

MüşteriMetre mobil uygulama dünyasının “en iyileri”ni belirledi

Türkiye'nin dijital müşteri deneyimi merkezi Turkcell Global Bilgi çatısı altında hizmet veren MüşteriMetre, mobil uygulama ekosistemine yönelik kapsamlı bir araştırma yaptı. Müşteri deneyimi tasarımı, araştırma yönetimi ve sosyal medya analitiği çalışmaları yapan MüşteriMetre ekibinin araştırması sonucunda, alışverişten finansa, teknolojiden araç kiralamaya kadar 18 farklı sektör/kategoride ilk 3 sıraya yerleşen “en iyi” mobil uygulamalar belirlendi.

Finanstan ulaşılmaya, perakendeden telekomünikasyon sektörüne kadar birçok kurum ve kuruluşa hizmet veren Turkcell Global Bilgi, Fast Company dergisi iş birliğiyle dijital dünyanın vazgeçilmezi haline gelen mobil uygulamaları mercek altına alan bir araştırmaya imza attı. Müşteri deneyimi tasarımı, pazar araştırmaları ve sosyal medya analitiği çalışmaları yapan MüşteriMetre ekibi, 6 bin kişilik detaylı bir araştırma gerçekleştirdi. 12 istatistiki bölgede, 10 bin mobil uygulamanın değerlendirildiği çalışmada, mobil uygulamaların Türkiye temsili dikkate alınarak örneklem gerçekleştirildi.

Araştırmada ilk 3'ler belirlenirken; ikinci el alışveriş, araç kiralama, araç kiralama platformları, saatlik araç kiralama, bankacılık, eğitim-bilgi platformları, online kişisel gelişim platformları, teknoloji, kamu, giyim, havayolları, online market, online yemek, pazaryeri/e-ticaret, turizm acentesi, sigorta, bireysel emeklilik ve bilet satın alma olmak üzere toplam 18 farklı kategori değerlendirmeye alındı.

Cahit Erdoğan: “İyi bir kullanıcı deneyimi sunabilen markalar alışkanlıkları kırmayı başaracak”

Araştırmayla ilgili açıklamalar yapan **Turkcell Global Bilgi Müşteri Deneyimi ve Kalite Yönetimi Genel Müdür Yardımcısı Cahit Erdoğan**, şunları söyledi: “Uygulama izleme şirketi data.ai tarafından hazırlanan rapora göre, küresel uygulama indirmeleri 2022'nin ilk çeyreğinde bir önceki yıla göre yüzde 11 artarak 37 milyara ulaştı. Bu çarpıcı sonuç, dijital çağda markaların müşterileriyle etkileşim kurduğu en önemli platform olan mobil uygulamaların kritik önemini gözler önüne seriyor. Biz de MüşteriMetre olarak bu araştırmayı gerçekleştirirken, kullanıcıların ilk deneyimledikleri markaya karşı olan sadakatlerinin öne çıktığını fark ettik. Yenilikçi markaların fark yaratan kullanıcı deneyimi tasarımlarının rekabette en önemli kozları olduğunu görüyoruz. Araştırma çıktılarına göre, sektöre yeni girmiş markaların; bir taraftan kullanıcı deneyimi üzerine çalışırken, bir taraftan da farkındalıklarını artırmak üzerine yoğun çalışmalar yaptığı görülüyor.”

MüşteriMetre ile ilgili değerlendirmelerde de bulunan Erdoğan, “MüşteriMetre'yi; odağına insanı alan, müşterilerin aklındaki soru işaretlerini çözüme kavuşturan hem müşteri hem de kullanıcı deneyimi alanında araştırma, deneyim tasarımı ve analitiği, sosyal medya içgörülerini, strateji, inovasyon, yazılım ve eğitim hizmetleri sunan bütünlüklü deneyim tasarım merkezi olarak tanımlayabiliriz. MüşteriMetre olarak kurumsal müşterilerimizin son kullanıcılarına yönelik çalışmalar yapıyor, onların sorunlarını ve ihtiyaçlarını yakından takip ediyoruz. Dünyadaki trendler ışığında bilişsel, dijital veya fiziksel deneyimler

kurguluyor, pazar araştırmaları yapıyor, müşteri yolculukları tasarlayıp hayata geçiriyoruz. Bu noktada MüşteriMetre'nin UX Performans metodu, müşterilerin ara yüz kullanımları sırasındaki fiziksel ve duygusal etkileşimlerini ölçümleyerek üstün bir kullanıcı deneyiminin sürdürülebilirliğine katkı sağlıyor. Kalitatif ve kantitatif iki ayrı modülden oluşan UX Performans; kalitatif modülü ile mobil uygulamaların kullanıcı deneyimini personalar özelinde müşterilerin bire bir kullanımlarına eşlik ederek, nokta atışı aksiyon ve içgörü olarak sunuyor. En iyi uygulamaların belirlenmesinde kullanılan kantitatif modül ise uygulamanın müşteri gözünden nabzını tutuyor ve deneyimdeki güncelleme ihtiyaçları konusunda bize alarm üretiyor. Bütünsel olarak UX Performans, kullanıcının hislerini ve beklentilerini anlayarak, ortaya çıkan sonuçları 'iyileştirme ve geliştirme' önerileri olarak sunuyor" dedi.

En iyi mobil uygulamalar listesine giren şirketlere ödülleri, 21 Nisan'da online gerçekleşen ödül töreniyle takdim edildi.

Sektör bazında en iyi ilk 3 mobil uygulama şöyle sıralandı:

SEKTÖR	1.	2.	3.
İkinci el alışveriş	Sahibinden.com	Dolap	Letgo
Araç kiralama	Garenta		
Araç kiralama platformları	Sahibinden.com	Arabam.com	Yolcu360
Saatlik araç kiralama firmaları	Moov	Tiktak	-
Bankacılık	Enpara	Garanti BBVA	Ziraat, Vakıfbank
Eğitim bilgi platformları	Anadolu Mobil	E-okul	EBA
Online kişisel gelişim	Cambly	Udemy	Duolingo
Teknoloji	Apple Store	Teknosa	Vatan, Media Markt
Giyim	DeFacto	Koton, LC Waikiki	Flo
Havayolları	Turkish Airlines	Pegasus	Anadolu Jet
Kamu	e-Devlet	HES	MHRS
Online market	Migros	Getir	Banabi, Trendyol
Online yemek	Yemeksepeti	Getir Yemek	Domino's Pizza
Pazaryeri e-ticaret	Trendyol	Hepsiburada	Çiçeksepeti, n11.com
Turizm acentesi	Tatilbudur	Tatil Sepeti	ETS Tur
Bilet satın alma	Enygun	Biletall, Bilet.com	Ucuzabilet
Sigorta	Eureko Sigorta	Aksigorta	Axa Fit, Allianz'ım
Bireysel emeklilik & hayat	Anadolu Hayat Emeklilik	AgeSA	-