

המפגש ה-7 של קבוצת מיקרו-קופי: כותבים UX

הרצאה 2

מיקרו-קופי טו-גו: קייס סטאדי של WIX מסעדות

דני לשם

Director, Restaurants
Wix.com

4 בנובמבר בשעה 18:30, משרדי WalkMe
רח' וולטר מוסס 1, קומה 1, תל אביב

הכניסה
חינמית!



צילום: שמוליק חזן

ההזמנה שלי

0 פריטים



דפדפו בתפריט שלנו והתחילו להוסיף פריטים להזמנה שלכם

סרטי (48 מידע) 0

משלוח 12

+ בקשות מיוחדות

משלוח בלבד

מתי: עכשיו (עד 80 דקות)

הדמינו עכשיו <

תפריט

מנות ראשונות



ארנצ'י
47

+



הום פריז
24

+

VG



הכנפיים של דיקס
74 - 34

+



תפוז אפוי
11

+

VG



בגט שום
18

+

VG



שרימפס בחמאה, שום ויין לבן
46

+

הי, Danny

התפריט שלכם

תפריט

הסבות און ליין

מנות ראשונות

סלטים

ביפבורגרים

כריכים

עיקריות

מנות לידים

מנות לילה

תוספות

קינחים

שתיה

יין

הזמנה שלי

0 פריטים

דפדפן בתפריט שלנו והרעיון להאסיף פריטים להזמנה שלכם

סרטי (48 מדינות)

משלוח

נש

12

בקשות מיוחדות

משלוח בלבד

מתי: עכשיו (עד 80 דקות)

הזמינו עכשיו <

תפריט

גודל מנה
בחר אחד

45 ₪ + 12 יח' ●

34 ₪ + 8 יח' ○

74 ₪ + 22 יח' ○

עם המנה

חסה ☐

בקשות מיוחדות?

+ הוסיפו אותן כאן. נשתדל מאוד למלא אותן

כמות

⊕ 1 ⊖

+ הוסיפו להזמנה שלי

הכנפיים של דיקסי

נש 34 - נש 74

חלקי כנף ברוטב חריף

תפוז אפוי

נש 11

+

בגט שום

נש 18

+

שרמפס בחמאה, שום ויין לבן

נש 46

+

הי, Danny

התפריט שלכם

תפריט

הסבות און ליין

מנות ראשונות

סלטים

ביפבורגרים

כריכים

עקריות

מנות ילדים

מנות לילה

תוספות

קיטחים

שתיה

יין

ההזמנה שלי	2 פריטים
1 x הכנפיים של דיקסי גודל מנה: 12 יח' (45ש)	45ש
1 x הום פרייז	24ש
סרטי משלוח	69ש 12ש
+ בקשות מיוחדות	
משלוח בלבד	
מתי: עכשיו (עד 80 דקות)	
הזמינו עכשיו <	

תפריט

מנות ראשונות



ארנצ'יני
47ש

+



הום פרייז
24ש

+

VG



הכנפיים של דיקסי
74ש - 34ש
חלקי כנף בחוטב חריץ

+



תפוז"א אפוי
11ש

+

VG



בגט שום
18ש

+

VG



שרימפס בחמאה, שום ויין לבן
46ש

+

הי, Danny

התפריט שלכם

תפריט

הסבות און ליין

מנות ראשונות

סלטים

ביפבורגרים

כריכים

עיקריות

מנות לידים

מנות לילה

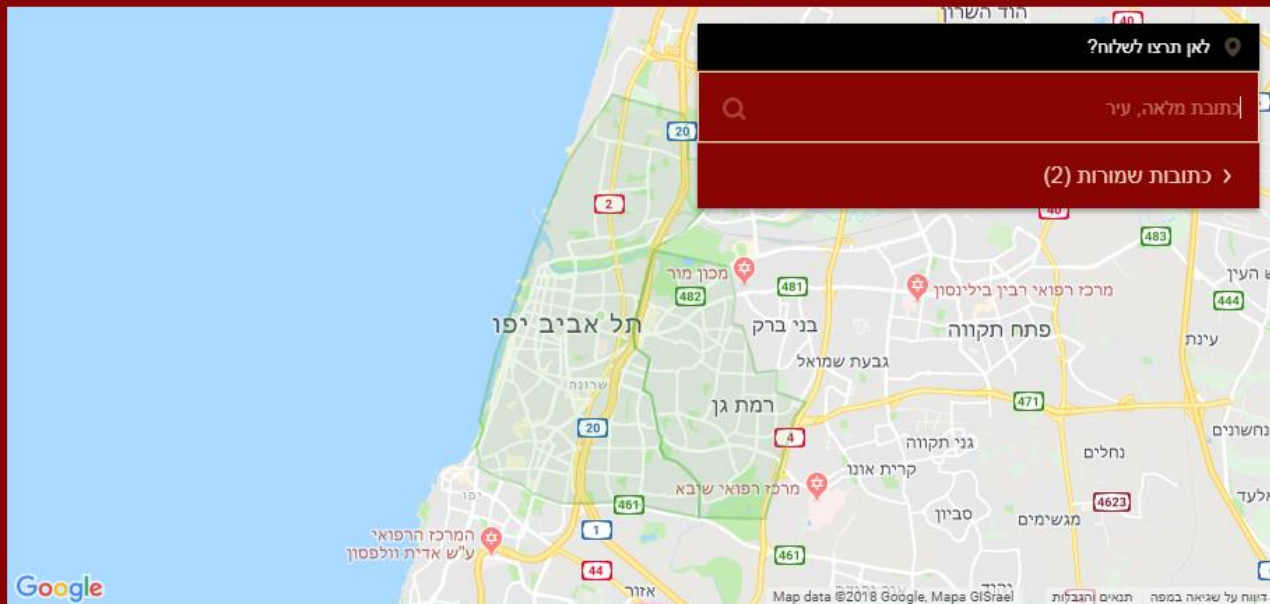
תוספות

קינוחים

שתיה

יין

הוסיפו את הכתובת שלכם



המשך <

> חזרה לתפריט

> ההזמנה שלי

2 פריטים

1 x הכנפיים של דיקסי
גודל מנה: 12 יח' (45)

נש45

1 x הום פרייז

נש24

סה"כ

נש69

משלוח

נש12

בואו נוסיף את פרטי הקשר שלכם

שם משפחה

שם פרטי

כתובת אימייל

מס' טלפון

נשלח אישור הזמנה לאימייל הזה

[פרטי קשר שמורים \(2\)](#)

[המשך <](#)

[חזרה למשלוח >](#)

[ההזמנה שלי >](#)

2 פריטים

1 x הכנפיים של דיקסי
גודל מנה: 12 יח' (45) 45

1 x הום פרייז 24

סה"כ 69
משלוח 12

אישור

4

תשלום

3

פרטי קשר

✓

משלוח

✓

איך תרצו לשלם?



מזומן



כרטיס אשראי

המשך <

> חזרה לפרטי קשר

ההזמנה שלי >

2 פריטים

1 x הכנפיים של דיקסי
גודל מנה: 12 יח' (ש45)
ש45

1 x הום פרייז
ש24

סה"כ
משלוח
ש69
ש12

לתשלום
ש81



צ'אק נוריס

054-512-3123

ארלזוחב 6, תל אביב יפו, ישראל
בהגעה: צלצלו בדלת

בהקדם האפשרי (עד 80 דקות)

chucknorris@netvision.net.il

תשלום:

₪81

מזומן

☐ שמרו את הפרטים האלה להזמנה הבאה שלי

ההזמנה שלי

2 פריטים

₪45

1 x הכנפיים של דיקסי
גודל מנה: 12 יח' (₪45)

₪24

1 x הום פרייז

₪69

סה"כ

₪12

משלוח

₪81

לתשלום



תודה צ'אק,

אתם יכולים להרגע, ההזמנה שלכם בדרך!

80 דקות
זמן משלוח

1234
מספר הזמנה

מעולה

אישור הזמנה נשלח ל- chucknorris@netvision.net.il
ההזמנה שלכם נשלחה ב- 15:59. שאלות? התקשרו אלינו ל- 03-696-6123

ההזמנה שלי

סה"כ

משלוח

לתשלום

> חזרה לתשלום

The challenge

- Light & natural (conversational) UX

- but... system copy has to be generic (nothing food-related)
- but... we don't know the customer's gender
- but... lots of user-generated content
- but... lots of structured data (times, dates, prices, phones, ...)
- but... translated as-is to 24 languages in 180 countries

] 1

] 2

\

|

3

/

“Food is implied”

- Online food ordering UX \neq online store UX
 - catalog - ✕, menu - ✓
- However, same (system) content for...
 - Restaurants: full-service, fast-casual, fast-food, food trucks, bakeries, cafes, bars, ...
 - Food suppliers: home cooks, fit meals, catering services, ...
 - The long tail: dispensaries (!), flower shops, car dealerships, magazines, ...
- The things we cannot say
 - food, eat, kitchen, restaurant, dish, dessert, hungry, diners, ...
 - Instead: menu, order, we, item, ...

ההזמנה שלי

0 פריטים

דפדפו בתפריט שלם והתחילו להוסיף פריטים להזמנה שלכם

חזרה לתפריט >

תודה צ'אק,

אתם יכולים להרגע, ההזמנה שלכם בדרך!

80 דקות
זמן משלוח

1234
מספר הזמנה

מעולה

אישור הזמנה נשלח ל-chucknorris@netvision.net.il
ההזמנה שלכם נשלחה ב-15:59. שאלות? התקשרו אלינו ל-03-696-6123

אחר צהריים טובים, Danny!
הזמנתם מאיתנו פעם אחת בינתיים

ההזמנות שלי

המועדפים שלכם:

10

פחית קולה

+

התנתקות

מופעל על ידי וויקס מסעדות (תנאי שימוש - פרטיות)

כרטיסים

כתובות

פרטי קשר

We, You, Them

- Conversational UI with multiple actors
 - Restaurant (“we”), Customer (“you”), Wix (“the other we”)
 - Which “we” is inferred from context, as in real life
- Action buttons
 - “הוסיפו להזמנה שלי”
 - “אשרו ושלחו” (not “אישור ושליחה”)
 - “חזרה לתפריט” vs “הזמינו עכשיו”
- Using “My” vs “Your”
 - “Your order will be ready in 15 minutes”...
 - ... so is it “My Orders”, or “Your Orders”?
 - Solution: [Is this my interface or yours?](#)

Don't do this.



בחירה טובה!

עלינו לבדוק שהמסעדה מבצעת משלוחים לאזורך.
אנא מלא את הכתובת אליה תרצה להזמין:

מצא אותי

יש למלא עיר, רחוב, מס בית

כתובת בלי מס' בית או רחוב ☐

מצטערים, אנחנו לא שולחים לכתובת הזו.
אתם יכולים לנסות כתובת אחרת או לעבור
לאיסוף עצמי.



ההזמנה שלכם בדרך!

ההזמנה שלכם נשלחה ב-15:59.
שאלות? התקשרו אלינו ל-03-696-6123

מס' טלפון

0545-1321



בדקו שוב את הספרות, או נסו מספר אחר



כתובת אימייל

bad_email



אתם בטוחים שזה האימייל שלכם?



אחר צהריים טובים, Danny!
הזמנתם מאיתנו פעם אחת בינתיים



המועדפים שלכם:

+

פחית קולה

10

ההזמנות שלי

כרטיסים

כתובות

פרטי קשר

התנתקות

מופעל על ידי וויקס מסעדות (תנאי שימוש - פרטיות)

כתובת אימייל

נשלח אישור הזמנה לאימייל הזה

באים לפה הרבה?



היי Danny! אתם כבר מחוברים לוויקס
מסעדות, המשיכו כדי להזמין במסלול
המהיר

המשך

"דיקסי יאלן אלון ת"א" יראו רק פרטים שתיתנו להם

מופעל על ידי וויקס מסעדות (תנאי שימוש - פרטיות)

בקשות מיוחדות?

+ הוסיפו אותן כאן. נשתדל מאוד למלא אותן

בקשות מיוחדות?

למה תבקשו?

* תתכן עלות נוספת

Gender neutrality

- There's no agenda, just UX
 - “A good product not only solves a problem, but adds a feeling and creates an atmosphere”
- Avishai Abrahami
- Plural form (“אתם”) gives us 2 for 1
 - No fuss gender neutrality (no need for that annoying “איך תרצו שנקרא לכם”)
 - Suppresses loneliness

Localizing structured content [1/3]

- Language ≠ geography
 - English (Israel)
- 3 types of content
 - **Lunch special** - unstructured (UGC), no localization
 - **Unavailable** - unstructured (system), trivial localization
 - **1 hour and 15 minutes** - structured, challenging localization
- Combinations
 - **Deliveries to North Tel Aviv will start in 1 hour and 15 minutes**
 - “Deliveries to \${params.areaTitle} will start in \${params.when}”

ארנצ'יני

ש"ס47

3 מדור ריזוסו עם פטריות ופרמזן, מוגש עם רוטב עגבניות, בולונז ובייבי בזיליקום.

* זמינות: כל יום 12:00-23:00

אחר צהריים טובים, Danny!

הזמנתם מאיתנו פעם אחת בינתיים

לילה טוב, Danny!

הזמנתם מאיתנו 2 פעמים בינתיים

אנו סגורים. נפתח שוב היום ב-19:25, נתראה אז!

יפה! ההזמנה יכולה להיות אצלכם תוך 80 דקות (עלות המשלוח היא ש"ס12)

הממ... המינימום למשלוח לכתובת הזו הוא ש"ס90. אתם יכולים לחזור ולהוסיף עוד פריטים להזמנה, או לעבור לאיסוף עצמי.

תוספת לבחירה

בחר אחד

קיבוץ מוזל

בחר אחד לכל היותר

לאן תרצו לשלוח?



כתובת מלאה, עיר

ההזמנה שלכם נשלחה ב-15:59.
שאלות? התקשרו אלינו ל-03-696-6123.

אתם משלמים ש"ס12 יותר מדי. אנא התאימו את התשלום שלכם לסה"כ הנדרש (אם תרצו), תוכלו להוסיף טיפ כשתקבלו את ההזמנה.

פתיחת איסוף עצמי ומשלוחים: היום ב-19:25

משלוח (הזמנה מקדימה)

איסוף עצמי (הזמנה מקדימה)

מת': עכשיו (עד שעה ו-40 דקות אחרי היום ב-19:25)

Localizing structured data [2/3]

- Numbers & prices (browser Intl)
 - “12.5” (IL) vs “12,5” (FR)
 - “\$12” (USD in US), “\$12” (CAD in CA), “C\$12” (CAD in US)
- Addresses (Google Maps)
 - “Arlozorov 7” (Israel) vs “7 Arlozorov” (United States)
 - Some countries are weird: Japan, India
- Phone numbers (libphonenumber)
 - “054-512-3456” (IL# in Israel) vs “+972 54-512-3456” (IL# in US)
- Distances
 - “2 mi.” (US) vs “1.6km” (IL)

Localizing structured data [3/3] - Dates/Times

- moment.js
 - Relative: “in 1 day, 2 hours and 15 minutes” / “31 minutes ago”
 - Absolute: “yesterday | today | tomorrow | Tuesday | 11/15/2018 at 4:40 PM”
- Problem: “We’ll open \${when}”
 - We’ll open in 2 hours and 15 minutes ✓
 - We’ll open tomorrow at 10 AM ✓
 - We’ll open 11/15/2018 at 10 AM ✓
 - ב-10:00 נפתח מחר ב ✓
 - ? ב-10:00 נפתח יום ראשון ב
 - ✗ ב-10:00 נפתח 15/11/2018
- Solution: “We’ll open: \${when}”

Questions?