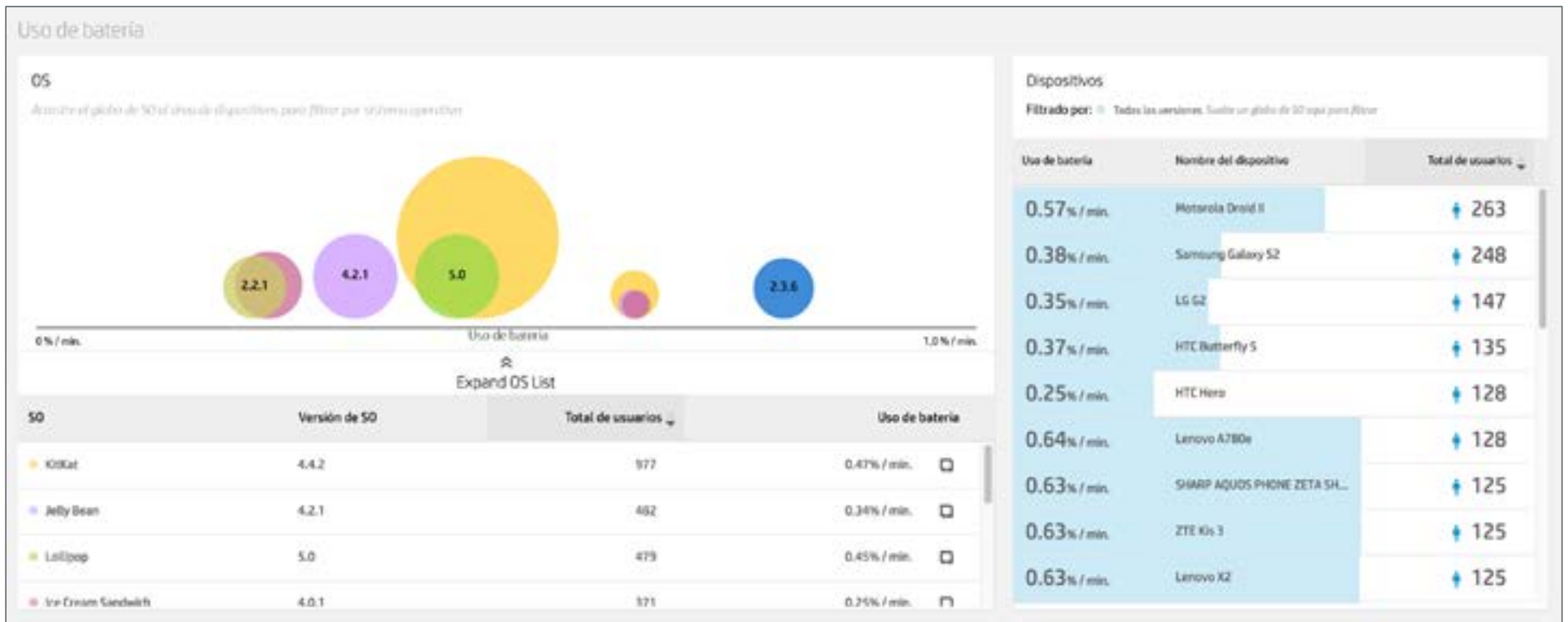
Figura 2. AppPulse Mobile sigue y muestra las acciones de usuarios que generaron errores.



5: Mida el consumo de batería.

Los usuarios son muy sensibles en lo que se refiere a la duración de la batería; para algunos es como si fuera oxígeno. Todos hemos experimentado la frustración de saber que alguna aplicación está consumiendo energía de la batería demasiado rápido, sin poder identificar cuál es. Asegúrese de medir el consumo de batería de su aplicación móvil, junto con el impacto en otros recursos fundamentales como el plan de datos y el espacio en disco. Existen varias razones conocidas para el consumo excesivo de batería; si su aplicación consume demasiada energía, asegúrese de seguir las mejores prácticas para mejorar el consumo. Si fuese necesario, reconsidere el comportamiento de su aplicación. ¿Es realmente tan importante buscar nuevas actualizaciones cada segundo/minuto/hora? Tome cualquier acción que sea necesaria para disminuir el consumo de energía al mínimo absoluto, y aumentar la satisfacción del usuario al máximo absoluto.

Figura 3. Muestra qué acciones lentas afectan a la mayoría de los usuarios.



6: Mida el consumo de datos celulares.

Si le da rabia cuando su aplicación móvil se come todo su plan de datos celulares, no es el único. De hecho, 20 por ciento de los encuestados indicaron que el gran uso de datos los hizo dejar de usar la aplicación móvil. Por eso es de suma importancia identificar qué acciones de los usuarios consumen más datos. Específicamente, necesita medir los kilobytes de datos consumidos por minuto de uso, y necesita hacer un seguimiento del porcentaje de datos consumidos por una acción específica, la cantidad de datos por uso celular, el consumo según la versión de la aplicación y el número total de usuarios. Igualmente importante, necesita desglosar el consumo por servicio, para saber cuántos datos consumen otros servicios como LinkedIn o Stock. com, además de los datos consumidos por su propia aplicación móvil.

Figura 4. Muestra cuántos datos celulares consume su aplicación.



Siga el “Flujo de usuarios” pantalla a pantalla

Además de medir los “seis más importantes” descritos anteriormente, el software de supervisión HP AppPulse Mobile sigue el Flujo de usuarios a través del “embudo” de interacciones de usuarios con su aplicación móvil. Los equipos de desarrollo y control de calidad ahora pueden visualizar gráficos de participación de usuarios y medidas fundamentales al mismo tiempo en la pantalla.

En cada pantalla, se muestra el número total de sesiones y las acciones de usuarios más populares. Tendrá acceso a mediciones como acciones de usuarios que estaban lentas, o acciones que resultaron en errores o bloqueos. También puede ver el número de usuarios que salieron de su aplicación, para poder determinar rápidamente cómo optimizar la experiencia de los usuarios y mantenerlos totalmente comprometidos. Le da opciones de ver datos por diferentes períodos de tiempo, para un número de versión en particular o para todas las versiones.

Figura 5. AppPulse Mobile sigue y muestra las acciones de usuarios que generaron errores.





El momento de la verdad

Tarda tan solo un segundo para que las personas aprueben o desapruében su aplicación. Asegúrese de que el veredicto sea su favor. Descargue el documento técnico de HP **Measure what Matters** (Mida lo que importa) y aprenda cómo entregar aplicaciones móviles sorprendentes.

Obtenga más información en:
hp.com/go/appulsemobile

Suscríbese para recibir actualizaciones
hp.com/go/getupdated

