



EXPERIENCE THE DIGITAL GORGEOUSNESS !



Hotels.com Website

USABILITY AUDIT

Hotels.com-Introduction

- Hotels.com is a website that offers choice over 240,000 hotels in more than 60 countries. The website is present in different languages to serve the needs of the people coming from various countries and cultures. Techved was approached by hotels.com for their Thai website.
- The hotels.com websites in other languages were performing relatively well. Somehow the Thai version of the website suffered certainly because of cultural issues or language issues.
- They wanted to figure out what is it that restricts the traffic on the site and how can they make it suitable for users.



Challenges

- The Thai website did not attract much traffic as it was a very general design that did not seem to connect well with the Thai people. The design was not Thai culture specific.
- They wanted to find out the usability issues in design keeping in mind the cultural differences and the Thai users' perception.
- The challenge was to rectify the issues that come in the way of users and make it compatible for the local audience of Thailand.
- It was required to get an expert review for the website to improve the website such that it suits the target users' mindset.
- Language issues, cultural differences required major attention in order to improve the design for the target user group.

Our Approach

- We decided to address these issues with Usability Audit and thus give away an overall website review.
 - The audit report is based on the following :
 - Website walk through
 - Our expertise in UX
 - Web Usability best practices in the industry
 - Known Culture specific preferences of the target user groups
- We suggested an audit as the experts' review would help in looking at the flaws in the current website structure. Hence we worked in order to improve the site for the target users of the website and recommended changes that are likely to attract more visitors.

Following is a part of the final presentation made to the Hotels.com Team.



TABLE OF CONTENT

Here is an index of the audit report that lists on what basis we scrutinized the website.

1. Home Page
2. Search results page
3. Hotel details page
4. City landing page from Google
5. Scenario
6. Language issues

FINDINGS INDEX

Given below is the severity rating of the errors that were found during the analysis.



Critical error. Caused great irritation and blockages for the user.



Serious error. Delayed users in their use of the Application.



Minor error. Caused users to hesitate for a few seconds.



Good. This approach is recommendable.



Recommendations

Home Page



VALUE PROPOSITION



The current home page is a missed opportunity to display the wide range of offerings i.e. hotels /resorts ,deals and offers .These elements will increase the user interest that leads to the increased number of online bookings on hotels.com

Hotels.com
เที่ยวแบบโปร จองอย่างมือโปร

หน้าแรก ข้อเสนอของโรงแรม Welcome Rewards™

ค้นหาโรงแรม

สงคโปร, สงคโปร

จุดหมายปลายทาง โรงแรม สถานที่สำคัญ หรือที่อยู่

เช็คอิน: 03/04/2014

เช็คเอาท์: 07/04/2014

วันพฤหัสบดี วันจันทร์

4 คืน

ห้องพัก: 1 ห้อง, 2 ผู้ใหญ่

ค้นหา

โรงแรมฮินดารา รีสอร์ท แอนด์ วิลล่า กะชู่

สะสม 10 คืน ได้ฟรี* 1 คืน

Welcome Rewards โปรแกรมสะสมคืนเข้าพัก

ดูเพิ่มเติม

PRESENTATION AND DETAILED DESIGN



The hotel search form overlaps the graphics display in a manner that interferes with the seamless view of graphics on the homepage.

The screenshot displays the THB Hotels website interface. On the left, there is a vertical sidebar with the Hotels.com logo and Thai text. The main content area features a large scenic image of a hotel resort. Overlaid on this image is a 'BOOKING ONLINE' form. The form includes fields for destination, hotel selection, arrival and check-out dates, number of rooms, and the number of adults and children. A 'BOOK' button is visible at the bottom of the form. A yellow callout box with a black border contains the text: 'The search form is treated with transparent shades and leaves a visible margin to the hotel image, so that the user perceives the hotel image as continuous object'. The website header includes the THB Hotels logo, a navigation menu with items like 'Initiation', 'Hotels', 'Destination', 'Services', 'Families', 'Adults only', and 'Offers', and a 'NEWSLETTER' sign-up section at the bottom right.

Recommendation : Consider using more effective and contemporary styles of visual design. Please refer the example on animation.

Search Result Page

SEARCH RESULTS PAGE: INFORMATION COVERAGE



The current search result page displays the filter criteria in the order of 'Price, Ratings, Areas/Landmark, Hotel type (apartment/hotel),Facilities'. Thai travelers' preferred sequence for filtering the search results would be 'Price' 'Location' 'Hotel Type' 'Facilities'.

เกาลูน, ซ่องกง
พ.ศ. 6 มีนาคม 2014 - พ.ศ. 13 มีนาคม 2014 , 7 คืน ห้อง 1 , ผู้ใหญ่: 2, เด็ก: > เปลี่ยนการค้นหา

ดูในแผนที่

จำกัดขอบเขตผลลัพธ์: โรงแรม 513 แห่ง

ชื่อประกอบด้วย:

ราคาเฉลี่ยต่อคืน: B0 ถึง B25,000+

การจัดอันดับดาว: ★★★★★, ★★★★, ★★★, ★★, ★

การให้คะแนนโดยผู้เข้าพัก

ได้รับความนิยมสูงสุด ระดับดาว ระยะทาง คะแนนจากผู้เข้าพัก ราคา

Dorsett Mongkok, Hong Kong (Former Cosmo Hotel Mongkok)
88 Tai Kok Tsui Road Kowloon, ซ่องกง, 001-800-12-066622 (ไม่เสียค่าบริการ)
★★★★★ มงก๊ก 1.3 กม. ถึง ใจกลางเมือง Welcome Rewards
ดี 3.9 / 5 845 ความคิดเห็นจากลูกค้า
฿5,753 **฿4,718** ราคาเฉลี่ยต่อคืน
เหลือ 2 ห้อง **เลือก** **ข้อเสนอพิเศษ**

B P International จองครั้งล่าสุด 3 ชั่วโมง ที่ผ่านมา
8 Austin Road Kowloon, ซ่องกง, 001-800-12-066622 (ไม่เสียค่าบริการ)
★★★★★ จิมซาโจ้ย 2.1 กม. ถึง ใจกลางเมือง Welcome Rewards
ดี 3.9 / 5 1,026 ความคิดเห็นจากลูกค้า
฿5,274 **฿4,747** ราคาเฉลี่ยต่อคืน
✓ การยกเลิกฟรี **จ่ายตอนนี้หรือจ่ายทีโรงแรม** **ข้อเสนอพิเศษ**

Recommendation : Consider changing the filters sequence as per the target users mental model about how they want to interact with the search results.

SEARCH RESULTS: PRESENTATION



The search results pages are usually information heavy and are significant for users to make buying/booking decisions. Hence they need to present the information in a well organized and visually appealing manner to the users. However the observation of hotels.com search results page indicate following points:

จำกัดขอบเขตผลลัพธ์:
โรงแรม 513 แห่ง

ชื่อประกอบหน่วย

ค้นหาโรงแรม

การให้คะแนนโดยผู้เข้าพัก
0 ถึง 5

เกาลูน, ฮองกง
พ.ท. 6 มีนาคม 2014 - พ.ท. 13 มีนาคม 2014 , 7 คืน ห้อง 1 , ผู้ใหญ่: 2 , เด็ก:

> เปลี่ยนการค้นหา

ได้รับความนิยมสูงสุด ระดับดาว ระยะทาง คะแนนจากผู้เข้าพัก ราคา

Dorsett Mongkok, Hong Kong (Former Cosmo Hotel Mongkok)
88 Tai Kok Tsui Road Kowloon, ฮ่องกง, 001-800-12-066622 (ไม่เสียค่าบริการ)
มังกิก

★★★★☆
ดี 3.9 / 5
845
ความคิดเห็นจากลูกค้า

ข้อเสนอพิเศษ
฿5,753 **฿4,718**
ราคาเฉลี่ยต่อคืน
เหลือ 2 ห้อง **เลือก**

B P International จองครั้งล่าสุด 3 ชั่วโมง ที่ผ่านมา
8 Austin Road Kowloon, ฮ่องกง, 001-800-12-066622 (ไม่เสียค่าบริการ)
จิมซาโจย
2.1 กม. ถึง ใจกลางเมือง
Welcome Rewards

★★★★☆
ดี 3.9 / 5
1,026
ความคิดเห็นจากลูกค้า

ข้อเสนอพิเศษ
฿5,274 **฿4,747**
ราคาเฉลี่ยต่อคืน
✓ การยกเลิกฟรี
จ่ายตอนนี้หรือจ่ายที่โรงแรม

Total number of search results found are displayed on a secondary location, Users are likely to miss it as it is usually placed on the top along with the search criteria display.

Too many anchor points to view the related information like the hotel name, star status , ratings, reviews.

Hotel Details Page

HOTEL DETAILS PAGE: MISSING FEATURES



Users would like to get in touch with the hotel staff/management before making an online booking .Many users come to the site and expect to get the pricing for their desired dates and room types .However no such tools are currently available.


The screenshot shows the Hotels.com interface for the Dorsett Mongkok hotel. At the top, there's a red navigation bar with the Hotels.com logo and contact information. Below that, a dark grey bar contains search filters for dates (06/03/2014 - 13/03/2014) and room types (1 ห้อง 2 ผู้ใหญ่). The main content area features the hotel name 'Dorsett Mongkok, Hong Kong (Former Cosmo Hotel Mongkok)' with a 4-star rating and address. A large image of the hotel building is on the left. On the right, there's a price comparison section showing a crossed-out price of ฿5,753 and a current price of ฿4,718, with a 'จองเดี๋ยวนี้' (Book Now) button. Below the price is a map of the hotel's location in Mong Kok, Hong Kong, and a rating of 3.9/5. A green box highlights the map and rating section.

Recommendation :Consider introducing the **'Online chat'** which can be initiated from the hotel details page to get in touch with the hotel representative. Mention the customer service email addresses where user can write their queries. Provide a **'Price Calculator'** feature on the hotel details page , that is , in the appropriate context of the task of selecting a hotel for booking,

HOTEL DETAILS PAGE: STRENGTHS




The people of Thai like to see details presented altogether. The rooms details are presented in a tabular format effectively as per the industry standards

ประเภทห้องพัก	สูงสุด	ตัวเลือก	สำหรับสมาชิก Hotels.com	ข้อเสนอ	ราคา	
Riverview Suite with Balcony  ประเภทเตียง • เตียงคิงไซส์ มีเตียงเสริมบริการ ✓ เป็ด ข้อมูลโรงแรม: 001-800-12-066622 (ไม่เสียค่าบริการ) ▶ แสดงรายละเอียดห้องพัก		ขอรับเงินคืนไม่ได้ Wi-Fi ฟรี	Welcome Rewards ✓ สะสม ✓ แลกใช้	พัก 1 คืนและรับส่วนลด 49% เมื่อเข้าพัก!	฿10,235 B4,299 ⓘ ราคาเฉลี่ยต่อคืน	
		ยกเลิกฟรี ถึง 27 ก.พ. 2014 Wi-Fi ฟรี สาธารณฯ สำหรับ 2 ท่าน	Welcome Rewards ✓ สะสม • แลกใช้	ประหยัดไป 36%	฿8,205 B4,562 ⓘ ราคาเฉลี่ยต่อคืน	 จ่ายตอนนี้หรือจ่ายที่โรงแรม
		ยกเลิกฟรี ถึง 27 ก.พ. 2014 Wi-Fi ฟรี สาธารณฯ สำหรับ 2 ท่าน	Welcome Rewards ✓ สะสม • แลกใช้	ลดราคารับทูก้อน! ประหยัด 48% กับการเข้าพักครั้งนี้	฿11,182 B4,808 ⓘ ราคาเฉลี่ยต่อคืน	 จ่ายตอนนี้หรือจ่ายที่โรงแรม
		ยกเลิกฟรี ถึง 27 ก.พ. 2014 Wi-Fi ฟรี สาธารณฯ สำหรับ 2 ท่าน	Welcome Rewards ✓ สะสม • แลกใช้	ลดราคา!	฿10,087 B6,153 ⓘ ราคาเฉลี่ยต่อคืน	 จ่ายตอนนี้หรือจ่ายที่โรงแรม

Scenario

SCENARIO

มหรหฺรหฺร ในปารีส บนแผนที่




แผนที่ของโรงแรมมหรหฺรหฺร ในปารีส


และการค้นหายอดนิยมในปารีส


สถานที่สำคัญ


หอไอเฟล	ดิสนีย์แลนด์ ปารีส
พิพิธภัณฑ์ลูฟวร์	ห้างสรรพสินค้า Galeries Lafayette
สนามกีฬา Stade de France	Paris Opera
Arc de Triomphe	วิหาร Notre Dame
ศูนย์นิทรรศการ Paris Nord Villepinte	มุลงรฺรจ
สวนลึกลงมบรูก	Opera Bastille
ช็องเซลิเซ	Marais
ศูนย์กลางเมือง	Parc des Princes
สนามกีฬา Stade de Roland Garros	Place de la Bastille
Palais des Congres de Paris	Bercy Palais Omnisports

โรงแรม มหรหฺรหฺร ในปารีส

 Pullman Paris Tour Eiffel
★★★★☆ | 3.8 / 5 ดี (621 รีวิว)
เริ่มต้น **฿8,404**
408 คน ดูโรงแรมนี้ในช่วงหนึ่งชั่วโมงที่ผ่านมา

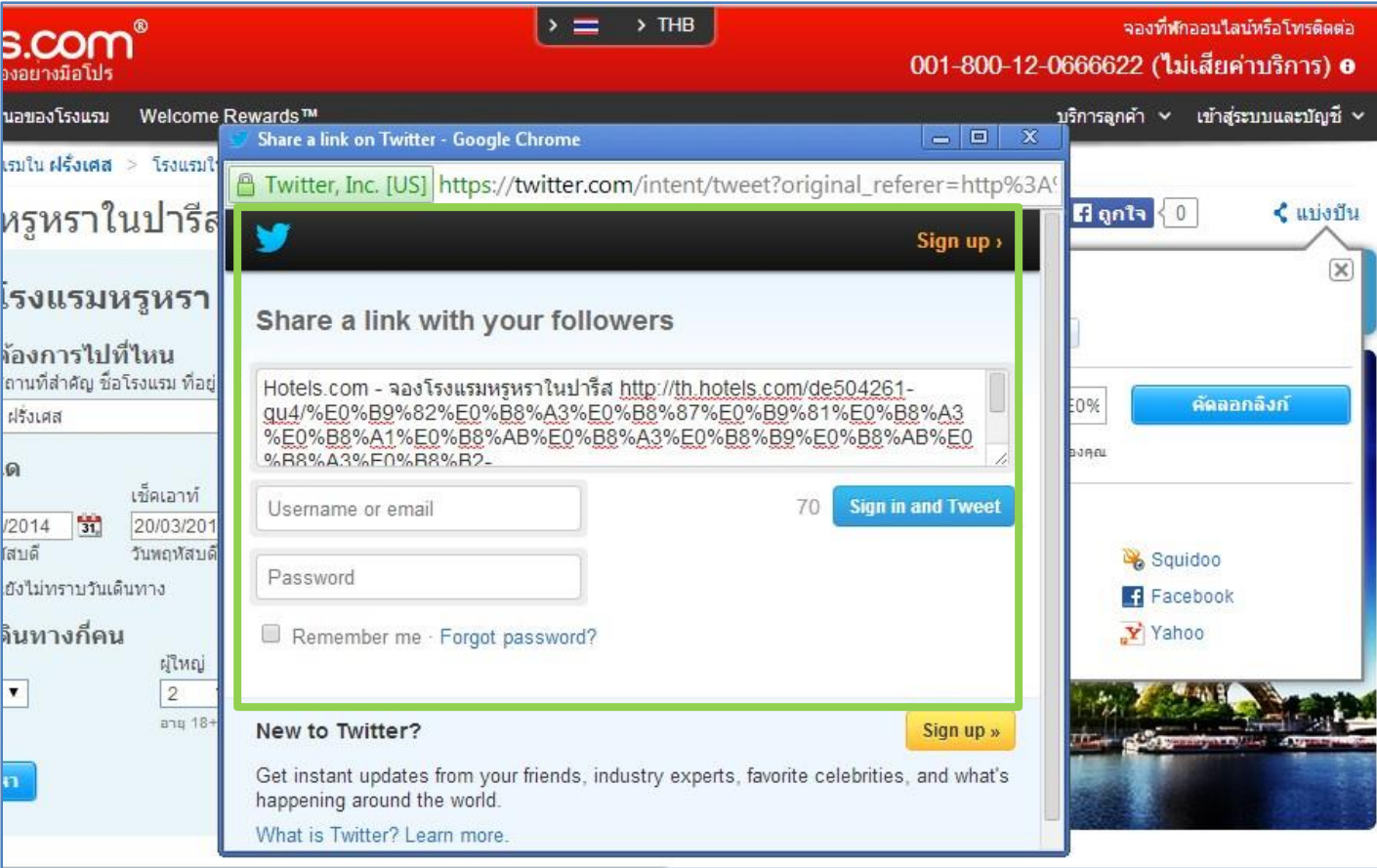
 Hôtel Pavillon Opéra
★★★★☆ | 3.8 / 5 ดี (910 รีวิว)
เริ่มต้น ~~฿2,479~~ **฿2,957**
605 คน ดูโรงแรมนี้ในช่วงหนึ่งชั่วโมงที่ผ่านมา

 Pershing Hall
★★★★★ | 3.1 / 5 ดี (10 รีวิว)
เริ่มต้น **฿12,491**
257 คน ดูโรงแรมนี้ในช่วงหนึ่งชั่วโมงที่ผ่านมา

 Hotel Le Littre
★★★★☆ | 4.2 / 5 ดีมาก (132 รีวิว)

Tom sees a list of hotels in Paris, along with their thumbnails and wants to share few of them with his wife using one of the social networking sites. Instead of sharing this page link he would prefer to share few chosen hotel links. He attempts to do that and clicks on one of the hotel names.

SCENARIO



Tom enters his twitter details and shares the page link with his wife.

Recommendation :

1. Consider removing the option 'email' as Thai users do not use it so often.
2. Remove repetition of facebook and goggle+ sharing buttons as the redundancy creates clutter and confusion for the user.

Language Issues

UNUSUAL LANGUAGE



The language used is not familiar and the grammar used may be uncommon for Thai people. Instead of การยกเลิกฟรี (Free cancellation) there should be ฟรี ค่ายกเลิก (Cancellation free of charge).

ราคาเฉลี่ยต่อคืน
฿0 ถึง ฿25,000+

การจัดอันดับดาว

- ★★★★★
- ★★★★☆
- ★★★☆☆
- ★★☆☆☆
- ★☆☆☆☆

การให้คะแนนโดยผู้เข้าพัก
0 ถึง 5

เขต

- Johor Bahru City Centre
- ถนนออร์ชาร์ด
- เกาเซ็งโตซ่า, สิงคโปร์
- มาร์นาเบย์, สิงคโปร์
- ไชน่าทาวน์
- คลาร์กควีย์
- สิตเติลอินเดีย
- บุกัสวิลเลจ, สิงคโปร์, สิงคโปร์
- แม่น้ำสิงคโปร์
- โคลเนียบิล ดิสทริก - ถนนบิชพ ไรต์, สิงคโปร์
- ย่านการเงินสิงคโปร์

Mandarin Orchard Singapore จองครั้งล่าสุด 4 ชั่วโมง ที่ผ่านมา
333 Orchard Road Singapore, 238867 สิงคโปร์, 001-800-12-066622 (ไม่เสียค่าบริการ)

ถนนออร์ชาร์ด
5.8 กม. ถึง สิงคโปร์
18 กม. ถึง สนามบินนานาชาติ ฆางฮี (SIN), สิงคโปร์

ดีมาก 4.0 / 5
835
ความคิดเห็นจากลูกค้า

ราคาเฉลี่ยต่อคืน
฿8,626
✓ การยกเลิกฟรี

จ่ายตอนนี้หรือจ่ายที่โรงแรม

เลือก

โรงแรมอื่นที่มี

Value Hotel Thomson จองครั้งล่าสุด 1 ชั่วโมง ที่ผ่านมา
592 Balestier Road Singapore, 329901 สิงคโปร์, 001-800-12-066622 (ไม่เสียค่าบริการ)

ธอมสัน - บาลีสเตียร์
3.8 กม. ถึง สิงคโปร์
17 กม. ถึง สนามบินนานาชาติ ฆางฮี (SIN), สิงคโปร์

ดี 3.2 / 5
413
ความคิดเห็นจากลูกค้า

ราคาสุดคุ้ม
~~฿2,776~~ **฿2,647**
ราคาเฉลี่ยต่อคืน
✓ การยกเลิกฟรี

เลือก

Ramada Singapore at Zhongshan Park จองครั้งล่าสุด 5 ชั่วโมง ที่ผ่านมา
16 Ah Hood Road Singapore, 329982 สิงคโปร์, 001-800-12-066622 (ไม่เสียค่าบริการ)

ธอมสัน - บาลีสเตียร์
4.0 กม. ถึง สิงคโปร์
16 กม. ถึง สนามบินนานาชาติ ฆางฮี (SIN), สิงคโปร์

ดีมาก 4.2 / 5
117
ความคิดเห็นจากลูกค้า

ราคาสุดคุ้ม
~~฿6,137~~ **฿5,356**
ราคาเฉลี่ยต่อคืน
✓ การยกเลิกฟรี

เลือก

INAPT TEXT



Usually Thai people would not type “โรงแรมหรูในปารีส”, (Luxury in Paris) to make a search. They usually search โรงแรมห้าดาวในปารีส (Paris 5 star hotel).

Use โรงแรมหรูในปารีส or โรงแรมห้าดาวในปารีส (Luxury hotels in Paris or five star hotels in Paris.)

โรงแรมหรูในปารีส

ค้นหาโรงแรมหรูในปารีส

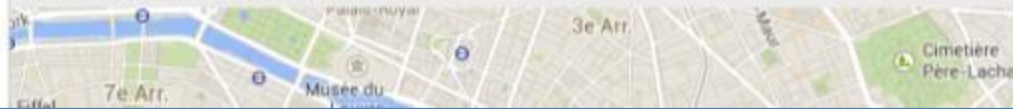
1 คุณต้องการไปที่ไหน
เมือง สถานที่สำคัญ ชื่อโรงแรม ที่อยู่ หรือรหัสไปรษณีย์
ปารีส, ฝรั่งเศส

2 เมื่อใด
เช็คอิน 04/03/2014 05/03/2014
วันอังคาร วันพุธ
 ฉันยังไม่ทราบวันเดินทาง

3 มีผู้เดินทางกี่คน
ห้อง 1 ผู้ใหญ่ 2 เด็ก 1 อายุ 17
อายุ 18+ 0-17 เปลี่ยนแปลง

ค้นหา

ดูโรงแรมหรูในปารีส บนแผนที่



164,537 คน ดูโรงแรมในปารีส ในช่วง 24 ชั่วโมงที่ผ่านมา

โรงแรมหรูในปารีส

Thank You!



sales@techved.com



91 22 67421812

91 8097033300



www.techved.com



Corporate Office

6th Floor, Thakur Mall, Business Center, Thakur Village, Kandivali (E), Mumbai

Dubai Office

Downtown Dubai, P.O. Box 123234, Dubai, UAE

Melbourne Office

Level5.01, Collins Street Melbourne, Victoria Australia

