



老李

- 已婚，育有一子
- 已退休，目前在家玩股票
- 傳統保守較難接受新科技
- 總是學不會如何用手機與電腦查資料
- 遇到困難向老婆求救



情境



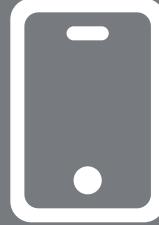
某天早上，老李發現他的ASUS電腦無法開機



情境



老李對電子產品不熟悉，無法自行修電腦
於是他拿出手機想查到華碩的客服電話
詢問離家最近的服務中心



目標：尋找客服電話



搜尋關鍵字“華碩”
老李直覺點第一個網站



進入到ASUS Store，他滑到頁面最底端，發現
全部都是商品圖片與購買icon

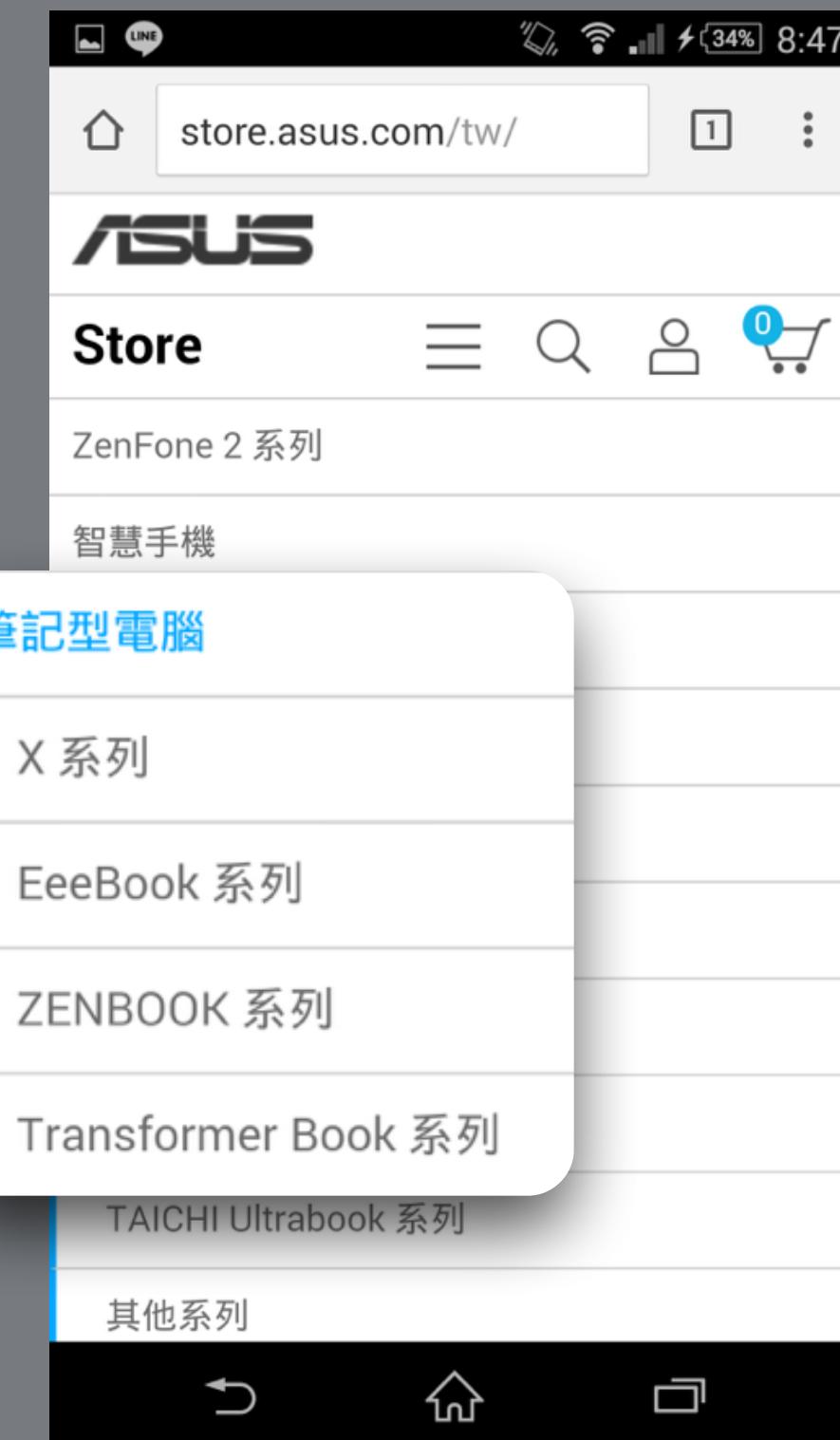
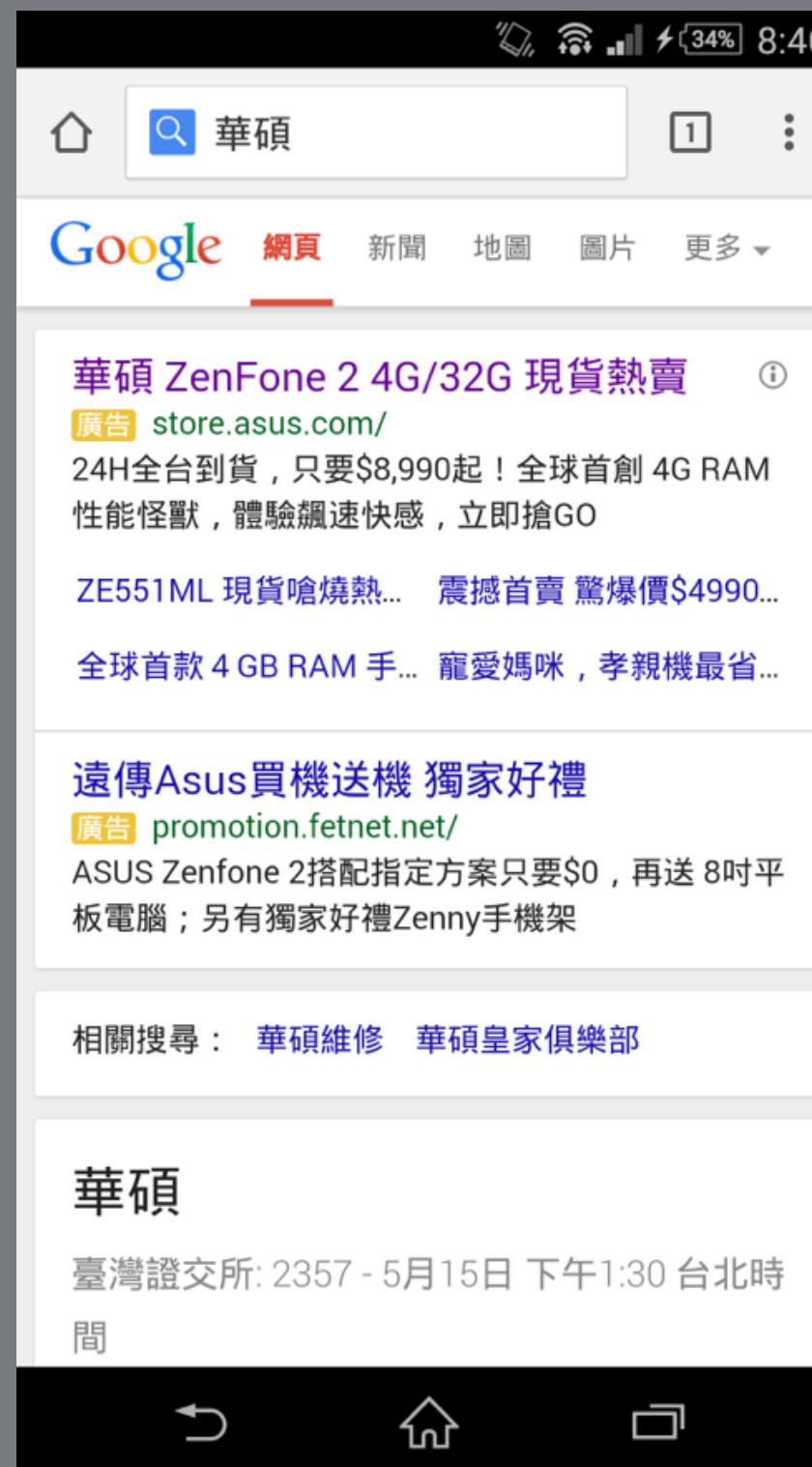


點選三條線的icon
但出現的資訊讓老李放棄



問題1

ASUS Store無法連到支援網站

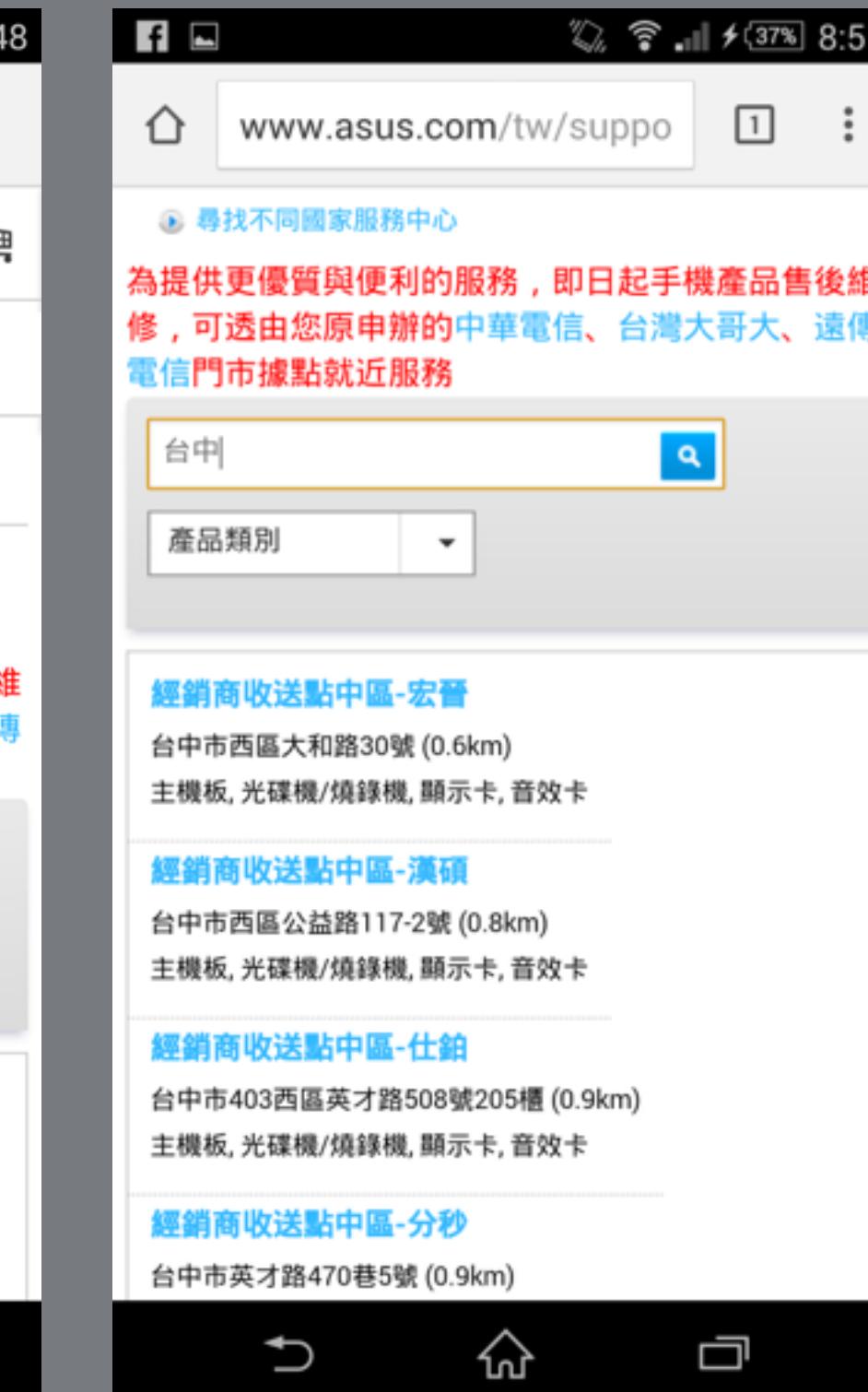


icon無法讓人直覺理解
會進入什麼網頁

點選三條線的icon只會出現
各種產品的型號



目標：尋找客服電話



老李回到Google搜尋發現“華碩維修”點選後他看見“找尋服務據點”與“線上預約維修服務”但是老李不會線上預約，所以他進入到第一個網站

進到網站後，老李輸入目前位置“台中”
接著跳出許多資訊，但是藍色的字太過模糊
老花眼的老李放棄這個網站，回到上一頁



問題2

華碩支援網站難以閱讀資訊

台中

產品類別

經銷商收送點中區-宏晉
台中市西區大和路30號 (0.6km)
主機板, 光碟機/燒錄機, 顯示卡, 音效卡

經銷商收送點中區-漢碩
台中市西區公益路117-2號 (0.8km)
主機板, 光碟機/燒錄機, 顯示卡, 音效卡

經銷商收送點中區-仕鉑
台中市403西區英才路508號205樓 (0.9km)
主機板, 光碟機/燒錄機, 顯示卡, 音效卡

經銷商收送點中區-分秒
台中市英才路470巷5號 (0.9km)
主機板, 光碟機/燒錄機, 顯示卡, 音效卡

華碩台中皇家俱樂部 英才館
台中市西區臺灣大道二段375號4樓 (1.1km)
全系列產品

找尋服務據點

您選擇的國家是 台灣

尋找不同國家服務中心

為提供更優質與便利的服務，即日起手機產品售後維修，可透過您原申辦的中華電信、台灣大哥大、遠傳電信門市據點就近服務

目前位置 (地址, 城市或郵遞區號)

產品類別

經銷商收送點北區-微星
台北市渭水路1-1號 (0.6km)
主機板, 光碟機

02-25065910

另開地圖

經銷商收送點北區-昇鼎
台北市八德路一段82巷1號1F (3.5km)

1 2 3 4

1:28

全系列產品

經銷商收送點中區-宏晉
台中市西區大和路30號 (133.5km)
主機板, 光碟機/燒錄機, 顯示卡, 音效卡

1 2 3 4

探索更多

關於我們

支援服務

社群

Taiwan / 繁體中文

使用條款

隱私權保護政策

©ASUSTeK Computer Inc. All rights reserved.

關於我們

支援服務

維修進度查詢

找尋服務據點

聯絡我們-客服電話

聯絡華碩
0800-093-456

客服即時通

聯繫即時通

聯絡華碩-電話
0800-093-456

社群

Taiwan / 繁體中文

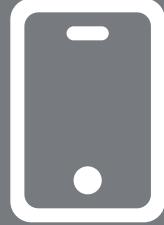
使用條款

隱私權保護政策

©ASUSTeK Computer Inc. All rights reserved.

藍色發光的字體配上白底，在螢幕上顯得模糊難以辨識
對上了年紀的人而言閱讀起來很吃力
其實點開後就能看到小小的電話號碼

網站拉到最底端，會看見“支援服務”
點選後能看見華碩的客服電話



目標：尋找客服電話

The image consists of three side-by-side screenshots of mobile phone screens. The left screenshot shows a Google search results page for '華碩維修' (ASUS Repair) on nb3c.com.tw. It lists two main options: 'ASUS 筆電維修 快速維修 - nb3c.com.tw' and '線上預約維修服務 - Asus'. The middle screenshot shows an 'ASUS 線上預約維修服務' (ASUS Online Repair Booking Service) page. It features a large circular button labeled 'MORE' with a blue arrow pointing to it. Below this are two sections: '產品尚未註冊' (Product Not Registered) and '產品已註冊' (Product Registered). At the bottom is a '立即註冊華碩帳號' (Register ASUS Account Now) button. The right screenshot shows an 'ASUS 華碩最新消息' (ASUS Latest News) page. It includes a 'GO BACK' button, a '華碩最新消息' section with a '新聞與公告' (News and Announcements) sub-section (39 items), and a '熱門精選' (Hot Selection) section with various news items. A 'MORE' button with a blue arrow is also present on this screen.

“線上預約維修服務”

>老李看見產品註冊相關選項，以及不知所云的“MORE”便決定放棄尋找，等待老婆下班回家



問題3

一開始便出現註冊畫面容易讓人放棄



這裏一定要點“GO BACK”才能夠收起左邊欄位，
有些人會直接點按右邊的主畫面，但是毫無反應

“MENU”
>出現“服務 & 社群”>“服務與支援”
名字不同有點奇怪



問題4

支援網站最上頭是輸入產品型號，瞬間會覺得有點莫名其妙



進入支援網站，下拉式網頁，有許多像是服務介紹的圖片
以及快速服務，點選後會進入登入畫面



問題5

電話點選後會進入撥打畫面，但是很不明顯



最下方有“聯絡我們”，點開則會出現電話
如果老李進入這個畫面應該就能完成他的任務



目標：尋找客服電話

The screenshot shows the ASUS website homepage. The main banner features a man in a black leather jacket pointing towards the camera. The text 'Zenfone™ 2 超 喰 超乎想像' is displayed. Below the banner are four product cards: 'ASUS ZenPower 超 喰 力·掌中王 9600mAh 超大電量', 'USB 3.1 解決方案 全球最快傳輸速度', 'ASUS MEMO Pad 7 時尚品味 因您而美 搭載 Intel Inside', and '終極飆速 GTX980 集結屢獲殊榮創新設計'. A large green circle highlights the '服務&社群' (Services & Community) link in the top navigation bar.

The screenshot shows the 'Services & Support' page of the ASUS website. It features the same 'Zenfone 2' advertisement as the homepage. The sidebar on the right contains links such as '服務與支援', '華碩論壇', 'ROG論壇', '華碩數位學園', 'ZenTalk', 'ZenCare', and 'MyASUS'. A large green circle highlights the '更多' (More) button in the sidebar.

老李太太進到官網後，很快就看見“服務 & 社群”
並且點選“更多”進到支援網站



目標：尋找客服電話

The screenshot shows the ASUS support website. At the top, there's a navigation bar with links like '智慧手機', '平板電腦', '個人電腦', etc. Below it is a large banner for 'ASUS 適應 Windows' featuring a cartoon character and the text '滿意·服務·保障 華碩滿服務'. On the left, there's a sidebar for '支援' with sections for '下載專區', 'FAQ 常見問題', and '教學文件 Step-by-step 設定與安裝指南'. A search bar is at the bottom left. The main content area has sections for '華碩會員帳號' (with a woman using a laptop) and '快速服務區' (with icons for various products).

This screenshot shows the '聯絡我們' (Contact Us) section of the website. It includes a '馬上註冊' button, a '重要資訊' column with news items, a '新聞與公告' column with news items, and a '聯繫我們' column with links to various contact methods like phone, email, and live chat. There are also sections for '維修服務' (Repair Services) and '社群' (Social Media). A large green circle highlights the '聯絡我們-客服即時通' (Customer Support Live Chat) link.

老李太太進到支援網站，一開始先看見“請輸入產品型號”
疑惑之後往下滑，看了很久以後，在最下面找到客服電話

任務完成



問題6

從官網到支援網站風格差異許多



一進支援網站便被輸入產品型號的畫面嚇到
不是所有問題都跟產品型號有關
所以可能要有明確的能讓人選擇服務的bar



問題7

支援網站許多icon看起來都不像能點選

The screenshot shows the ASUS Support website with a blue header. It features a large central graphic with a cartoon character and the text "滿意·服務·保障" (Satisfaction · Service · Assurance) surrounded by various icons. Below this, there are several service icons with labels: "線上" (Online), "學習" (Learning), "貼心" (Caring), "便利" (Convenient), and "立即" (Immediate). At the bottom, there are sections for "華碩會員帳號" (ASUS Member Account) and "快速服務區" (Quick Service Area), each with its own set of icons.



許多icon可能沒有隔開，看起來像是圖片，用來介紹支援網站的功能



總結

- 華碩官網很明顯在主打線上客服
- 許多人遇到問題的習慣是撥打服務電話詢問
- 直接對話較能明白的問附近服務中心、電腦問題如何解決、價錢等等
- 華碩網站上有許多能找到服務電話的方式，但是都藏得很隱密，建議濃縮成只有一種方式
- 支援網站建議不要讓大家從輸入產品型號開始
- 許多服務都必須登入才能進行，容易嚇跑使用者

