



VIETNAM  
WEB  
SUMMIT

# 7 chia sẻ về phát triển sản phẩm tại thegioididong.com

Hà Nội, 29/10/2016

# Speaker

- Thanh Tùng (tungjacob), 31 tuổi
- Head of product Thegioididong.com and Dienmayxanh.com
- UI/UX designer, Product Manager
- tungjacob@gmail.com



2007

Tốt nghiệp ĐH  
Ngoại thương

2007

Bamboo MP3  
(VCcorp)  
Product Exec.

2008

anhso.net  
(Moore Corp)  
Product Manager

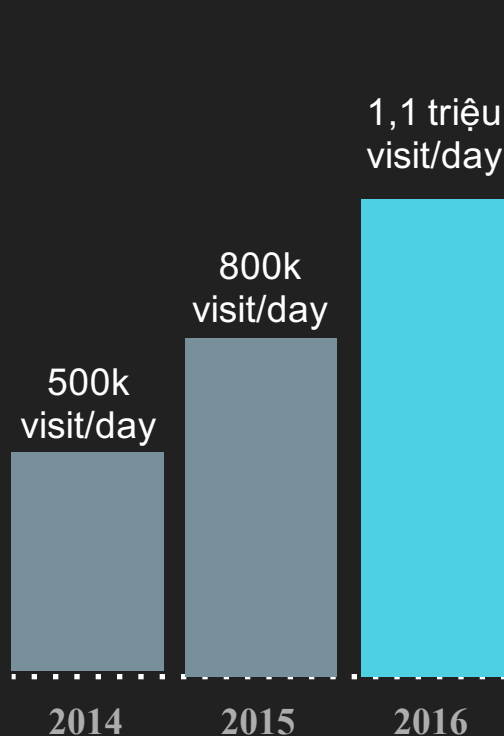
2010

Web freelancer:  
UI/UX, Wordpress

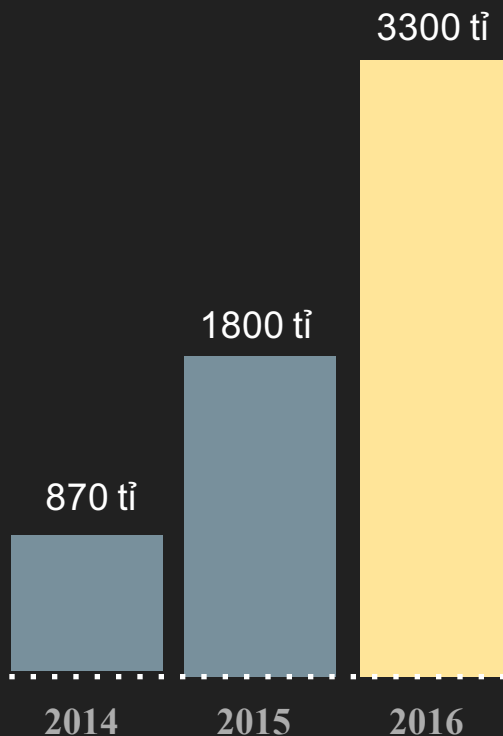
11/2011 - hiện tại

thegioididong.com  
dienmayxanh.com  
UI/UX, Product Manager

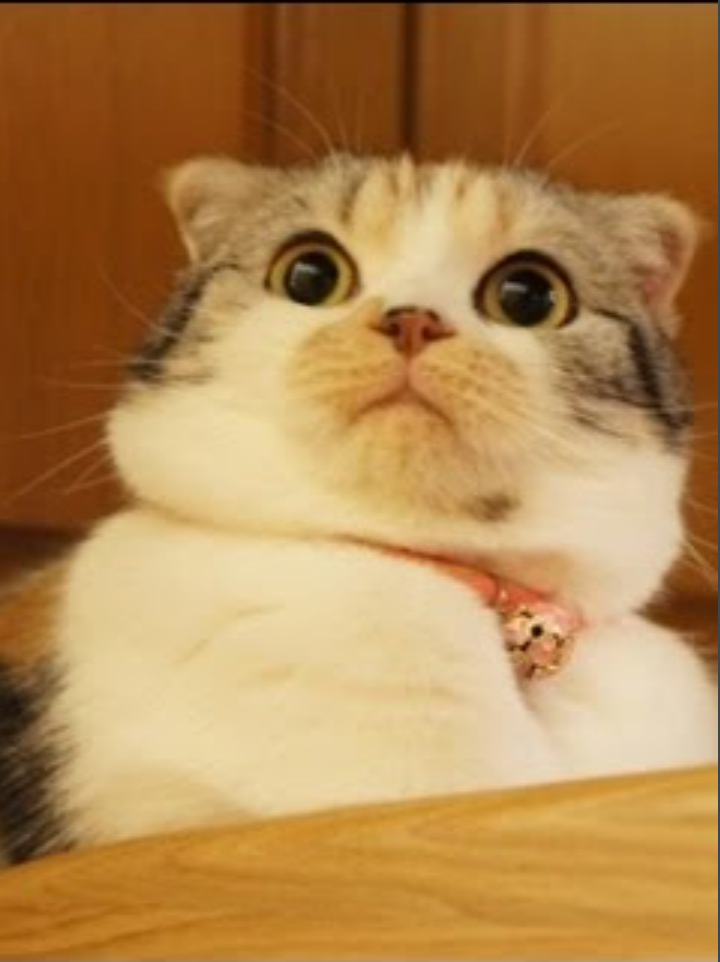
## Web traffic growth thegioididong.com



## Online revenue growth TGDD + DMX



Top 3 công ty kinh doanh  
hiệu quả nhất VN 2015



## 3 câu hỏi thường gặp

- ★ Cách thiết kế, phát triển một website TMĐT như vậy
- ★ Các thách thức lớn khi phát triển sản phẩm
- ★ Newbie: Học UX và Product Management từ đâu

# Chia sẻ số 1



*Khi đặt khách hàng là trọng tâm trong mọi suy nghĩ và hành động, bạn sẽ sáng tạo ra những tính năng và trải nghiệm thú vị và duy trì vị trí dẫn đầu chứ ko phải đi bắt chước ai cả*



VD:

- Hạn chế tối đa email MKT, push app notification
- Trả lời tất cả bình luận trong vòng 15 phút (một ngày vài ngàn bình luận)
- Khi thiết kế game luôn có nút "Chơi thử"
- Mỗi năm web có 1-2 lần nâng cấp lớn

## Chia sẻ số 2: UX Golden rules at TGDD

1. "Lúa hoá"
2. Mobile first
3. Above the fold
4. Require the least time or effort to finish a task
5. User see, don't read

# Điện thoại Samsung Galaxy S7 ★★☆☆☆ 29 đánh giá

Like 1.3K Share



15.990.000đ • Trả góp 0%

## 4 KHUYẾN MÃI ÁP DỤNG ĐẾN 31/10

- Đổi smartphone cũ lấy S7, S7 Edge với ưu đãi hấp dẫn [Xem chi tiết](#) (đến 31/10)
  - Cơ hội trúng 30 xe Liberty [Xem chi tiết](#) (đến 31/10)
  - Giảm ngay 5% khi Mua Laptop/ Tablet (đến 31/10)
  - Trả góp 0% (đến 31/10)
- Trong hộp có: [Hộp](#), [Sạc](#), [Tai nghe](#), [Sách hướng dẫn](#), [Cáp](#), [Cây lấy sim](#), [Cáp OTG](#)
  - Bảo hành chính hãng: **thân máy 12 tháng**, pin 12 tháng, **sạc 6 tháng** - [Xem điểm bảo hành](#)
  - Giao hàng tận nơi miễn phí trong **30 phút**. [Tìm hiểu](#)
  - **1 đổi 1 trong 1 tháng** với sản phẩm lỗi. [Tìm hiểu](#)

## MUA NGAY

Xem hàng, không thích không mua

## MUA TRẢ GÓP

Xét duyệt qua điện thoại

Gọi đặt mua: **1800.1060** (Miễn phí)

**08.38.102.102** (7:30-22:00)

Kiểm tra có hàng tại nơi bạn ở không?

TP.Hồ Chí Minh

Chọn quận, huyện

Màu: Vàng đồng

Siêu thị gần bạn

330 Cộng Hòa, P.13, Q.Tân Bình, TP.HCM

[Có hàng](#)

163-165 Khánh Hội, Q.4, TP.HCM [Có hàng](#)

[Xem thêm siêu thị](#)

[Xem Samsung Galaxy S7 cũ](#)

Giá từ: **9.970.400đ**



Vàng đồng

Mở hộp,  
k.mãi

Chụp từ  
camera

Hình 360  
độ

Video



## Mobile first

- *70% traffic web đến từ mobile*
- *Mobile chạy mượt thì chắc chắn Desktop chạy mượt, nhưng ngược lại thì chưa chắc (nhất là campaign, game)*
- *Design for worst case scenario*

*100% tính năng + giao diện web được thiết kế trên bản mobile trước, nghiệm thu xong mới làm Desktop*

< Mua thêm sản phẩm khác

Giỏ hàng của bạn



**Samsung Galaxy S7 Edge (Pink Gold Edition)**

**18.490.000đ**

• Đổi smartphone cũ lấy S7, S7 Edge với ưu đãi hấp dẫn [Xem chi tiết](#) (đến 31/10)

• Cơ hội Trúng 30 xe Liberty [Xem chi tiết](#) (đến 31/10)

• Giảm ngay 5% khi Mua Laptop/ Tablet (đến 31/10)

• Trả góp 0% (đến 31/10)

Xóa

Màu: Vàng Hồng

- 1 +

Tổng tiền:

**18.490.000đ**

[Sử dụng mã giảm giá](#)

☐ Anh ☐ Chị

Họ và tên

Số điện thoại

Yêu cầu khác (không bắt buộc)

Để được phục vụ nhanh hơn, hãy chọn thêm:

☐ Địa chỉ giao hàng ☐ Nhận tại siêu thị

**THANH TOÁN KHI NHẬN HÀNG**  
Xem hàng trước, không mua không sao

**THANH TOÁN ONLINE**  
Bằng thẻ ATM, Visa, Master

## Require the least time or effort to finish a task

- Chỉ cần điền 3 thông tin: Giới tính, Tên, số điện thoại --> Submit --> Done
- Các thông tin khác đều ko bắt buộc, email ko cần thiết
- One page checkout + shopping cart
- Đang điền dở thông tin và bỏ đi 10p sau sẽ có nhân viên tổng đài gọi hỗ trợ

# User see, don't

1

Lắc để hiển thị  
dung lượng pin



Trang bị 2 cổng sạc



Sạc pin nhanh

iPhone 5s  
sạc ~3 lần

Galaxy J7  
sạc ~1.5 lần



Sạc cùng lúc



Thiết kế gọn gàng

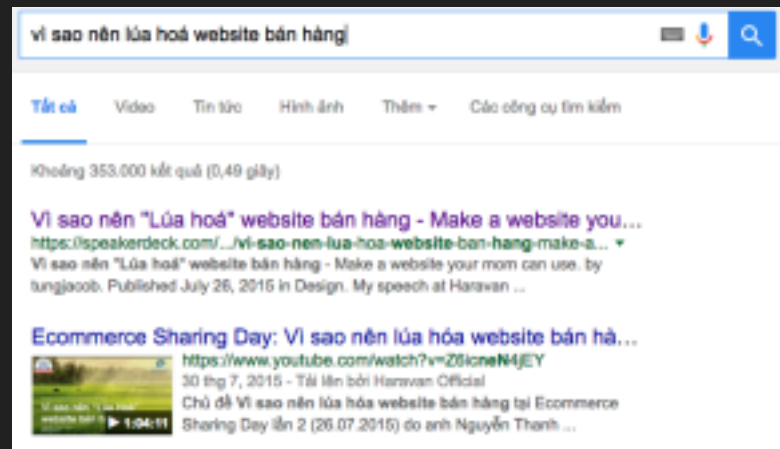


Nạp lại pin dễ dàng





Google xem thêm



## Chia sẻ số 3:

No UX designers. Everyone is

- Many times excellent UX ideas can come from a normal person, not a PM/Designer
- Build a UX process in which everyone can contribute ideas
- Educate UX mindset to all

# UX research:

*7 user đầu tiên sử dụng sản phẩm của bạn sẽ phát hiện ra tới 80% vấn đề của sp đó*

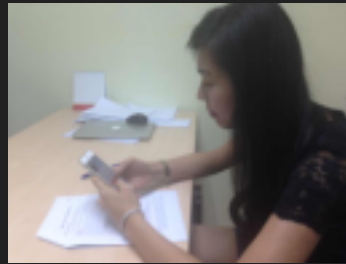
# UX research:



Prototype



Focus group



- Thiết kế prototype (Sketch, Marvelapp)
- Mang cho 3 - 7 người trải nghiệm
- Quan sát họ thao tác, hạn chế hỏi, để họ nói
- Ghi nhận và về tối ưu

Lặp lại các công đoạn trên 2-3 lần để ra final design

## UX research:

Các công cụ để phân tích UX:

- [Google Analytics](#)
- [Crazyegg.com](#) (tracking heatmap, click)
- [Hotjar.com](#) (recording interactions, user polls/surveys)



# Chia sẻ số 4:

## Văn hoá làm việc, giao việc

- Hẹn thì sớm: 7h30
- Giờ làm việc: 8h00
- Scrum 10p đầu ngày
- Integrity
- Mình là nguồn gốc của vấn đề
- Giao việc kiểu S.M.A.R.T

**S-Specific (Cụ thể)**

**M-Measurable (Đo lường được)**

**A-Attainable (Tính khả thi)**

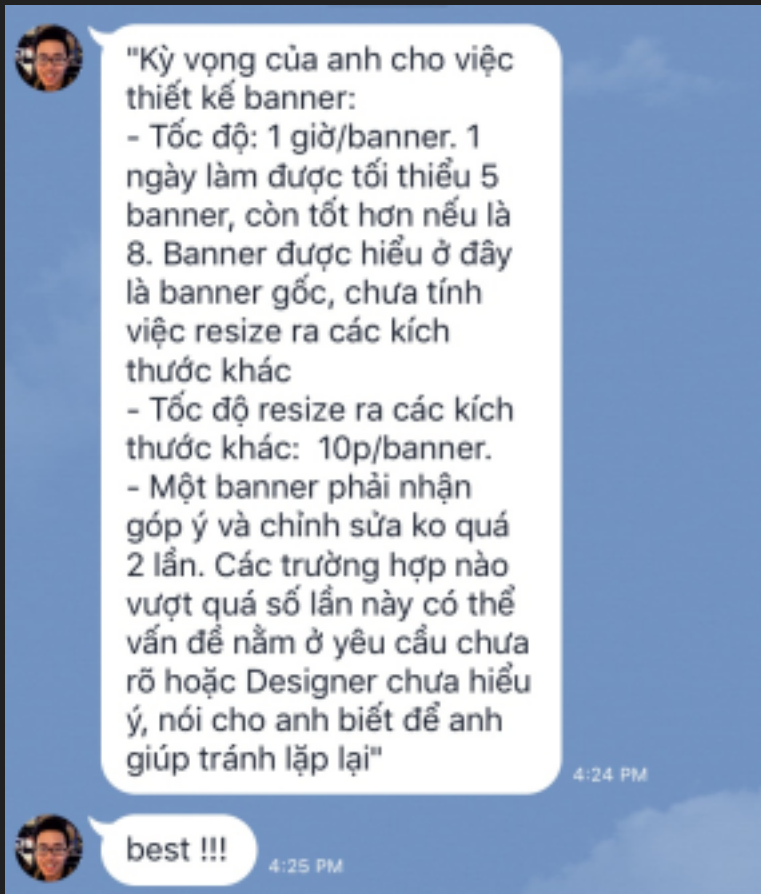
**R-Realistic (Tính thực tế)**

**T-Timebound (Giới hạn thời gian)**

<b>S</b> pecific	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Cụ thể, rõ ràng và dễ hiểu</b></li><li>• (Thức dậy vào lúc 5:00 mỗi buổi sáng)</li></ul>
<b>M</b> easurable	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Đo đếm được</b></li><li>• (Uống 2 lit nước mỗi ngày)</li></ul>
<b>A</b> ttainable	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Có thể đạt được bằng sức của mình</b></li><li>• (Chạy bộ 30km/h =&gt; không tưởng)</li></ul>
<b>R</b> elevant	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Liên quan đến tầm nhìn chung</b></li><li>• (Học tiếng Pháp 2h/ngày =&gt; không phục vụ mục tiêu du học Anh)</li></ul>
<b>T</b> ime-bound	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Có thời hạn</b></li><li>• (Biết chơi guitar trong vòng 1 tháng tới)</li></ul>

Khi giao việc cho nhân viên:

- Nói rõ kỳ vọng của mình cho họ: mục tiêu, thời gian, chỉ dẫn cụ thể... "Đề làm sai còn khó hơn làm đúng"
- Check tiến độ và kết quả mỗi ngày, đừng để đến cuối deadline (VD sau 3 ngày) mới ngó, thế nào chất lượng cũng ko như ý
- Không có người lính tòi, chỉ có tướng tòi



# Chia sẻ số 5:

## Communication

- Không lạm dụng chat và email: tư tưởng triển khai thường tam sao thất bản
- Đề cao việc trao đổi trực tiếp
- Duyệt thiết kế hiệu quả nhất là gặp trực tiếp, 10-15p mỗi ngày là đủ.

# Chia sẻ số 6:

## Design

- Design thinking: start with "why"
- Duy trì một ngôn ngữ thiết kế và UX đồng nhất trong cả team: Design style guide + UX checklist + training thường xuyên
- Perfect combo for a UI / UX designer, Product Manager
  - Macbook + iPhone + Sketch app (UI design)

# UI/UX checklist cho một thiết kế tại TGD...

## I. Các quan điểm về thiết kế được đồng thuận tại TGDD:

1. **Minimalism:** Tối giản 1 thiết kế nhất có thể. Gọt bỏ các yếu tố đồ họa, hình ảnh, câu chữ thừa đến khi ko bỏ được thêm gì nữa mà user vẫn hiểu thì đạt. Luôn nhìn lại thiết kế của mình 5 lần trước khi gửi cho IT code.
2. **Above the fold:** Luôn bảo đảm nội dung vùng nhìn đầu tiên (550px) thể hiện được thông điệp chính + tóm gọn thông tin giải thưởng chương trình (nếu có) + Nút call to action chính của trang (nếu có)
3. **White spacing:** Thu gọn triệt để khoảng cách / khoảng trắng để trang ngắn nhất có thể, giúp user ko phải cuộn xuống nhiều.
4. **Copy writing:** Đọc lại 5 lần các nội dung trong trang xem câu từ đã đủ "Lúa" và cô đọng nhất chưa trước khi launch. Câu từ càng gọn càng tốt nhưng phải đủ ý, ko gây hiểu nhầm, ko viết dòng dài (nhất là phần thể lệ, trao giải trong landing page)
5. **Keep it simple:** tối giản số bước thực hiện tác vụ hoặc số trường thông tin phải điền trong form, nhất là khi liên quan đến mua hàng. Bất kể tác vụ nào có nhiều hơn 3 bước cần phải được gọt lại.
6. **Xôm tụ bán hàng:** một trang bán hàng / khuyến mãi nhìn phải toát lên không khí mua bán và sôi động.
7. **Consistent:** tính đồng nhất. Các thiết kế cần tuân thủ nghiêm ngặt theo ngôn ngữ thiết kế đã được sự đồng thuận của cả team: Style Guide, bộ UI element,

## II. UI/UX checklist

### A. Các nguyên tắc chung

1. **Color:** Tối đa dùng 3 màu sắc chủ đạo trong một trang
2. **Font:** Tối đa 2 loại font + 4 font size trong một trang (Heading, subtitle, body text, hint text). Để đọc được, font size tối thiểu nên từ 12px trở lên (Với desktop), và 11px trở lên (với mobile). **Không sử dụng chữ in nghiêng**, trừ trường hợp trích dẫn câu nói và chỉ nằm trong trang Tin tức
3. **Icons:** Icon thường ko đủ để hiểu với người dùng VN, vì thế nên dùng icon + text giải thích khi có thể
4. **Text Links:** nên dùng màu xanh (#0085CB), còn những gì ko click được thì ko nên dùng màu này
5. **Divider:** Hạn chế sử dụng các đường line để phân định giữa các ô sản phẩm, màu sắc của line (nếu dùng) thì nên rất nhạt (#f1f1f1)
6. **Alignment:** canh trái / phải / trên / dưới giữa các đối tượng (nút bấm, input field, paragraph) cho thẳng. Xộc xệch nhìn rất khó chịu
7. **Paragraph:** các đoạn văn bản nên sử dụng kiểu canh trái (align left), thay vì kiểu canh đều hai bên (align justified), tránh tình trạng river flow
8. **Listing sản phẩm:** tối đa hoá số lượng sản phẩm hiển thị trên một vùng nhìn. VD: trên mobile chỉ nên sử dụng layout 2 - 4 cột, ko sử dụng layout 1 cột
9. **Input field:** chiều cao 40px. Placeholder text sử dụng mã màu #999
10. **Popup:** phải đồng nhất một kiểu trên toàn site. Luôn có nút Close (X) ở góc phải trên cùng
11. Hạn chế dùng ngôn ngữ địa phương (VD từ miền Nam: cái muỗng vs. cái thìa). Ưu tiên sử

# Chia sẻ số 7:

## Be a good PM/Designer

- Không có gì hoàn hảo. Move fast, fail fast, break things
- Hãy lời cuốn trước khi muốn ai đó làm gì cho mình
- Nếu muốn làm TMĐT và cọ xát UX thường xuyên, hãy apply cho các cty lớn (ko quá 6 cty như vậy ở VN)
- Tố chất của một PM giỏi: luôn tò mò, luôn khám phá, luôn có giải pháp. Giải pháp đến từ sự va chạm và thu nhận kinh nghiệm trong quá khứ (Connecting the dots)
- Chủ động kết nối với những người giỏi cùng chuyên môn

# Chia sẻ số 7: Be a good PM/Designer

Hãy đi du lịch nhiều, trải nghiệm nhiều, tạo vốn sống cho mình. Đừng tự bào chữa "không có thời gian, không có tiền". Tôi chưa gặp một PM giỏi nào lại có một cuộc sống nhàm chán cả. UX đến từ cuộc sống bên ngoài.



Xin cảm ơn đã lắng nghe