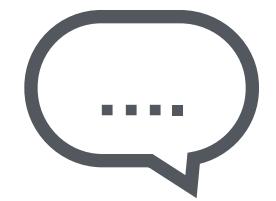


大 A 計畫

皇家俱樂部線上預約之跨螢體驗



情境

壞了！無法開機



星期天晚上，小A發現他的ASUS平板開不了機！



情境

asus.com.tw



因此小A打開電腦，進入ASUS官網，希望能找到維修相關資訊。



情境



首先，小A打開官網後，在首頁上下拖拉，找尋維修相關的服務。



情境



售後服務

華碩滿服保！滿意.服務.保障

- 「線」上 : MyASUS App 24小時即時服務
- 「學」習 : 華碩數位學園，免費教，輕鬆學
- 「立」即 : 客服諮詢熱線隨時處理您需求
- 「超」貼心 : 皇家及特約服務據點遍布全台

快速服務區：



筆記型電腦



平板電腦



手機



主機板



網通產品

ASUS 技術支援論壇
加入技術支援論壇，您可以在這裡提出問題並獲得解決方案。

取得支援
讓我們協助您解決問題

產品註冊
註冊您的華碩產品，保障您的售後服務權益

探索更多

- 追尋無與倫比
- 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
- AOCC
- 華碩數位學園

拉到網頁最下面，小A找到「取得支援」的選項。



情境



進入支援服務的頁面後，需要輸入「產品型號」，但小A不記得型號是什麼，而且平板開不了機，沒辦法從系統中找，後來小A在平板上的貼紙發現上面有寫上型號，還好他沒有把貼紙撕掉。



問題 1- 尋找產品型號

ASUS 推薦使用 Windows 8.

支援 協助您取得更完善的服務

請輸入產品型號

需要協助嗎？

- 如何找出您的產品型號？
- 從分類找到您的產品

線上 24小時即時服務

超貼心 數位學園 免費線上課程

便利 ibon 全省7-11便利商店收送

立即 24小時諮詢熱線

其實，輸入框旁邊的驚嘆號會教使用者「如找找出您的產品型號」及「從分類找到您的產品」

重要資訊

華碩最新消息

新聞與公告 39

熱門精選

安裝最新的 Windows 8.1 更新
如何找出您的產品型號?
如何找到產品序號?
[20140626] Facebook app回復版本(10.0.0.28.27)教學
維修判斷標準
華碩皇家俱樂部 華記型電腦備用機服務
華碩電池資訊中心
如何檢查主機板與BIOS版本?
筆記型電腦LCD無亮點更換服務
筆記型電腦快遞送修服務
維修費用參考

如何找出您的產品型號?

產品列如下：

主機板

American Megatrends
AMIBIOS/C2903 American Megatrends, Inc.
ASUS G7NBR-UH
CPU : Am久和風(tm) XP 2400+
P4C800-E

方法 1：讀重新開機。
當您看到ASUS XXXX ACPI BIOS Revision時請按下 "Pause/Break" 鍵。
例如：A7N8X-VM 即代表主機板之型號。

方法 2：請在主機板表面查詢主機板上所印之型號。
必要時，可打開機殼來驗證。
例如：P4C800-E 即代表主機板之型號。

Notebook & Eee PC

請查看產品底部的貼紙。

請查看保固卡上的貼紙，“Serial Number”或“SSN”或“SN”後面之一組數字即為您的產品序號。

>如何找出您的產品型號

每種產品的型號會標住在不同地方，因此會有各種可能，但是沒有整理和篩選，很難從一大串的敘述中找到自己產品的類型。



問題 1- 尋找產品型號

The screenshot shows two consecutive steps of a search process on the ASUS support website:

Step 1: A dropdown menu titled "選擇產品分類" (Select Product Category) is open. The user has selected "ASUS Transformer Pad". A white arrow points from the "ASUS Transformer Pad" option to the "請選擇產品型號" (Please select product model) dropdown in the next step.

Step 2: The "請選擇產品型號" (Please select product model) dropdown is now open, displaying a list of ASUS Transformer Pad models. The list includes:

- ASUS Transformer Pad (TF103CX)
- ASUS Transformer Pad (TF303CL)
- ASUS Transformer Pad (TF303K)
- ASUS Transformer Pad (TF701T)
- ASUS Transformer Pad Infinity TF700KL
- ASUS Transformer Pad Infinity TF700T
- ASUS Transformer Pad TF103C
- ASUS Transformer Pad TF103CG

A red arrow points from the "請選擇產品型號" dropdown in Step 1 to the same dropdown in Step 2.

>從分類找到您的產品

另一種找尋展品型號的方式，但點選完產品種類後，系統會提供一連串的型號，很難分別其中的差異。



情境

This screenshot shows the product page for the ASUS Transformer Pad Infinity (TF700T). At the top, there's a navigation bar with links for Facebook, Japanese travel guide, ASUS Computer Inc., and other tabs. Below the header, the product name 'ASUS Transformer Pad Infinity (TF700T)' is displayed. A large image of the tablet is shown with its keyboard dock attached. Below the image, there's a tab menu with '驅動程式及工具' (Drivers & Tools), '常見問題' (FAQ), '保固條款' (Warranty Terms), and '手冊及文件' (Manuals & Documents). The '常見問題' tab is currently selected. To the right of the image, there's a section titled '常見問題' (FAQ) with a list of frequently asked questions. On the left side, there's a sidebar with sections for '快捷支援服務' (Quick Support Services) and '聯絡我們' (Contact Us). A large white arrow points from the bottom right of this window towards the registration section of the next window.

This screenshot shows the 'Online Repair Service Booking' page on the ASUS website. The URL in the address bar is 'www.asus.com/tw/support/RBooking'. The page title is '線上預約維修服務'. On the left, there's a sidebar with '華碩最新消息' (ASUS Latest News) and '熱門精選' (Hot Selection). The main content area has two large buttons: '產品尚未註冊' (Product Not Registered) on the left and '產品已註冊' (Product Registered) on the right. A large white arrow points from the bottom left of the previous window towards the '產品尚未註冊' button in this window.

進入產品頁面後，小A點選「線上預約維修」

點選「產品尚未註冊」



情境

The screenshot shows the ASUS support page for online booking. It features a sidebar with news and product information, and a main content area with four steps: 1. Log in to ASUS member account and product registration, 2. Book online, 3. Get booking confirmation, and 4. Go to the Royal Club report. A large white arrow points from the first step to the second step.

點選「線上預約」

The screenshot shows the 'Royal Club Online Booking' form. It includes sections for news, hot topics, repair standards, and a four-step booking process. A large white arrow points to the 'Product Serial Number' input field, which is highlighted with a pink border. The field contains the placeholder text '例如：A89148027549264'.

輸入「產品序號」



問題 2- 尋找產品序號

與「尋找產品型號」問題類似，沒有分類的資訊讓使用者很難搜索。

ASUS 檔案 編輯 檢視 歷史紀錄 書籤 人員 視窗 說明
ASUS 台灣 平板電腦 | ASUS Transform ASUSTeK Computer Inc. -E ASUSTeK Computer Inc. -E 登入帳號
Facebook Google Google 學術搜尋 Pinterest Daily Progress 首頁 - Dropbox general | DITLDESIGN Tumblr DITLDESIGN Member YouTube - Broadcast
小英

登入

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

重要資訊

華碩最新消息
新聞與公告 36

熱門精選
安裝最新的 Windows 8.1 更新
如何找出您的產品型號?
如何找到產品序號?
[20140626] Facebook app回復版本 (10.0.0.28.27) 教學
維修判斷標準
華碩皇家俱樂部 筆記型電腦備用機服務
華碩電池資訊中心
如何檢查主機板與BIOS版本?
筆記型電腦LCD無亮點更換服務
筆記型電腦快速送修服務

如何找到產品序號?

All product type as follow :

Motherboard

請查看主機板正面或背面上的貼紙，貼紙上條形碼下面之一組數字即為您的產品序號。

Notebook & Eee PC

請查看產品底部的貼紙。

附件二：華碩筆記型電腦產品
請以光碟-用戶說明書
本說明書並非保證書或二級保證，保證與固有相關項有
保證。此說明書僅為一個月內與您商討個人
及產品資訊時所用過的簡單資訊，日期可見於 http://www.asus.com
或諮詢處。請將此說明書存於個人電腦上，以便隨時查詢。
產品型號及編號：
序號：
產地：
生產日期：
產品說明：
產地說明：
生產日期說明：

手持產品配件

方法一：請將櫃台拿起並確認底部是否有相關產品資訊，SN後號碼即為您的產品序號。



情境

The screenshot shows the first step of the ASUS online repair booking process. It features a navigation bar at the top with links like Facebook, 日本自由行, and ASUS products. The main content area is titled '皇家俱樂部線上預約' (Royal Club Online Booking) and includes four steps: Step 1 (選擇維修產品), Step 2 (選擇預約), Step 3 (確認預約), and Step 4 (完成預約). Step 1 is currently active. A large white arrow points from the left towards the right side of the image, indicating the progression of the steps.

This screenshot shows the 'Please select product type' dropdown menu from the previous step. The menu lists various ASUS product categories, such as All-in-one PC, Sound Cards, Monitors, Chromebox, Commercial NB, Desktop PCs, Digital Signage, DT LCD Monitor, Eee Book, Eee Box, Eee Family, Eee Keyboard, Eee Note, Eee Pad, Eee PC, Eee Reader, Healthcare System, HSDPA data card, Internet of Things, Network card/SCSI card, LCD panel, LCD TV, Mobile Phone, Motherboard, Multimedia, Network products, Notebook PCs, Optical Disc Drives, PadFone, PC components, PDA/Desktop PCs, Peripherals, Phone Accessories, Server Product Repair Methods, ROG Console PC, Servers, and Thermal Management. The 'ROG Console PC' option is highlighted with a blue selection bar. A large white arrow points from the right side towards the left side of the image, indicating the progression of the steps.

選擇「產品類型」與「產品型號」

為什麼輸入序號後需要選擇產品類型？
為什麼要再次輸入產品型號？



情境

新闻与公告 39

热门精選

安裝最新的 Windows 8.1 更新

如何找出您的產品型號?

如何找到產品序號?

[20140626] Facebook app回復版本 (10.0.0.28.27) 教學

維修判斷標準

華碩皇家俱樂部 筆記型電腦備用機服務

華碩電池資訊中心

如何檢查主機板與BIOS版本?

筆記型電腦LCD無亮點更換服務

筆記型電腦快速送修服務

維修費用參考

商用筆電產品保固服務

伺服器產品報修方式

華碩太極尊榮保固服務

EPEAT產品政策

皇家俱樂部線上預約

線上預約四步驟：

步驟 1 > 步驟 2 > 步驟 3 > 步驟 4

選擇維修產品 > 挑選預約 > 確認預約 > 完成預約

請確認預約時段與維修資訊：

1 選擇位置: 台灣

2 選擇地區：

3 選擇時段:

上一步 下一步

預約限制提醒：

- 本系統僅開放未來7日之預約時段。
- 每個會員帳號每週僅能預約一個時段。
- 實際開放情況以各皇家俱樂部規劃為準。
- 如遇天然災害(如颱風等)，各縣市服務中心的服務時間將以行政院人事行政總處 (<http://www.dgpa.gov.tw>) 公告為準。如您預約的時間與地點因天然災害因素而該縣市停止上班，請另改預約其他時間送修，造成您不便之處，敬請見諒，謝謝。[前往更改預約](#)

選擇維修的地點和時間

華碩皇家俱樂部 筆記型電腦備用機服務

華碩電池資訊中心

如何檢查主機板與BIOS版本?

筆記型電腦LCD無亮點更換服務

筆記型電腦快速送修服務

維修費用參考

商用筆電產品保固服務

伺服器產品報修方式

華碩太極尊榮保固服務

EPEAT產品政策

1 選擇位置: 台灣 [查詢皇家俱樂部資訊](#)

2 選擇地區：

台北市 華碩台北皇家俱樂部 光華館

選擇時段:

時間/日期	2015/05/16(Sat)	2015/05/17(Sun)	2015/05/18(Mon)	2015/05/19(Tue)	2015/05/20(Wed)
10:00~10:15	不可預約	已額滿	不可預約	不可預約	不可預約
10:15~10:30	不可預約	已額滿	不可預約	不可預約	不可預約
10:30~10:45	不可預約	已額滿	不可預約	不可預約	不可預約
10:45~11:00	不可預約	已額滿	不可預約	不可預約	不可預約
11:00~11:15	不可預約	已額滿	可預約	可預約	可預約
11:15~11:30	不可預約	可預約	可預約	可預約	可預約
11:30~11:45	不可預約	可預約	可預約	可預約	可預約
11:45~12:00	不可預約	可預約	可預約	可預約	可預約
12:00~12:15	不可預約	已額滿	可預約	可預約	可預約
12:15~12:30	不可預約	可預約	可預約	可預約	可預約
12:30~12:45	不可預約	可預約	可預約	可預約	可預約
12:45~13:00	不可預約	可預約	可預約	可預約	可預約
13:00~13:15	不可預約	可預約	可預約	可預約	可預約

已額滿 不可預約
已額滿 可預約
選擇預約 可預約
可預約 可預約

2015/05/17

小 A 選擇隔天的中午時段



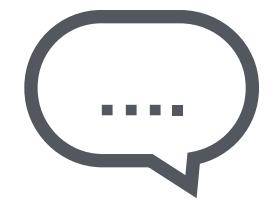
情境

This screenshot shows the 'Contact Person Information' step of the ASUS RCBooking service. It includes fields for 'Contact Person Name' (林小美), 'Contact Person Phone' (0920609593), 'Contact Person Email' (sunnyfriday@hotmail.com), and a note field containing '不能開機'. At the bottom are 'Previous Step' and 'Next Step' buttons.

This screenshot shows the confirmation and message delivery steps of the ASUS RCBooking service. It displays a summary of the booking details and a message from the system: 'www.asus.com 的網頁顯示：' followed by instructions for canceling the appointment. On the right, a mobile phone screen shows a text message from '台湾大哥大' at 10:52 PM, confirming the appointment details: '親愛的華碩客戶您好，您已預約送修光華皇家，預約編號 021101，時間：05/18 11:00~11:15。提醒您請於預約時間準時蒞臨，謝謝'.

填寫聯絡人資料核問題

完成後，小A收到Email和簡訊，
確認預約成功！期待隔天的維修！



情境

更改時間



到了隔天，小A出門上課去，突然發現忘了把平板帶出門，而且下午臨時需要開會，無法去做平板維修，因此小A想要使用手機更改維修時間。



情境



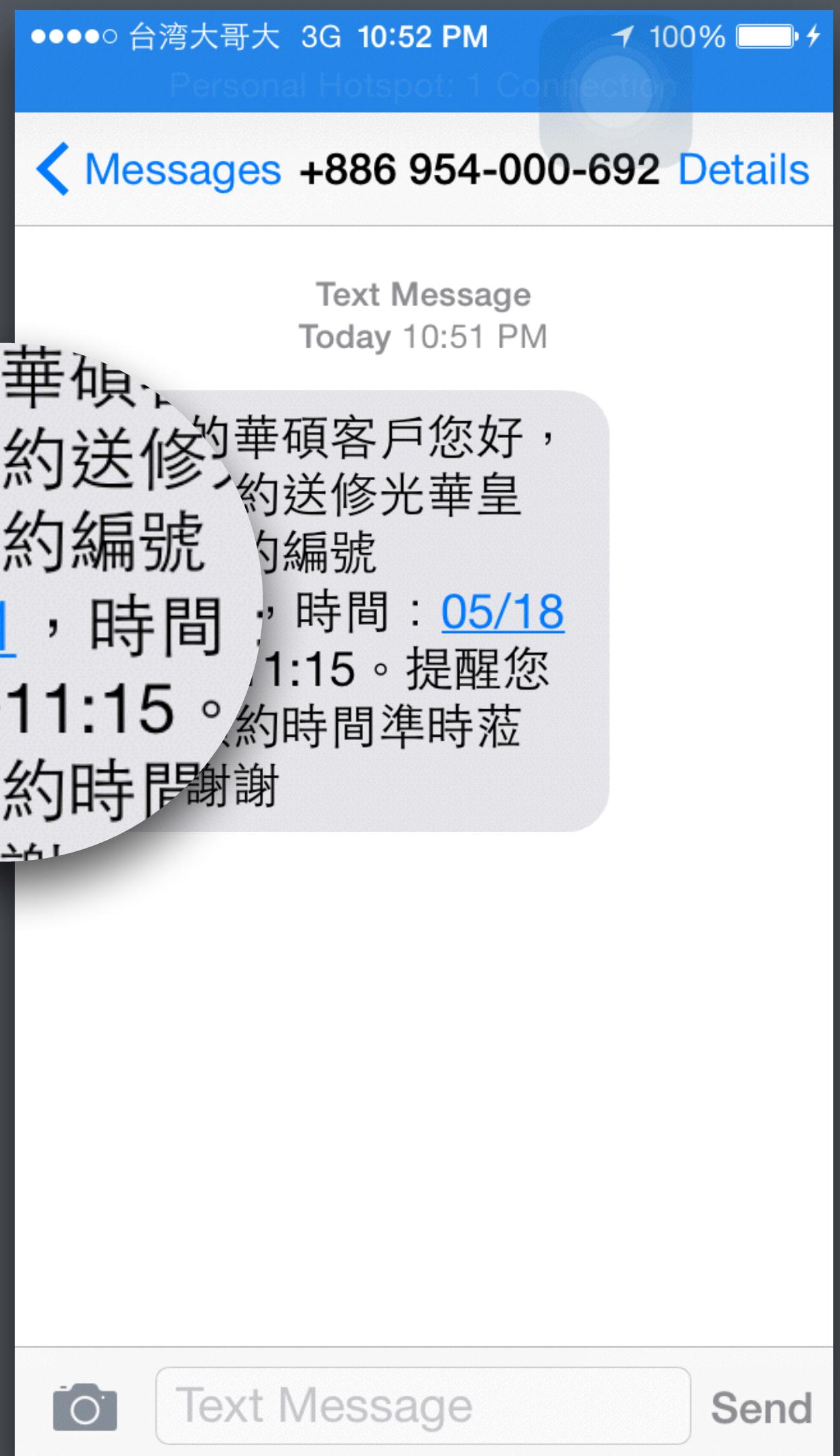
問題4- 更改時間 (官網)

在官網的頁面上，找不到可以更改維修時間的選項，進入支援網頁後，也沒有相關的服務，看起是要再次輸入「產品型號」才行。

但不論產品型號還是序號，都不是容易記住的內容，若沒有攜帶在身邊，就無從搜尋。



情境



問題5- 更改時間（簡訊）

簡訊中提供的「預約編號」，在網頁中也無從查詢，不知道它的作用是什麼。



情境

台灣大哥大 11:16 PM 97% Microsoft Corporation

Outlook.com

收件匣 訊息

華碩電腦皇家俱樂部線上預約確認...

回覆、刪除 更多...

ASUS VIP Service 下午 10:55

顯示詳細資料

ATT00001 (2.7 KB)
ATT00002 (2.4 KB)
ATT00003 (4.1 KB)

ASUS® SERVICE

皇家俱樂部線上預約確認通知

親愛的客戶，您好！
非常感謝您使用「皇家俱樂部線上預約」完成報到手續。若您欲檢測維修的產品

以下是你預約的時段與維修資訊。

台灣大哥大 11:17 PM 96% Microsoft Corporation

(台北市中山區松江路61-1號 3樓)

維修聯絡人姓名：
維修聯絡人手機：
維修聯絡人電子信箱：
維修產品問題描述：
預約類型：
您的預約號碼：

貼心提醒：

- 手機產品若非保固期內以及現場判定為人爲因素，維修費用由客戶負擔。
- 其他產品機台所需維修時效，由現場工程師依機台狀況判斷。
- 如送修需維修費用，由現場工程師判斷告知。
- 手機、筆記型電腦、Eee Family、桌上型電腦等機器，請依說明書之步驟進行備份（[機器如何備份及還原](#)）。
- 請在預約送修時間的前10分鐘抵達服務中心。

您於預約網頁中所提供的個人資料將被用於維修服務。

如遇天然災害(如颱風等)，各縣市服務中心將依天氣狀況評估是否繼續提供服務，與地點因天然災害因素而異。

如您預約的時間有變更，請至[更改預約](#)。



問題6- 更改時間 (郵件)

台灣大哥大 11:17 PM 96% asus.com

ASUS 登入 搜尋 購物車

MENU

線上預約維修服務

MORE

感謝您購買ASUS產品，若有產品需要進行維修或取件，您可使用皇家俱樂部線上預約服務，透過預約服務能縮短您到現場送修收件或取件的服務時間。

若您的產品已經進行過註冊，將可以自動帶入產品序號資料，節省您的時間。

郵件中，「[更改預約](#)」連結到的頁面，也需要再重新輸入產品型號等等....



結論

- 幫助使用者找到「產品型號」和「產品序號」是重要的，但是由於ASUS的產品種類眾多，因此需要更有系統的分類和篩選。

The screenshot shows a web browser window with the ASUS Taiwan website open. The main content is an article titled "如何找出您的產品型號?" (How to find your product model number?). It provides two methods: 1) Checking the BIOS screen during startup, where the model number like "A7N8X-VM" is highlighted with a red box. 2) Checking the bottom of the product, where a red box highlights the serial number "P4C800-E" on a laptop's base. A third method is also mentioned: checking the warranty card, where a red box highlights the serial number "Serial Number: 64000000000000000000000000000000". The page includes navigation links for mobile devices, tablets, personal computers, peripherals, business PCs, services, and network stores.



結論



- 線上預約維修的服務流程中，只有在前期預約的部分是做得比較完善的，但在更改時間或取消的流程還有許多可以改善的地方。
- 加入會員應該是有效的辦法之一，但由於線上預約時沒有強制加入會員，因此當使用者使用不同裝置時，無法快速的找到之前的設定。