

UX Mobile Ecommerce - Những điều chưa kể ở TGDD

by Tung Jacob - Product Director
TP HCM, 20/5/2017



Team product hiện tại 13 người (7 PM + 6 Designer)



- thegioididong.com
- dienmayxanh.com
- bachhoa xanh.com
- vuivui.com
- Các CT bán hàng,
landing page 4 site
- Mobile app TGDD

Bài chia sẻ hôm nay là sự tiếp nối các phần trước...



bit.ly/ven-man-thach-thuc-product-tgdd



bit.ly/7-things-to-share-from-thegioididong



speakerdeck.com/tungjacob

Điều gì tạo nên trải nghiệm người dùng của một website Ecommerce?



UX tốt ko chỉ đến từ một thiết kế đẹp, dễ sử dụng mà còn đến từ rất nhiều thứ “behind the scene”

- “Lúa hóa”
 - Tối giản
 - Tiết kiệm thời gian và click chuột của user
- 
- Comment - Live Chat - Call center
 - Phản hồi nhanh
 - Chính xác
 - Integrity
- 

Good UX = Design + Content + Customer Support + Operation

- 
- 
- Nhìn là quyết
 - “Lúa hóa”
 - Đầy đủ mọi ngóc ngách
 - SEO mindset
- Tồn kho
 - Giao hàng
 - Lắp đặt

Có thể bạn thừa biết



- Một trải nghiệm tốt ko chỉ cần có Thiết kế tốt mà cần sự đầu tư vào **mọi team** (media, content, cc...), ở mọi khâu
- Đa phần các vấn đề không xảy ra ở các kịch bản mua hàng bình thường mà ở những kịch bản đặc biệt, các “ngóc ngách” không ai ngờ tới
- Hãy mua hàng của chính website bạn để test quy trình, tối thiểu mỗi tháng 1 lần. Cũng đừng quên mua ở các web khác, trong lẫn ngoài nước để có trải nghiệm mới

“Chuyên gia” UX tốt nhất
là người mua hàng
thường xuyên chứ ko
phải PM/UX designer



Sau khi mua qua Video thì có chút góp ý cho team làm Film

Cái đoạn cú pháp sau khi giới thiệu cú pháp xong thì nên để nó luôn chèn ở dưới video luôn được ko à

Tính phải tua tua vài lần để đảm bảo cú pháp chính xác khi gửi đặt hàng á

Nói chung nhu cầu là luôn thấy cái cú pháp này, xem thích là nhẫn mua luôn. Có thể nhỏ cũng được

Xuống cổng số 2 nhưng hình như do NV siêu thị đi giao, ko có đồng phục

em phải call lại để biết đứng ở đâu mà nhận hàng

Do đang có nhiều shipper đang đứng ở dưới đó, ko thấy đồng phục DMX

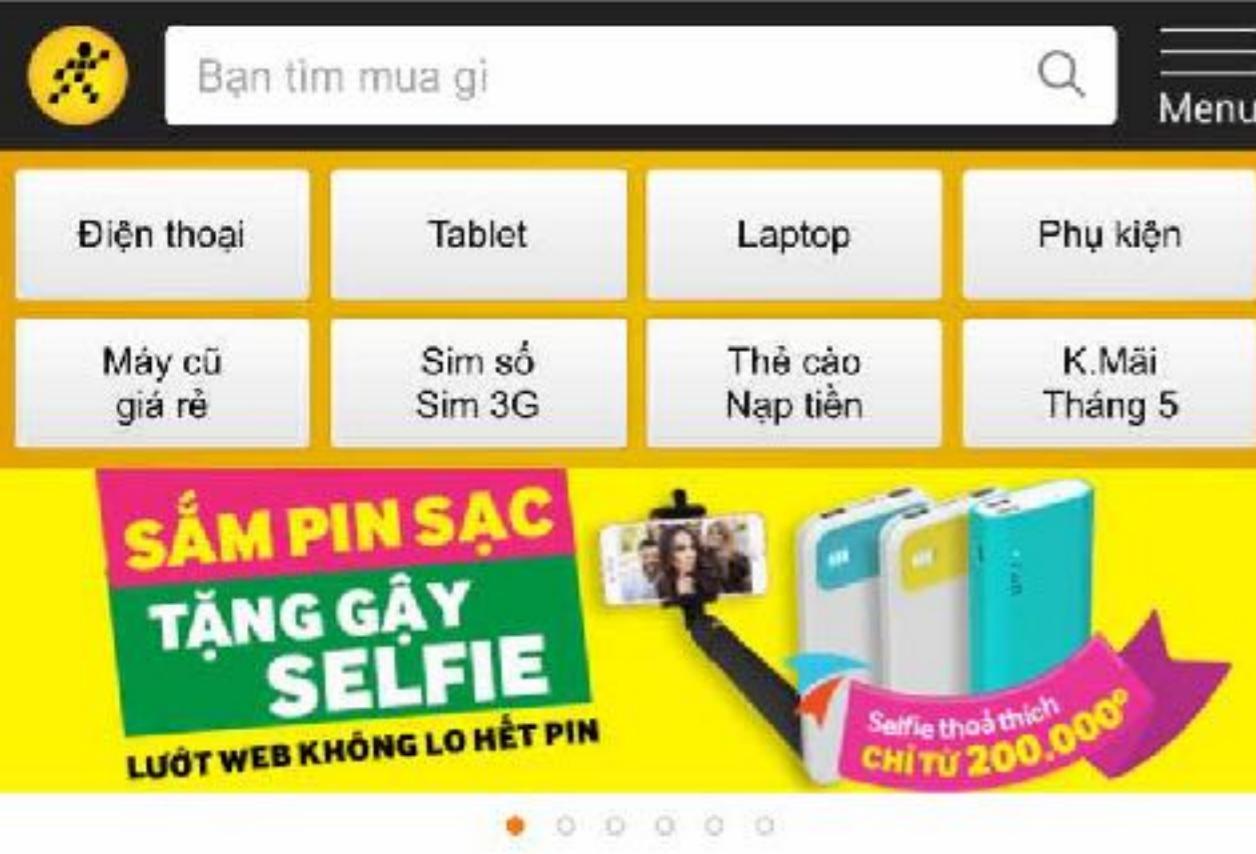
1 thiết kế ĐẸP **không** làm tăng TRAFFIC
hay CONVERSION RATE

Content, MKT giúp tăng traffic
Sự thuận tiện, đơn giản, dễ hiểu làm tăng CR



Utility before Beauty

Hữu ích rồi mới đến đẹp



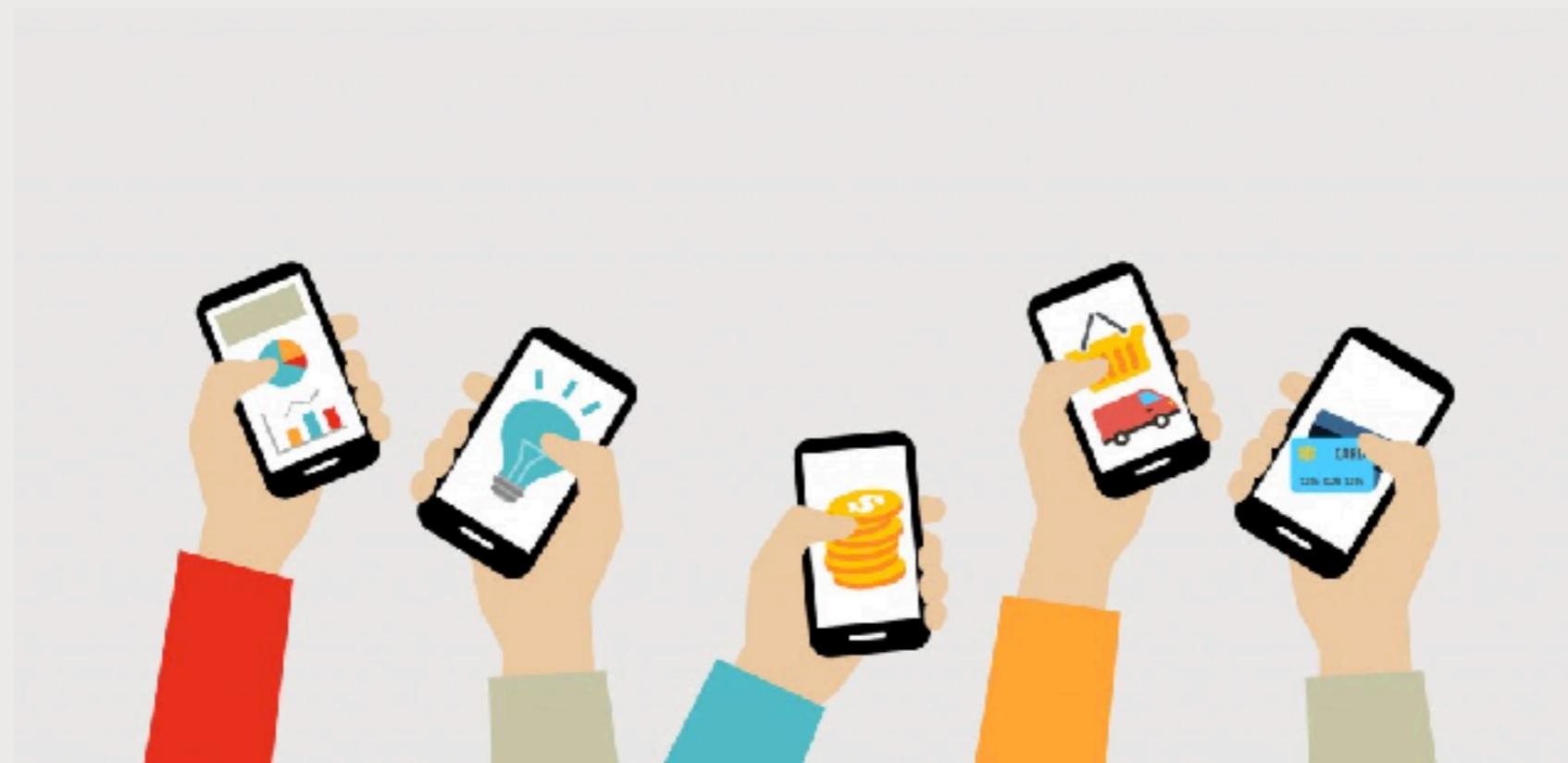
VD về Utility before Beauty:

- Load dưới 2.5s
- Box search trực quan thay vì ẩn
- User có xu hướng đi thẳng vào chuyên mục khi họ có nhu cầu tìm sp → show menu luôn
- Quảng cáo ko cần tốn nhiều đất mà vẫn đảm bảo thông điệp truyền tải được → giảm 1/2 chiều cao banner
- Tối ưu diện tích vùng nhìn và tạo cảm giác “đầy tràn” sản phẩm → layout 3 cột thay vì 2

Việc design có dựa trên dữ liệu tham khảo từ Google Analytics và crazyegg.com

Bạn đã có tư duy “Mobile first”

- Traffic hiện tại **80% từ mobile**, 20% từ PC
- Cách nghĩ cũ: “Desktop có gì mobile có đó”, UX 2 bản như nhau, Desktop có tính năng gì là bê nguyên lên mobile, Thiết kế Desktop trước mobile sau → Không còn phù hợp



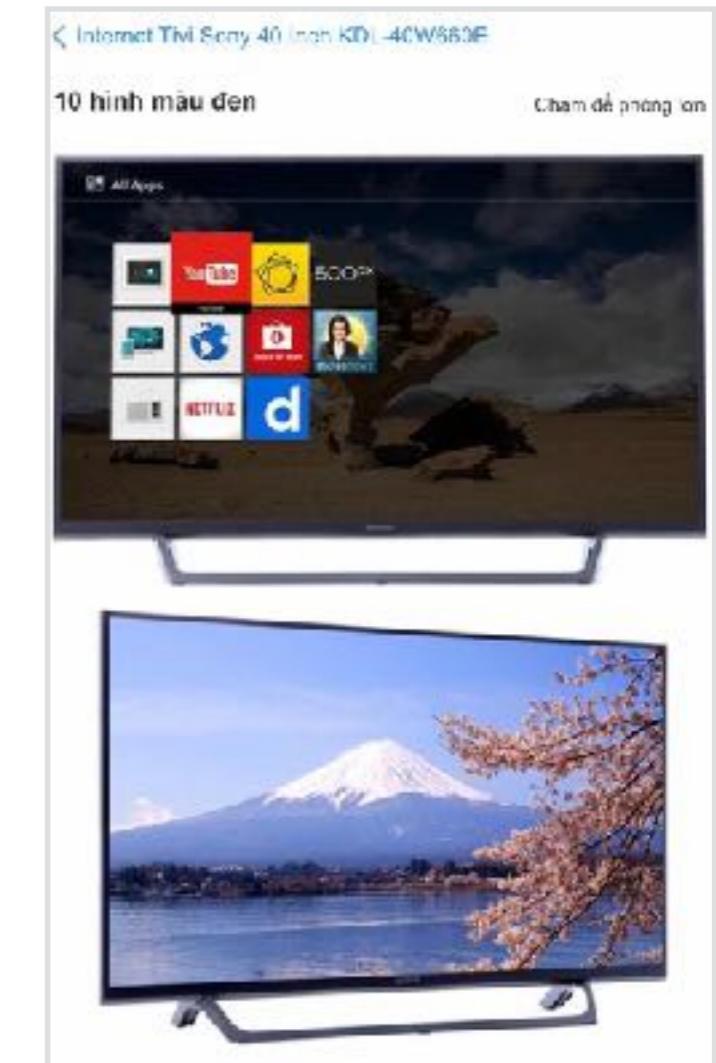
“Mobile first” mindset

- Khi bắt đầu 1 tính năng mới, tư duy sản phẩm và **thiết kế trên bản mobile trước**, okie rồi mới apply qua PC (Design for worst case scenario)
- **UX mobile có thể khác desktop**
- Tư duy Mobile first sẽ “thách thức” người làm sản phẩm + nội dung giải quyết những vấn đề trên một màn hình điện tích nhỏ → tạo ra đổi mới (innovation)



Vì sao UX mobile có thể nên khác Desktop

VD: ngũ cảnh popup khi xem bộ hình sản phẩm



Desktop TGDD:
Click Next để xem

Mobile TGDD:
Swipe (vuốt) qua để xem
UX tương tự bản Desktop

Mobile DMX:
Scroll (cuộn) xuống để xem
Xem hình hiệu quả hơn vì
cuộn dễ chịu hơn click

Yếu tố nào là quan trọng nhất với trải nghiệm trên Mobile?

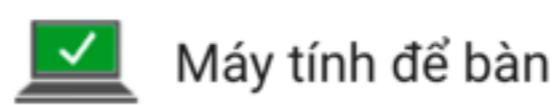


Theo thống kê, 40% khách hàng sẽ rời bỏ web của bạn nếu phải chờ đợi lâu hơn **3 giây** mà web chưa load ra

Theo công cụ PageSpeed (by Google)



Thiết bị di động



Máy tính để bàn



Good

95 / 100



Good

90 / 100

Good

96 / 100

Good

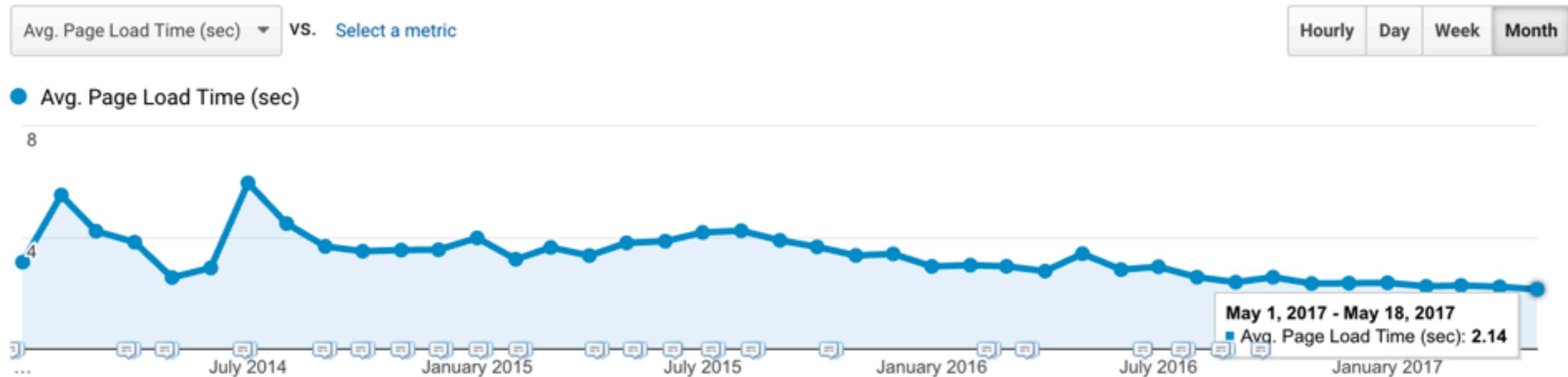
93 / 100



KPI loading page: 2,5s

Site Speed Overview

Jan 1, 2014 - May 18, 2017 ▾



Team IT có KPI quan trọng nhất mỗi năm là tối ưu tốc độ load trang

- 2015: < 4s
- 2016: < 3s
- 2017: < 2.5s

Làm sao để web load nhanh

Server side

- Kiến trúc hệ thống
- Kỹ thuật phần mềm

Client side

- Lazy load: chỉ cho phép tải những thứ gì cần thiết trong hoàn cảnh sử dụng của user
 - Hiểu cơ chế vận hành của trình duyệt để tránh xung đột khi tải resource. VD ưu tiên tải HTML > ảnh > script
 - Tối ưu việc tái sử dụng resource (hình ảnh, script ...) - Cache
 - Giảm kích thước (minify) resource đến mức độ nhỏ nhất mà vẫn đảm bảo cái nhìn
 - Pre-load resource được cho là cần thiết cho việc tiếp tục sử dụng của user

Có cách nào để kéo tốc độ web < 2s

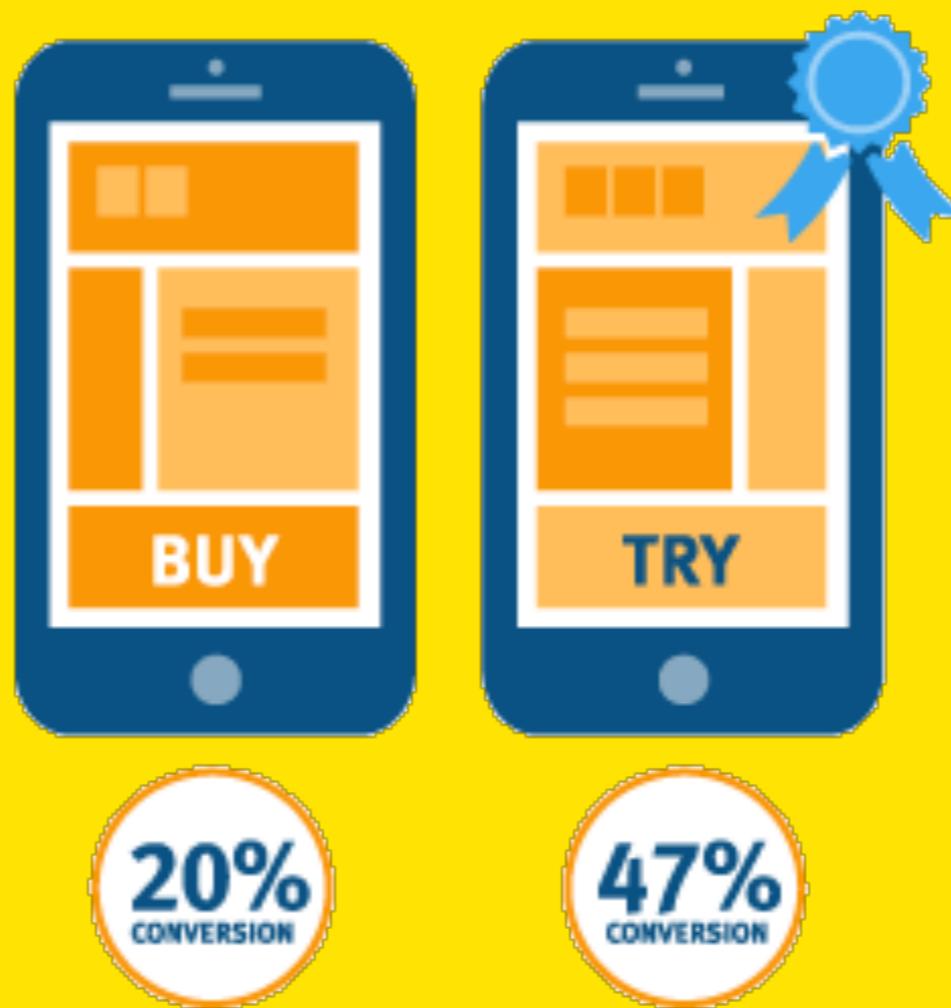
Công nghệ PWA + AMP của Google

PWA: Progressive web app

AMP: Accelerated Mobile Pages

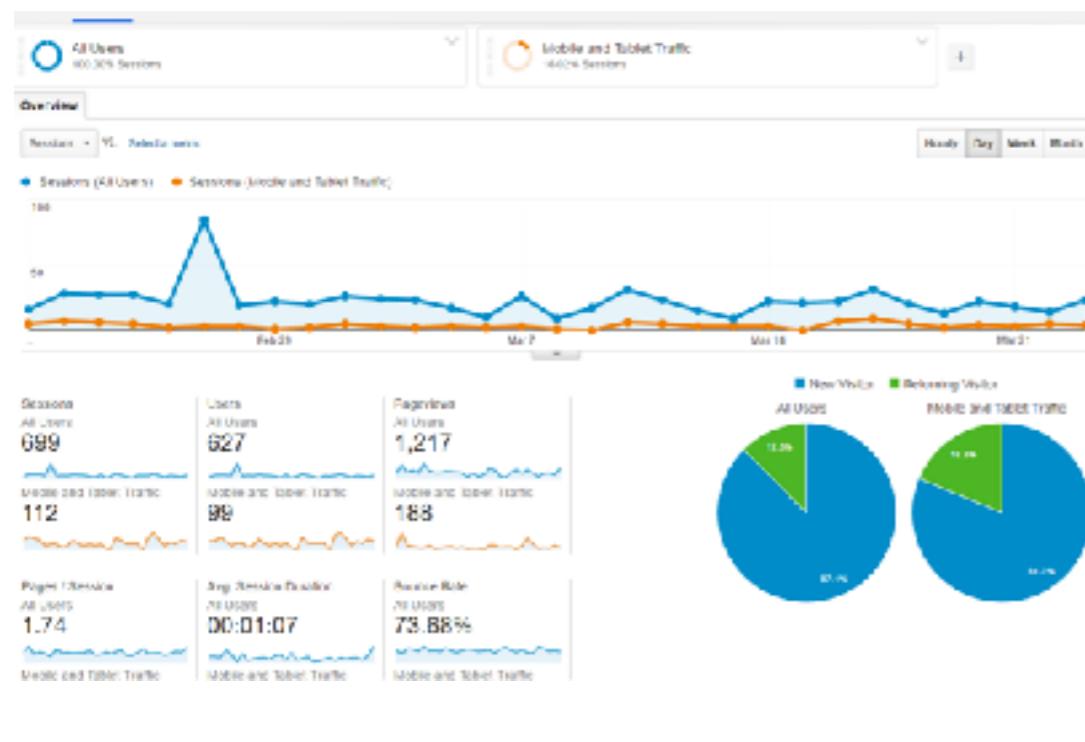
TGDD đang nghiên cứu và có lộ trình cho việc triển khai 2 công nghệ trên, và sẽ giúp xóa nhòa ranh giới giữa Native app và Mobile web

Làm thế nào để biết trải nghiệm nào là
tối ưu nhất trên mobile?



Data drive Design - Sử dụng các công cụ theo dõi, thống kê,
A/B test để giúp khẳng định giả thuyết

Các công cụ được sử dụng ở TGDD

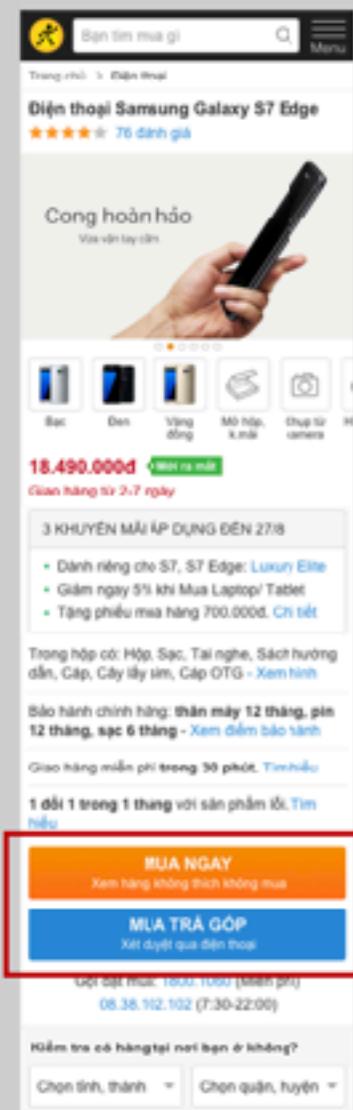


The website for Nielsen Norman Group (NN/g) features a navigation bar with links to Home, Reports, Training, Consulting, Feedback, and About NN/g. The 'Reports' section highlights 'NN/g UX research reports' and lists several reports with heatmaps of user interface designs. A sidebar on the right shows 'Latest UX Research' reports, including 'Teenagers' Pages 13-17 Internet Web' and '2014 Internet Design Awards'.

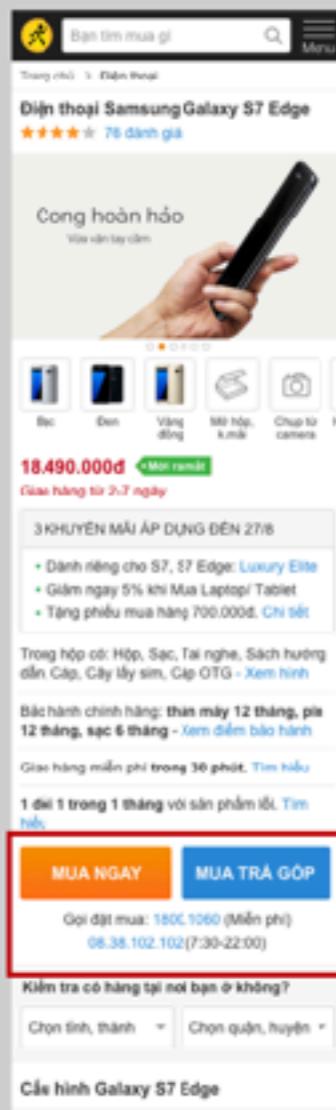


Các công cụ được sử dụng ở TGDD

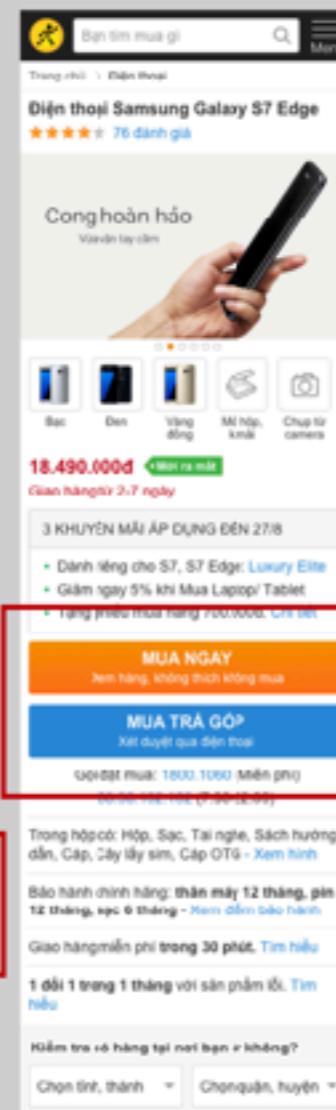
V1 - Orginal



V2 - CTA below the fold & Text changes



V3 - CTA above the fold & No text changes



V4 - CTA above the fold & Text changes



Experiment	Sessions	CR uplift	AOV Uplift	RPS Uplift
v1: Control Group	263,927	-	-	-
v2: Text Changes	265,210	0.02%	-1.9%	-1.9%
v3: CTA Above the fold	264,591	4.25%	12.1%	16.9%
v4: CTA Text Changes & Above the fold	264,294	2.11%	7.7%	10.0%

A/B testing



www.useinsider.com

Link tải về slide sẽ được public
trên fb.com/tungjacob
sau ngày 27/5 (Mobile Day ở HN)

Mời các bạn đặt câu hỏi

