

Story:

Thư là fan Sơn Tùng MTP, là một SKY chính hiệu.

Thư nghe bạn bè trên lớp nói Sếp sắp ra MV mới.

Thư lên mạng để tìm hiểu về MV mới tên gì và khi nào sẽ được ra mắt.

Khi MV ra mắt Thư vào Youtube để liên tục xem cày view và thể hiện cảm xúc với Sếp.

Thư cảm thấy hạnh phúc khi đã cày view được cho Sếp.

User Journey (Web)	Nghe thông tin Sơn Tùng sắp ra MV mới	Search thông tin về MV mới trên Google	Truy cập youtube	Tìm kiếm	Click chọn video	Xem	Like, Share & Comment
Actions	- Bàn luận với bạn bè về MV mới	- Vào Google - Gõ tìm kiếm "MV mới của Sơn Tùng"	- Mở trình duyệt - Gõ địa chỉ Youtube - Enter	- Vào ô tìm kiếm - Gõ "Sơn Tùng" - Enter	- Click vào video	- Điều chỉnh kích thước màn hình - Chính âm lượng - Click nghe lại khi xem xong	- Click like - Share lên Facebook - Kéo xuống dưới comment ủng hộ sếp
Questions	- MV mới có nội dung gì?	- MV tên gì? - Khi nào MV ra mắt?		- Tìm kiếm với nội dung gì? - Đã có video chưa?	- Cái nào là video chính thức?	- Video có chất lượng HD hay không? - Video dài bao nhiêu phút? - Có những ai tham gia MV? - Có thương hiệu nào xuất hiện trong MV?	- MV đã được bao nhiêu like, share, comment?
Happy Moments	- Biết được thân tượng sắp ra MV mới	- Tìm thấy thông tin về MV sắp ra mắt của Sơn Tùng		- Tìm thấy MV của sếp		- Nghe được nhạc - Thấy được thân tượng	- Thấy nhiều comment ủng hộ Sếp
Painpoints		- Có quá nhiều kết quả trả về - Không biết đâu là thông tin chính xác	- Thời gian load trang chậm	- Không biết gõ từ khóa nào	- Không biết video nào là video official	- Mạng lag, chất lượng video kém - Xuất hiện nhiều quảng cáo - Không nghe rõ lời - Phải click quay lại mỗi lần hết MV	- Comment bị công kích
Opportunities		- Optimize SEO - Quảng cáo trên Google	- Tối ưu tốc độ load trang	- Gợi ý từ khóa khi search theo sở thích - Gợi ý video trên trang chủ theo sở thích	- Dùng tick xanh để xác nhận tài khoản official của người nổi tiếng	- Tối ưu cách load video - Tối ưu thời gian xuất hiện quảng cáo - Tự động hiện lời bài hát - Thêm chức năng tự động lặp lại khi hết MV	- Thêm tính năng lọc các comment tiêu cực