

Topic 上官網買NB

Stage	購買前	購買前	購買中	購買後	購買後
Touch Point	利用google搜尋, 進入官網	進入官網/論壇	進入Store	進入官網	進入Support
Reason	查詢最近主打型號, 折扣優惠	查詢網友使用心得、評論、開箱文	選定幾款型號來比價, 準備購買	下載保固手冊與驅動程式	找尋原廠維修點
Device	PC	PC/Mobile	PC	PC	PC/Mobile
Pain Point	<p>1. NB系列太多種, 不知從何選起</p> <p>2. 缺少價格與優惠資訊</p> <p>3. 點選哪裡買, 找不到對應型號</p>   	<p>1. 官網/論壇缺少buying guide (如果有資料或工具能協助user比較, 做決定, 推薦相關商品, 可節省user考慮時間)</p>	<p>1. Store與官網連結太少, 很難從官網到Store</p> <p>2. Store缺少規格filter, 無法縮小範圍, 只能一個一個點進去看規格, 再上一頁回到category</p>   	<p>1. Support site入口不夠直覺, 容易找不到</p>  	<p>1. 皇家沒有聯絡電話</p>  