

DAZONE 2022

- *Final Night* -

FANTASTIC 3



Thiên Ân



Thảo Quỳnh



Thanh Thảo



Chúng ta sẽ bàn về...

- 1. Tổng quan vấn đề và nhu cầu của ZaloPay**
- 2. Phân tích tỉ lệ thành công**
- 3. Phân tích tỉ lệ thất bại**
- 4. Xây dựng kế hoạch**
- 5. Đề xuất thay đổi trong UI**

1

Tổng quan vấn đề và nhu cầu của ZaloPay

Vấn đề:

1. Cải thiện tỉ lệ thành công của hệ thống liên kết ngân hàng
2. Nâng cấp UI của ZaloPay để người dùng dễ dàng liên kết thành công hơn.

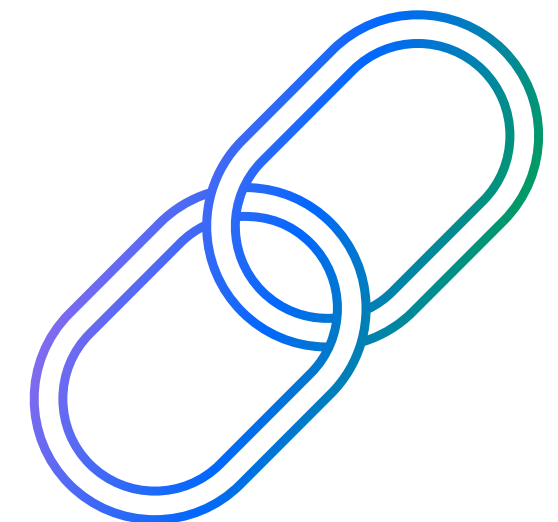


Tại sao lại quan trọng?

Liên kết ngân hàng là việc làm đầu tiên để cho phép người dùng sử dụng ví. Việc liên kết khó khăn có thể khiến người dùng bỏ sử dụng và chuyển sang dùng dịch vụ của đối thủ cạnh tranh

Nhu cầu của ZaloPay

Có phương án tăng tỉ lệ thành công khi liên kết ngân hàng và cải thiện giao diện UI dựa trên dữ liệu



Phân tích này sẽ...

Phân tích tỉ lệ thành công và tỉ lệ lỗi dựa trên các loại lỗi, các ngân hàng và theo thời gian, giúp đưa ra thông tin về việc nên có kế hoạch xử lý như thế nào.

Dựa trên kết quả phân tích, chúng tôi sẽ đưa ra bảng kế hoạch chiến lược nhằm...

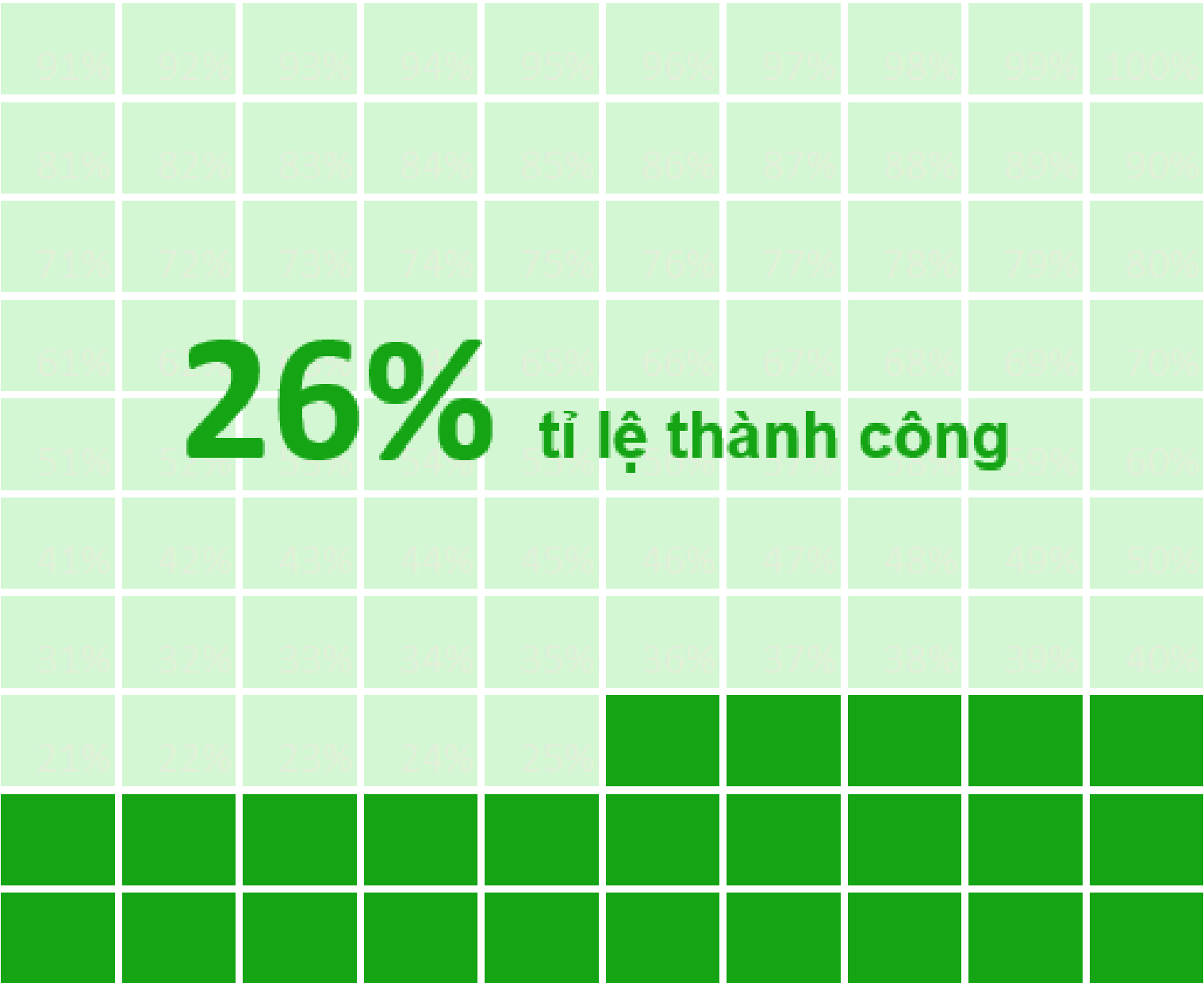
Hoạch định ZaloPay nên tiếp tục nghiên cứu những vấn đề gì trong vòng 3 tháng tiếp theo, làm tiền đề để đề ra phương án hiệu quả và lâu dài.

Cũng như gợi ý nâng cấp giao diện liên kết ngân hàng để giúp người dùng có trải nghiệm tốt và dễ dàng liên kết hơn.

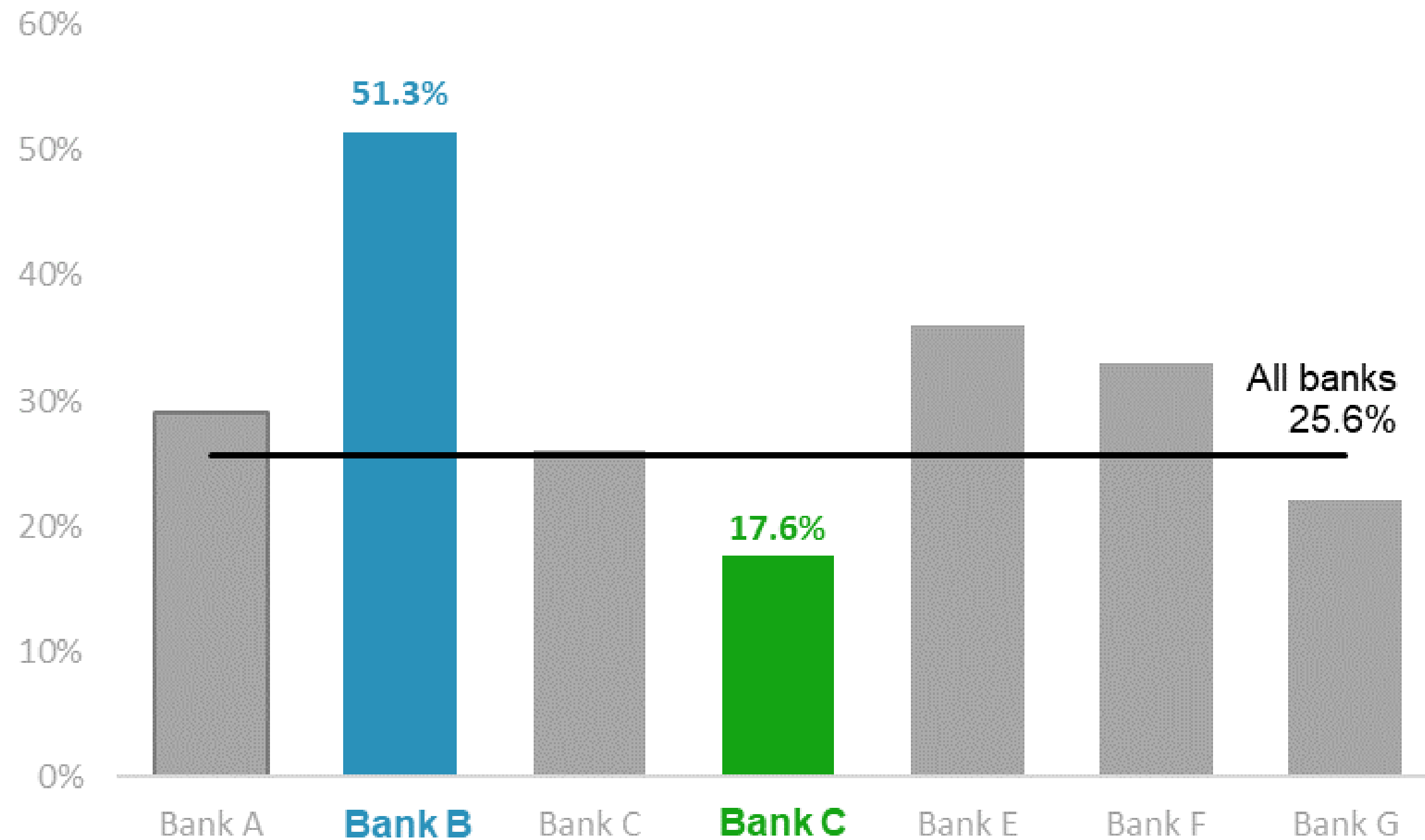
2

Phân tích tỉ lệ thành công

Cứ 100 lượt liên kết thì có 26 lượt thành công.
Con số này có đủ để hài lòng?



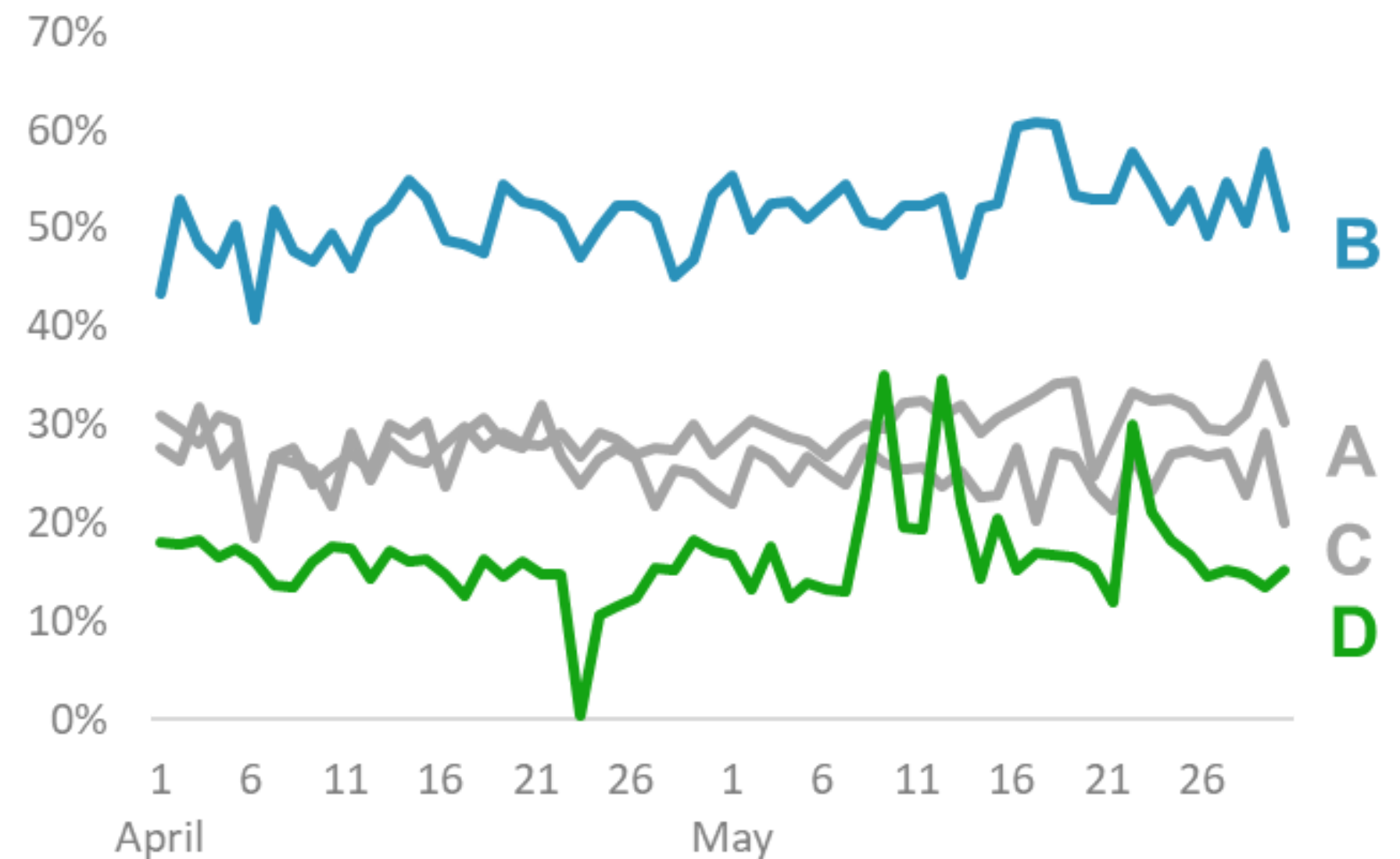
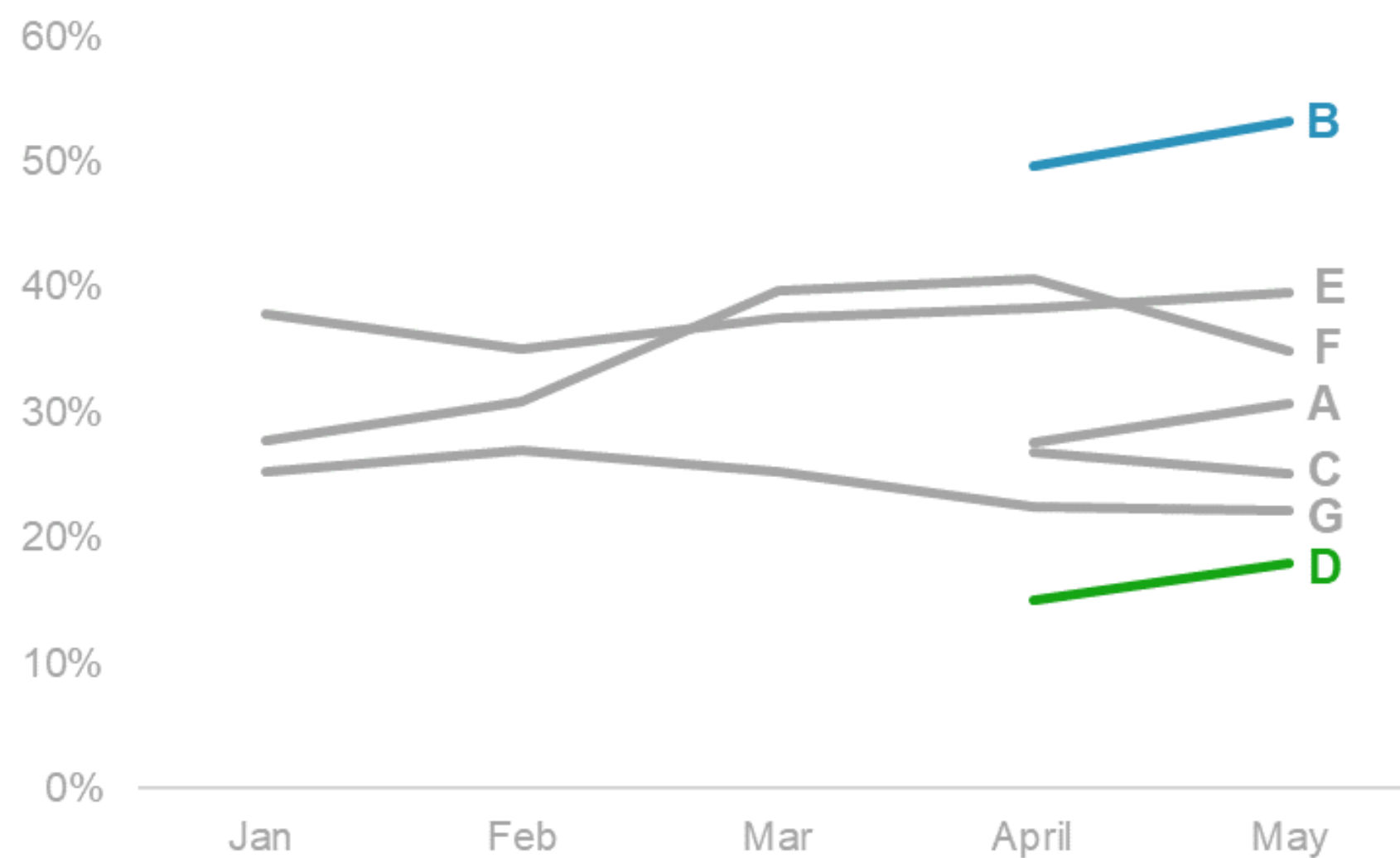
Tỉ lệ thành công của các ngân hàng không đồng đều nhau, có sự khác biệt rõ rệt giữa các ngân hàng.



Insight 1

Không những chúng ta cần tăng tỉ lệ thành công nói chung, mà cũng cần **tăng tỉ lệ thành công khi kết nối đến từng ngân hàng.**

Không có một xu hướng tổng quát rõ ràng cho tất cả ngân hàng. **Bank B có tỉ lệ thành công đặc biệt cao so với các ngân hàng khác. Bank D thường xuyên thấp nhất.** Độ lệch chuẩn của tỉ lệ thành công của ngân hàng D là 5%. Trong khi các ngân hàng khác giao động khoảng 2-3%.

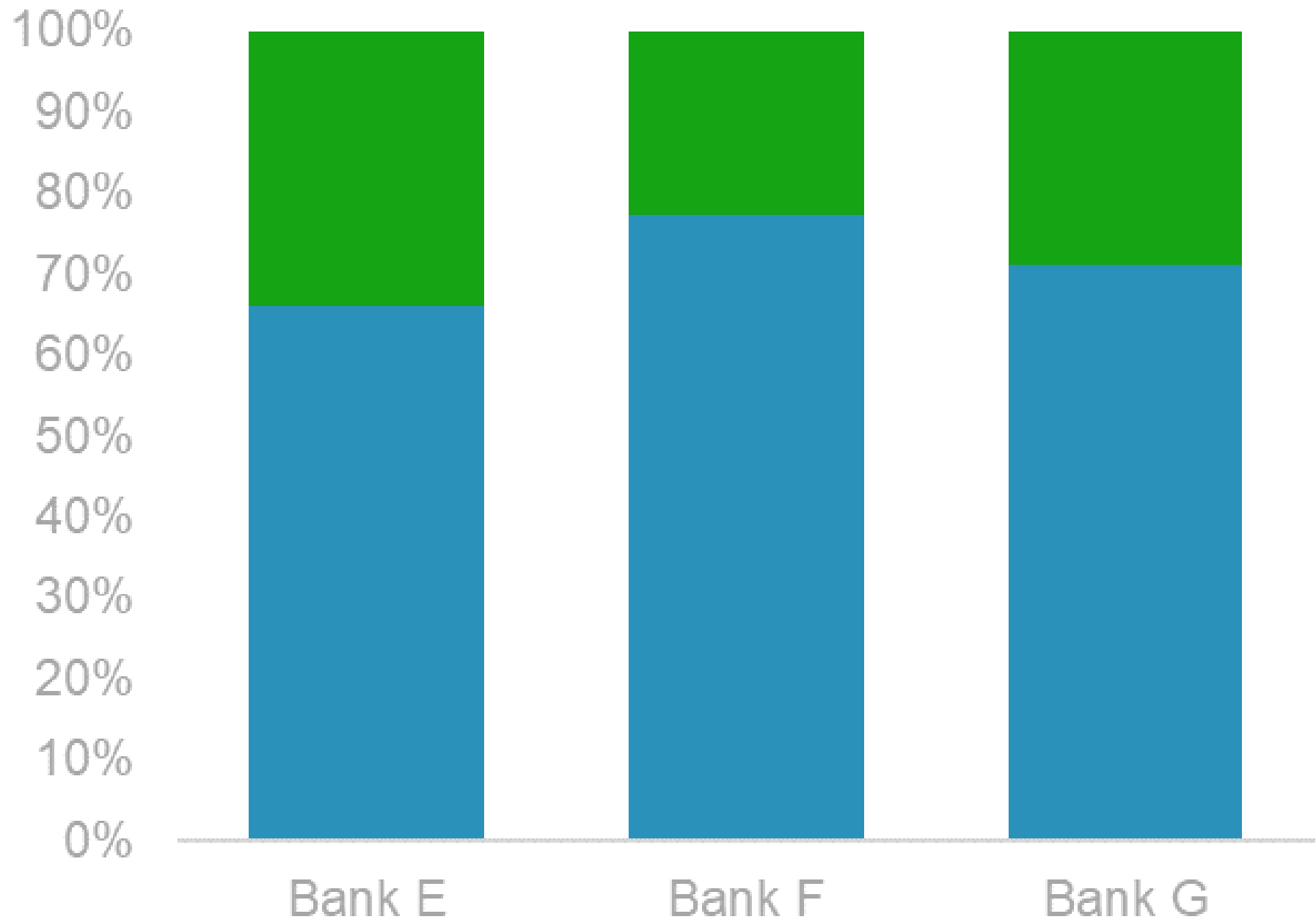


Insight 2

Cần nghiên cứu vấn đề của ngân hàng D và tìm cách giải quyết cho riêng cho ngân hàng này. Đồng thời, nghiên cứu những yếu tố khiến ngân hàng B có tỉ lệ thành công cao để áp dụng cho các ngân hàng khác.

Các thiết bị android có tỉ lệ thành công cao hơn IOS

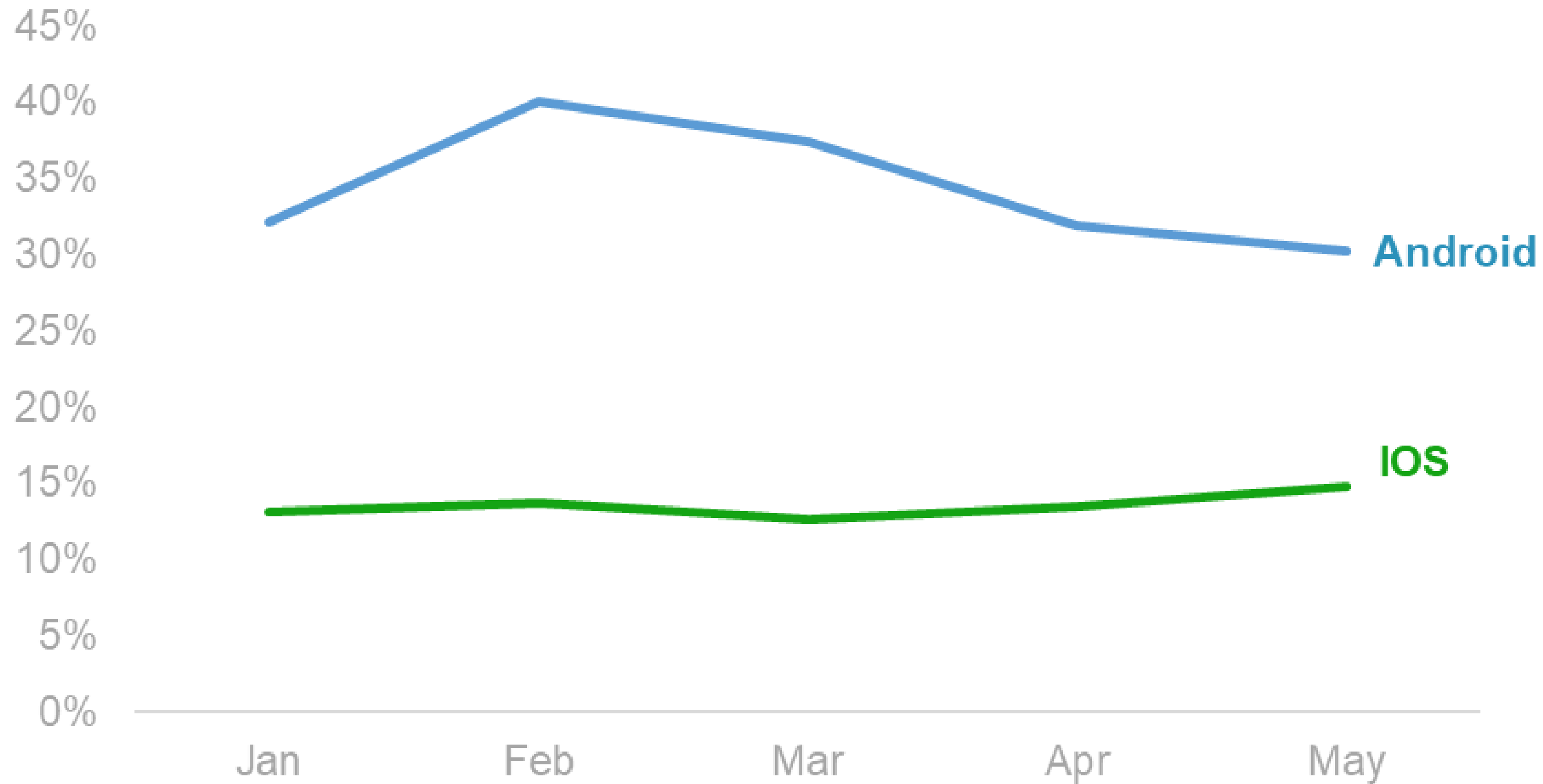
Android | IOS



Hệ điều hành IOS chiếm 38%* thị phần điện thoại. Có nên tập trung làm tăng tỉ lệ thành công của của hệ điều hành IOS?

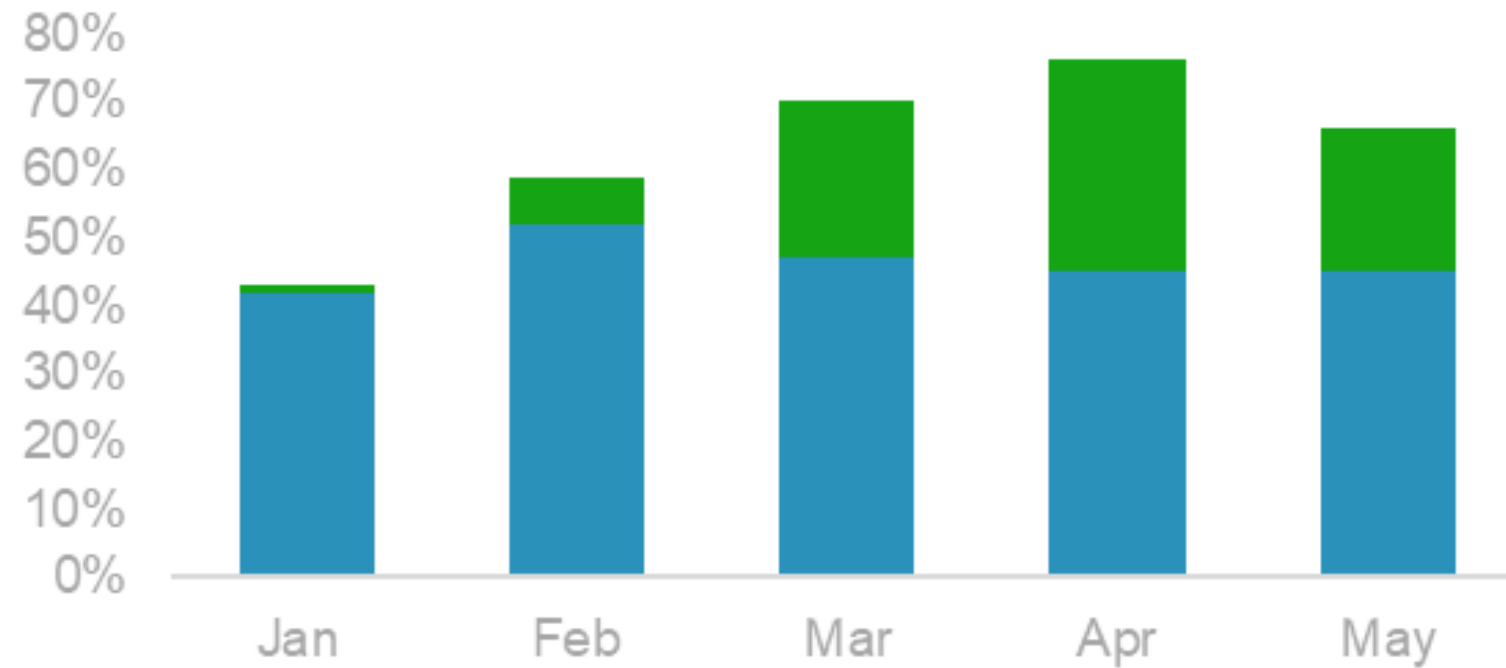
*“Điện thoại và ứng dụng di động Việt Nam 6 tháng đầu năm 2020” của Appota

Tuy nhiên, tỉ lệ thành công của Android đang có xu hướng giảm.
Trong khi tỉ lệ thành công của IOS có sự tăng nhẹ.

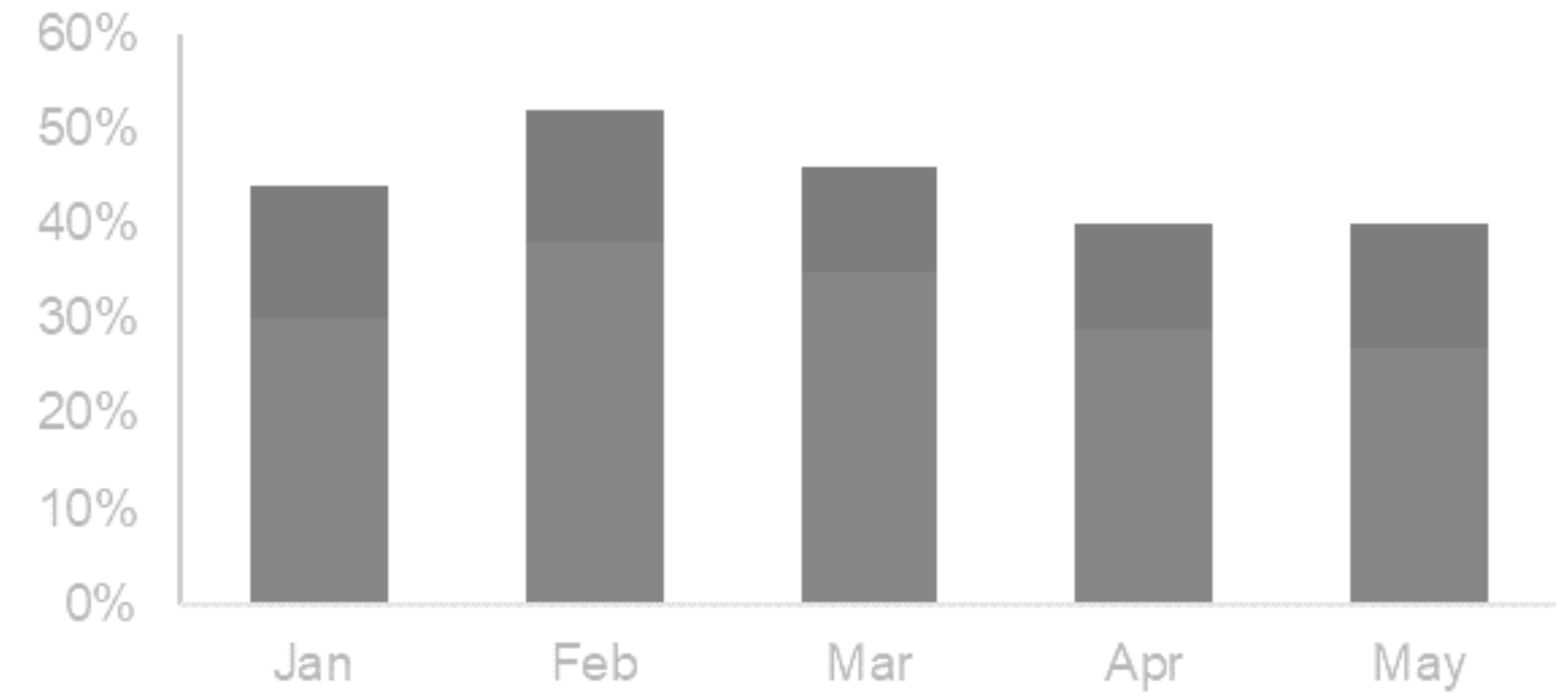


Android | IOS

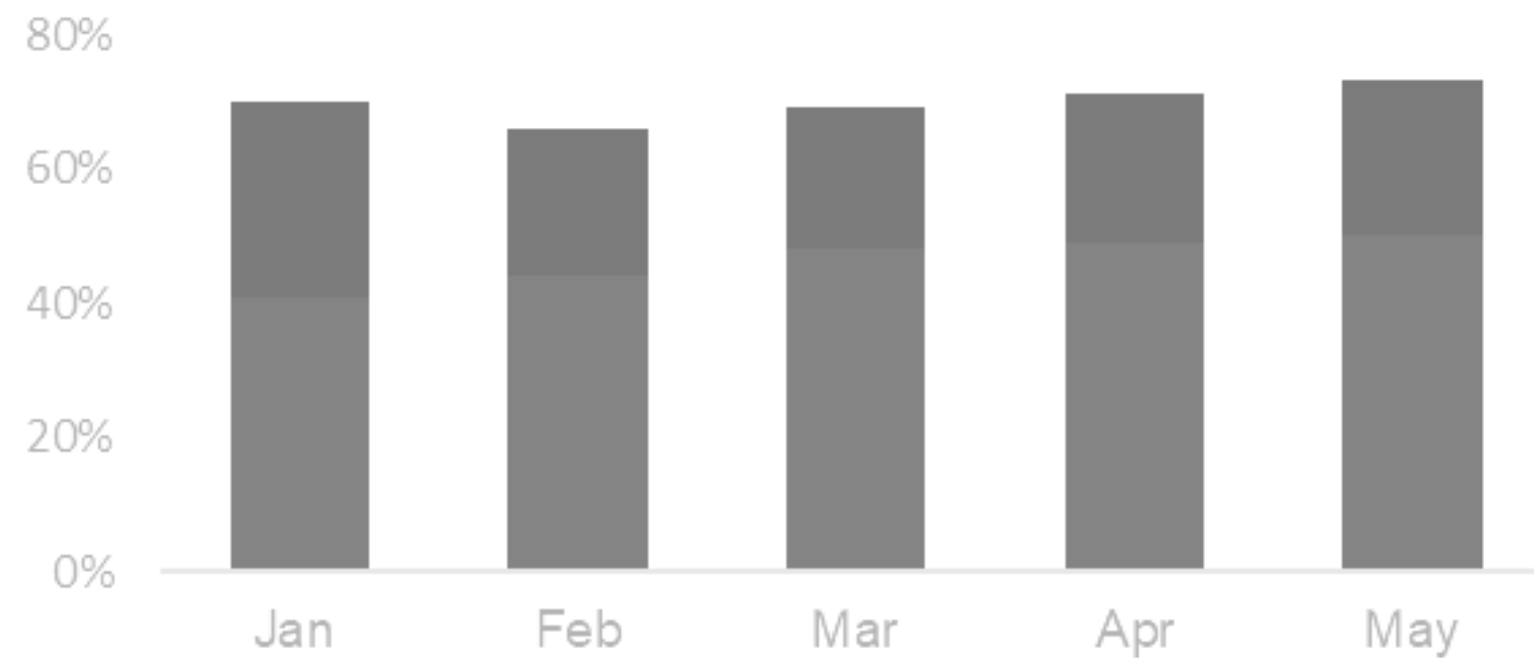
Bank F



Bank G



Bank E



Tỉ lệ thành công của IOS tại ngân hàng F đang có sự tăng lên rõ rệt. Liệu có thay đổi nào được tiến hành ở ngân hàng F?

Insight 3

Cần nâng cao tỉ lệ thành công ở những khách hàng sử dụng IOS, do đó **phải tiến hành điều tra nguyên nhân và xử lý việc IOS có tỉ lệ thành công thấp.**

3

**Phân tích tỉ lệ
thất bại**

Có 42 lỗi được ghi nhận. **Nhưng có phải tất cả các lỗi đó đều phản ánh những vấn đề khác nhau?**

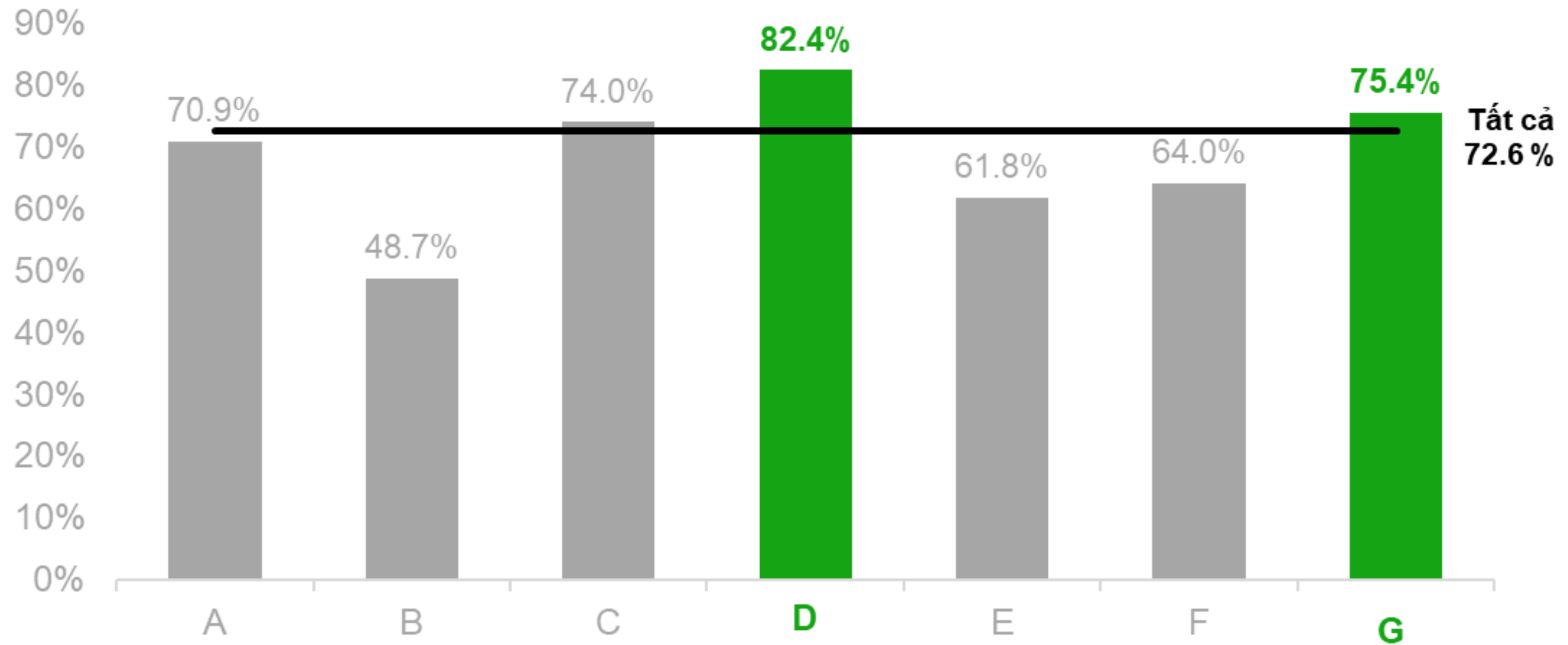
Gộp những lỗi giống nhau, nhưng có cách diễn đạt khác nhau.

Phân loại lỗi dựa theo vấn đề	Ngân hàng	Thẻ/ Tài khoản
	Giao dịch	Điền sai thông tin
	Liên kết thất bại	OTP
		Hệ thống ZaloPay

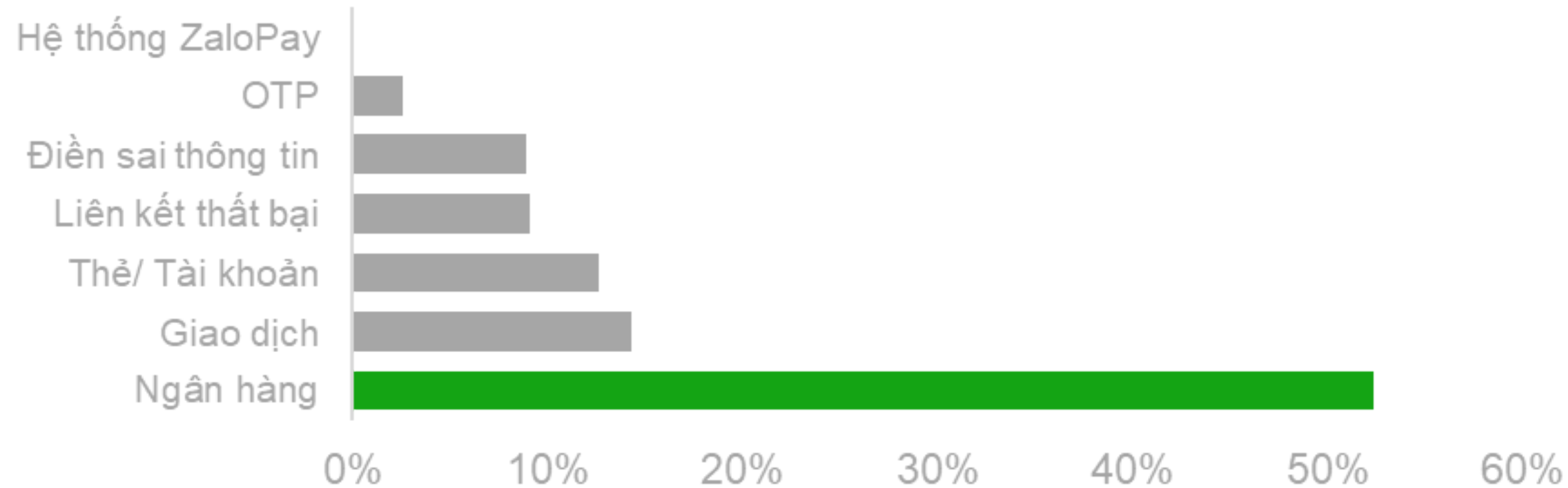
Phân loại dựa trên câu hỏi: **Ai có thể giải quyết vấn đề này?**

Zalo Pay, Người dùng, Ngân hàng, Không rõ, Người dùng và Ngân hàng

Tỉ lệ lỗi của D và G cao hơn mức của toàn bộ giao dịch của toàn bộ ngân hàng.

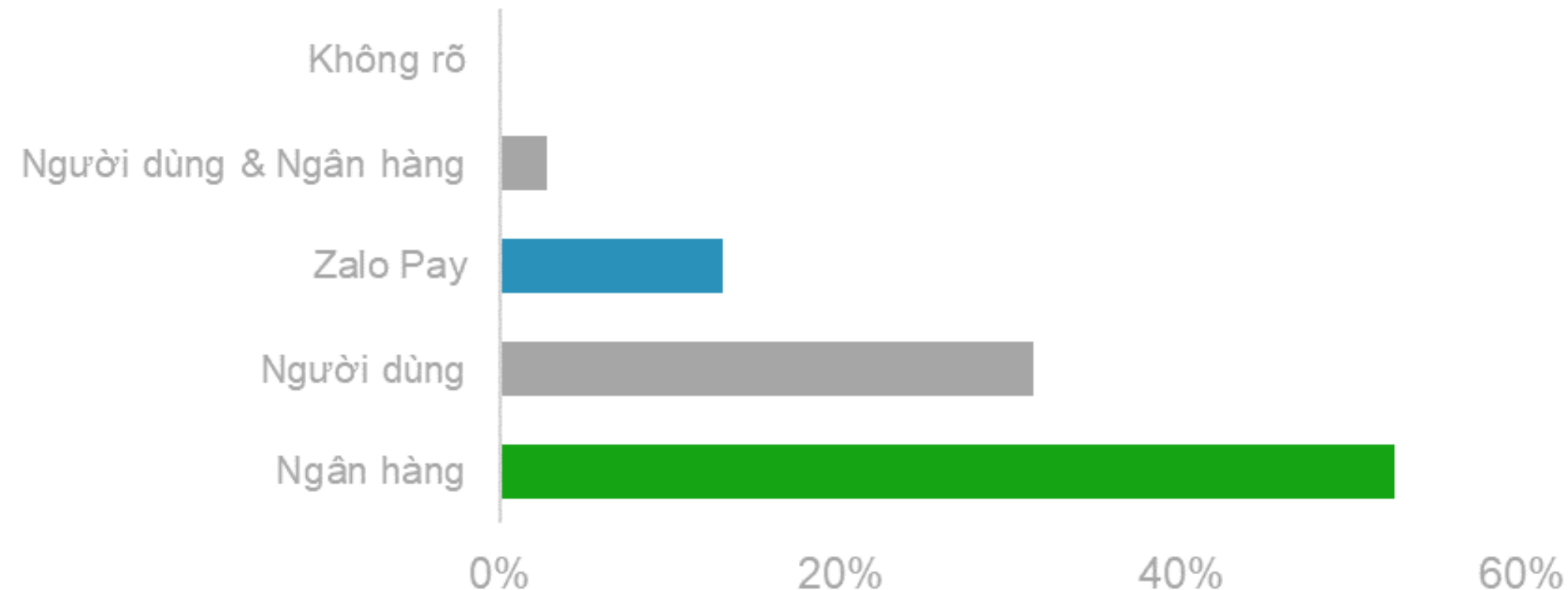


TỈ LỆ LỖI THEO PHÂN LOẠI LỖI



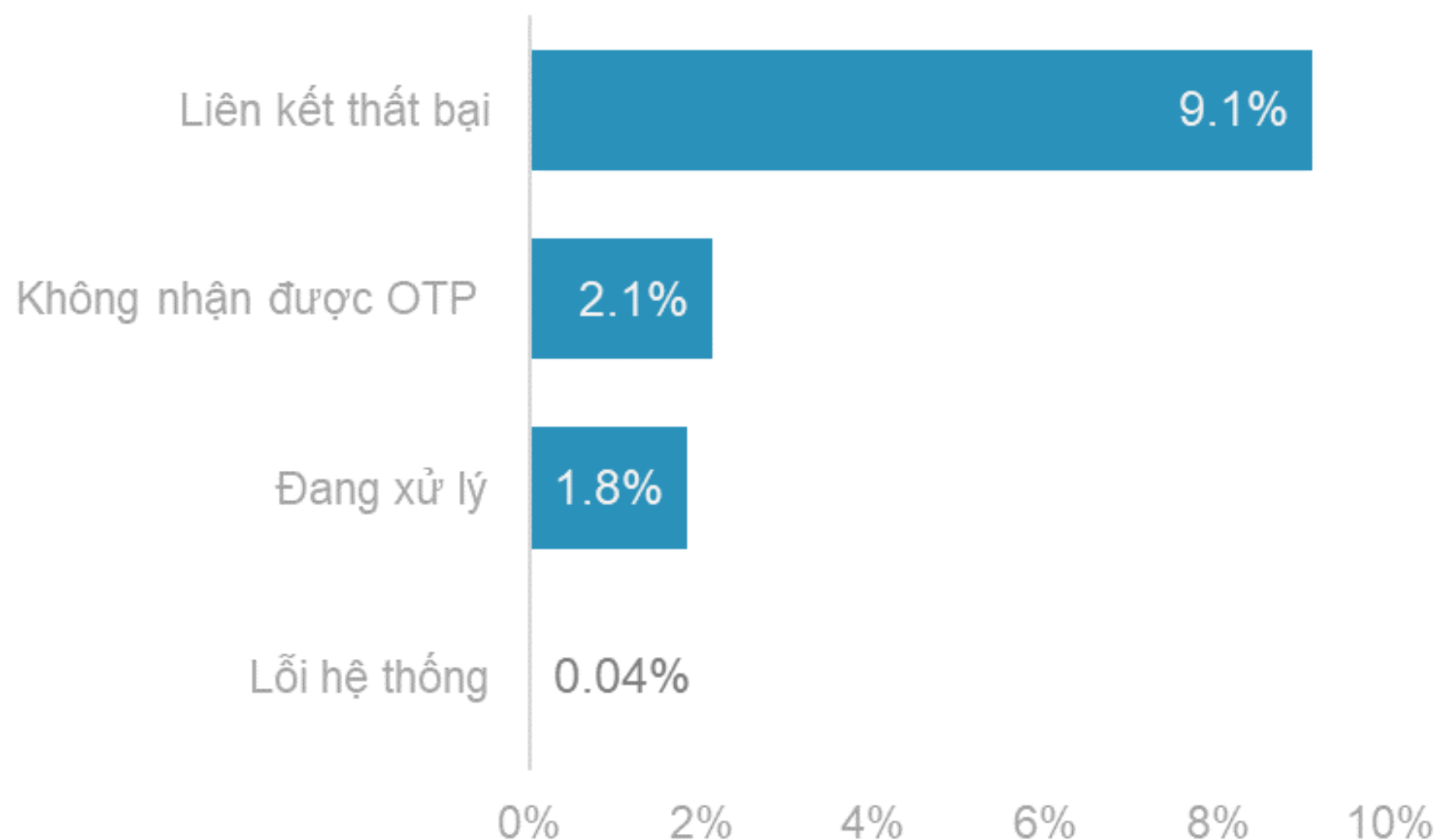
Phần lớn lỗi đến từ ngân hàng và chỉ có ngân hàng mới xử lý được.

TỈ LỆ LỖI THEO ĐỐI TƯỢNG XỬ LÝ LỖI



Tuy nhiên, ZaloPay có thể chủ động xử lý đến 13% lỗi.

ZaloPay có thể chủ động và trực tiếp xử lý những lỗi nào?



Nâng cấp, cải thiện hệ thống giao dịch liên kết ngân hàng

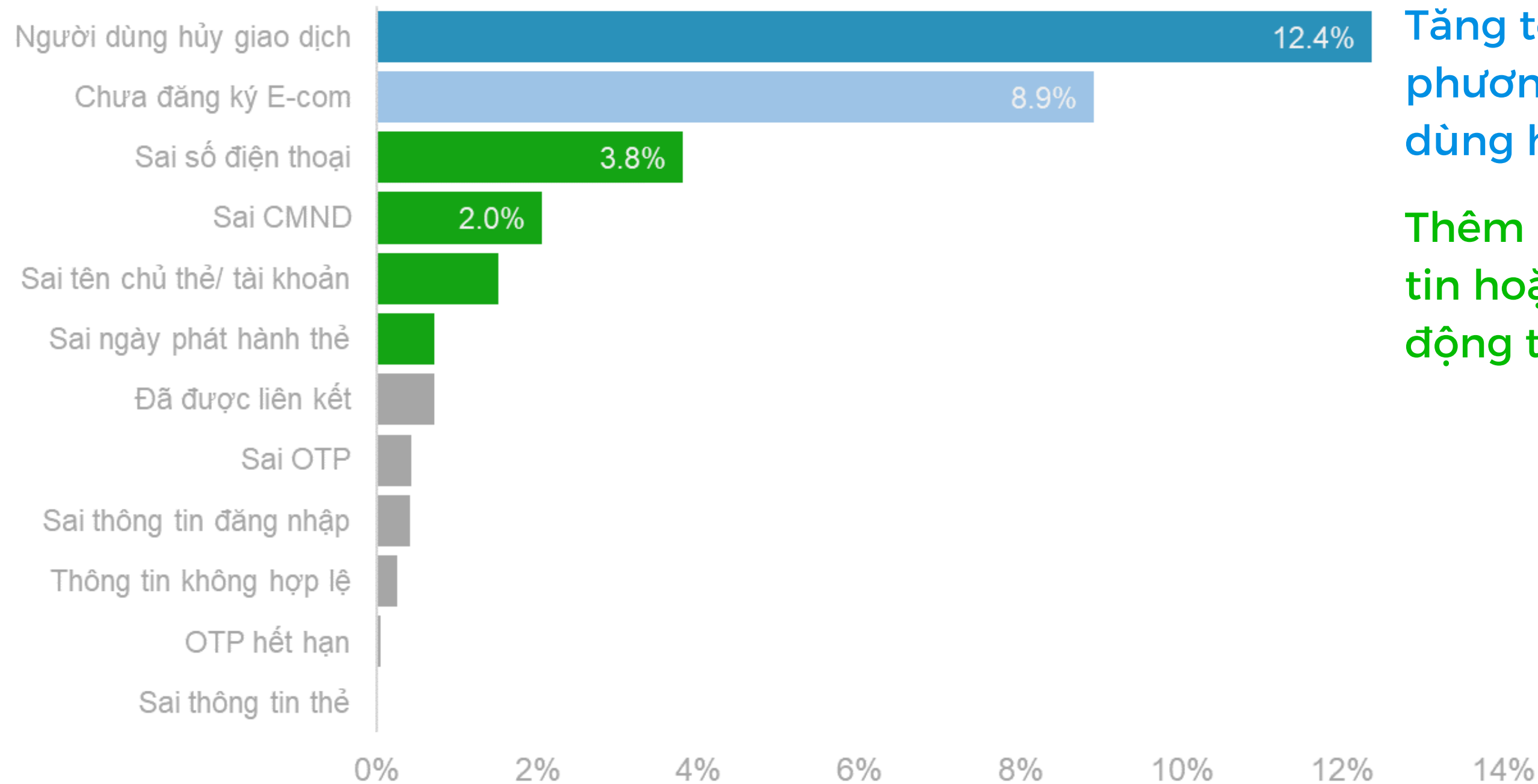
Tìm hiểu cải thiện hệ thống OTP

Tối ưu hóa tốc độ xử lý

Insight 4

ZaloPay có thể chủ động và trực tiếp giảm thiểu tỉ lệ lỗi bằng cách **tối ưu hóa tốc độ và hiệu quả của hệ thống giao dịch liên kết ngân hàng và OTP**

Những lỗi liên quan đến người dùng, ZaloPay có thể gián tiếp tác động những lỗi nào?



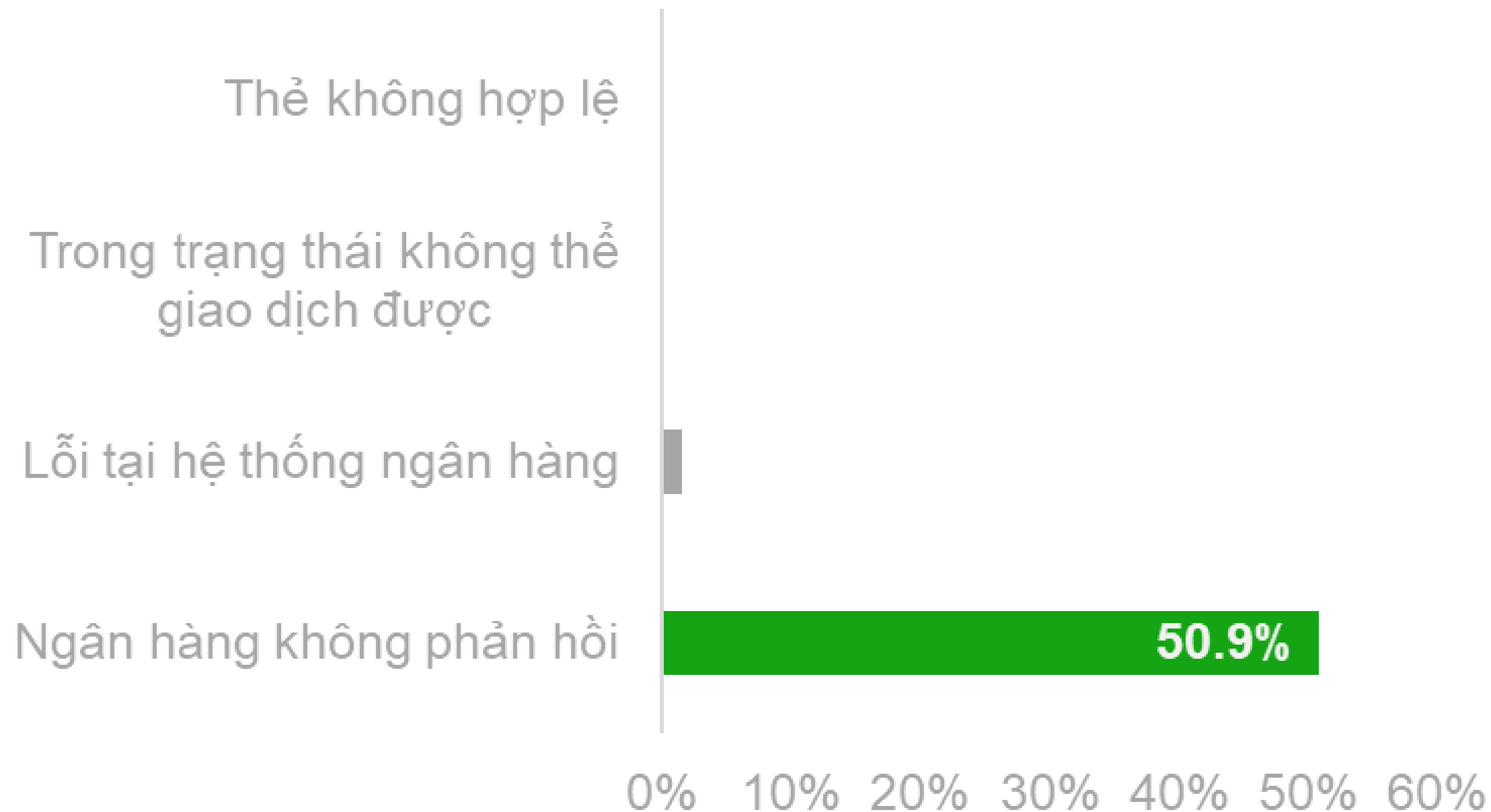
Tăng tốc độ giao dịch và có phương pháp để hạn chế người dùng hủy giao dịch.

Thêm nhắc nhở, tối giản thông tin hoặc có chế độ hỗ trợ điện tử động thông tin.

Insight 5

ZaloPay có thể gián tiếp tác động các yếu tố liên quan đến người dùng để giảm thiểu tỉ lệ lỗi bằng những phương pháp giúp người dùng hạn chế hủy giao dịch, ghi chú nhắc nhở, tối giản thông tin và chế độ điện tự động.

Ngân hàng là đối tượng ZaloPay khó có thể tác động, nhưng không thể bỏ qua.

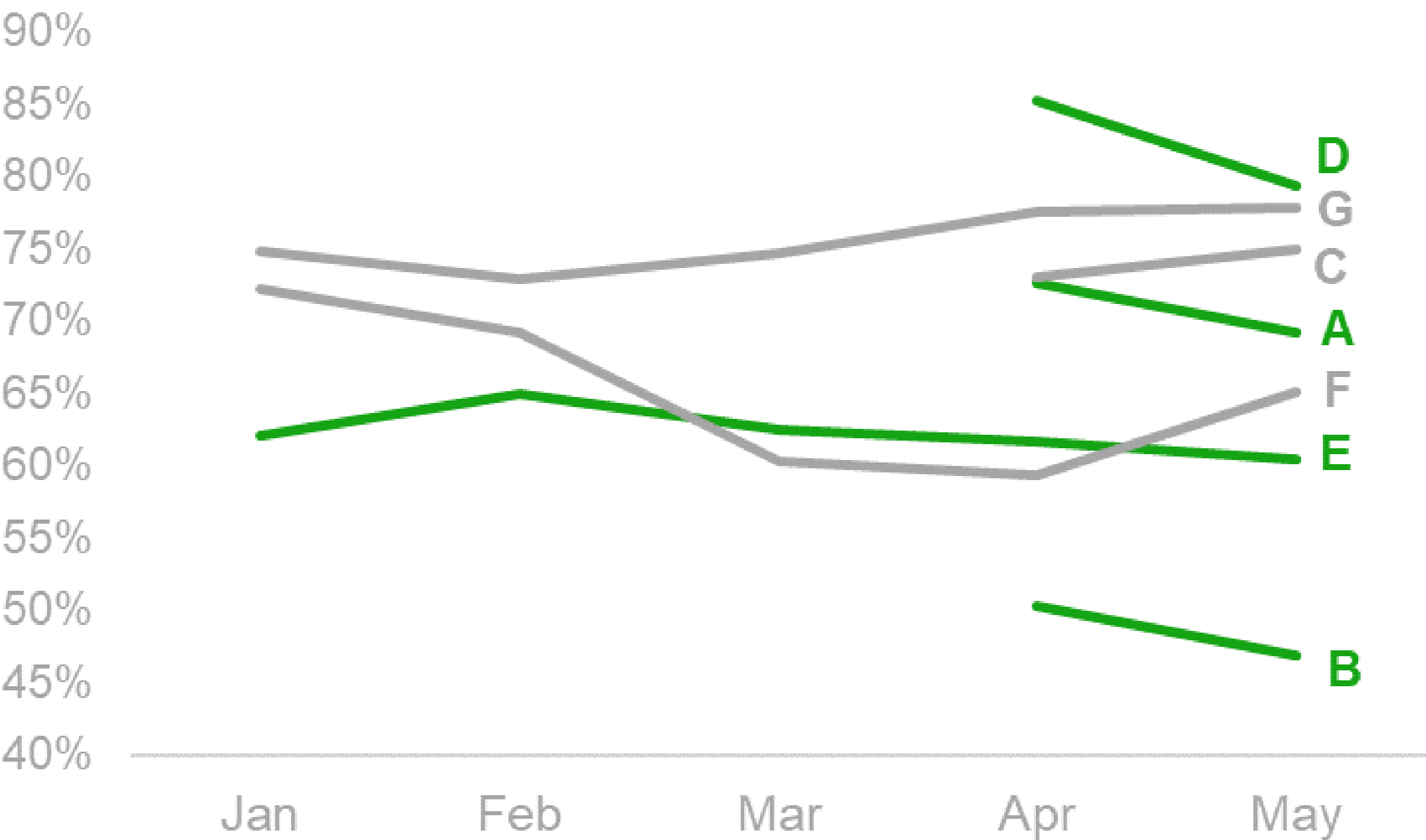


Cần phải làm việc với ngân hàng để tìm ra cách xử lý cải thiện lỗi này.

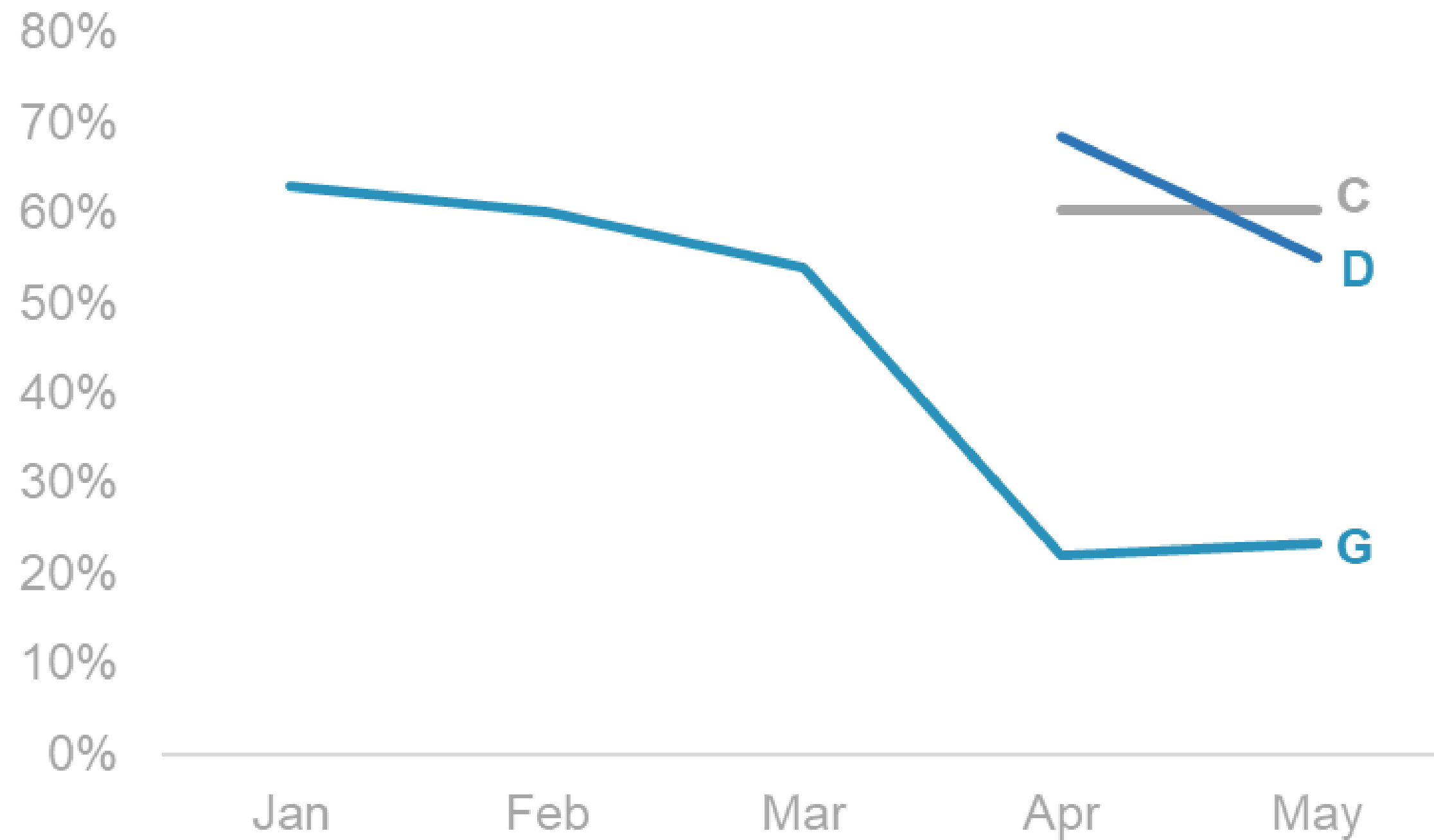
Insight 6

Ngân hàng là đối tượng khó có thể tác động, nhưng ZaloPay vẫn cần làm việc với ngân hàng để tìm cách cải thiện việc hệ thống ngân hàng không phản hồi.

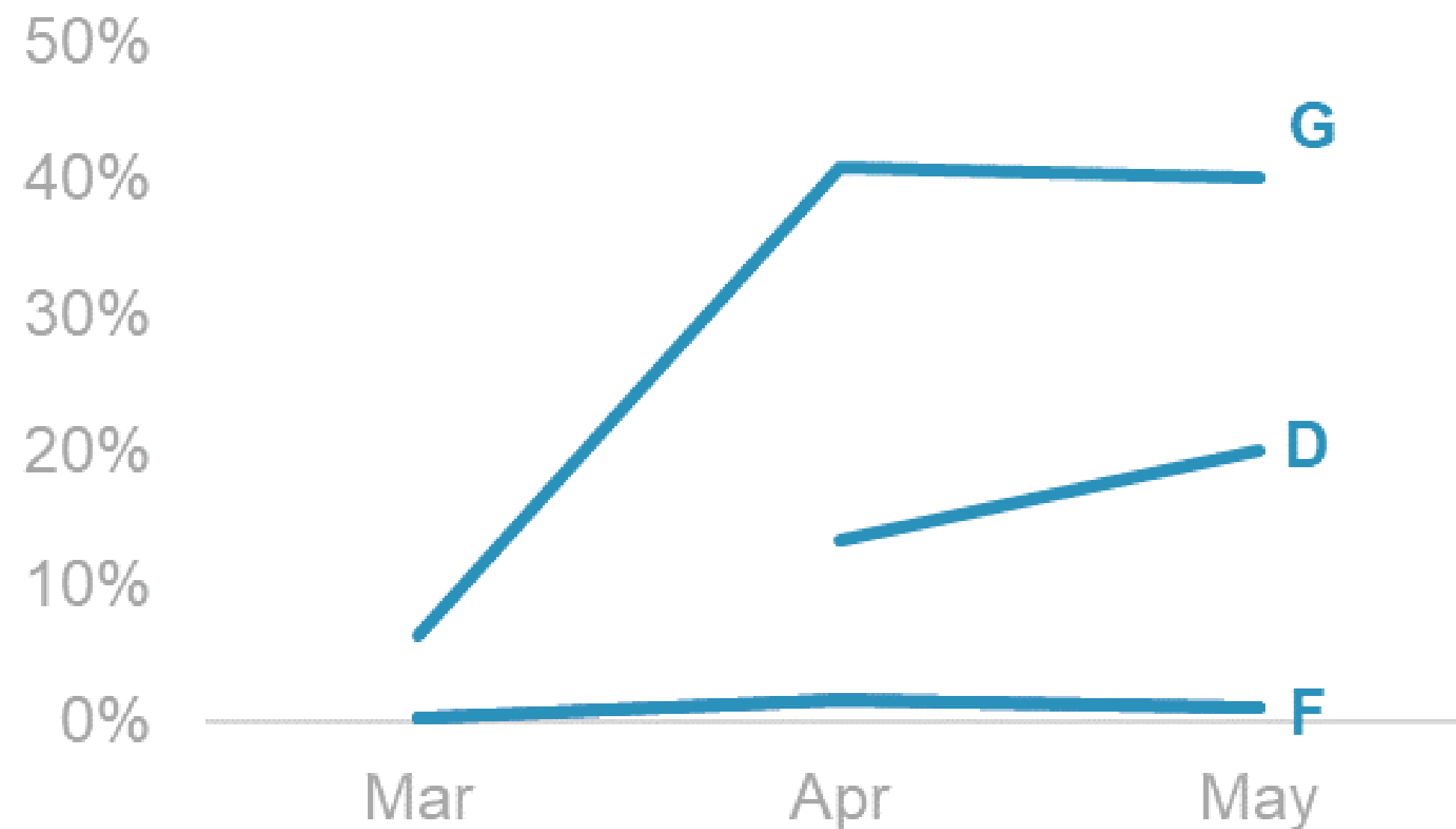
4/6 ngân hàng có giảm tỉ lệ lỗi trong tháng gần nhất



Ngân hàng đang có sự cải thiện về tốc độ phản hồi, đặc biệt với ngân hàng D và G

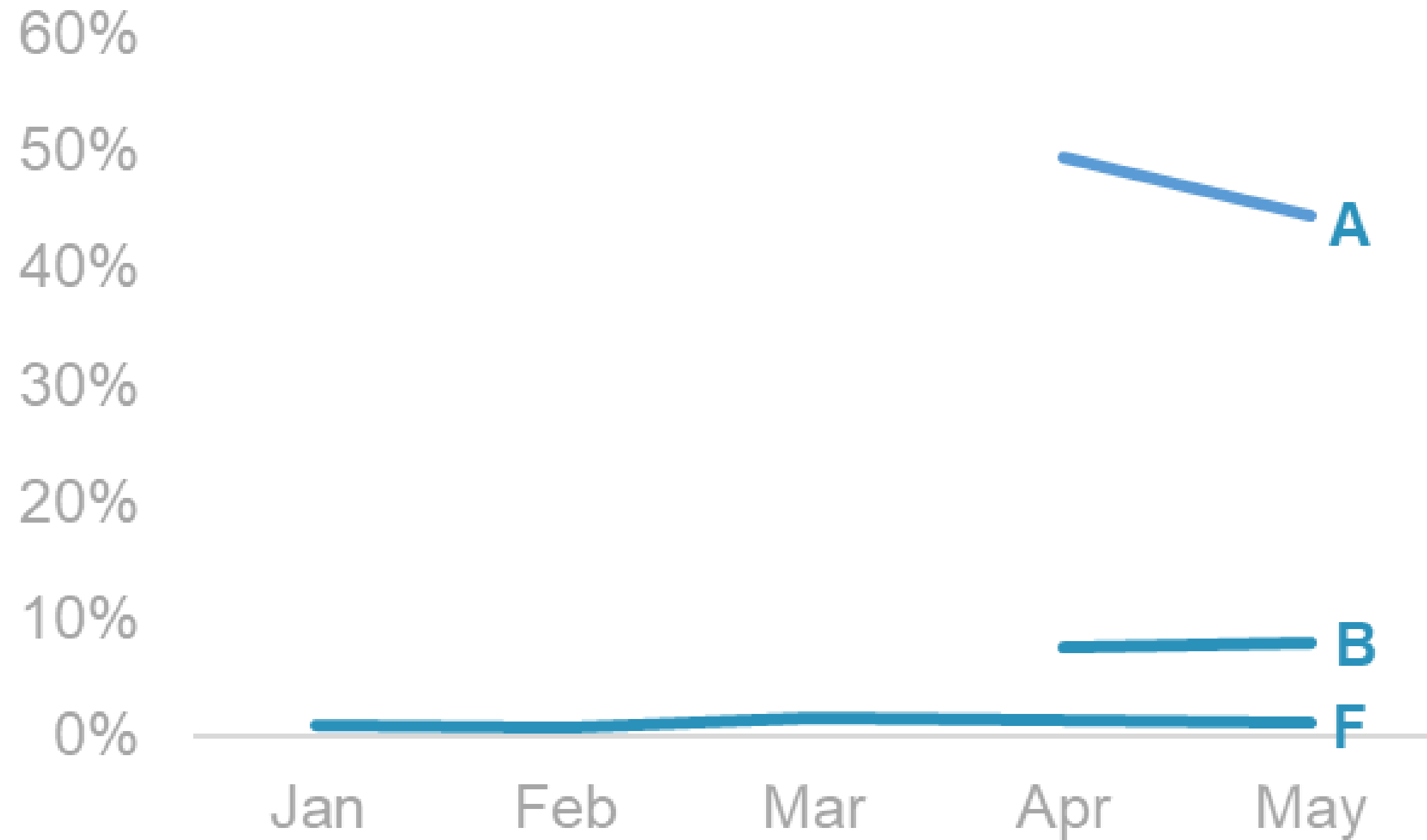


Người dùng đang hủy giao dịch thường xuyên hơn,
đặc biệt với ngân hàng G.

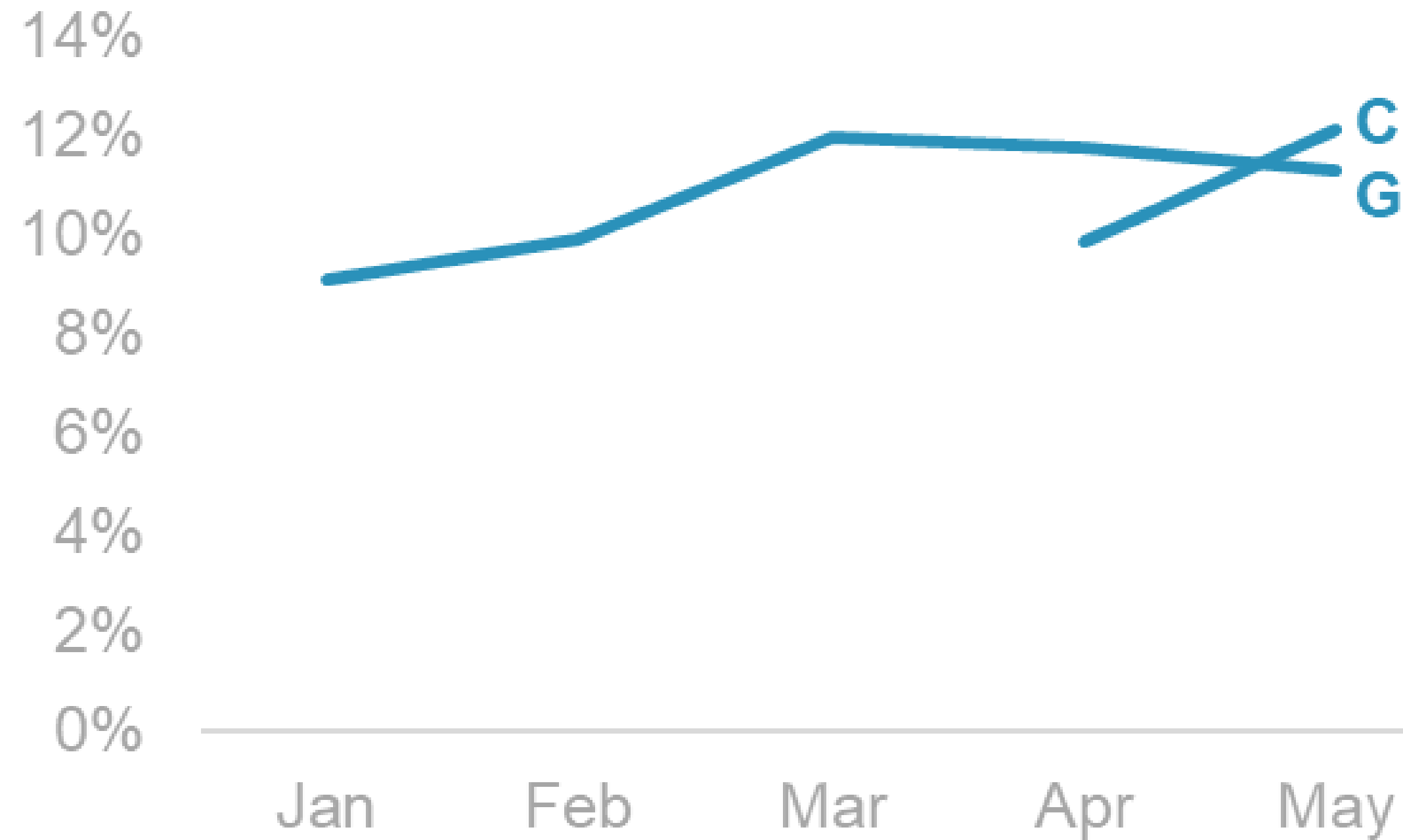


Zalo Pay nên phản ứng như thế
nào trước thay đổi này?

Lỗi xảy ra vì "Chưa liên kết E-com" có xu hướng giảm



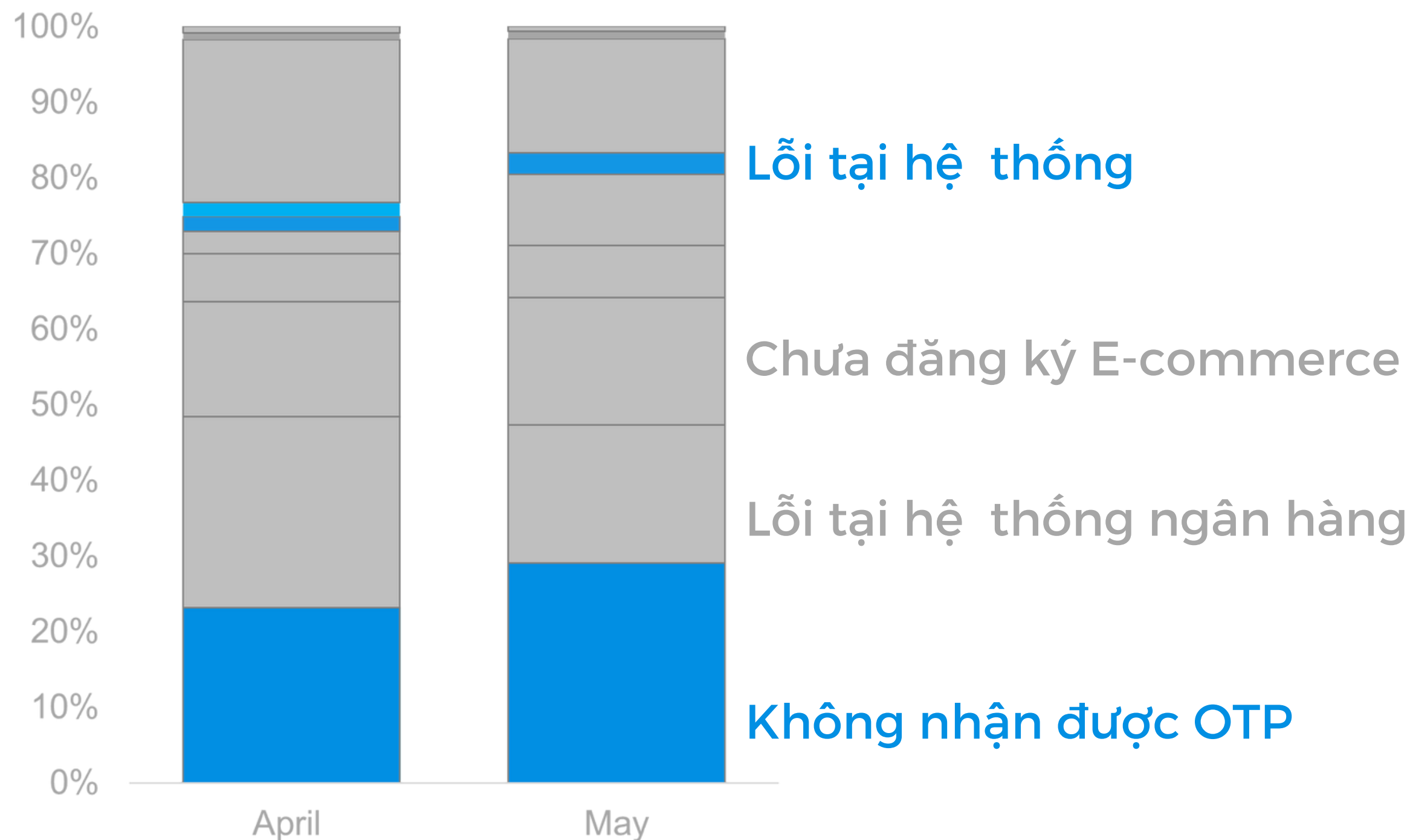
Lỗi xảy ra vì Liên kết thất bại có xu hướng tăng.



Insight 7

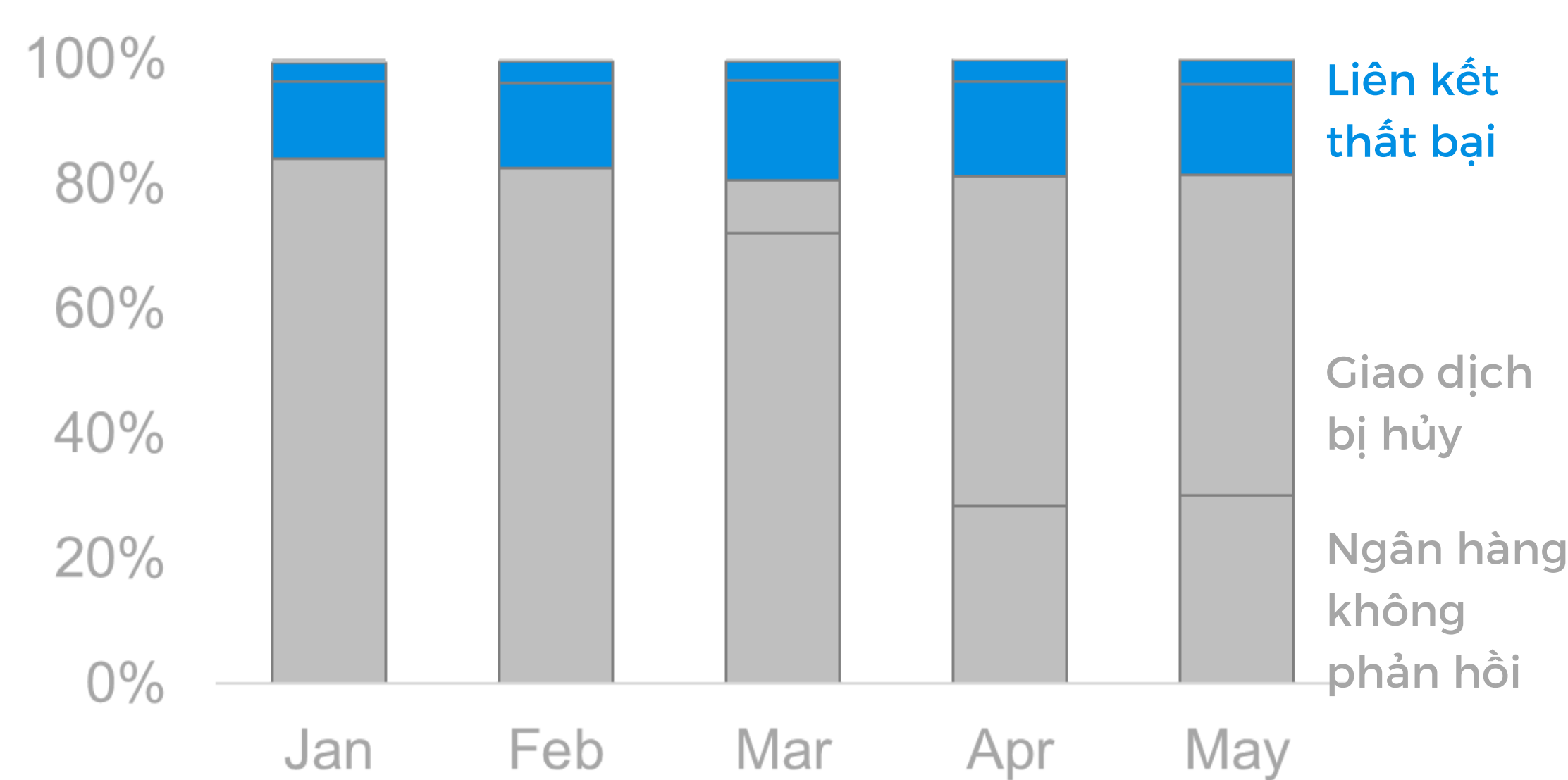
Người dùng hủy giao dịch và Giao dịch thất bại đang có xu hướng tăng. Đây là CƠ HỘI để ZaloPay cải thiện dịch vụ vì đây là những lỗi có thể tác động được.

Đối với ngân hàng B, tỉ lệ những lỗi có thể xử lý được chiếm phần lớn nhất, đặc biệt khi so sánh với các ngân hàng khác Chúng ta có thể học được gì?

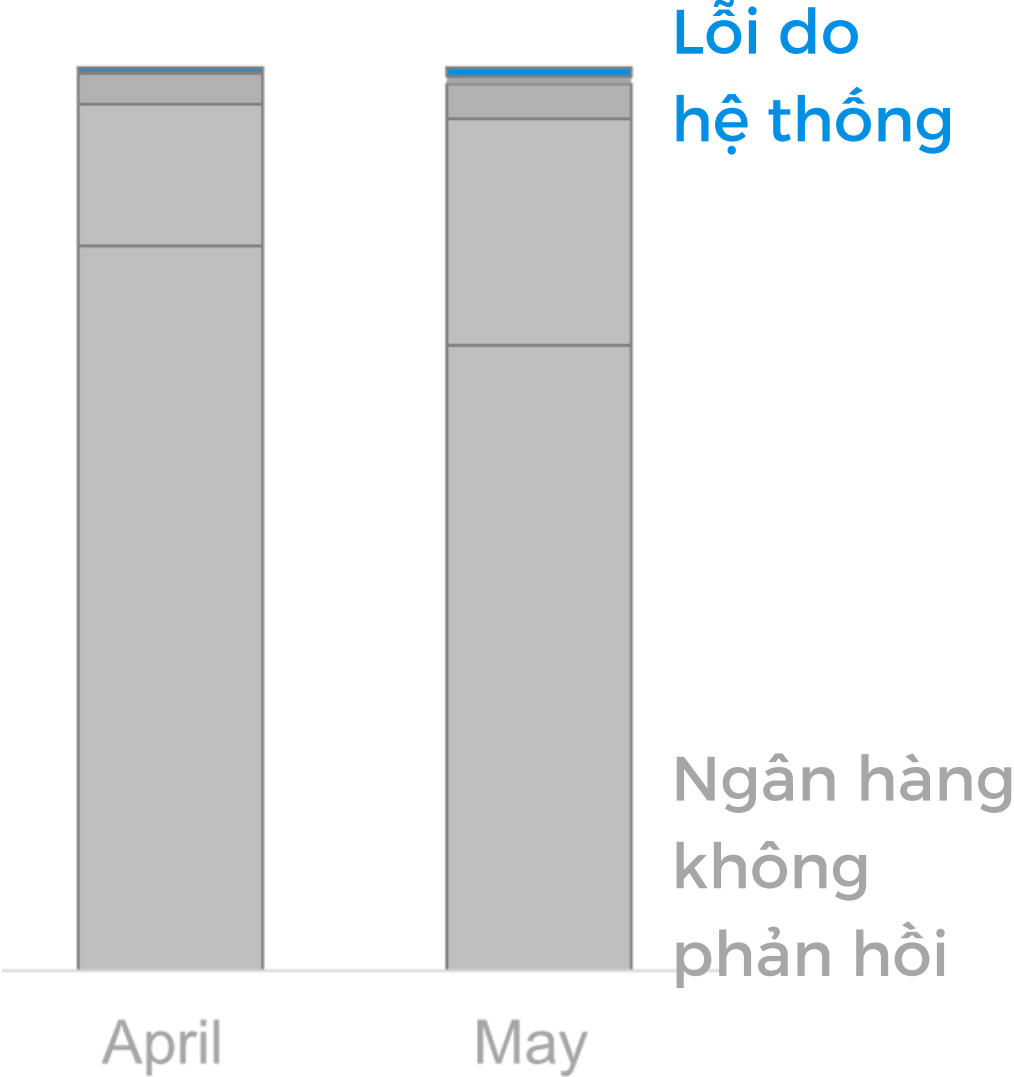


Ở ngân hàng D và G, tỉ lệ những lỗi có thể trực tiếp can thiệp được là rất nhỏ.

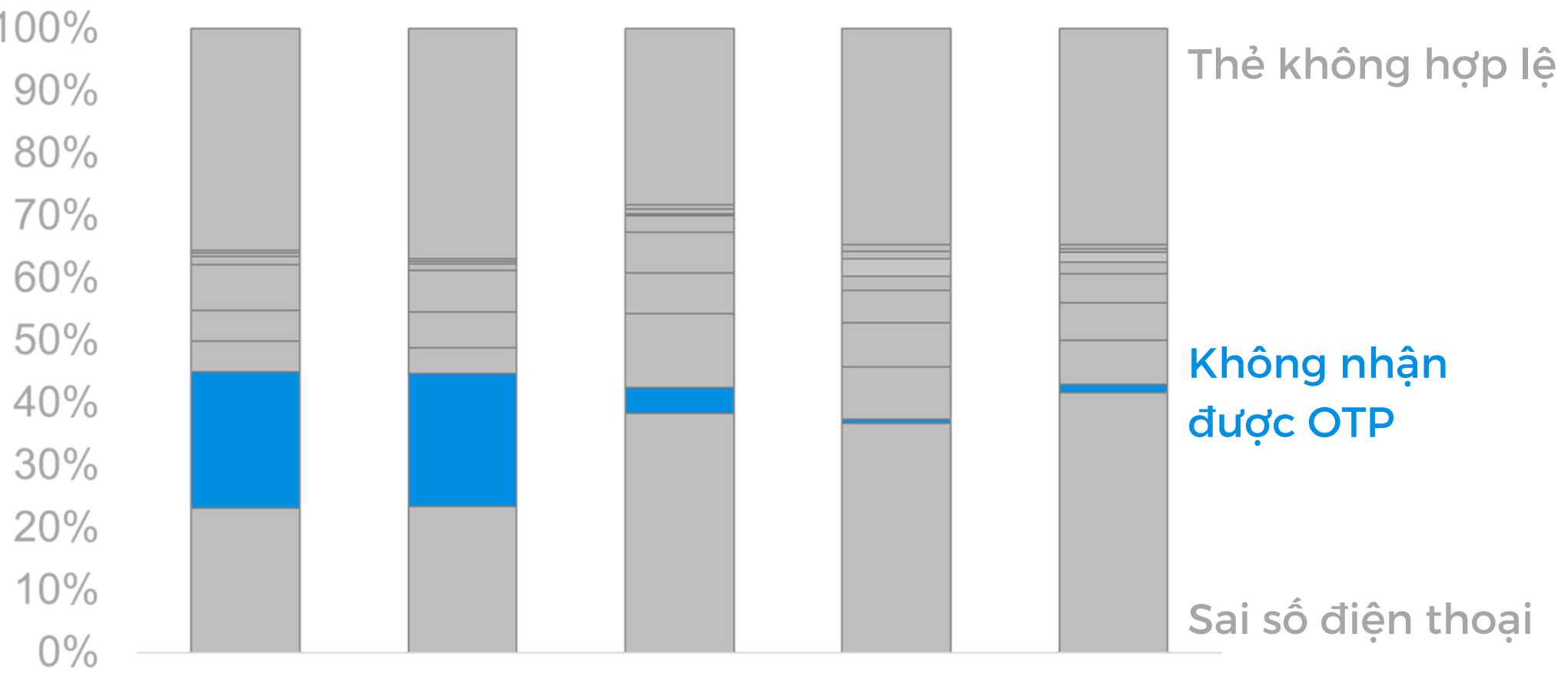
Ngân hàng G



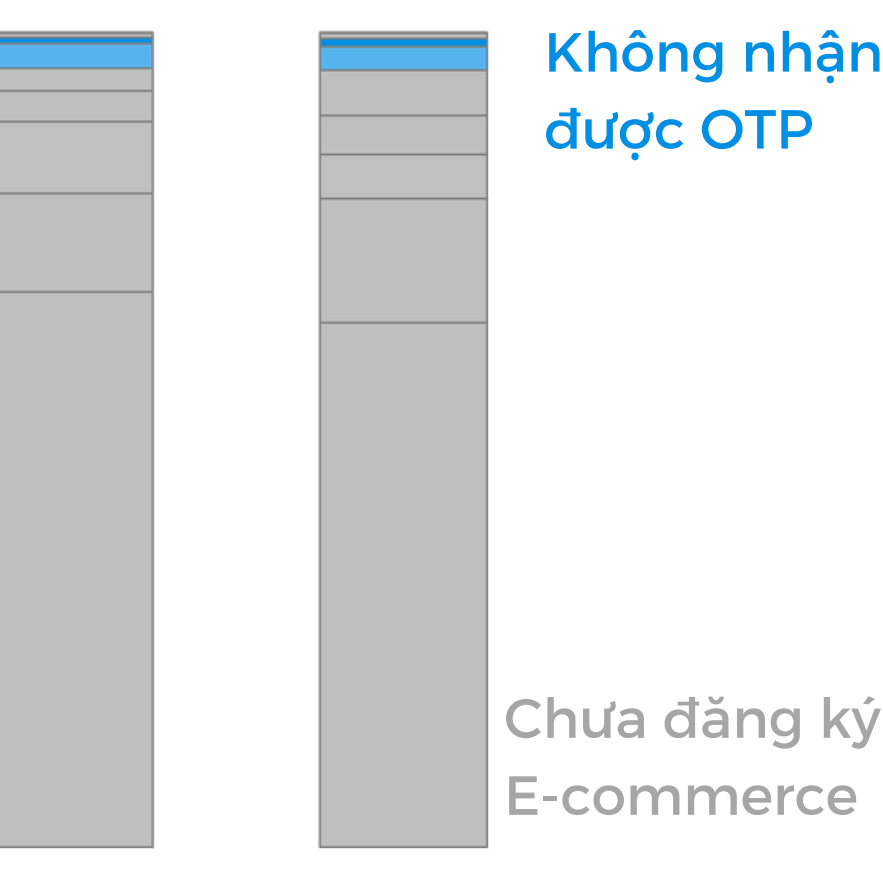
Ngân hàng D



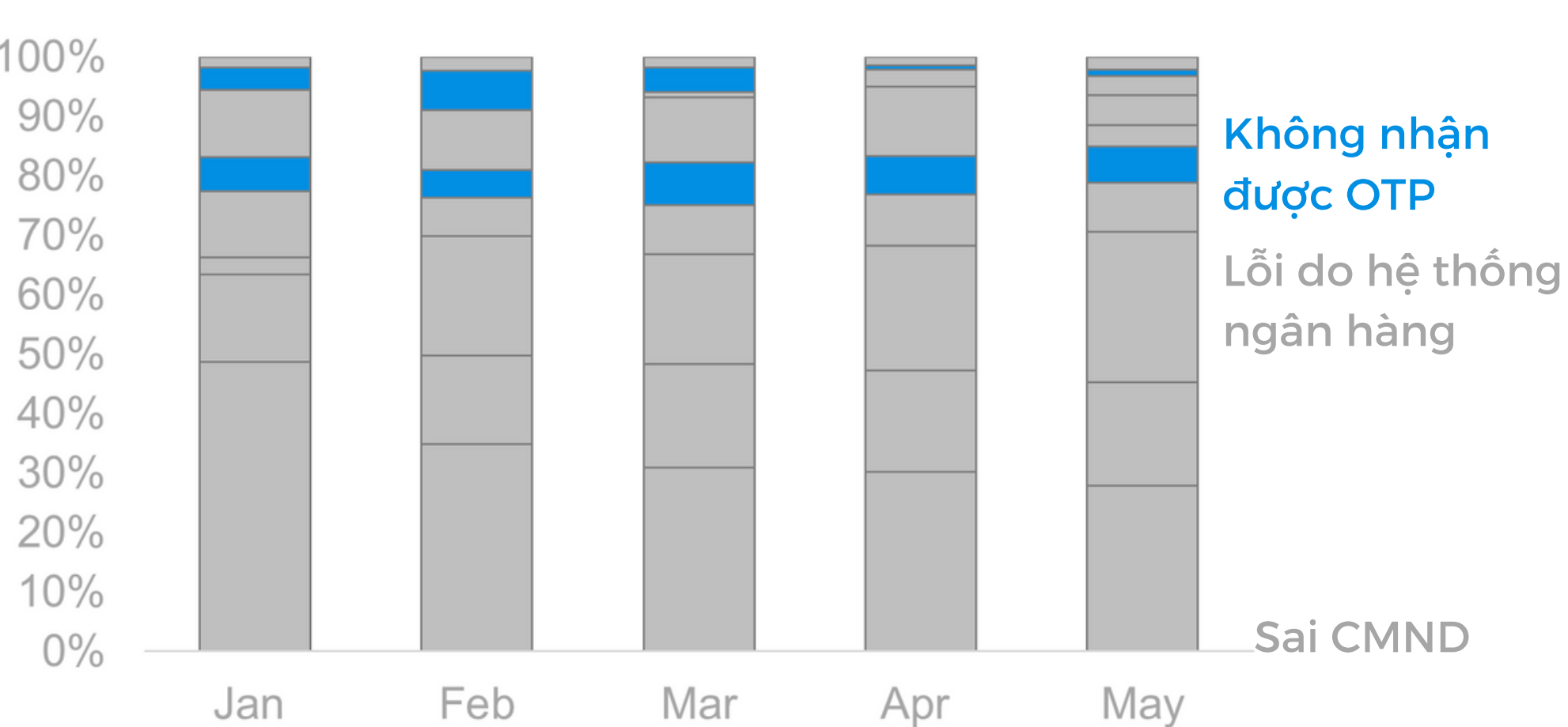
Ngân hàng F



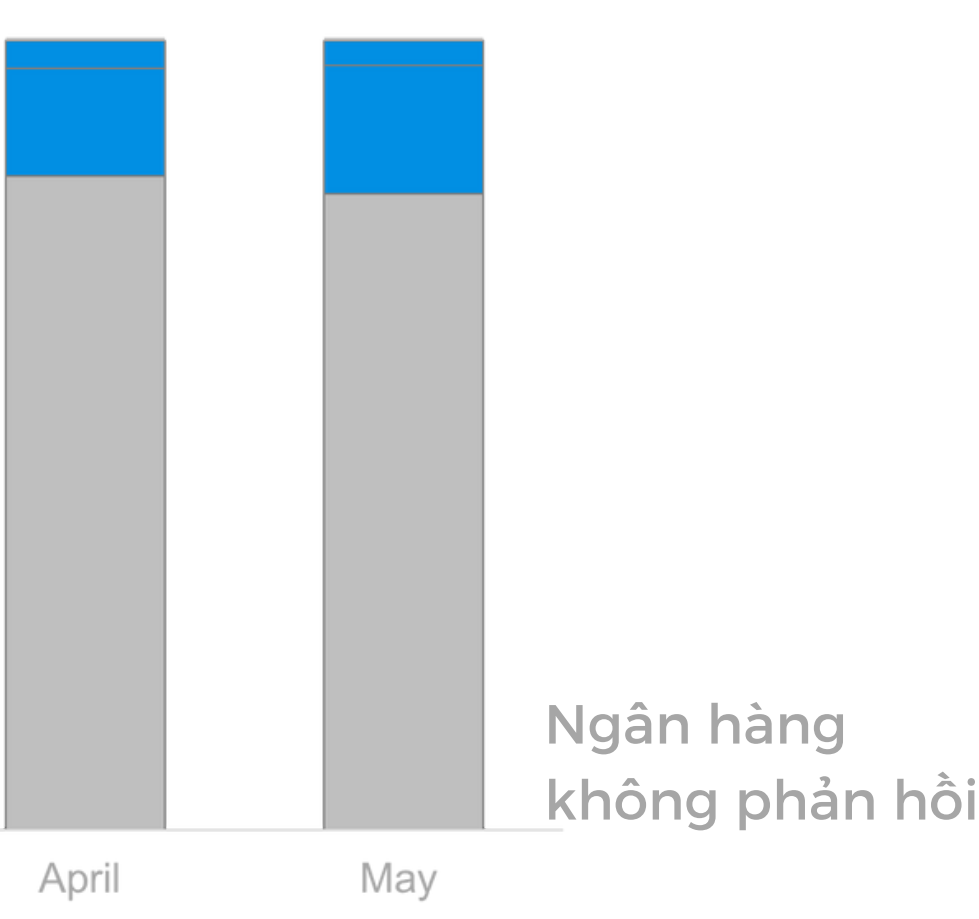
Ngân hàng A



Ngân hàng E



Ngân hàng C



Insight 8

Ngân hàng có tỉ lệ lỗi thấp có tỉ trọng những lỗi có thể kiểm soát được cao. Ngân hàng có tỉ lệ cao thường có tỉ trọng lỗi có thể kiểm soát được thấp. **Do đó, cần ưu tiên cải thiện những lỗi nằm trong tầm kiểm soát của ZaloPay**

4

Xây dựng kế hoạch

Mục đích kế hoạch: Đưa ra định hướng tiếp tục nghiên cứu sửa lỗi vấn đề nhằm tăng tỉ lệ thành công.

Mục tiêu kế hoạch:

Trong vòng 3 tháng, các phòng ban hoàn tất phân tích nguyên nhân các lỗi và đưa ra kế hoạch hành động chi tiết.

Chiến lược chính:

Nghiên cứu cách giảm tỉ lệ lỗi theo những loại có tầm ảnh hưởng nhất.
Nghiên cứu cách tăng tính ổn định của tỉ lệ thành công

Bản kế hoạch này đóng vai trò như là một **kế hoạch chiến lược**

Phân tích SWOT

Thế mạnh (Strengths)

ZaloPay có nguồn lực để có thể sửa các lỗi trực tiếp.

Cơ hội (Strengths)

Gần 40% số lượng lỗi có thể xử lý được bởi ZaloPay.

Những lỗi có thể góp phần tăng khả năng cạnh.

Xu thế số hóa dịch vụ tài chính.

Điểm yếu (Weaknesses)

Nguồn lực là hạn chế, đặc biệt trong việc sửa các lỗi không nằm trong tầm kiểm soát là có giới hạn.

Thách thức (Threats)

Hơn 50% lỗi là nằm ngoài tầm kiểm soát của ZaloPay.

Ưu tiên giải quyết vấn đề nào?

1. Vấn đề càng chiếm tỉ trọng cao hơn
2. Vấn đề dễ dàng giải quyết hơn.
3. Vấn đề mà có thể giúp tăng năng lực cạnh tranh.
4. Vấn đề đang càng ngày càng tăng tỉ trọng.

Vấn đề nào dễ giải quyết nhất?

**LỖI ĐẾN TỪ
ZALOPAY**

Nâng cấp hệ
thống



**LỖI LIÊN QUAN
ĐẾN NGƯỜI
DÙNG**

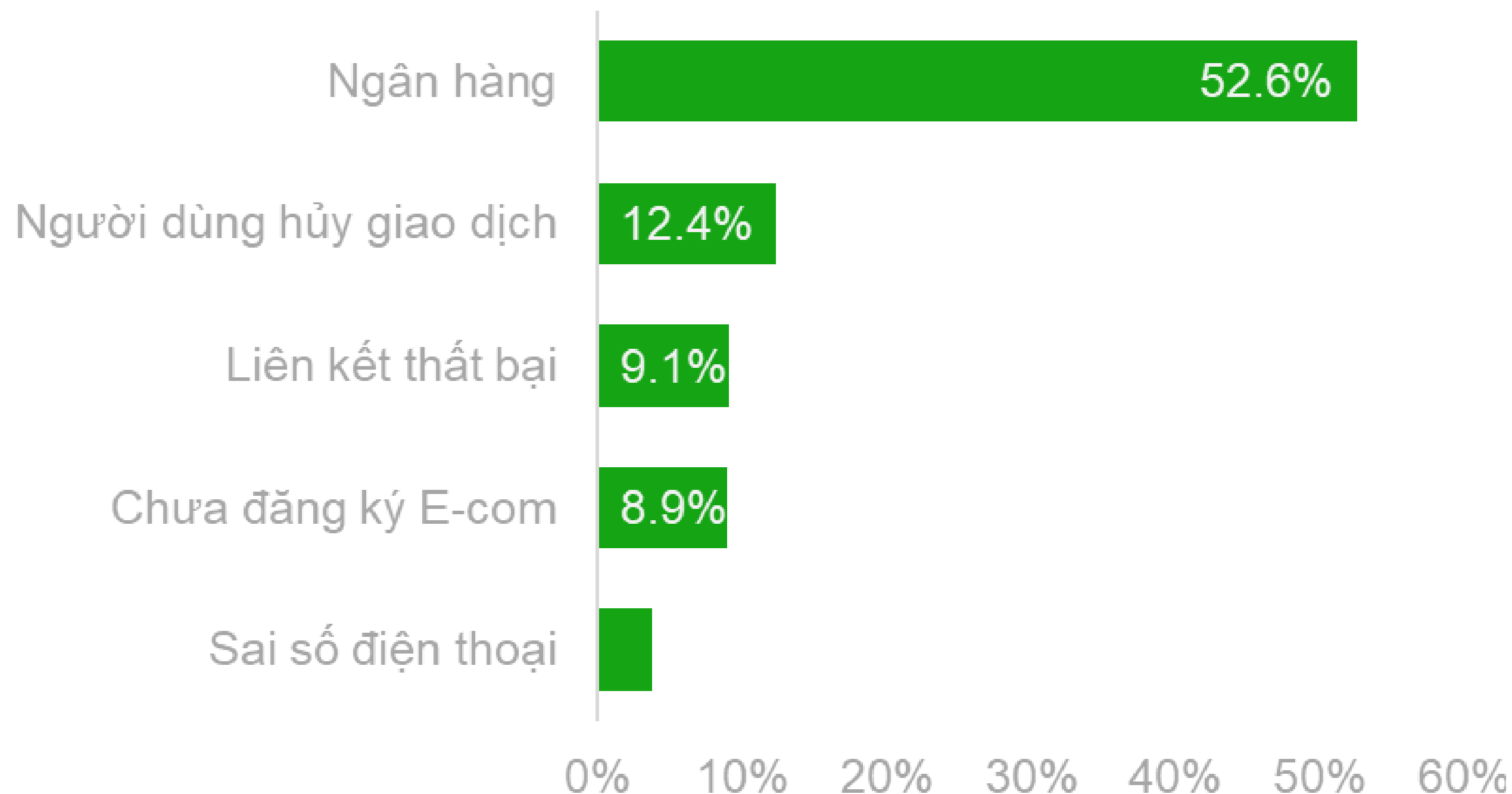
Tác động đến
người dùng
thông qua UI.



**LỖI LIÊN QUAN
ĐẾN NGÂN
HÀNG**

Làm việc với
ngân hàng

Top 5 vấn đề có tỉ trọng cao nhất?

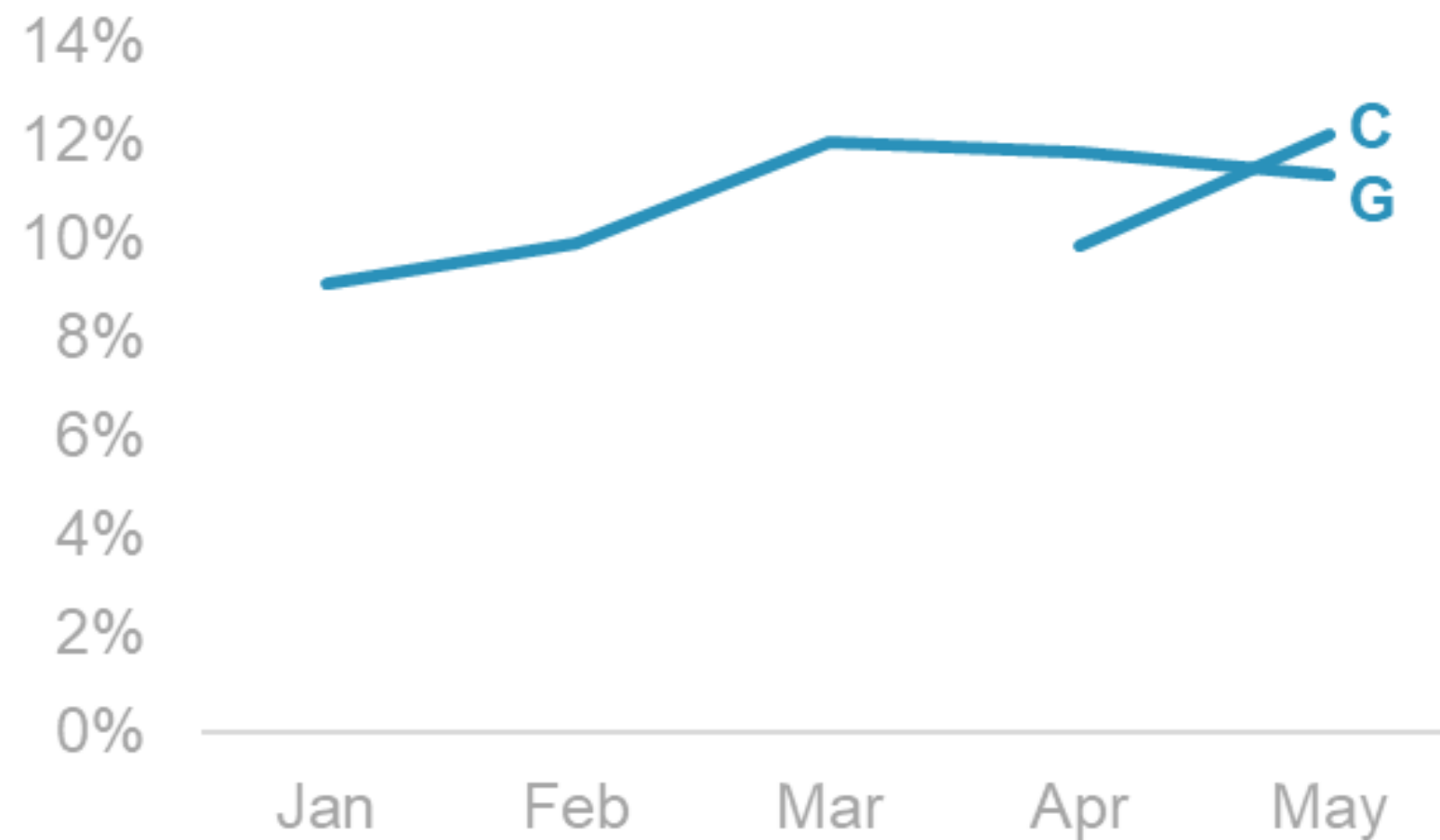


Sửa lỗi nào thì sẽ giúp nào giúp tăng năng lực cạnh tranh?

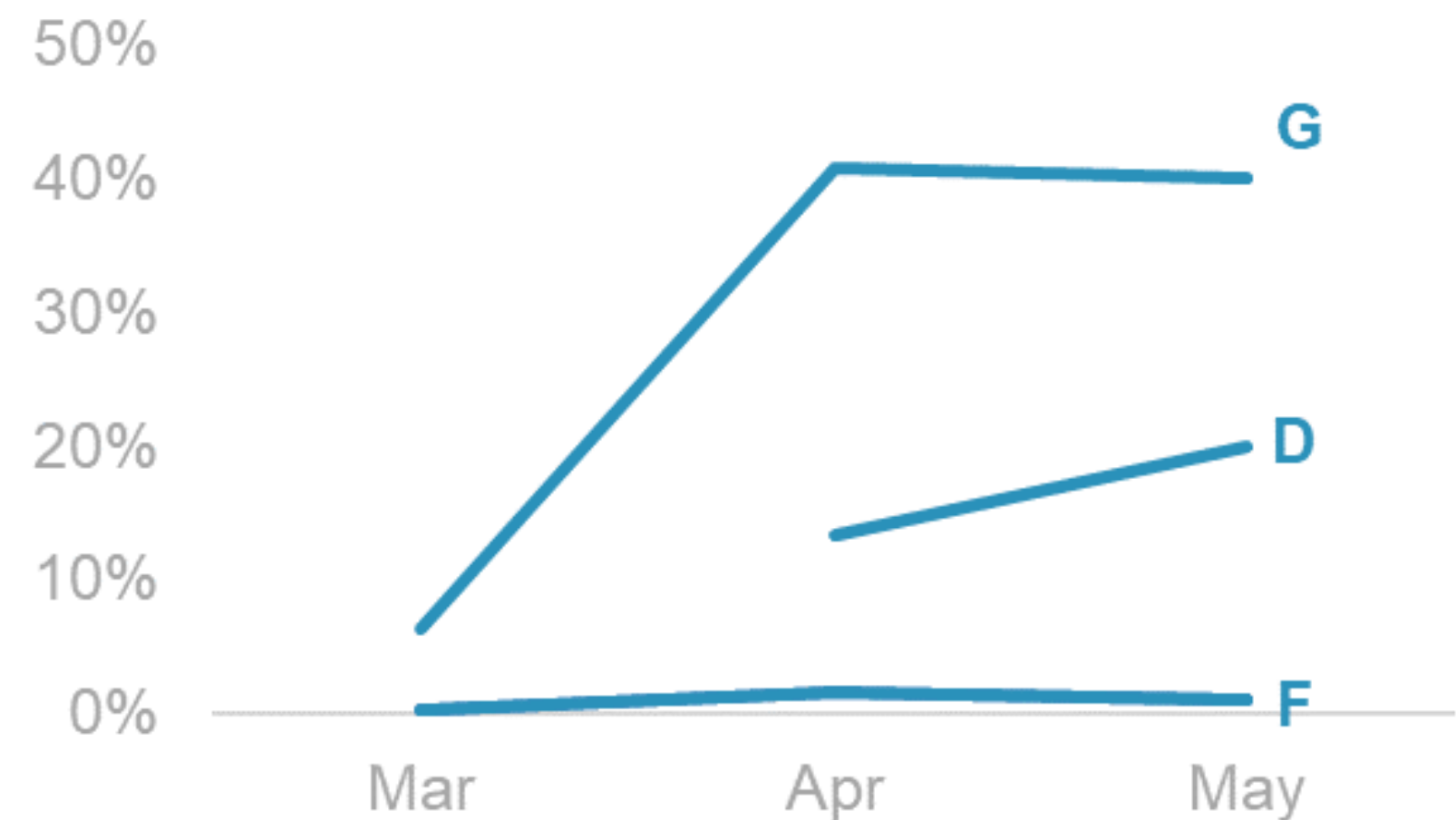
Những lỗi đến từ ZaloPay	Đang xử lý Giao dịch bị hủy Lỗi hệ thống Không nhận được OTP	UI thông minh để hướng dẫn cách hàng, giúp khách hàng cảm thấy dễ dàng hơn.	Sai thông tin: tên, số điện thoại, CMND, số tài khoản/thẻ Người dùng hủy giao
---------------------------------	---	--	--

Có cách nào để một ngân hàng dễ dàng liên kết với ZaloPay hơn là với những ứng dụng khác không?

Vấn đề nào đang có xu hướng tăng?



Liên kết thất bại



Khách hàng hủy giao dịch

Ưu tiên xử lý vấn đề nào

Khẩn cấp:

Khách hàng hủy giao dịch

Liên kết thất bại

Xử lý vấn đề: Khách hàng hủy giao dịch

Tháng 7

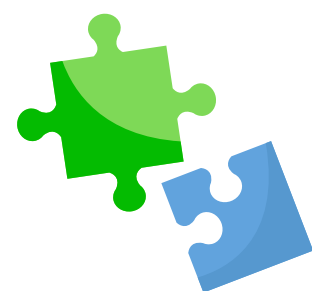
Tìm hiểu nguyên nhân?



Team phân tích
dữ liệu

Tháng 8

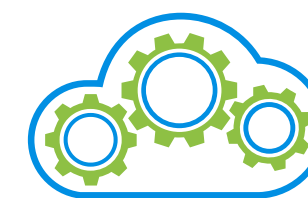
Đưa ra giải pháp?



Team thiết kế UX/ UI

Tháng 9

Chạy thử



Team phát triển phần mềm

Mục tiêu: Xây dựng một kế hoạch giúp giảm tỉ lệ khách hàng hủy giao dịch dựa trên phân tích dữ liệu có thể khởi chạy vào tháng 9.

Xử lý vấn đề: Liên kết thất bại

Tháng 7

Tìm hiểu nguồn gốc của lỗi



Team phân tích dữ liệu

Tháng 8

Sửa lỗi nếu lỗi mang tính hệ thống.



Team phát triển phần mềm

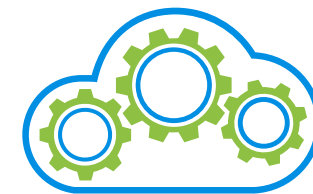
Tháng 9

Chạy thử

Mục tiêu: Phát hiện được những lỗi mang tính hệ thống trong "Liên kết thất bại", lập tức sửa bug trước tháng 9.

Cần thiết nhưng không khản cấp:

- Duy trì tính ổn định giữa các ngân hàng
- Duy trì tính ổn định giữa IOS và Android



Team phát triển phần mềm



Team phân tích dữ liệu



Team làm việc với ngân hàng

Kết luận:

Trong 3 tháng tới đây, cần tập trung nguồn lực để tìm hiểu về 2 lỗi chính:

- Khách hàng hủy giao dịch
- Liên kết thất bại

Cũng như phân bổ nguồn lực để tìm hiểu nguyên nhân và giải pháp cho sự không ổn định của tỉ lệ thành công theo ngân hàng và hệ điều hành.

5

Đề xuất thay đổi trong UI

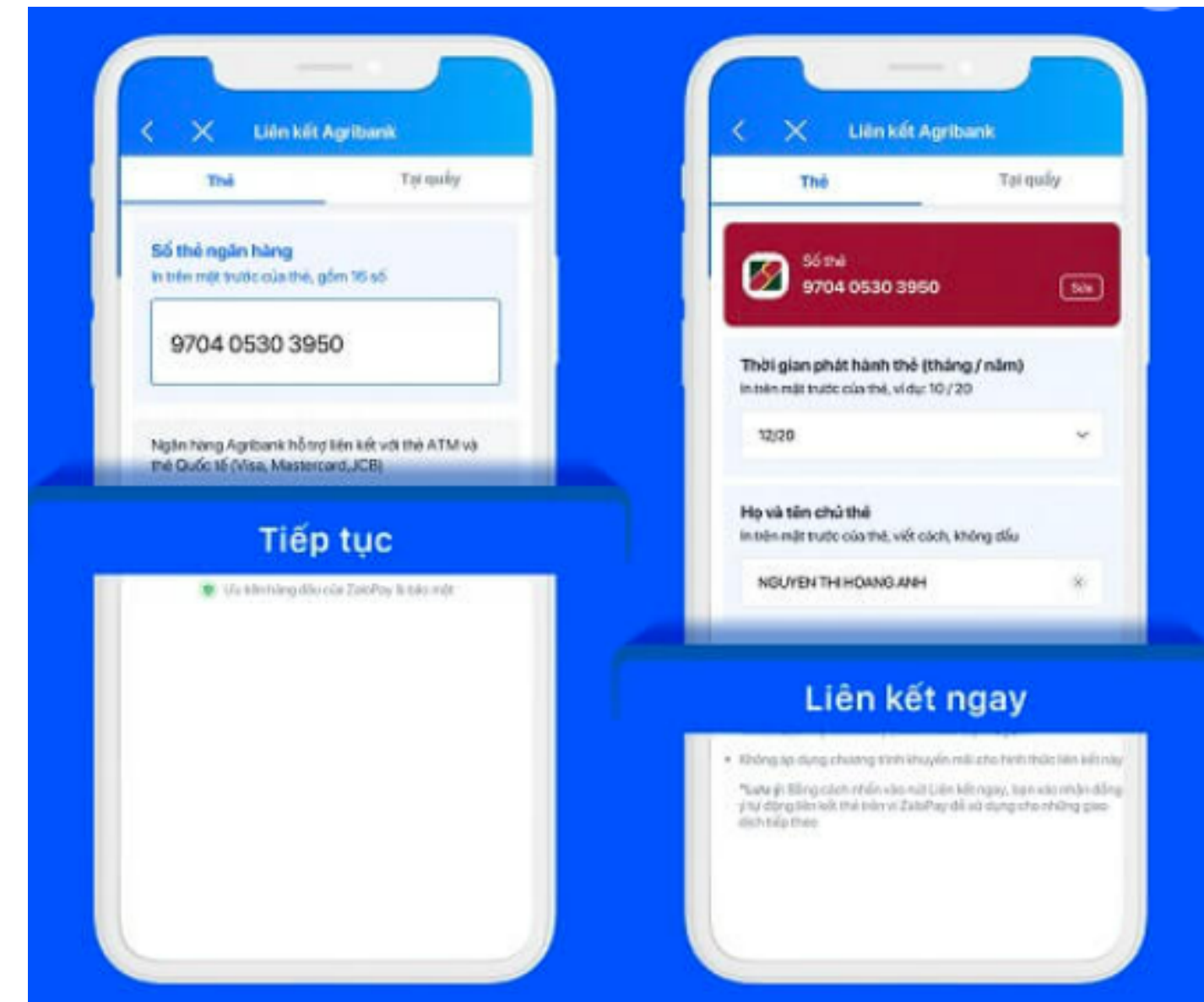
Metrics applied: Screen Flow

Theo dõi các lần thoát ra, di chuyển giữa các màn hình và tổng số lần truy cập vào màn hình. Khi xem xét cách người dùng điều hướng trên ứng dụng, có thể tìm hiểu các khu vực gặp vấn đề, sự cố đường chuyển đổi và drop-off screen (màn hình bỏ dỏ).

Theo dõi liệu quá trình của người dùng có hoàn thành hay không.

Metrics applied: Screen Flow

Để đo tính hiệu quả giữa các screen, liệu rằng người dùng có thực hiện liên kết thành công hay không thì tracking tool cần được đặt ở **cuối bước quá trình**. Trong tính năng liên kết ngân hàng, thì button cần áp dụng tracking tool là **"Tiếp tục"** và **"Liên kết ngay"**.



Đề xuất:

Để có thể giảm retry rate của người dùng, cụ thể là những trường hợp như lỗi điều hướng và drop-off screen, chúng ta có thể giảm bớt các screen điều hướng liên thông tin liên kết.

The image shows two mobile app screens for linking a TPBank account. The left screen is titled 'Liên kết TPBank' and features a blue header with a back arrow. Below the header, there's a section for 'Số tài khoản' (Account Number) with a hint 'Gồm 11 số' (11 digits). A text input field is labeled 'Nhập số tài khoản'. Below this, a note states: 'Bạn có thể liên kết bằng cách khác: nhập số thẻ ATM, số thẻ quốc tế (Visa/ JCB/ Mastercard) TPBank.' and a bullet point: '• Số điện thoại đăng kí tại TPBank phải là [redacted]'. A 'Tiếp tục' (Continue) button is at the bottom. The right screen also has a blue header with a back arrow and 'Liên kết TPBank'. It features a purple header with the TPBank logo and 'Số tài khoản' with a 'Sửa' (Edit) button. Below is a section for 'Họ và tên chủ tài khoản ngân hàng' (Bank account holder's name) with a text input field labeled 'Nhập họ và tên chủ tài khoản'. Another section for 'Giấy tờ tùy thân' (ID card) has a text input field labeled 'Nhập số giấy tờ tùy thân khi đăng ký mở tài khoản'. Below this is a 'Chọn giấy tờ' (Select ID card) dropdown and a 'Nhập số giấy tờ tùy thân' (Enter ID card number) text input field. A 'Liên kết ngay' (Link immediately) button is at the bottom. At the very bottom, there's a list of terms and conditions in small text.

Hiện tại Zalo Pay có 2 trang để điền thông tin liên kết thêm 1 screen điền mã xác thực OTP.

> Tích hợp việc điền số TK, họ tên, giấy tờ tùy thân vào một screen

> Sử dụng pop-up screen thay thế để note hướng dẫn + hình ảnh minh họa cho người dùng. Nút để bật pop-up screen có thể để icon như sau:

The image shows two input fields for an ATM card number. The left field is labeled 'Số thẻ ATM' and has a question mark icon with a green arrow pointing to it. The right field is labeled 'Số thẻ' and 'Nhập số thẻ', and has an information icon with a green arrow pointing to it.

Đề xuất:

Minh họa pop-up screen:

- > Vẫn xuất hiện trên screen chính
- > Nằm ở dưới để người dùng tiện theo dõi ô đang thao tác trên màn hình chính và pop-up screen hiện hướng dẫn



Đề xuất:

Việc giảm screen điều hướng cũng giúp cho việc áp dụng tracking tool đơn giản hơn.

Vì giảm screen đồng nghĩa với việc giảm nút nhấn chuyển screen, nên tracking tool có thể áp dụng vào 1 button ở cuối để đo lường độ hiệu quả của screen (success rate).

Số thẻ ⁱ

Nhập số thẻ

Tên chủ thẻ ⁱ

Nhập tên chủ thẻ

Ngày hết hạn ⁱ

Nhập ngày hết hạn

Ví dụ minh họa tích hợp các ô điền thông tin

FANTASTIC 3



Thiên Ân



Thảo Quỳnh



Thanh Thảo

THANK YOU