

Tabela 2.2 – Principais indicadores de monitorização do desempenho do aplicativo

| KPI | Objectivo | Meta |
|---|--|--------------|
| <u>Indicadores de performance</u> | | |
| Taxa de falha (<i>crash rate</i>) | Este indicador tem como objectivo monitorizar as falhas (travamentos) do aplicativo, dividindo o número de falhas pelo número de vezes que o aplicativo foi carregado/acessado. | < 2% |
| Tempo de carregamento (<i>End-to-end application latency</i>) | Este indicador tem como objectivo monitorizar a velocidade de carregamento dos conteúdos, mediante a monitorização do tempo de resposta do aplicativo desde o momento que o utilizador toca num <i>ícone</i> até o aparecimento do conteúdo. | < 2 segundos |
| <u>Indicadores de utilizadores</u> | | |
| Taxa de crescimento de utilizadores | Este indicador tem como objectivo avaliar o grau de crescimento de utilizadores, dividindo o número de novos utilizadores do mês pelo número de utilizadores no início do mês. | 25% |
| Taxa de inactividade (<i>monthly inactive user</i>) | Este indicador tem como objectivo monitorizar o envolvimento dos utilizadores com o serviço e o grau de usabilidade que o mesmo oferece, dividindo o número de utilizadores que não acederam ao aplicativo durante o mês pelo número de utilizadores no início do mês. | < 10% |
| <u>Indicadores de engajamento</u> | | |
| Tempo de duração da sessão (<i>session length</i>) | Este indicador tem como objectivo monitorizar o tempo médio de permanência dos utilizadores no aplicativo, dividindo a duração total pelo número de utilizadores. | ≥ 15 minutos |
| Taxa de retenção (<i>retention rate</i>) | Este indicador tem como objectivo avaliar a usabilidade do aplicativo, mediante a monitorização dos utilizadores que acedem ao aplicativo mais de uma vez por semana. | ≥ 60% |
| Taxa de evasão de utilizadores (<i>churn rate</i>) | Este indicador tem como objectivo monitorizar os utilizadores que abandonaram o serviço, dividindo o número de utilizadores que desinstalaram o aplicativo durante o mês pelo número de utilizadores no início do mês. | < 5% |
| <u>Indicadores de negócio</u> | | |
| Taxa de conversão | Este indicador serve para avaliar a quantidade de usuários que efectuaram a | ≥ 10% |

Tabela 2.2 – Principais indicadores de monitorização do desempenho do aplicativo

| KPI | Objectivo | Meta |
|--|--|--------------|
| | <p>transferência da versão grátis para a versão premium.</p> <p>Este KPI será medido dividindo o número de utilizadores que efectuaram essa transferência durante o mês pelo número de utilizadores grátis no início do mês.</p> | |
| <p>Taxa de cliques recebidos (<i>click-through rate</i>)</p> | <p>Este indicador tem como objectivo avaliar o desempenho dos anúncios publicados no aplicativo e da eficácia das respectivas estratégias de chamada para a acção, dividindo o número de cliques efectuados sobre os anúncios pelo número de utilizadores do aplicativo.</p> | <p>≥ 50%</p> |
| <p>Eficácia da cobrança</p> | <p>Este indicador tem como objectivo monitorizar a efectividade do pagamento do serviço pelos utilizadores, dividindo a facturação efectuada no mês sobre a facturação prevista, sendo que a facturação é igual a número de utilizadores <i>premium</i> no fim do mês a multiplicar pelo valor da subscrição mensal.</p> | <p>100%</p> |