

A Plan x Customer Journey

# Sally 挑選手機體驗

5.17.2015 王紫綺



OFFLINE



COMPUTER



PHONE



**PLACE**  
代言活動

**TIME**  
下午下課後

Sally最近想要換手機，看到Zenfone由蕭敬騰代言覺得心動不已，於是想要看看ASUS的各款手機。



OFFLINE



COMPUTER



PHONE

asus.com

ASUS 智慧手機 平板電腦 個人電腦 周邊配件 商用電腦 服務&社群 網路商店 登入 |  |

Zenfone™ 2 超 喰 超乎想像

ASUS ZenPower

ASUS MEMO Pad 7

PLACE  
首頁

所以Sally到家使用電腦開啟官網。



OFFLINE



COMPUTER



PHONE

The screenshot shows the official ASUS website at [asus.com](http://asus.com). The top navigation bar includes links for 賽睿手機 (Smartphones), 平板電腦 (Tablets), 個人電腦 (Personal Computers), 周邊配件 (Peripherals), 商用電腦 (Business PCs), 服務&社群 (Services & Communities), 網路商店 (Network Store), 登入 (Log In), and 搜尋 (Search). Below the navigation, there are six product highlights: ZenWatch, ZenFone C (ZC451CG), ASUS ZenPower, ZenFone 5 (A500KL), ZenFone 6 (A600CG), and ZenFone 2 (ZE551ML). A sidebar on the left lists "智慧手機" (Smartphones) with links to ZenFone, PadFone, Fonepad, ZenWatch, and ZenPower. Another sidebar lists "特色與服務" (Features & Services) with links to ZenTalk, ZenCare, ASUS ZenUI, PixelMaster, and ZenFone Store. A large banner features a person in a leather jacket holding a smartphone. Below the banner are smaller images of the ASUS ZenPower and ASUS MEMO Pad 7.

## PLACE 智慧手機

首先打開智慧手機的下拉選單，想查看有什麼型號。



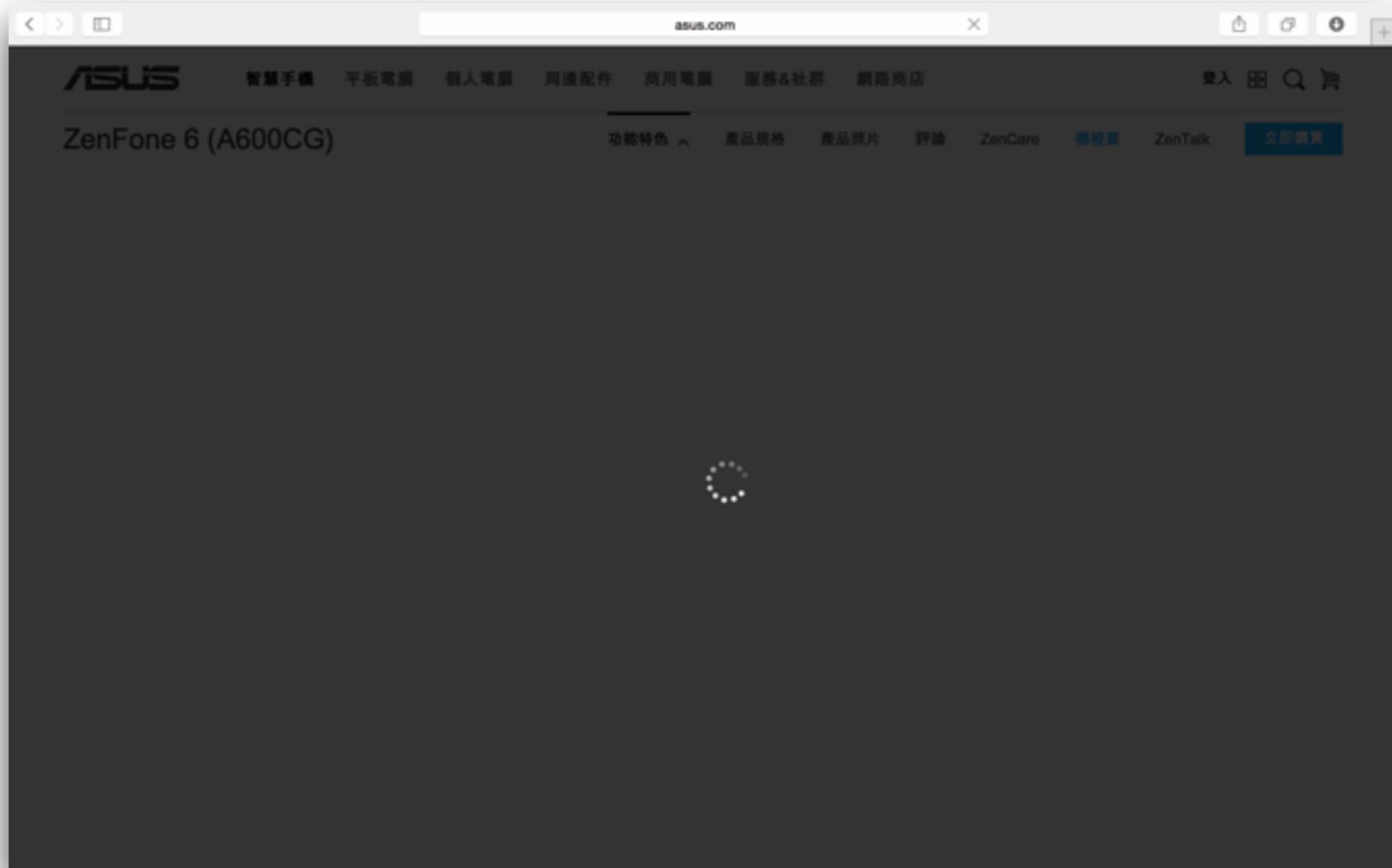
OFFLINE



COMPUTER



PHONE



**PLACE**  
智慧手機

選擇了一個型號後，發現需要等待些許  
時間才跑出他要看的手機。



OFFLINE



COMPUTER



PHONE

asus.com

ASUS 智慧手機 平板電腦 個人電腦 周邊配件 商用電腦 服務&社群 網路商店 登入

ZenFone 6 (A600CG)

功能特色 產品規格 產品照片 評論 ZenCare 哪裡買 ZenTalk 立即購買

智慧一覽無遺

ZenFone 6 極效、全能、聲色、娛樂—  
精彩體驗，超乎想像

[觀看影片 >](#)

**PLACE**  
智慧手機

查看網站介紹，一邊下拉看有趣的網站  
效果。



OFFLINE



COMPUTER



PHONE

ZenFone 6 (A600CG)

asus.com

功能特色 ▾ 產品規格 產品照片 評論 ZenCare 哪裡買 ZenTalk 立即購買

金剛面板  
固若金湯

康寧®第三代大猩猩®玻璃，以獨家的 Native Damage Resistance技術，研發出較上代產品耐刮度提升3倍，可見刮痕降低40%，當玻璃受壓時，其抗壓程度也將提升50%的最佳產品，呈現最佳的防護力。

**PLACE**  
智慧手機

查看網站介紹，一邊下拉看有趣的網站效果。



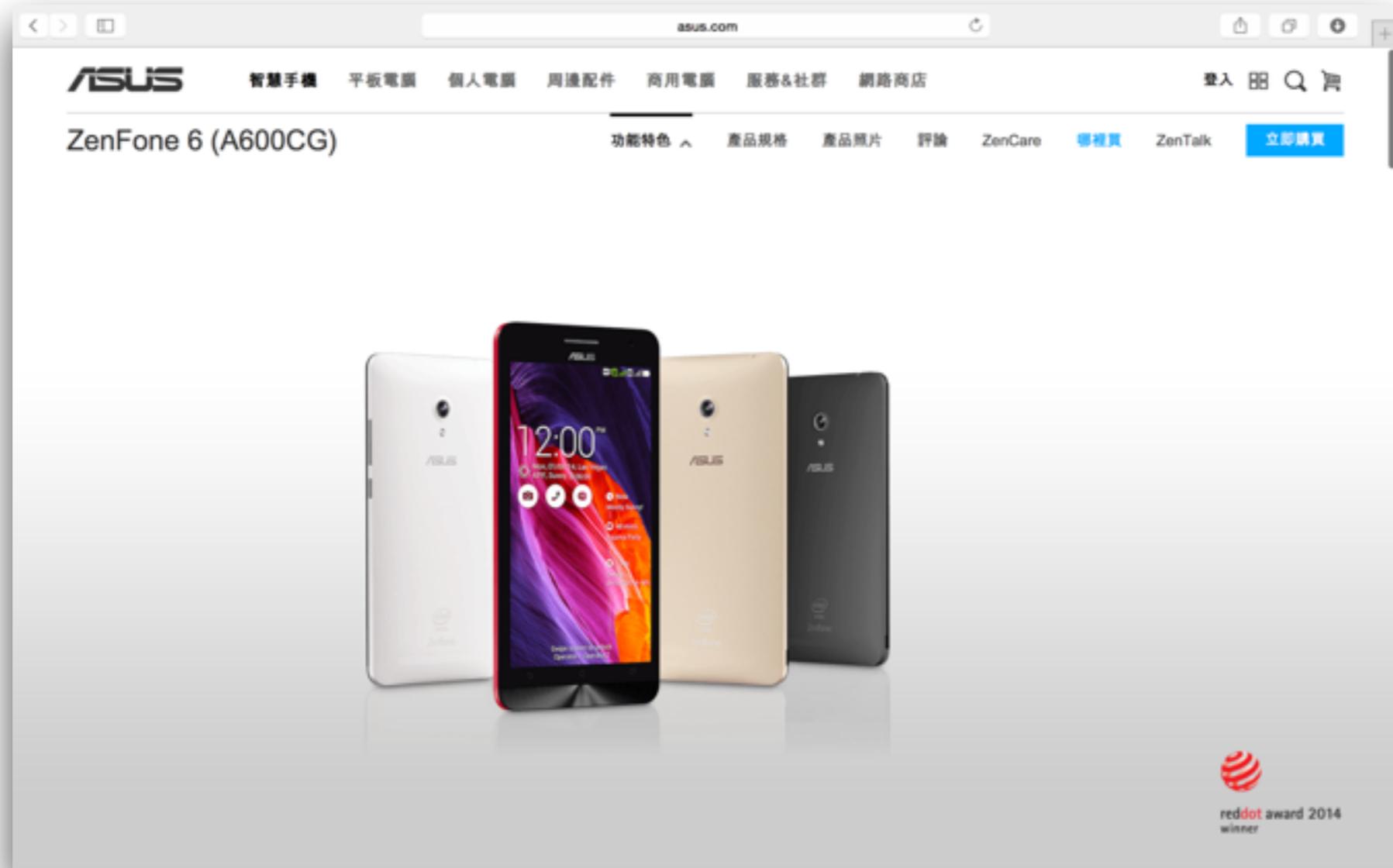
OFFLINE



COMPUTER



PHONE



## PLACE 智慧手機

當Sally看完此款式介紹，要往上拉回第一個view，發現非常不順



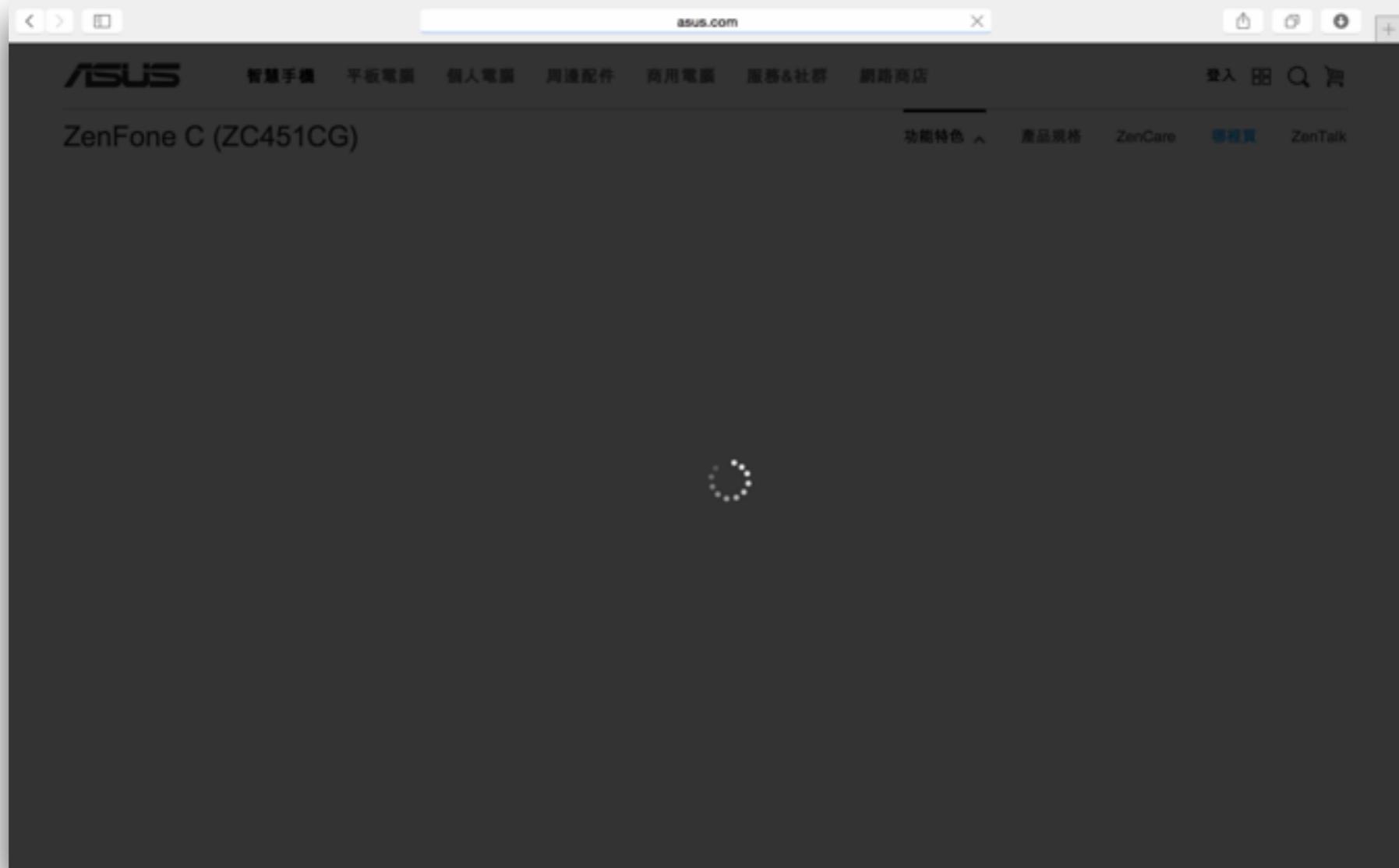
OFFLINE



COMPUTER



PHONE



**PLACE**  
智慧手機

此時要接著看第二款手機，發現同樣要  
經過等待。



OFFLINE



COMPUTER



PHONE



## PLACE 最近瀏覽

此時Sally發現右上方有最近瀏覽的功能  
覺得十分貼心，還有比較清單呢！



OFFLINE



COMPUTER



PHONE

asus.com

ASUS 智慧手機 平板電腦 個人電腦 周邊配件 商用電腦 服務&社群 網路商店 登入 Q 搜尋

ZenFone 2 (ZE551ML)

功能特色 ▾ 產品規格 產品照片 ZenCare 哪裡買 ZenTalk 立即購買

Zenfone™ 2

iF DESIGN AWARD 2015

浴火機皇 繢創經典

**PLACE**  
智慧手機

經過更多等待後，Sally看到他想看的最後一支手機，發現此頁面的標題與其它頁不太協調，而且獎章的位置與前面Zenfone 6不太一樣。



OFFLINE



COMPUTER



PHONE



## PLACE 最近瀏覽

看完此款手機後，Sally進到最近瀏覽的按鈕，想看看先前看的幾支手機比較。



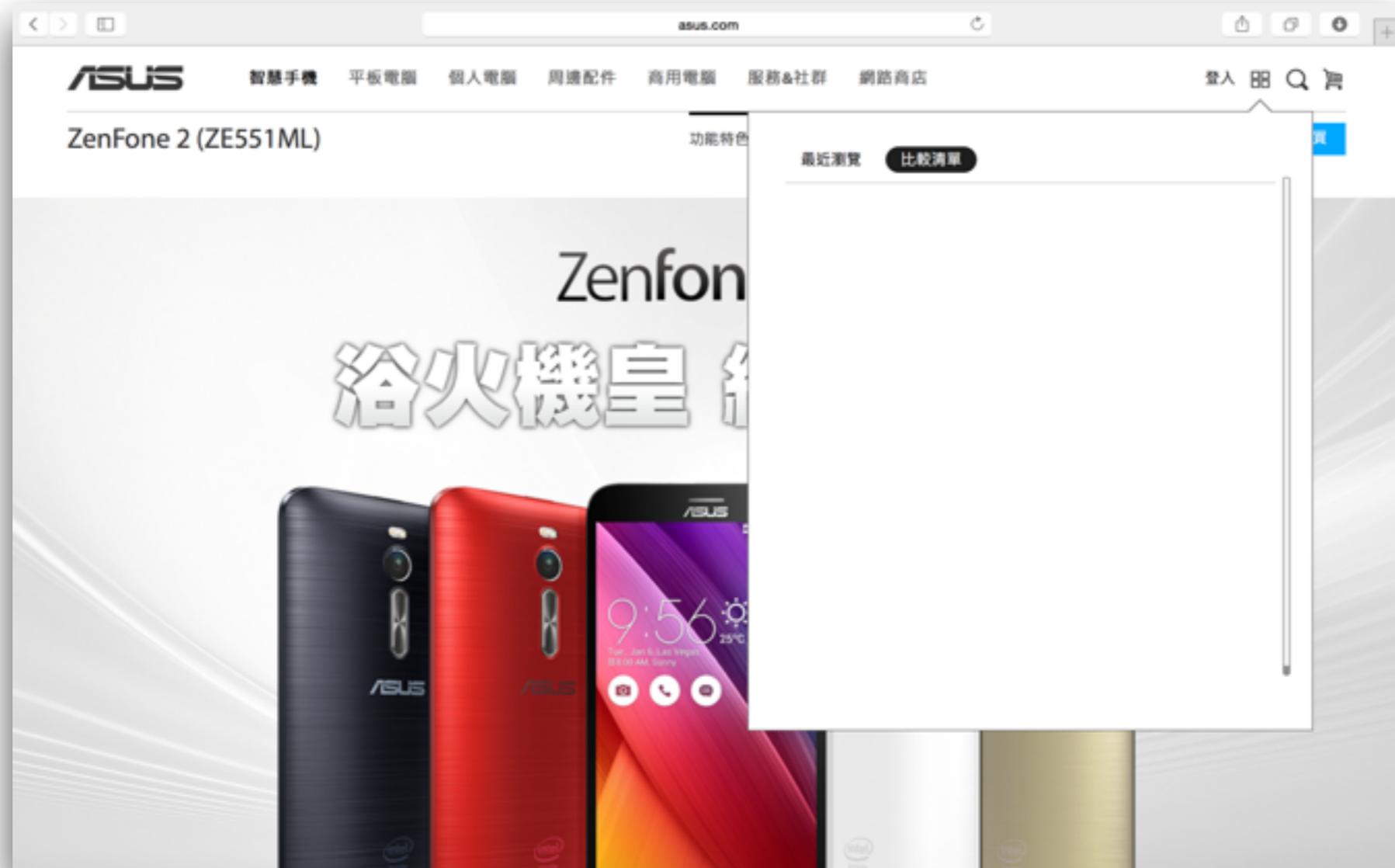
OFFLINE



COMPUTER



PHONE

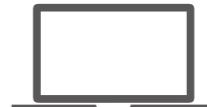


**PLACE**  
**比較清單**

發現比較清單是空的，而且無法從最近瀏覽  
拖移所看的款式進比較清單。



OFFLINE



COMPUTER



PHONE

各地區支援4G LTE服務的開通時間、通訊頻段、服務變動及相關電信服務細節，仍將依各地區4G電信業者公布之訊息為準。

實質性能、攝影及電力會因機種型號、應用程式、用途、環境和其他因素的不同而有所差異。最新產品資訊詳見華碩官網。

華碩公司概不負責有關客戶產品毀損及增添產品組件之事宜。

電子產品使用過度恐傷害視力。注意事項：1. 使用30分鐘請休息10分鐘。2. 2歲以下幼兒不看螢幕，2歲以上每天看螢幕不要超過1小時。

本網站所提到的產品規格及資訊僅提供參考，內容會隨時更新，恕不另行通知。

商標聲明：本網站所談論到的產品名稱僅做識別之用，而這些名稱可能是屬於其他公司的註冊商標或是版權。

**探索更多**

- 超導無與倫比
- ASUS ZENBOOK™
- SonicMaster
- ASUS Webstorage
- ASUS Design Center
- 華碩商用採購網
- 促銷活動

**關於我們**

- 獎項
- 最新消息
- 關於華碩
- 華碩徵才
- 投資人關係
- About CSR
- Press Room

**支援服務**

- 維修進度查詢
- 找尋服務據點
- 聯絡我們-客服信箱
- 聯絡華碩-電話
- 0800-093-456
- 客服即時通

**社群**

- 
- ZenCare
- ZenTalk
- 華碩論壇
- ROG 論壇
- ADCC
- 華碩數位學園

Taiwan / 繁體中文

使用條款 | 簿私權保護政策 | ©ASUSTeK Computer Inc. All rights reserved.

PLACE  
智慧手機

在智慧手機的介紹頁面也找不到如何加入比較清單。



OFFLINE



COMPUTER



PHONE

The screenshot shows the ASUS website homepage. At the top, there's a navigation bar with links for 智慧手機, 平板電腦, 個人電腦, 周邊配件, 商用電腦, 服務&社群, 網路商店, 登入, and a search bar. Below the navigation, there are six product thumbnails: ZenWatch, ZenFone C (ZC451CG), ASUS ZenPower, ZenFone 5 (A500KL), ZenFone 6 (A600CG), and ZenFone 2 (ZE551ML). Further down, there's a section for 特色與服務 with links to ZenTalk, ZenCare, ASUS ZenUI, PixelMaster, and ZenFone Store. A red circle highlights a dropdown menu under '智慧手機' that lists ZenFone, PadFone, Fonepad, ZenWatch, and ZenPower. Below this, there's a large image of several ZenFone phones in different colors (black, red, blue, white, gold) showing their screens.

## PLACE 智慧手機

最後終於在下拉清單的智慧手機部分...



OFFLINE



COMPUTER



PHONE

asus.com

ASUS 智慧手機 平板電腦 個人電腦 周邊配件 商用電腦 服務&社群 網路商店 登入 搜尋

智慧手機

# Zenfone™

立即訂購

極簡，極美，極從容

進階搜尋

Reset

產品類型

reddot award 2014 winner

PLACE  
智慧手機

找到可以加入比較清單的按鈕。



OFFLINE



COMPUTER



PHONE

asus.com

WINNER

進階搜尋

Reset

產品類型

ZenFone

PadFone

Fonepad

ZenWatch

ZenPower

全產品列表

 ZenFone 2 (ZE500CL)	 ZenFone 2 (ZE550ML)	 ZenFone 2 (ZE551ML)	 ZenFone C (ZC451CG) 勇強才敢強：風暴一手掌握
<input type="button" value="導視頁"/> <input checked="" type="checkbox"/> 加入比較表	<input type="button" value="導視頁"/> <input type="checkbox"/> 加入比較表	<input type="button" value="導視頁"/> <input type="checkbox"/> 加入比較表	<input type="button" value="導視頁"/> <input type="checkbox"/> 加入比較表
 ZenFone 4 (A450CG) 輕薄機身俐落掌握	 ZenFone 5 (A500KL)	 ZenFone 6 (A600CG) 極速遊戲體驗 流暢多工處理	 ZenFone 4 (A400CG) 輕薄機身俐落掌握

PLACE  
智慧手機

找到可以加入比較清單的按鈕。



OFFLINE



COMPUTER



PHONE

The screenshot shows the ASUS website at asus.com. The main navigation bar includes links for 智慧手機 (Smartphones), 平板電腦 (Tablets), 個人電腦 (Personal Computers), 周邊配件 (Peripherals), 商用電腦 (Business PCs), 服務&社群 (Services & Communities), and 網路商店 (Network Store). A search bar and login options are also present.

The main content area features a large image of a Zenfone smartphone with the text "Zenfone™ 極簡，極美，極從容" (Zenfone™ Minimal, Beautiful, Simple). Below this is a blue button labeled "立即訂購" (Buy Now).

To the right, there's a sidebar titled "最近瀏覽" (Recently Viewed) and "比較清單" (Comparison List). It lists four mobile phones under "Mobile Phones": ZenFone 5 (A500KL), ZenFone 6 (A600CG), ZenFone 2 (ZE550ML), and ZenFone C (ZC451CG). A "立即比較" (Compare Now) button is located below the comparison list.

At the bottom, there's a "進階搜尋" (Advanced Search) section with "Reset" and "商品類型" (Product Type) buttons, and a row of thumbnail images for other Zenfone models.

## PLACE 比較清單

比對了剛剛瀏覽的手機，重新將想比較的款式加入比較清單。



OFFLINE



COMPUTER



PHONE

asus.com

ASUS 智慧手機 平板電腦 個人電腦 周邊配件 商用電腦 服務&社群 網路商店 登入 搜尋

## 產品比較表

您選擇的產品比較如下：

列印此頁

ZenFone 5 (A500KL)	ZenFone 6 (A600CG)	ZenFone 2 (ZE550ML)	ZenFone C (ZC451CG)	
平台	Android 4.4 (KitKat) 搭載 ZenUI™	Android 4.3 (Jelly Bean)*	Android 5.0 (Lollipop)	Android 4.4 (KitKat)
顏色	紅色/黑色/白色	紅色/黑色/白色/金色	紅色/黑色/白色	唯辣紅/微漾黑/冷冽白
產品尺寸	148.2 x 72.8 x 10.34 mm (長x寬x高)	166.9 x 84.3 x 9.9 ~ mm (長x寬x高)	77.2 x 152.5 x 3.9 ~ 10.9 mm (寬x長x高)	136.5 x 67 x 6.2 ~ 10.9 mm (長x寬x高)
重量	Phone: 145 g	Phone: 196 g	170 g	150 g (含電池)
CPU				

## PLACE 產品比較

比對了剛剛瀏覽的手機，重新將想比較的款式加入比較清單。



OFFLINE



COMPUTER



PHONE



**PLACE**  
餐廳

**TIME**  
晚餐時間

Sally在網路上大概比較了手機，發現有些款式仍無法做選擇，於是到了晚餐時間與朋友聚餐時，想開啟下午所選的款式給朋友看，聽取建議。



OFFLINE



COMPUTER



PHONE

**PLACE**  
官網

使用手機開啟官網後，想起要重新將下午所看的款式加入比較清單。



OFFLINE



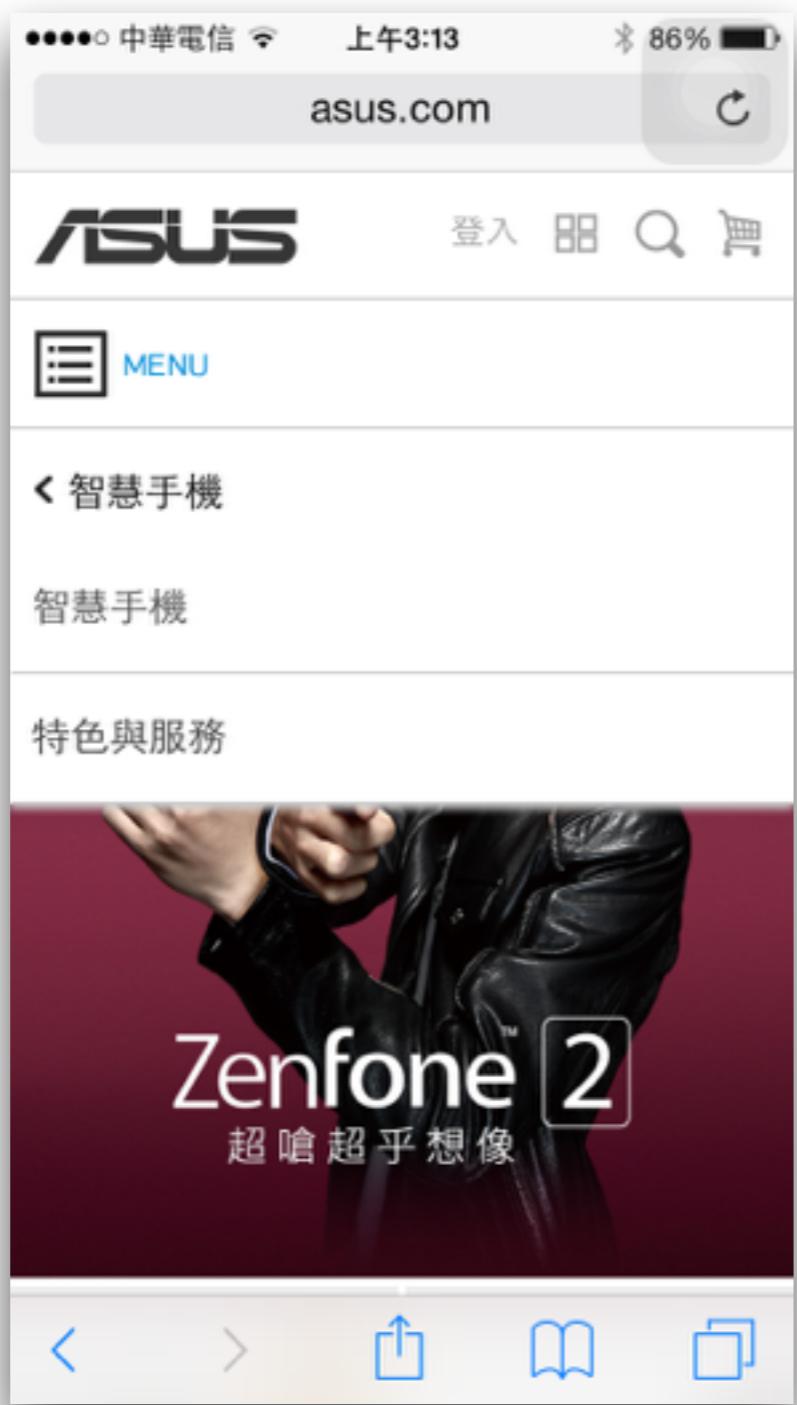
COMPUTER



PHONE

**PLACE**  
**比較清單**

使用手機開啟官網後，想起要重新將下午所看的款式加入比較清單。（即便是登入會員的狀況下操作也是）



OFFLINE



COMPUTER



PHONE

**PLACE**  
智慧手機

於是Sally重新打開清單找尋智慧手機



OFFLINE



COMPUTER



PHONE

**PLACE**  
智慧手機

於是Sally重新打開清單找尋智慧手機

••••• 中華電信 上午3:14  
asus.com

86%



MENU

## 智慧手機

Zenfone

極簡・極美・極從容



立即訂購



進階搜尋



ZenFone 2  
(ZE500CL)

哪裡買

加入比較表



ZenFone 2  
(ZE550ML)



OFFLINE



COMPUTER



PHONE

**PLACE**  
**智慧手機**

於是Sally重新打開清單找尋智慧手機



中華電信 上午3:19  
asus.com

85%



OFFLINE



COMPUTER



PHONE

ZenFone 5 (A500KL)

哪裡買

加入比較表

ZenFone 6 (A600CG)

極速遊戲體驗 流暢多工處理

哪裡買

加入比較表

ZenFone 4 (A400CG)

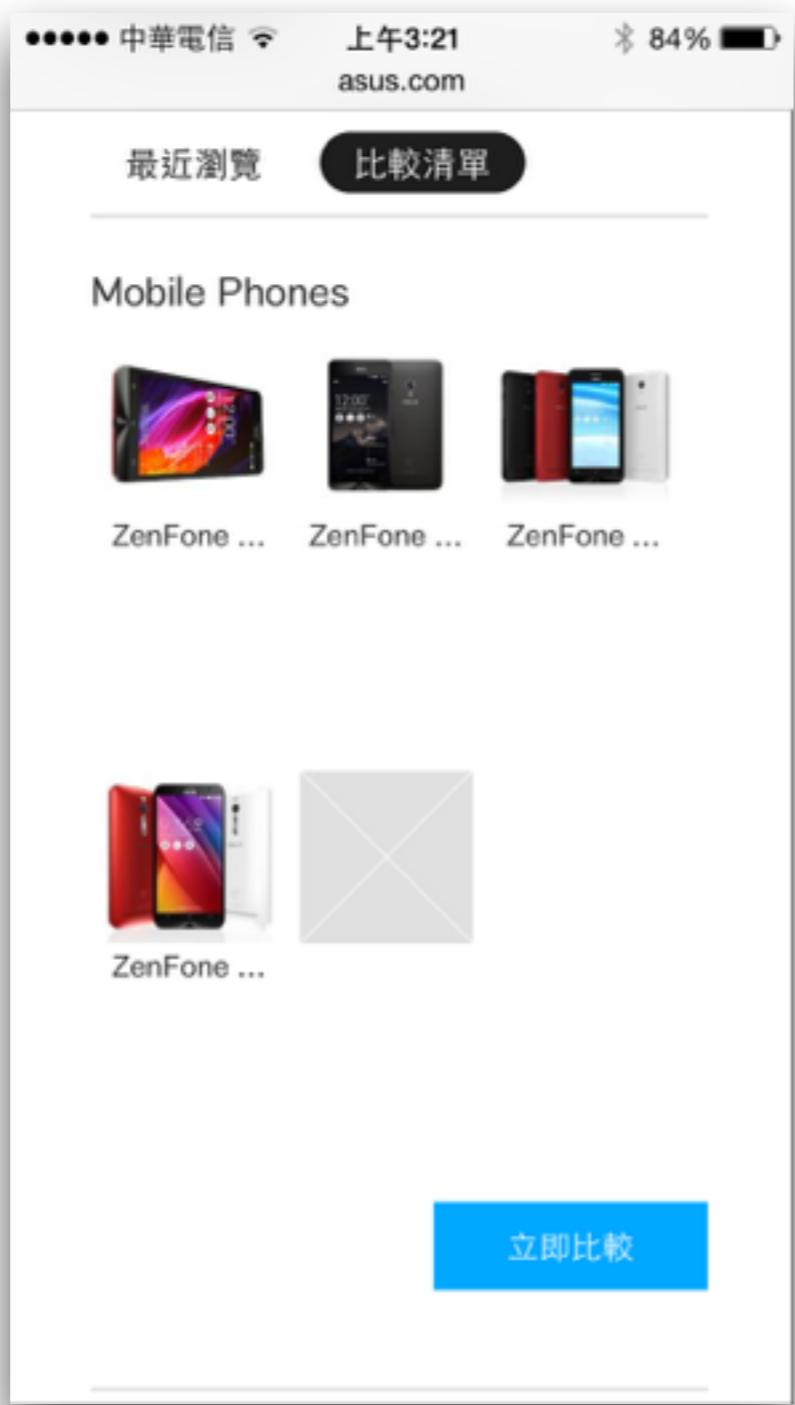
輕薄機身俐落掌握

哪裡買

加入比較表

**PLACE**  
智慧手機

發現加入比較表的位置不一，而且很小不好按。



OFFLINE



COMPUTER



PHONE

## PLACE 比較清單

挑選完欲比較的款式，開啟比較頁面給朋友看。



•••• 中華電信 上午3:21 84%

asus.com

ASUS 登入 搜尋 購物車

MENU

## 產品比較表

您選擇的產品比較如下：

平台				
Android 4.3 (Jelly Bean)*	Android 4.4 (KitKat) 搭載 Zen UI*	Android 4.4 (KitKat)	Android 5.0 (Lollipop)	

< > ⌂ ⌄ ⌅



OFFLINE



COMPUTER



PHONE

**PLACE**  
**產品比較**

發現手機圖片小不易閱讀。



•••• 中華電信 上午3:22  
asus.com

84%



OFFLINE



COMPUTER



PHONE

連結科技				
WLAN	WLAN	WLAN	WLAN	
802.11	802.11	802.11	802.11	
b/g/n	b/g/n	b/g/n	a/b/g/n/	
藍牙 V4	USB 2.	USB 2.	ac	
.0+EDR	0	0	USB	
+A2DP	藍牙 V4	藍牙 V4	藍牙 V4	
雙SIM	.0+EDR	.0+EDR	.0	
卡槽 ***	+A2DP	雙SIM	雙SIM	
· Micro SIM	單SIM	卡槽 ***	卡槽 ·	
SIM	卡槽 ·	· Micro SIM	Micro S	
	Micro S IM		IM	
網路技術標準				
UMTS/ WCDM A DC-HS PA+ 下載速度: 42 Mbp/s/上傳速度: 5.76 Mbps	3G : WCDM A: 850/900 MHz	DC-HS DPA U L:5.76 Mbps/D	UMTS/ WCDM A/FDD-LTE Data Rate: HSPA+ : UL 5.76 / DL 4 Mbps	
GSM/GPRS/EDGE/	GPRS/EDGE/	EDGE/	EDGE/	
3G/4G	3G/4G	3G/4G	3G/4G	

## PLACE 產品比較

規格文字的換行上更是難以閱讀。



•••• 中華電信 上午3:25  
asus.com

83%



OFFLINE



COMPUTER



PHONE

ZenFone C (ZC451CG)

ASUS ZenFone 系列 搭載強悍  
Intel® CPU——多工強效，續  
航力持久 雙卡雙待  
工作娛樂，無縫切換彈指中！

強悍內在 = INTEL  
INSIDE

ASUS ZenFone C 搭載 Intel® Atom™

**PLACE**  
**智慧手機**

途中點回其中幾款手機，查看更多的產品照  
片，卻發現電腦上的圖到了手機有些會跑掉，  
或是不對齊。



OFFLINE



COMPUTER



PHONE

**PLACE**  
哪裏買

不過還是與朋友看完了手機，Sally順道也查看了購買的資訊。



OFFLINE



COMPUTER



PHONE

**PLACE**  
**哪裏買**

不過還是與朋友看完了手機，Sally順道也查看了購買的資訊。



OFFLINE



COMPUTER



PHONE

## PLACE 哪裏買

滑到門市與地圖的部分發現手機很難操作，往下滑會變成放大地圖，往下滑又會只有門市的小視窗移動。由於還沒要購買，於是Sally結束了此趟體驗。

# A Plan x Customer Journey

## 結論

- 比較清單的功能在操作上較為困難，甚至有點難找，而且在跨裝置操作時需要重新選取。
- 手機版的排版以及規劃需要重新設計方便閱讀。
- 產品介紹頁使用的效果很絢麗，但造成使用者常需要等待，而且滑動不順暢，反而變成不太好的體驗。