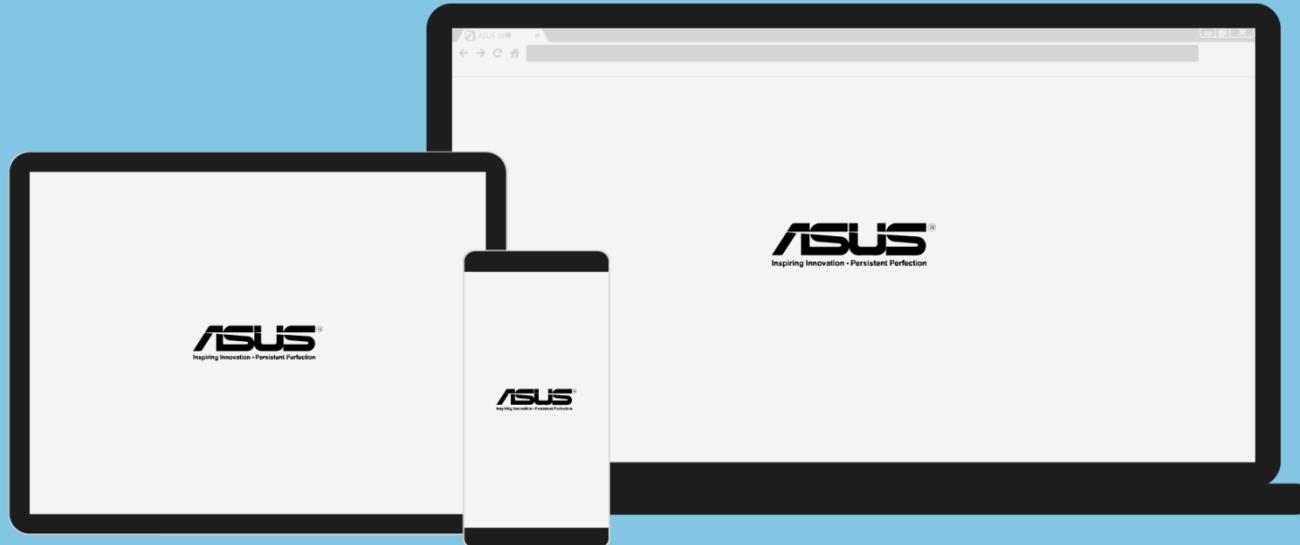


ASUS UX PROJECT

2015. 05. 17 陳虹伶

會員產品服務之跨螢幕操作體驗





情境-前景提要

Iris在零售商店購買了一台筆記型電腦，回家後準備要進行產品註冊，由於產品序號在電腦背面，需要將電腦反過來才方便讀取，因此她將電腦翻到背面，並使用平板操作，一邊讀取序號，一邊操作網頁。





情境

進入官網後，Iris往服務端方向尋找產品註冊的相關頁面。

進入 官方網站





情境

她點選了服務支援的icon。

進入 官方網站



點選 服務與支援





情境

點開後發現頁面資訊的圖與文字交疊，看不太清楚。

進入 官方網站



點選 服務與支援





情境

點開後發現頁面資訊的圖與文字交疊，看不太清楚。

進入 官方網站

點選 服務與支援



問題一

問題一：官網文字與圖重疊

ZenTalk

ZenCare

進入官網後，明顯發現網頁螢幕尺寸有不符合平版的現象，上排文字與圖重疊在一起。



情境

接著她繼續點選更多，了解細節。

進入 官方網站

點選 服務與支援

點選 更多





情境

進入支援頁面後，她看了看電腦型號。

進入 支援服務頁面

The screenshot shows an iPad displaying the ASUS support page at asus.com. The page title is "支援" (Support) and the subtitle is "協助您取得更完善的服務" (Help you get better service). Below the subtitle are links for "下載專區" (Download Zone), "手冊、驅動程式、韌體、軟體" (Manuals, Drivers, Firmware, Software), "FAQ 常見問題" (FAQ Common Questions), and "教學文件 Step-by-step 設定與安裝指南" (Teaching files Step-by-step Setup and Installation Guide). A search bar with placeholder text "請輸入產品型號" (Please enter product model number) and a magnifying glass icon is visible. At the bottom, there are five service icons: "線上" (Online) with a phone icon, "學習" (Learning) with a graduation cap icon, "便利" (Convenient) with a delivery truck icon, "立即" (Immediate) with a smartphone icon, and "貼心" (Caring) with a location pin icon. The status bar at the top of the iPad screen shows the time as "上午10:57", battery level at "40%", and signal strength.



情境

並且填寫上去。

進入 支援服務頁面

輸入 產品型號





情境

進入產品支援網頁，她看了看網頁，很快的在左邊欄位找到註冊產品選項。

進入 支援服務頁面

輸入 產品型號

跳至 產品支援頁面

iPad 上午11:09 asus.com 40%

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

產品簡介 產品規格 產品照片 支援 哪裡買 客服即時通

ASUS 推薦使用 Windows 。

A53SV

驅動程式及工具程式 常見問題 保固條款 手冊及文件

常見問題

請點選下列主題，以查看相關之常見問題

- ▶ Windows 8-如何進入安全模式
- ▶ Windows 8-如何還原至出廠預設狀態
- ▶ Smart Gesture - 安裝了ASUS Smart Gesture, 為什麼ELAN touchpad 驅動及ASUS Virtual Touch 會消失?
- ▶ Windows 8-如何由隨身碟或光碟機開機
- ▶ Smart Gesture - What kind of touchpad support ASUS Smart Gesture?
- ▶ Smart Gesture - 如何關閉此功能?
- ▶ Smart Gesture - ASUS Smart Gesture軟體介紹
- ▶ 如何查詢CPU型號 ?
- ▶ ASUS WebStorage-帳號資訊
- ▶ ASUS WebStorage-桌面應用程式
- ▶ ASUS WebStorage-動態磚應用程式
- ▶ ASUS WebStorage-註冊
- ▶ ASUS WebStorage-介紹
- ▶ G75VW, G46VW, G750和一些型號的筆記型電腦，電量在95%以上時不會充電



情境

於是點選註冊產品。

找到 註冊您的產品 並點選

The screenshot shows an iPad displaying the ASUS website for the A53SV laptop. The top status bar indicates it's 11:09 AM, the device is an iPad, and the battery level is at 40%. The main content area shows the laptop model A53SV. On the left, there's a sidebar with links like '線上預約維修' (Online appointment repair) and '註冊您的產品' (Register your product), with the latter being highlighted by a blue rectangular callout and a hand cursor icon. The right side of the screen displays a 'Common Issues' section with various troubleshooting links.

iPad ⓘ 上午11:09 asus.com 40%

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

產品簡介 產品規格 產品照片 支援 哪裡買 客服即時通

ASUS 推薦使用 Windows 。

A53SV

驅動程式及工具程式 常見問題 保固條款 手冊及文件

常見問題

請點選下列主題，以查看相關之常見問題

- ▶ Windows 8-如何進入安全模式
- ▶ Windows 8-如何還原至出廠預設狀態
- ▶ Smart Gesture - 安裝了ASUS Smart Gesture, 為什麼ELAN touchpad 驅動及ASUS Virtual Touch 會消失?
- ▶ Windows 8-如何由隨身碟或光碟機開機
- ▶ Smart Gesture - What kind of touchpad support ASUS Smart Gesture?
- ▶ Smart Gesture - 如何關閉此功能?
- ▶ Smart Gesture - ASUS Smart Gesture軟體介紹
- ▶ 如何查詢CPU型號 ?
- ▶ ASUS WebStorage-帳號資訊
- ▶ ASUS WebStorage-桌面應用程式
- ▶ ASUS WebStorage-動態磚應用程式
- ▶ ASUS WebStorage-註冊
- ▶ ASUS WebStorage-介紹
- ▶ G75VW, G46VW, G750和一些型號的筆記型電腦，電量在95%以上時不會充電



情境

發現註冊產品前要先登入會員，但她並沒有ASUS的會員帳號。

找到 註冊您的產品 並點選

進入 登入帳號頁面

The screenshot shows an iPad displaying the ASUS membership registration page. The top status bar indicates it's an iPad, the time is 10:58, and the battery level is 40%. The URL in the address bar is account.asus.com. A language selection dropdown shows '繁體中文'. The main content area has a dark header with the ASUS logo. Below it, there are three sections: '加入ASUS會員' (Join ASUS Member), '登入帳號' (Log in Account), and '忘了密碼?' (Forgot Password?).

加入ASUS會員

華碩除了不定時提供您最熱門的優惠活動，促銷訊息以及最新的華碩資訊，同時您將享有更完善的技術支持服務，提升您的產品使用體驗

入會好禮
百元線上購物金，雲端空間免費送

雲端服務
線上資料隨處存取，開啟數位無限視野

尊榮好康
產品註冊好康升級，月月抽獎月月驚喜

[新品上市 優先預購 >](#) [台灣會員專屬權益 >](#)

登入帳號

您可以使用以下帳號密碼直接登入為 ASUS 會員

或直接輸入您的 ASUS 會員帳號密碼登入

您的電子郵件地址

您的密碼

記住我 [登入](#)

[忘記密碼?](#) [補發會員帳號驗證信](#)

還沒有ASUS帳號嗎？由此填寫電子郵件註冊您的 ASUS 會員帳號

[馬上加入! >](#)

ASUS

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



情境

想到註冊流程很麻煩，想快速跳過，
因此選擇用google帳號直接成為會員。

找到 註冊您的產品 並點選

進入 登入帳號頁面

點選 g+ icon直接登入成為會員





情境

發現用google帳號登入需要要求權限。

進入 權限要求頁面





情境

仔細看了看權限資訊後，覺得沒問題。

進入 權限要求頁面

點選 接受





情境

終於進入到註冊產品的頁面，準備填寫產品序號。

進入 權限要求頁面

點選 接受

跳至 會員中心-註冊頁面

The screenshot shows the ASUS account registration page on an iPad. The top status bar indicates it's 11:10 AM, the device is an iPad, and the battery level is at 40%. The URL in the address bar is account.asus.com. The page title is '會員中心' (Member Center). On the left, there are three columns: 'my Account' (Personal Information), 'my Support' (Product Support), and 'my Forum' (Community). The 'my Account' column includes links for Personal Information, Change Password, Change Account, Friend Settings, Message Settings, Subscription Settings, Log in with Group Account, and Activation of Member Account. The 'my Support' column includes links for Product Information, Product Registration, Extended Service, Royal Club Reservation, Technical Support, Technical Support Return, and Contact Us. The 'my Forum' column includes a link for My Posts. The main right section is titled '註冊產品' (Register Product) under '華碩產品註冊' (ASUS Product Registration). It contains several input fields: '產品序號:' (Product Serial Number) with placeholder '例如: A89148027549264' and a link '如何識別產品序號?' (How to identify product serial number); '產品類型:' (Product Type) with a dropdown menu; '產品名稱:' (Product Name) with a dropdown menu and a link '如何識別產品名稱?' (How to identify product name); '使用方式:' (Usage Method) with radio buttons for '個人用' (Personal Use) and '公司用' (Corporate Use); '購買商家:' (Purchase Merchant) with a text input field; '商家地址:' (Merchant Address) with a text input field; and '商家電話:' (Merchant Phone) with a text input field.



情境

但她不知道筆電背後的號碼，哪一個才是正確的產品序號，因此點選如何識別產品序號選項以求解答。

點選 如何識別產品序號

iPad @ 上午11:10 40% account.asus.com

筆記型電腦 | A53SV | ASUS 台灣 產品註冊

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

會員中心

my Account

- 個人設定
- 變更密碼
- 變更帳號
- 朋友設定
- 訊息設定
- 訂閱設定
- 使用社群帳號登入
- 補發會員帳號驗證信

my Support

- 我的產品
- 產品註冊
- 啟用延伸保固服務
- 皇家俱樂部預約服務
- 技術諮詢
- 技術諮詢收件匣
- 聯絡我們

my Forum

- 我的文章

註冊產品 華碩產品註冊

* 產品序號: 例如: A89148027549264
如何識別產品序號? (Link)

* 產品類型: 請選擇產品類型
如何識別產品名稱? (Link)

* 產品名稱: 請選擇產品名稱
如何識別產品名稱? (Link)

* 使用方式: 個人用 公司用

* 購買商家:

商家地址:

商家電話:



情境

進入後，她開始尋找資訊。

點選 [如何識別產品序號](#)

跳至 [如何找到產品序號頁面](#)

iPad ⓘ 上午11:12 40% 🔋

asus.com

筆記型電腦 | A53SV | ASUS 台灣 產品註冊 ASUSTeK Computer Inc. -Support- 重要資訊

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

首頁 > 支援 >

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 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
筆記型電腦快遞送修服務
維修費用參考

+ Share

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。



情境

她看到很多自己不熟悉的英文名詞，花了一點時間了解，終於找到筆電序號的資訊。

點選 [如何識別產品序號](#)

跳至 [如何找到產品序號頁面](#)

iPad ② 上午11:12 40% asus.com

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](#)

• 請查看產品外箱上的貼紙，“Serial No.” 或 “SSN” 或 “SN” 後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。



情境

雖然找到了筆電序號資訊，但是參考圖片都只有拍局部，無法快速對照到自己筆電背面的資訊細節。

點選 [如何識別產品序號](#)

跳至 [如何找到產品序號頁面](#)

iPad 上午11:12 40% asus.com

Notebook & Eee PC

• 請查看產品底部的貼紙。

附件二：华硕笔记本电脑产品
三包凭证-用户留存联
本凭证是您购买本商品时开具的三包凭证，在国家相关规定的期限内，凭此凭证享受三包服务。
为保护您的权益，请妥善保管。请于购机之日起六个月内将完整的个人
料及产品信息通过购物网站、订货电话、售后维修点、http://vip.asus.c
商品名称及型号：华硕 笔记本电脑
产品型号及序列号：序列号：

• 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。



情境

雖然找到了筆電序號資訊，但是參考圖片都只有拍局部，無法快速對照到自己筆電背面的資訊細節。

點選 [如何識別產品序號](#)

跳至 [如何找到產品序號頁面](#)

! 問題二

• 請查看產品底部的貼紙。

01. 分類標題為英文，若不懂英文用法(如Motherboard)，在尋找分類的過程中會遇到困難。

02. 產品背面有許多類似序號的號碼，在對照官網圖片時會產生混淆，因為無法從圖片得知是產品的哪個部位。



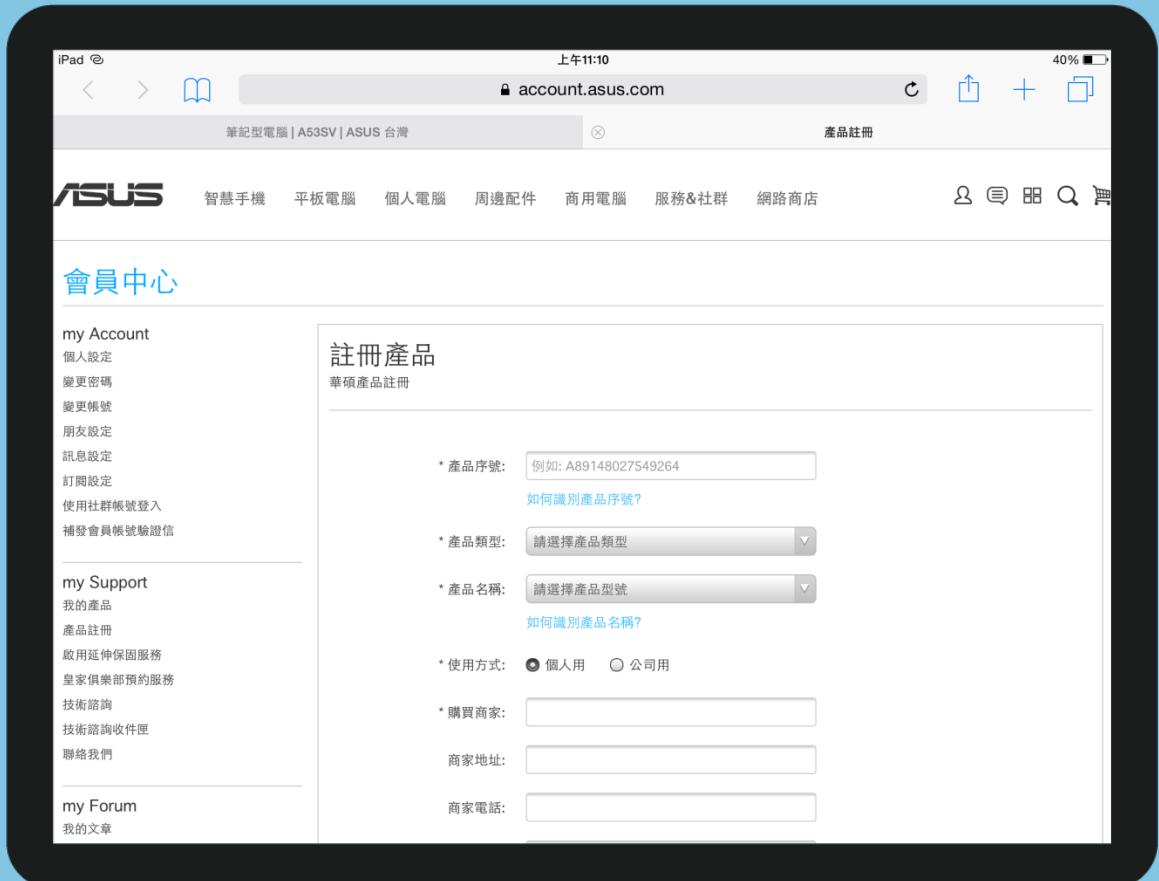
情境

一番波折後總算找到產品序號，並且輸入，

點選 如何識別產品序號

跳至 如何找到產品序號頁面

回到 註冊產品頁面填寫資料

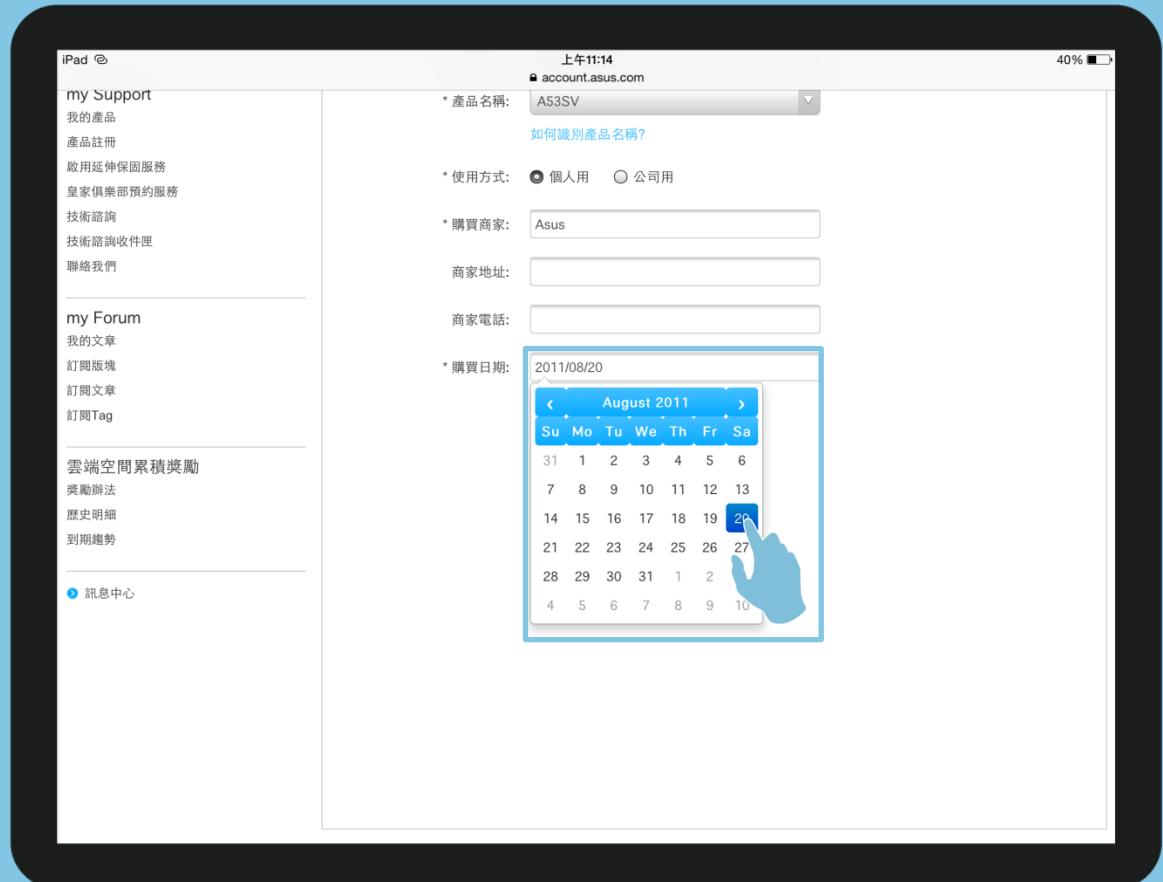




情境

填寫到購買日期的步驟時，她發現提交icon被日期表遮住了，且無法關閉日期表。

填寫至購買日期空格處





情境

填寫到購買日期的步驟時，她發現提交icon被日期表遮住了，且無法關閉日期表。

填寫至購買日期空格處



問題三

點選空格處後會跳出日期表以供點選，但點選完後表格不會自動消失，點擊左右空白處也無效果，而提交的icon正好被日期表遮住無法點選，嘗試數次後發現，需點選上方認一填寫格，才得以將日期表關閉。

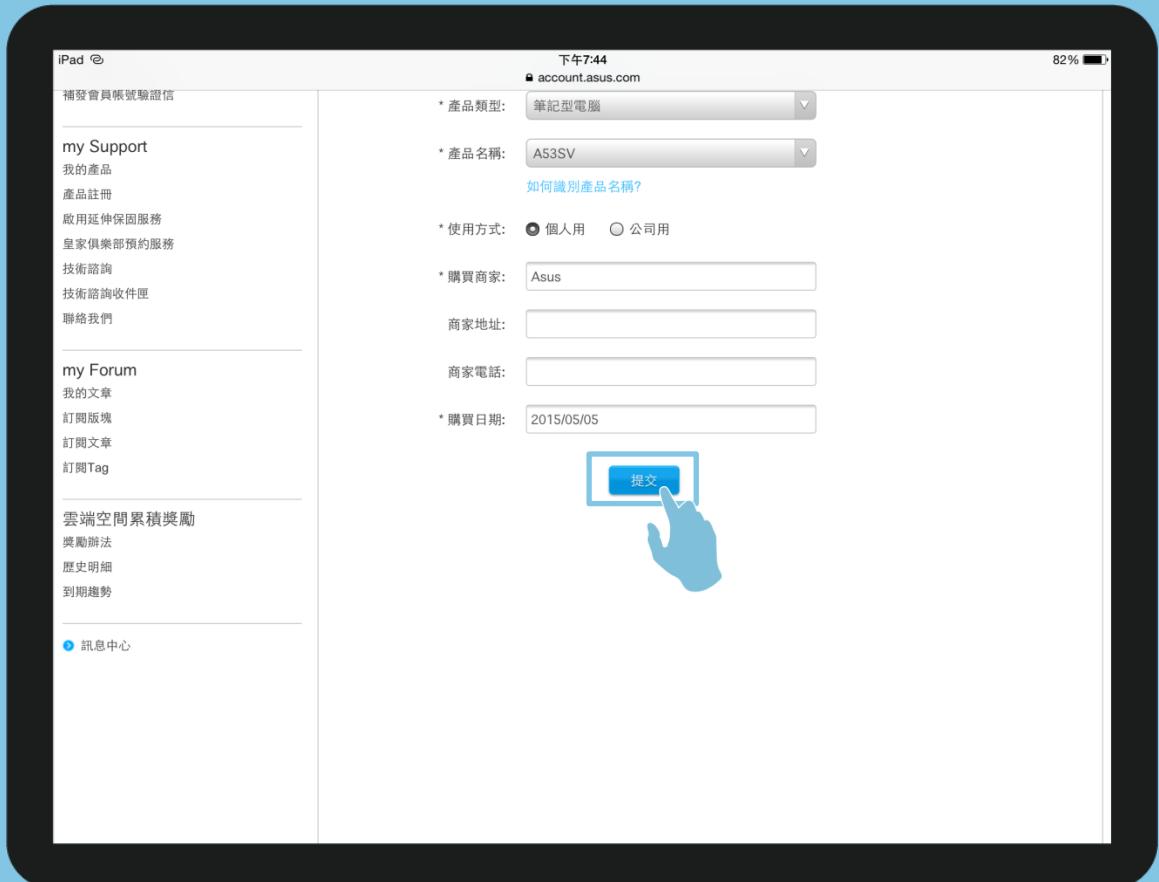


情境

好不容易解決icon問題後，點選提交。

填寫至購買日期空格處

點選 提交





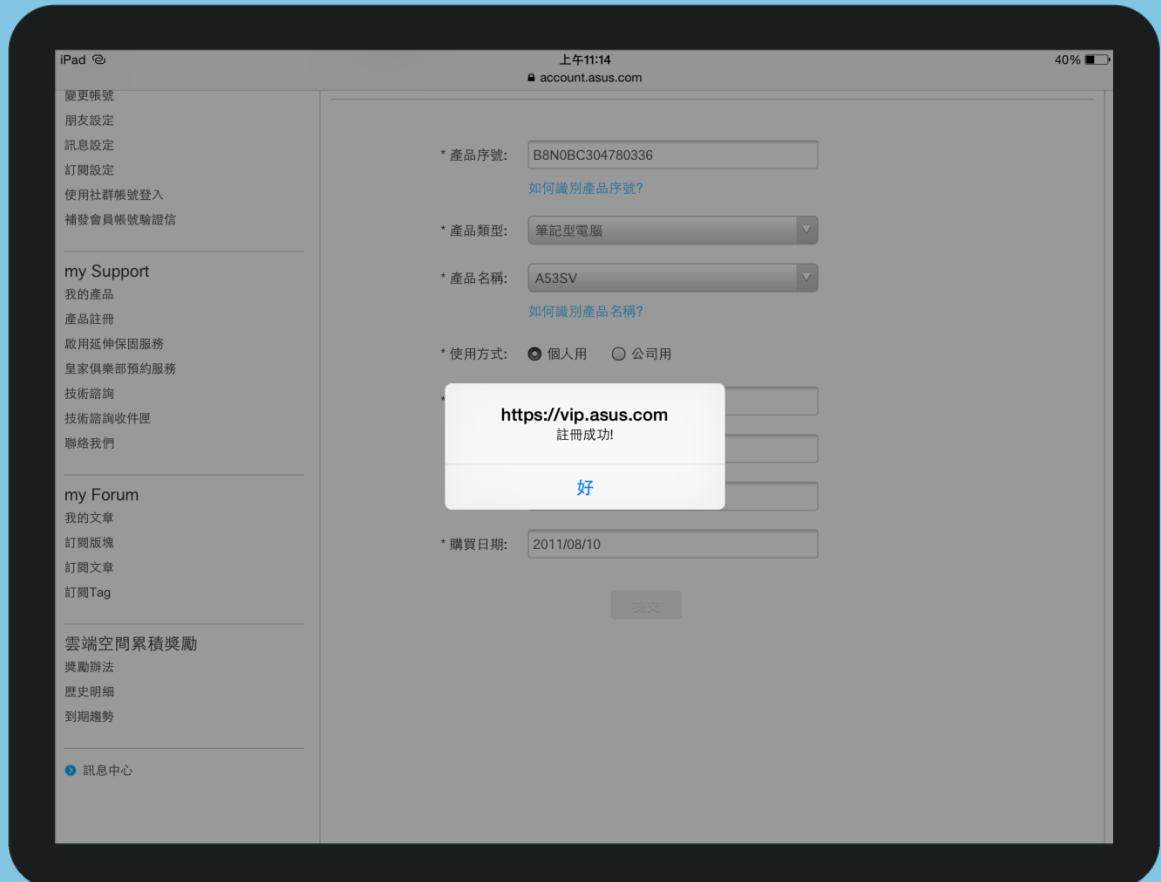
情境

終於將產品註冊成功了。

填寫至購買日期空格處

點選 提交

跳出 註冊成功訊息





情境

註冊成功後發現官網要求填寫產品購買心得的問卷。

跳至 線上問卷調查 填寫

iPad ⓘ 上午11:14 40% 🔋

首頁 > 華碩帳號 >

線上問卷調查

親愛的華碩會員 感謝您對華碩的支持，這份問卷是為讓華碩更了解您的需求而設計的，我們相當重視您提供的資訊跟評論，且問卷結果僅提供給華碩內部分析使用，請放心填寫。

您好，為了節省您寶貴的時間，問卷共計6題，都可以選擇性填寫，不需要每題都做答。

1. 購買時您主要考慮哪些因素？（多項選擇）

效能符合使用所需（規格)
 產品質量好，信賴度高
 符合人體工學或舒適的鍵盤設計
 價格在預算之內
 友好的輸入輸出介面
 電池續航能力
 生產品牌值得信賴
 合適的機型尺寸
 產品重量
 出色的售後服務與技術支援
 產品螢幕大小
 贈品。無法回答
 產品外表美觀
 產品薄度
 其他

2. 在您購買現在的產品型號前，您研究過哪些計算機零件？（多項選擇）

中央處理器
 硬碟大小
 經濟省電設計
 顯示
 USB 連接埠數量與型號
 附帶獨特的多功能應用程式
 重量
 擴充容量
 光碟機規格
 機型大小
 放熱設計（散熱設計）
 記憶體
 音聲品質
 以上皆否
 其他

3. 您在哪裡購買此機型？

當地電腦商店
 电信套餐
 IT 通路（如百思買、多媒體超市）
 在線購物（如 Amazon, Ebay）
 由公司或學校組織的團體購物
 購物中心（如 Costco, Kmart, Walmart）
 IT 博覽/展覽會
 贈品。無法回答

4. 您從哪裡得到此產品資訊表單？（多項選擇）

有銷售或經銷商推薦
 廣告傳單 / POP / DM
 線上論壇或技術網站評論
 由朋友或親戚推薦
 搜尋引擎（如 google）
 電腦展覽會或 IT 博覽會
 社交網絡（如 facebook, twitter, youtube）
 電視廣告
 線上廣告Banner
 其他

5. 您購買此機型時考慮哪些品牌？（多項選擇）

無
 Acer 宏基
 蘋果
 華碩
 康柏





情境

但在點選的過程中一直誤觸其他欄位，讓她感到很煩。

跳至 線上問卷調查 填寫

iPad ⓘ 上午11:17 40% 🔋

筆記型電腦 | A53SV | ASUS 台灣 ASUS - 線上問卷調查 ASUSTeK Computer Inc. -Support- 重要資訊

◎當地電腦商店 ◎IT 通路（如百思買、多媒體超級市場） ◎在線購物（如 Amazon, Ebay） ◎購物中心（如 Costco, Kmart, Walmart） ◎IT 博覽/展覽會

◎電信套餐 ◎電視購物/郵件訂購 ◎由公司或學校組織的團體 ◎贈品。無法回答

4. 您從哪裡得到此產品資訊表單？（多項選擇）

◎有銷售或經銷商推薦 ◎線上論壇或技術網站評論 ◎搜尋引擎（如 google） ◎社會網絡（如 facebook, twitter, youtube） ◎線上廣告Banner

◎廣告傳單 / POP / DM ◎由朋友或親戚推薦 ◎電腦展覽會或 IT 博覽會 ◎電視廣告 ◎其他

5. 您購買此機型時考慮哪些品牌？（多項選擇）

◎無 ◎Acer 宏基 ◎蘋果 ◎華碩 ◎康柏

◎戴爾 ◎宏基 eMachine ◎捷威 ◎聯想

◎微星 ◎三星 ◎Sony 索尼 ◎東芝

◎其他

6. 您的購買動機是什麼？（多項選擇）

◎建立/編寫商務檔案 ◎建立/編寫學校要求檔案 ◎使用 3D 程式如 AutoCad, ProE, MAYA 或 3Dmax ◎使用 2D 與視訊程式如 Premiere, Aftereffect, PhotoShop ◎使用銀行或股票投資程式

◎用於視訊展示 ◎用於線上視訊會議/聊天或語言學習 ◎透過強大的網際網路或網路連線下載檔案 ◎播放線上影音或電視劇 ◎玩高端遊戲（如魔獸世界）

◎玩小遊戲（如益智類遊戲或開心農場） ◎使用社交網路如 facebook 或 twitter ◎使用線上購物或購買機票 ◎使用 GPS 功能搜索定位 ◎用於在線搜索

◎用於發送/接收郵件與 MSN ◎其他

完成





情境

但在點選的過程中一直誤觸其他欄位，讓她感到很煩。

跳至 線上問卷調查

The screenshot shows an iPad displaying an online survey titled "ASUS - 線上問卷調查" from the URL vip.asus.com. The survey consists of several questions with multiple choice options. A yellow box highlights the first question, which asks where the respondent got product information. The text next to the screenshot explains that the small font size and tight vertical spacing between lines make it difficult to select one option without accidentally clicking another.

筆記型電腦 | A53SV | ASUS 台灣

ASUS - 線上問卷調查

ASUSTeK Computer Inc. -Support- 重要資訊

40% 11:17

4. 您從哪裡得到此產品資訊表單？（多項選擇）

有銷售或經銷商推薦 線上論壇或技術網站評論 搜尋引擎（如 google） 社交網絡（如 facebook, twitter, youtube）
 廣告傳單 / POP / DM 由朋友或親戚推薦 電腦展覽會或 IT 博覽會 電視廣告

5. 您購買此機型時考慮哪些品牌？（多項選擇）

無 戴爾 微星 Acer 宏基 宏基 eMachine 三星 蘋果 捷威 Sony 索尼 華碩 HP 惠普 Toshiba 東芝

6. 您的購買動機是什麼？（多項選擇）

建立/編寫商務檔案 用於視訊展示 玩小遊戲（如益智類遊戲 或開心農場） 用於發送/接收郵件與 MSN 使用 3D 程式如 AutoCad, ProE, MAYA 或 3Dmax 用於線上視訊會議/聊天或語言學習 使用社交網路如 facebook 或 twitter 其他 使用 2D 與視訊程式如 Premiere, Aftereffect, Photoshop 透過強大的網際網路或網路連線下載檔案 使用線上購物或購買機票 使用 GPS 功能搜索定位 使用銀行或股票投資程式 播放線上影音或電視劇 用於在線搜索

完成

問題四

線上問卷表單的勾選方格太小，且上下字距較小，點選時會誤點到上方的方格。



情境

填寫完後她點選了完成，提交問卷。

跳至 線上問卷調查

填寫完後 點選 完成

iPad ⓘ 上午11:17 40% 🔋

筆記型電腦 | A53SV | ASUS 台灣 vip.asus.com ASUS - 線上問卷調查 ASUSTeK Computer Inc. -Support- 重要資訊

◎當地電腦商店 ◎IT 通路（如百思買、多媒體超市） ◎在線購物（如 Amazon, Ebay） ◎購物中心（如 Costco, Kmart, Walmart） ◎IT 博覽/展覽會

◎電信套餐 ◎電視購物/郵件訂購 ◎由公司或學校組織的團體購買 ◎贈品。無法回答

4. 您從哪裡得到此產品資訊表單？（多項選擇）

◎有銷售或經銷商推薦 ◎線上論壇或技術網站評論 ◎搜尋引擎（如 google） ◎社會網絡（如 facebook, twitter, youtube） ◎線上廣告Banner

◎廣告傳單 / POP / DM ◎由朋友或親戚推薦 ◎電腦展覽會或 IT 博覽會 ◎電視廣告 ◎其他

5. 您購買此機型時考慮哪些品牌？（多項選擇）

◎無 ◎Acer 宏基 ◎蘋果 ◎華碩 ◎康柏

◎戴爾 ◎宏基 eMachine ◎捷威 ◎HP 惠普 ◎聯想

◎微星 ◎三星 ◎Sony 索尼 ◎Toshiba 東芝 ◎其他

6. 您的購買動機是什麼？（多項選擇）

◎建立/編寫商務檔案 ◎建立/編寫學校要求檔案 ◎使用 3D 程式如 AutoCad, ProE, MAYA 或 3Dmax ◎使用 2D 與視訊程式如 Premiere, Aftereffect, PhotoShop ◎使用銀行或股票投資程式

◎用於視訊展示 ◎用於線上視訊會議/聊天或語言學習 ◎透過強大的網際網路或網路連線下載檔案 ◎播放線上影音或電視劇 ◎玩高端遊戲（如魔獸世界）

◎玩小遊戲（如益智類遊戲或開心農場） ◎使用社交網路如 facebook 或 twitter ◎使用線上購物或購買機票 ◎使用 GPS 功能搜索定位 ◎用於在線搜索

◎用於發送/接收郵件與 MSN ◎其他

完成





情境

接著她回到了一開始進入的會員中心頁面，發現下方有延伸保固資訊，因此想了解看看。

跳至 線上問卷調查

填寫完後 點選 完成

跳回 會員中心-註冊頁面

The screenshot shows an iPad displaying the ASUS account website at account.asus.com. The device status bar indicates it's 11:17 AM and has 40% battery. The main navigation menu includes links for ASUS products like Smartphones, Tablets, Personal Computers, Peripherals, Commercial PCs, Services & Groups, and Network Stores. Below this, the "會員中心" (Member Center) is displayed. On the left, there's a sidebar with sections for "my Account" (Personal Settings, Change Password, Change Account, Friend Settings, Message Settings, Schedule Settings, Log in with Group Account, and Verify Account), "my Support" (My Products, Product Registration, Extend Warranty Service, Royal Club Pre-Service, Technical Support, Technical Support Return Address, and Contact Us), and "my Forum" (My Articles, Article Submissions, Article Submissions, and Tag Submissions). The main content area features a section titled "目前已註冊的產品:" (Products Registered) showing a registered product: an A53SV laptop from the A53 Series, purchased on August 10, 2011, with product code B8N0BC304780336. It also features a "華碩延伸保固" (ASUS Extended Warranty) banner with a shield icon and a "Shop Now!" button.



情境

當她點選華碩延伸保固。

點選 華碩延伸保固

iPad ⓘ 上午11:17 account.asus.com 40%

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

會員中心

my Account
個人設定 變更密碼 變更帳號 朋友設定 訊息設定 訂閱設定 使用社群帳號登入 補發會員帳號驗證信

my Support
我的產品 產品註冊 啟用延伸保固服務 皇家俱樂部預約服務 技術諮詢 技術諮詢收件匣 聯絡我們

my Forum
我的文章 訂閱版塊 訂閱文章 訂閱Tag

已註冊產品 已啟用延伸保固 其它支援服務

目前已註冊的產品：

A53SV 筆記型電腦 A53 Series 產品序號：B8N0BC304780336 購買日期：2011/08/10

華碩延伸保固
為讓您使用華碩產品能更安心—華碩延伸保固提供您全方位的保固服務
Shop Now!



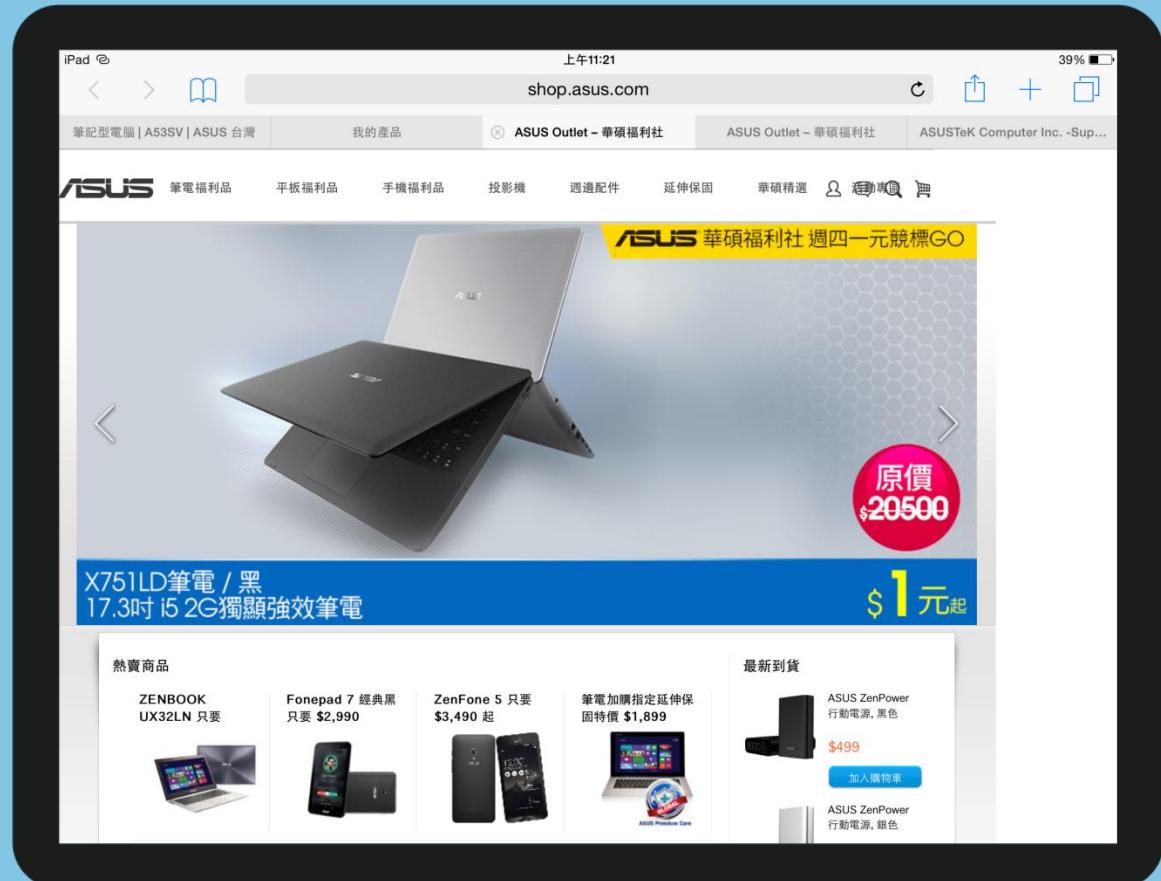


情境

突然間進入了華碩福利品購買的頁面，怎麼會跑到這裡來呢？是不是自己點錯了？

點選 華碩延伸保固

跳至 華碩福利品商店



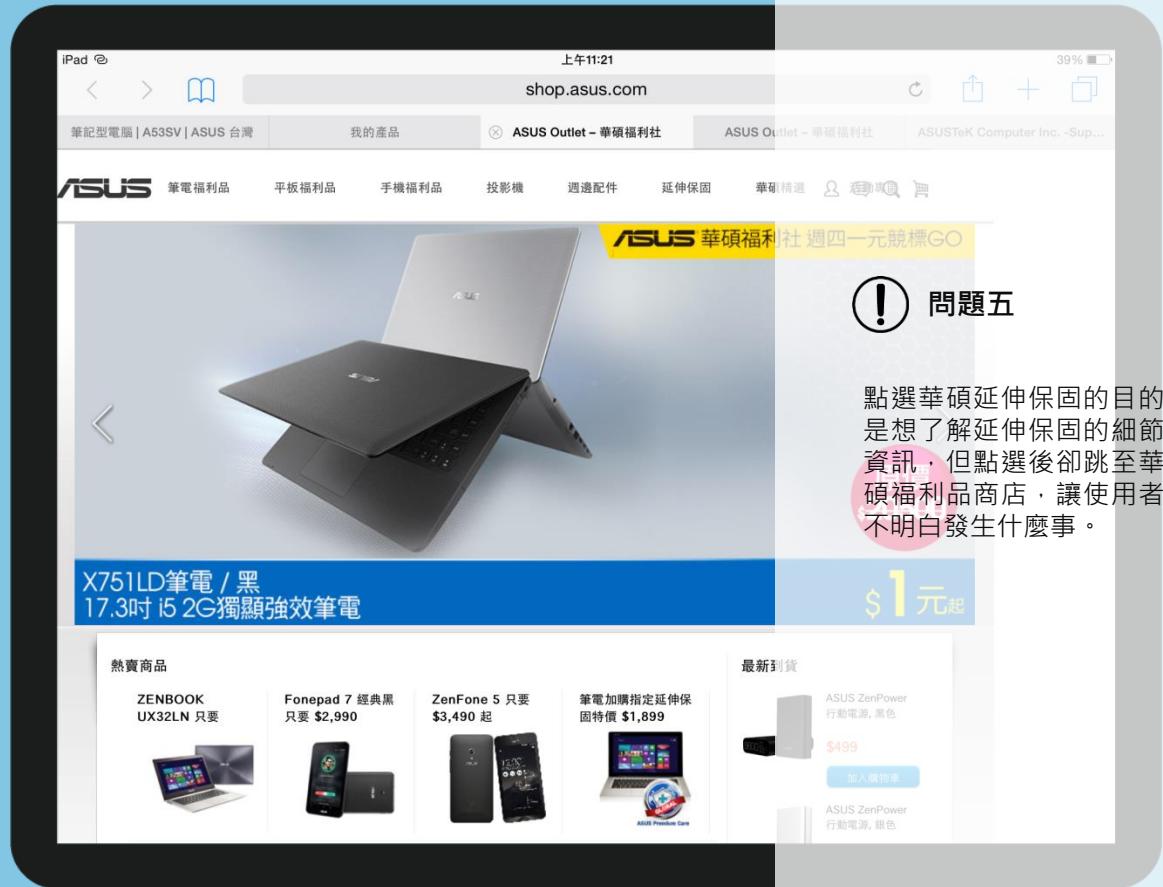


情境

突然間進入了華碩福利品購買的頁面，怎麼會跑到這裡來呢？是不是自己點錯了？

點選 華碩延伸保固

跳至 華碩福利品商店



問題五

點選華碩延伸保固的目的是想了解延伸保固的細節資訊，但點選後卻跳至華碩福利品商店，讓使用者不明白發生什麼事。



情境

接著她再回到原本的頁面確認。

點選 華碩延伸保固

跳至 華碩福利品商店

回到 會員中心-註冊頁面

iPad ⓘ 上午11:17 account.asus.com 40%

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

會員中心

my Account

- 個人設定
- 變更密碼
- 變更帳號
- 朋友設定
- 訊息設定
- 訂閱設定
- 使用社群帳號登入
- 補發會員帳號驗證信

my Support

- 我的產品
- 產品註冊
- 啟用延伸保固服務
- 皇家俱樂部預約服務
- 技術諮詢
- 技術諮詢收件匣
- 聯絡我們

my Forum

- 我的文章
- 訂閱版塊
- 訂閱文章
- 訂閱Tag

目前已註冊的產品:

	A53SV	筆記型電腦 A53 Series	產品序號 : B8N0BC304780336	購買日期 : 2011/08/10	
--	-------	---------------------	------------------------	-------------------	--

華碩延伸保固

為讓您使用華碩產品能更安心—華碩延伸保固提供您全方位的保固服務
[Shop Now!](#)



情境

決定在試試看，於是點選已啟用延伸保固，看看會不會有什麼資訊。

點選 已啟用延伸保固

The screenshot shows an iPad displaying the ASUS account website (account.asus.com). The top status bar indicates it's 11:17 AM, the device is an iPad, and the battery level is at 40%. The main page title is "會員中心" (Member Center). On the left, there's a sidebar with sections like "my Account" (个人設定, 變更密碼, 變更帳號, 朋友設定, 訊息設定, 訂閱設定, 使用社群帳號登入, 補發會員帳號驗證信), "my Support" (我的產品, 產品註冊, 啟用延伸保固服務, 皇家俱樂部預約服務, 技術諮詢, 技術諮詢收件匣, 聯絡我們), and "my Forum" (我的文章, 訂閱版塊, 訂閱文章, 訂閱Tag). The main content area shows a list of registered products under "目前已註冊的產品:" (Products Registered):

- A53SV (筆記型電腦, A53 Series, 產品序號: B8N0BC30..., 購買日期: 2011/08/10)

Below this, there's a section for "華碩延伸保固" (ASUS Extended Warranty) with a shield icon and the text: "為讓您使用華碩產品能更安心—華碩延伸保固提供您全方位的保固服務 Shop Now!". A blue hand cursor is pointing at the "已啟用延伸保固" (Enabled Extended Warranty) button in the top navigation bar.



情境

發現查無資料且下方又出現了延伸保固的連結。

點選 已啟用延伸保固

跳至 已啟用延伸保固

The screenshot shows the ASUS account website (account.asus.com) on an iPad. The top navigation bar includes links for '我的產品' (My Products), 'ASUS Outlet - 華碩福利社', 'ASUS Outlet - 華碩福利社', 'ASUS Outlet - 華碩福利社', and 'ASUSTeK Computer Inc...'. Below the header, there's a menu 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', and '網路商店'. The main content area is titled '會員中心' (Member Center). On the left, there's a sidebar with sections for 'my Account' (包含 '個人設定', '變更密碼', '變更帳號', '朋友設定', '訊息設定', '訂閱設定', '使用社群帳號登入', and '補發會員帳號驗證信'), 'my Support' (包含 '我的產品', '產品註冊', '啟用延伸保固服務', '皇家俱樂部預約服務', '技術諮詢', '技術諮詢收件匣', and '聯絡我們'), and 'my Forum' (包含 '我的文章'). In the center, a section titled '目前已啟用延伸保固服務之產品' (Products with extended warranty service activated) shows a message '查無資料' (No data found). At the bottom, there's a promotional box for '華碩延伸保固' (ASUS Extended Warranty) with the text '為讓您使用華碩產品能更安心—華碩延伸保固提供您全方位的保固服務' (To let you use ASUS products more放心—ASUS Extended Warranty provides you with comprehensive warranty services) and a 'Shop Now!' button. The iPad status bar at the top shows the time as '上午11:22', battery level at '39%', and signal strength.



情境

決定在點一次看看。

點選 已啟用延伸保固

跳至 已啟用延伸保固

點選 華碩延伸保固

The screenshot shows an iPad displaying the ASUS account website (account.asus.com). The device status bar indicates it's an iPad, the time is 11:22, and the battery level is 39%. The main content area is titled "會員中心" (Member Center). On the left, there's a sidebar with sections like "my Account" (Personal Information, Change Password, Change Username, Friend Settings, Message Settings, Subscription Settings, Log in with Group Account, Verify Member Account), "my Support" (Product List, Product Registration, Extended Warranty Service, Royal Club Reservation Service, Technical Support, Technical Support Receipt Box, Contact Us), and "my Forum" (My Posts). The right side of the screen displays a section titled "目前已啟用延伸保固服務之產品" (Products with Enabled Extended Warranty Service) with a "Shop Now!" button. A blue hand cursor is pointing at this button. At the top of the page, there are navigation links for "我的產品" (My Products), "ASUS Outlet - 華碩福利社", "ASUS Outlet - 華碩福利社", "ASUS Outlet - 華碩福利社", and "ASUSTeK Computer Inc...". The top right corner shows icons for user profile, message, search, and cart.



情境

沒想到又跳到福利品商品選購的頁面，
讓她感到莫名其妙。

跳至 華碩福利品商店

iPad 上午11:21 39% shop.asus.com

筆記型電腦 | A53SV | ASUS 台灣 我的產品 ASUS Outlet – 華碩福利社 ASUS Outlet – 華碩福利社 ASUSTek Computer Inc. -Sup...

ASUS 筆電福利品 平板福利品 手機福利品 投影機 週邊配件 延伸保固 華碩精選

ASUS 華碩福利社 週四一元競標GO

原價 \$20500

X751LD筆電 / 黑 17.3吋 i5 2G獨顯強效筆電 \$1 元起

熱賣商品

- ZENBOOK UX32LN 只要 \$2,990
- Fonepad 7 經典黑 只要 \$2,990
- ZenFone 5 只要 \$3,490 起
- 筆電加購指定延伸保固特價 \$1,899

最新到貨

- ASUS ZenPower 行動電源, 黑色 \$499 加入購物車
- ASUS ZenPower 行動電源, 銀色



情境

沒想到又跳到福利品商品選購的頁面，讓她感到莫名其妙。

跳至 華碩福利品商店

shop.asus.com

筆記型電腦 | A53SV | ASUS 台灣 我的產品 ASUS Outlet – 華碩福利社 ASUS Outlet – 華碩福利社 ASUS TeK Computer Inc. -Sup...

ASUS 筆電福利品 平板福利品 手機福利品 投影機 週邊配件 延伸保固 華碩精選 人 留言

ASUS 華碩福利社 週四一元競標GO

X751LD筆電 / 黑 17.3吋 i5 2G獨顯強效筆電 \$1 元起

熱賣商品

- ZENBOOK UX32LN 只要 \$2,990
- Fonepad 7 經典黑 只要 \$2,990
- ZenFone 5 只要 \$3,490 起
- 筆電加購指定延伸保固特價 \$1,899

最新到貨

- ASUS ZenPower 行動電源, 黑色 \$499 加入購物車
- ASUS ZenPower 行動電源, 銀色

問題五之二

與前面問題五同樣的問題，點選延伸保固卻跳至華碩福利品商店頁面。

原價
\$20500

\$1 元起



情境

雖然碰到兩次困難，但她真的很想了解延伸保固的資訊，於是繼續找資訊。

跳至 華碩福利品商店

回到 會員中心-註冊頁面

iPad @ 上午11:22
account.asus.com
筆記型電腦 | A53SV | AS... 我的产品
ASUS Outlet – 華碩福利社 | ASUSTeK Computer Inc...
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
會員中心
my Account
個人設定 變更密碼 變更帳號 朋友設定 訊息設定 訂閱設定 使用社群帳號登入 補發會員帳號驗證信
my Support
我的產品 產品註冊 啟用延伸保固服務 皇家俱樂部預約服務 技術諮詢 技術諮詢收件匣 聯絡我們
my Forum
我的文章
已註冊產品 已啟用延伸保固 其它支援服務
目前已啟用延伸保固服務之產品
查無資料
華碩延伸保固
為讓您使用華碩產品能更安心—華碩延伸保固提供您全方位的保固服務
Shop Now!



情境

發現其他支援服務的選項，心想，或許可以從這裡獲得解答。

跳至 華碩福利品商店

回到 會員中心-註冊頁面

點選 其他支援服務

iPad 上午11:22 account.asus.com 39%

筆記型電腦 | A53SV | AS... 我的产品 ASUS Outlet – 華碩福利社 ASUS Outlet – 華碩福利社 ASUS Outlet – 華碩福利社 ASUS Outlet – 華碩福利社 ASUSeK Computer Inc...

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

會員中心

my Account

- 個人設定
- 變更密碼
- 變更帳號
- 朋友設定
- 訊息設定
- 訂閱設定
- 使用社群帳號登入
- 補發會員帳號驗證信

my Support

- 我的產品
- 產品註冊
- 啟用延伸保固服務
- 皇家俱樂部預約服務
- 技術諮詢
- 技術諮詢收件匣
- 聯絡我們

my Forum

- 我的文章

已註冊產品 已啟用延伸保固 **其它支援服務**

目前已啟用延伸保固服務之產品

查無資料

華碩延伸保固
為讓您使用華碩產品能更安心—華碩延伸保固提供您全方位的保固服務
Shop Now!



情境

點選後跳到產品支援頁面，還是沒有看到延伸保固的連結資訊。

跳至 產品支援頁面 。

iPad 上午11:22 39% asus.com

筆記型電腦 | A53... 我的產品 筆記型電腦 |... Outlet – 華碩福... Outlet – 華碩福... Outlet – 華碩福... Outlet – 華碩福... ASUSTeK Comp...

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 產品簡介 產品規格 產品照片 支援 哪裡買 客服即時通

A53SV

ASUS 推薦使用 Windows 。

驅動程式及工具 常見問題 保固條款 手冊及文件

驅動程式及工具

檔案下載頁面中提供全球、中國及P2P三個下載點，各下載點所提供之內容是相同的，僅下載速度可能有差異。

OS 請選擇作業系統

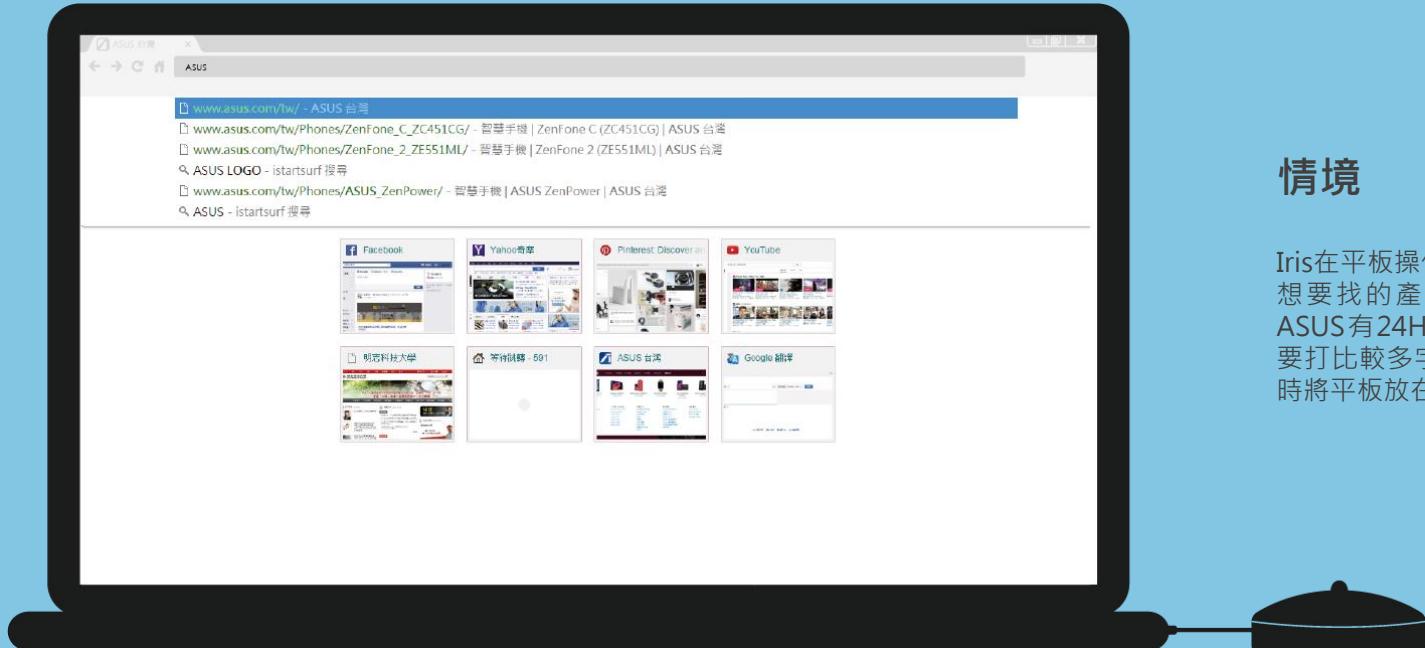
快捷支援服務

線上預約維修

註冊您的產品

聯絡我們

聯絡我們-客服信箱
找尋服務據點



情境

Iris在平板操作的過程中沒有找到她想要找的產品，此時她突然想到ASUS有24H線上諮詢，由於諮詢要打比較多字，她便改用電腦，暫時將平板放在一旁。

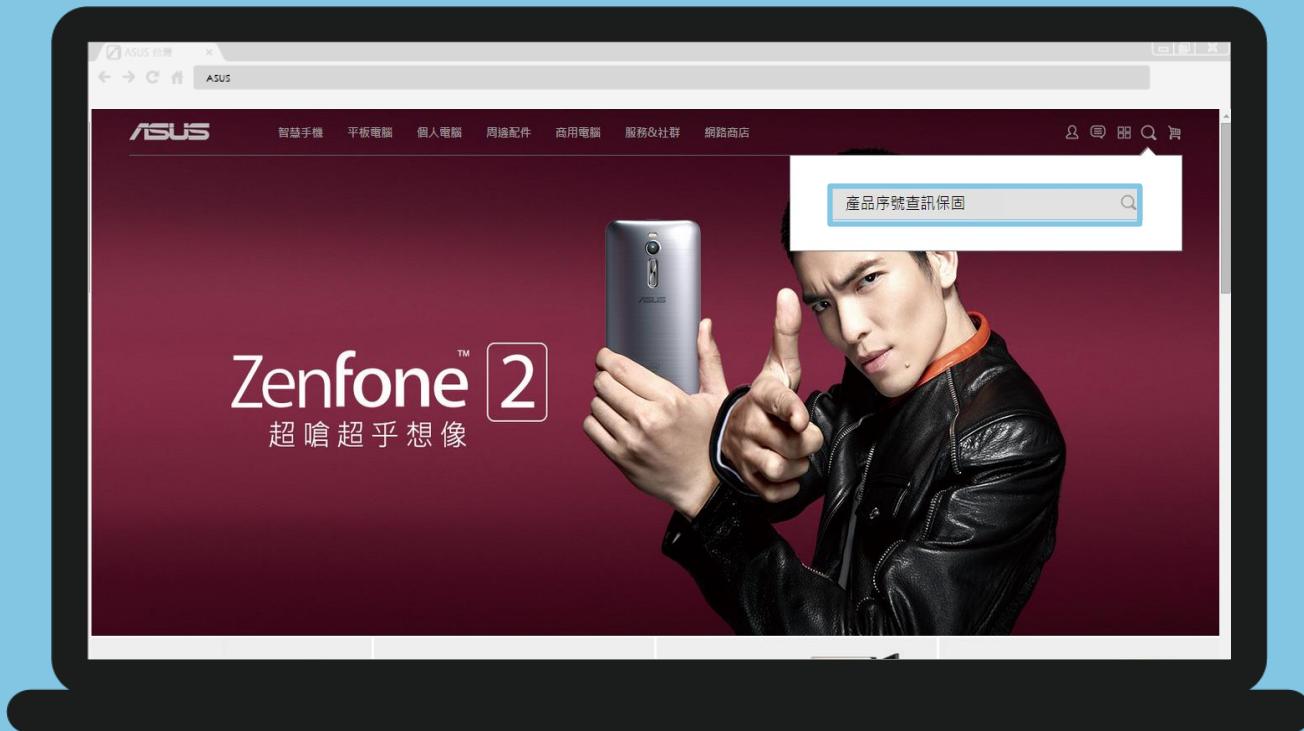


情境

Iris開起網頁後進入了ASUS官網首頁。

進入 ASUS官網首頁





情境

詢問客服前，她先在右上的搜尋功能中打關鍵字搜尋保固問題。

進入 ASUS官網首頁

點選 搜尋



The screenshot shows the ASUS Taiwan website's search results for '產品號查詢保固'. The left sidebar contains links for Support (0), FAQ (0), and various price ranges from 10.001元以上 down to 5,000元以下. The main content area displays a grid of products under the heading '線上購物' (Online Shopping). Each product listing includes an image, the item name, its local warranty period, and price. Buttons for '加入購物車' (Add to Cart) are provided for each item.

商品	保固	價格
華碩Eee Box本地延伸保固1年 (適用出廠標準保固1年機種)	\$1,500	加入購物車
華碩All-In-One PC本地延伸保固1年 (適用出廠標準保固1年機種)	\$2,000	加入購物車
華碩筆記型電腦本地延伸保固1年 (適用出廠標準保固2年機種)	\$3,000	加入購物車
華碩筆記型電腦本地延伸保固1年 (適用出廠標準保固1年機種)	\$3,000	加入購物車

情境

搜尋結果是線上購物的頁面。

進入 ASUS官網首頁

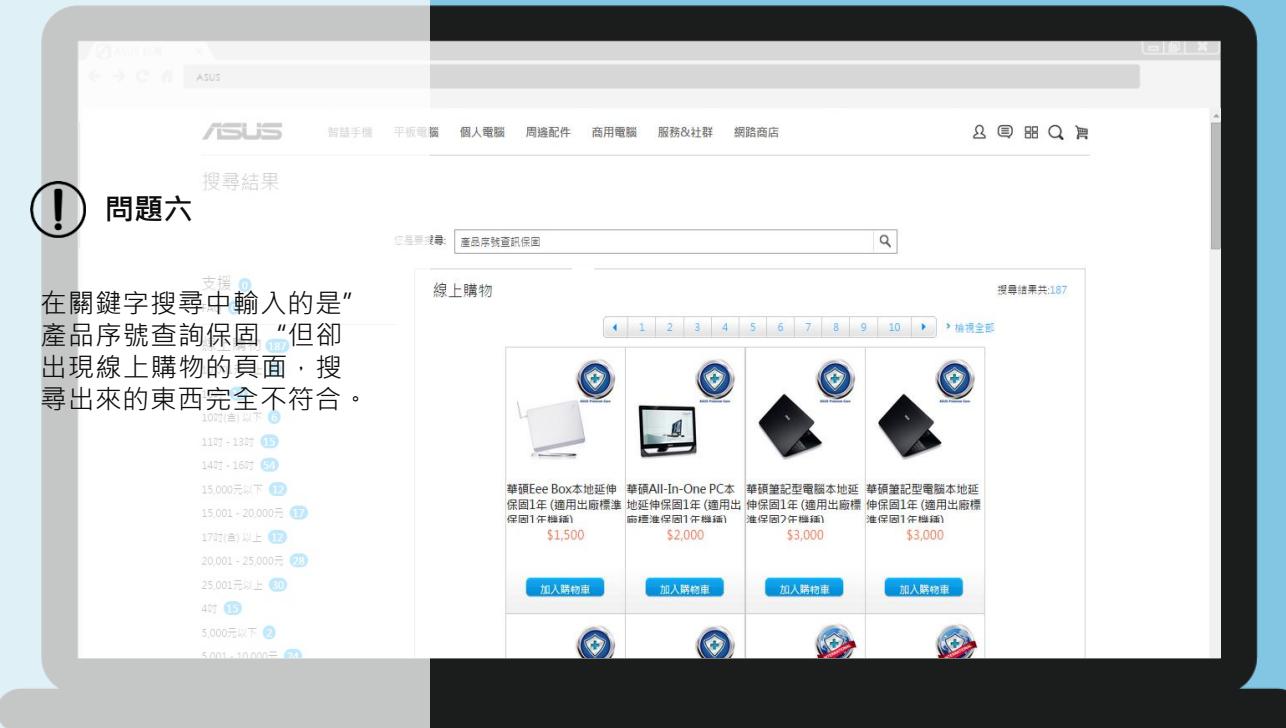
點選 搜尋

進入 搜尋結果頁面

問題六

在關鍵字搜尋中輸入的是“
產品序號查詢保固”
但卻出現線上購物的頁面，搜
尋出來的東西完全不符合。

10时(含)以下



情境

搜尋結果是線上購物的頁面。

進入 ASUS 官網首頁

點選搜尋

進入搜尋結果頁面



The screenshot shows the ASUS Taiwan website's search results for '產品號查詢保固時間'. The left sidebar contains links for support, FAQ, and various product categories like '線上購物' with filters for price ranges (e.g., 10,001元以上, 10吋, 10吋(含)以下, etc.). The main content area displays a grid of four products under the heading '線上購物':

- 華碩Eee Box本地延伸保固1年 (適用出廠標準保固1年機種)
\$1,500
- 華碩All-In-One PC本地延伸保固1年 (適用出廠標準保固1年機種)
\$2,000
- 華碩筆記型電腦本地延伸保固1年 (適用出廠標準保固1年機種)
\$3,000
- 華碩筆記型電腦本地延伸保固1年 (適用出廠標準保固1年機種)
\$3,000

Each item has a '加入購物車' button below it.

情境

到處碰壁的她，這次真的放棄自己探索，決定直接詢問24H客服。

進入 ASUS官網首頁

點選 搜尋

進入 搜尋結果頁面



情境

回到首頁，她往下找客服連絡。

回首頁並往下瀏覽



情境

回到首頁，她往下找客服連絡。

回首頁並往下瀏覽



ASUS 臺灣

ASUS

最新活動

ASUS 體驗店
ASUS 體驗店5/15營幕!

閱讀更多 >

售後服務

華碩滿保係！滿意、服務、保障

- 「線上」：MyASUS App 24小時即時服務
- 「單」：單項款式單圖，免費教，輕鬆學
- 「超」貼心 - 全家及得的服務據點遍布全台

活動與折扣
瞭解活動與折扣訊息，我們將不定期推出各式優惠與促銷方案。

哪裡買
使用哪裡買功能，在線上尋找離您最近的經銷商的銷售店點

聯絡我們
您可以透過電子郵件、電話或即時通訊軟體與我們聯絡。

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。

情境

回到首頁，她往下找客服連絡。

回首頁並往下瀏覽



最新活動

ASUS 體驗店

ASUS 體驗店5/15營幕!

閱讀更多 >

活動與折扣

瞭解活動與折扣訊息，我們將不定期推出各式優惠與促銷方案。

哪裡買

使用哪裡買功能，在線上尋找離您最近的經銷商或銷售店點。

聯絡我們

您可以透過電子郵件、電話或即時通訊軟體與我們聯絡。

售後服務

華碩滿保保！滿意,服務,保障

●「線上」：MyASUS App 24小時即時服務
●「單」：單項款式單圖，免費教，輕教學
●「超」貼心 - 全家及身的服務據點遍布全台

快速服務區：

筆記型電腦 平板電腦 手機 主機板 網路產品

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。

情境

找到了聯絡我們的連結後，點選。

回首頁並往下瀏覽

點選 連絡我們



情境

接著進入連絡我們的頁面。

回首頁並往下瀏覽

點選 連絡我們

進入 連絡我們頁面



問題七

客戶支援的的圖片裡有四個可點選的項目，但這些項目放在圖片內，會讓人不知道可以個別點選，容易誤解成要點選大圖片跳至下一個資訊。

點我們 - 電話
● 聯絡我們 - 客服信箱
● 找單服務據點
● 咨詢即時通



情境

接著進入連絡我們的頁面。

回首頁並往下瀏覽

點選 連絡我們

進入 連絡我們頁面



The screenshot shows the ASUS Taiwan website's 'Contact Us' page. At the top, there is a navigation bar with links for ASUS products like Smartphones, Tablets, Personal Computers, Peripherals, Commercial PCs, Services & Groups, and Network Stores. Below the navigation bar, the main heading is '聯絡我們' (Contact Us). A sub-instruction below it says: '請使用 email, 電話或客服即時通聯絡我們. 若需要其他相關服務, 請留下您的郵件地址與電話.' (Please contact us via email, phone, or customer service instant messaging. If you need other services, please leave your email address and phone number.)

客戶支援
這裡有你需要的資訊與解答

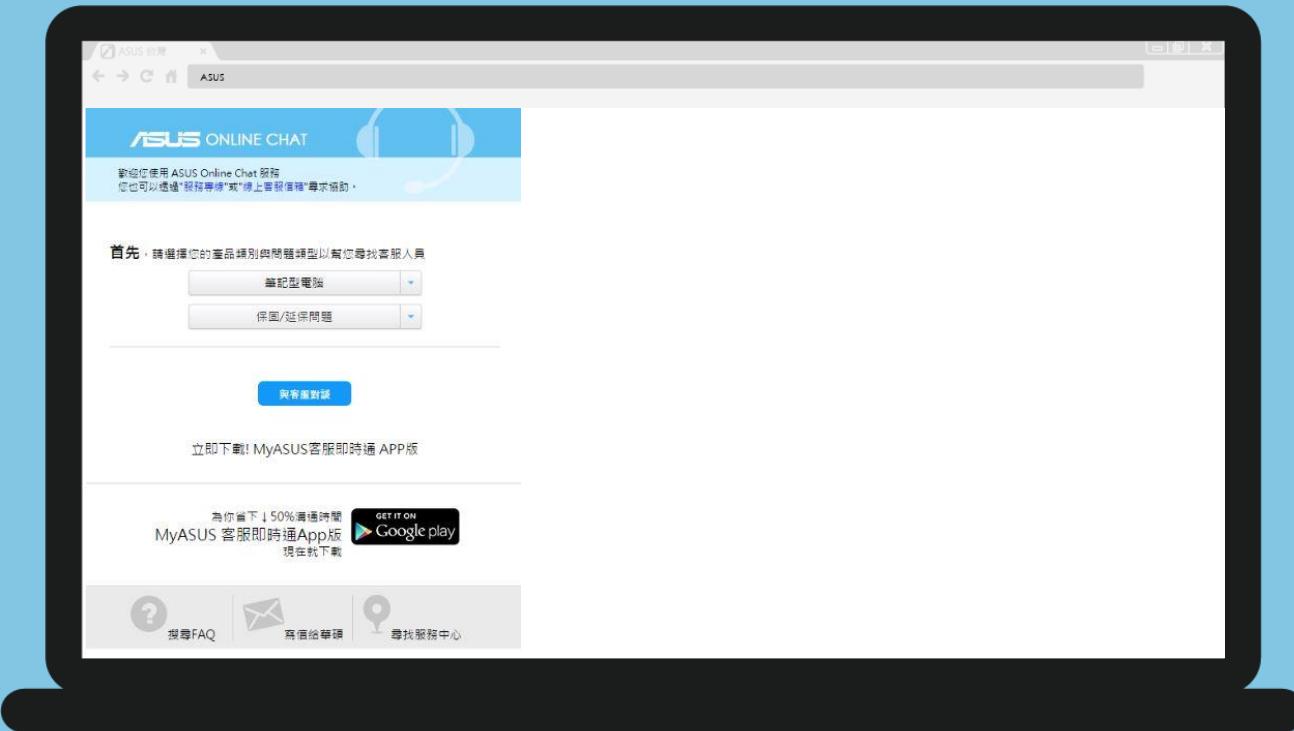
- 聯絡我們-電話
- 聯絡我們-客服信箱
- 找尋服務據點
- 客服即時通**

On the right side of the page, there are three smaller images: one showing a news center, another showing the exterior of a building, and a third showing two people shaking hands.

情境

找到客服即時通的項目後，點選進入。

點選 **客服即時通**

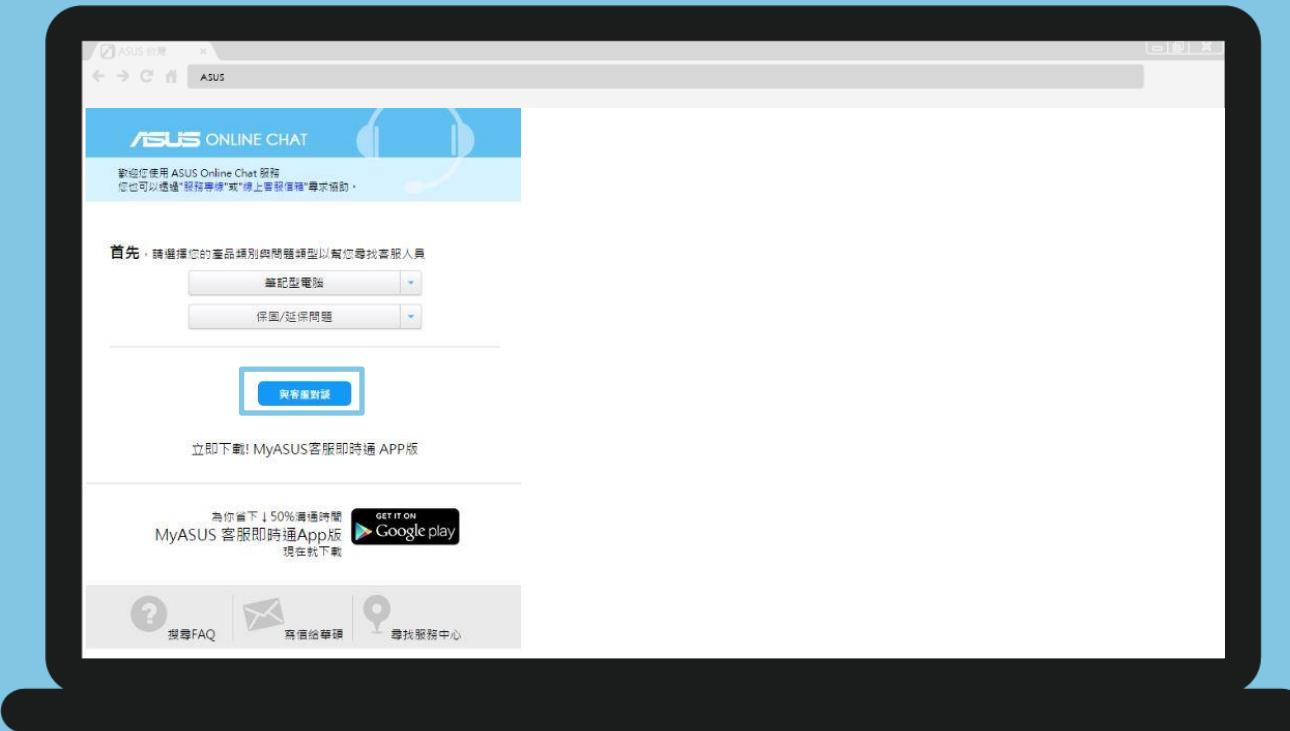


情境

接著進入了線上諮詢服務系統，她快速的點選資訊。

點選 客服即時通

進入 線上客服服務



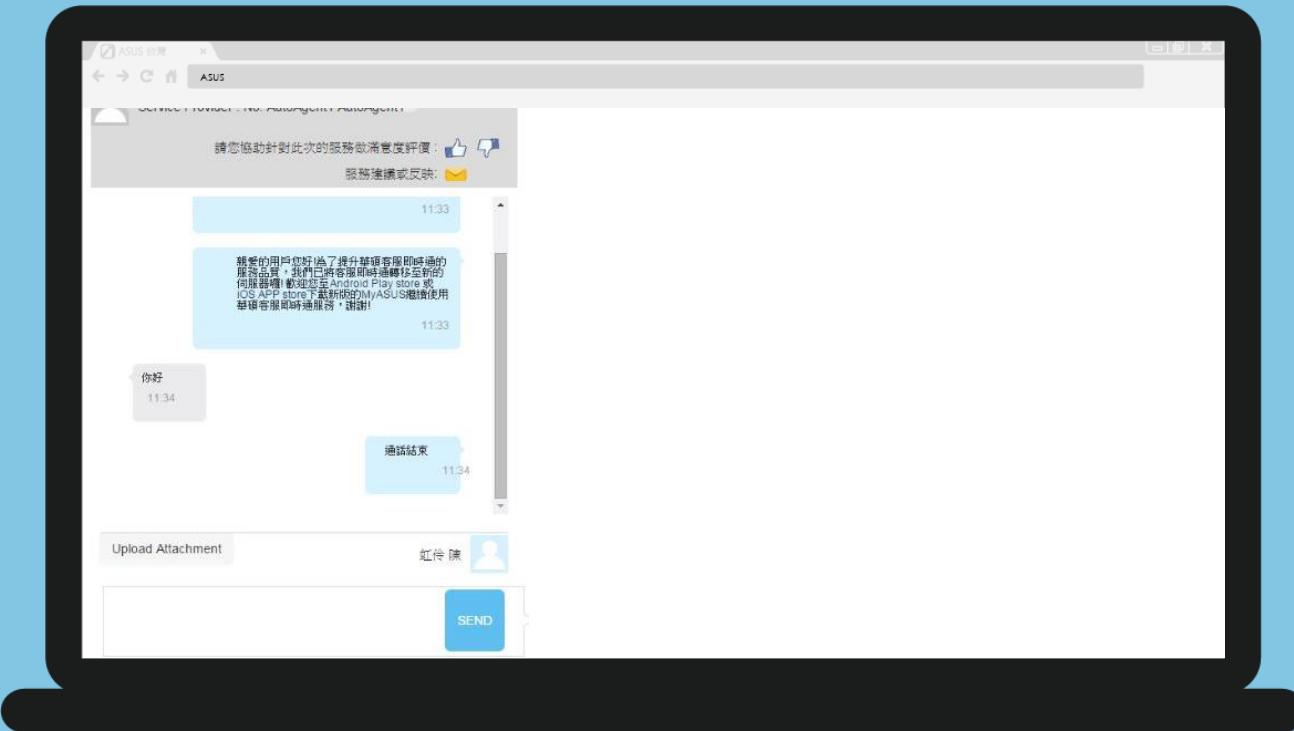
情境

接著進入了線上諮詢服務系統，她快速的點選資訊。

點選 **客服即時通**

進入 **線上客服服務**

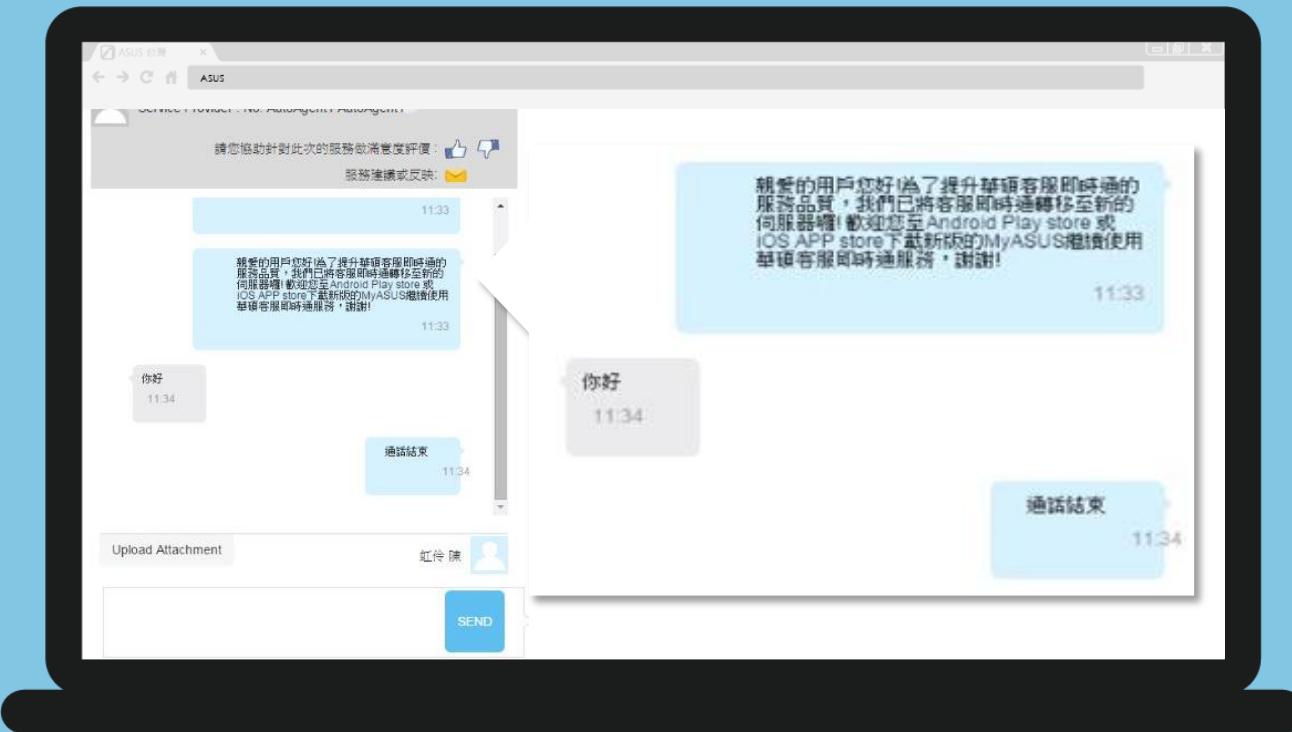
點選 **與客服對談**



情境

開始對話後，才說聲你好，通話就結束了，讓她不知所措。

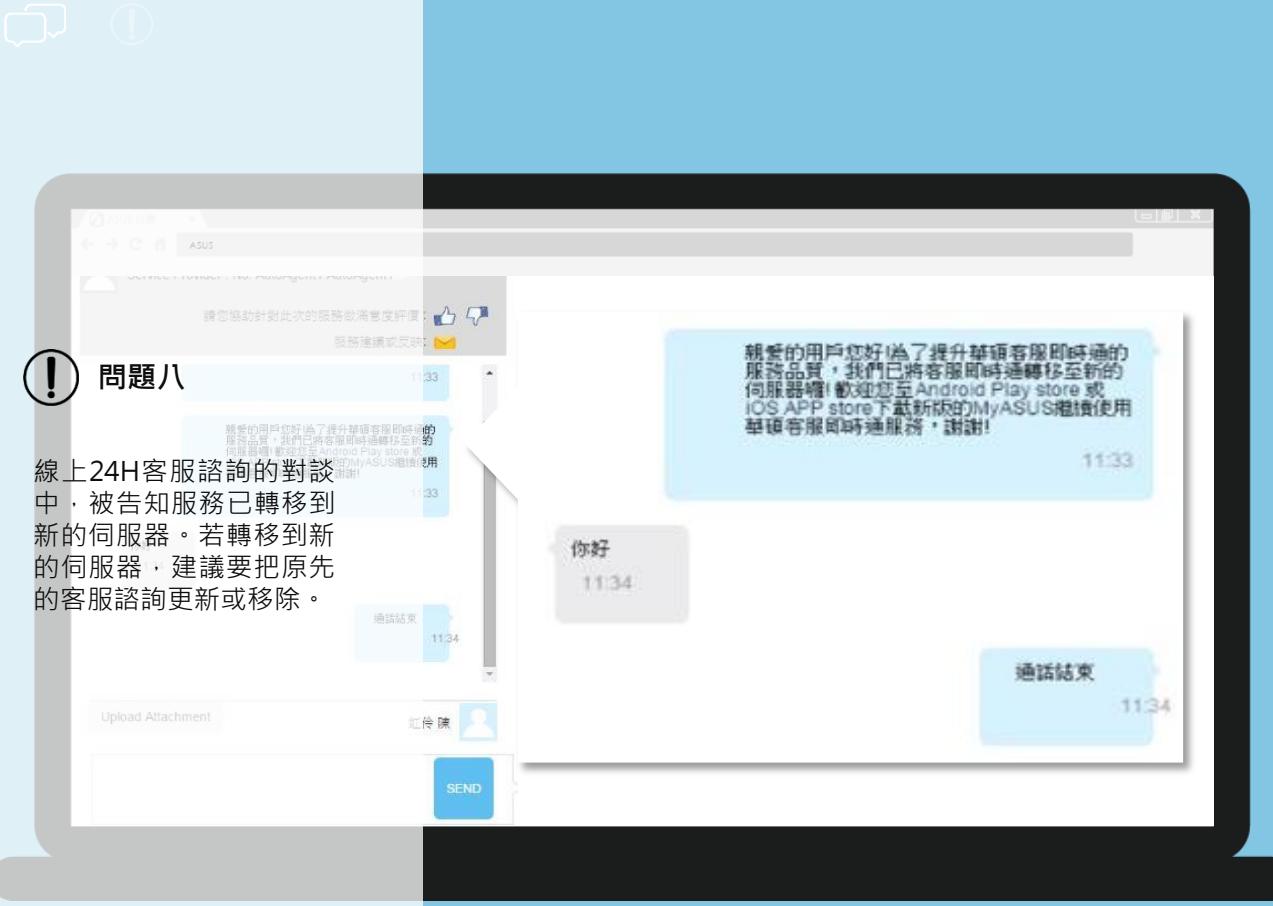
開始對談



情境

開始對話後，才說聲你好，通話就結束了，讓她不知所措。

開始對談



情境

開始對話後，才說聲你好，通話就結束了，讓她不知所措。

開始對談



情境

在線上客服階段碰到困難的Iris，還是不放棄的回到平板頁面尋找延伸保固的資訊。





情境

突然間，她看到左邊的欄位有啟用延伸保固服務的項目可選擇，便點選。

點選 啟用延伸保固服務

The screenshot shows a mobile browser on an iPad displaying the ASUS account website at account.asus.com. The page title is "會員中心" (Member Center). On the left sidebar under "my Support", there is a section titled "產品狀態" (Product Status) which includes a link "啟用延伸保固服務" (Enable Extended Warranty Service). A blue rectangular callout box highlights this link, and a large blue hand cursor icon is positioned over it, indicating it is being clicked. The main content area shows a heading "目前已啟用延伸保固服務之產品" (Products currently using extended warranty service) and a "華碩延伸保固" (ASUS Extended Warranty) section with a "Shop Now!" button.



情境

點進去後，發現要輸入延伸保固卡的合約號碼，但她不知道如何取得保固卡及號碼。

點選 啟用延伸保固服務

進入 啟用延伸保固服務

The screenshot shows an iPad displaying the account.asus.com website. The top navigation bar includes links for '筆記型電腦 | A53SV...' (selected), '我的產品', 'Outlet - 華碩福利社', 'Outlet - 華碩福利社', 'Outlet - 華碩福利社', 'Outlet - 華碩福利社', and 'ASUSTeK Compute...'. Below the header, there's a main menu with categories like '智慧手機', '平板電腦', '個人電腦', etc. The central content area is titled '會員中心' (Member Center) and features a section for '啟用延伸保固服務' (Enable Extended Warranty Service). It asks users to select a registered product from a dropdown menu. A note states: '*若您要啟用的產品不在此列表中，則請先進行產品註冊。' Below this are two numbered steps: 1. Input contract number and password, read the extended warranty service terms and conditions, and 2. Check the 'I agree' checkbox and click 'Confirm Submission' to complete the enablement. On the right side, a product card for an 'A53SV' laptop (A53 Series) is shown with details: 產品序號：B8N0BC304780336, 購買日期：2011/08/10. At the bottom, there are input fields for '啟用之產品名稱' (Product Name) containing 'A53SV', '產品序號' (Serial Number) containing 'B8N0BC304780336', and two fields for '延伸保固卡上的合約號碼' (Contract Number on the warranty card) and '延伸保固卡上的密碼' (Password on the warranty card).



情境

於是她看見“如何取得服務”的選項，便點進去查看。

點選 啟用延伸保固服務

進入 啟用延伸保固服務

點選 如何取得服務？

The screenshot shows an iPad displaying the ASUS account website (account.asus.com). The device status bar indicates it's an iPad, the time is 11:23, and the battery level is 39%. The main content is the '會員中心' (Member Center) page. On the left, there's a sidebar with sections like 'my Account' (Personal Settings, Change Password, Change Account Number, Friend Settings, Message Settings, Clock Settings, Use Group Account Login, Verify Member Account), 'my Support' (Products, Product Registration, Activate Extended Warranty Service, Royal Club Pre-Service, Technical Support, Technical Support Receipt Box, Contact Us), and 'my Forum' (My Articles). The right side shows a product detail for a '筆記型電腦 A53SV...' (Laptop A53 Series) with serial number 'B8N0BC304780336' and purchase date '2011/08/10'. Below this, there's a section titled '啟用延伸保固服務' (Activate Extended Warranty Service) with instructions: 1. Enter the extended warranty contract number and password, read the extended warranty service terms and conditions, 2. Check 'I agree' and click 'Confirm Submission' to complete activation. A blue hand cursor is pointing at the first radio button labeled '如何取得服務?' (How to get service?). At the bottom, there are fields for '啟用之產品名稱:' (Product Name: A53SV), '產品序號:' (Serial Number: B8N0BC304780336), '延伸保固卡上的合約號碼:' (Contract Number on the extended warranty card: [empty]), and '延伸保固卡上的密碼:' (Password on the extended warranty card: [empty]).



情境

接著進入到找尋服務據點的頁面，她疑惑的思考，難道是要去店面購買嗎？

進入 找尋服務據點頁面





情境

接著進入到找尋服務據點的頁面，她疑惑的思考，難道是要去店面購買嗎？

進入 找尋服務據點頁面

The screenshot shows an iPad displaying the ASUS website (asus.com) at 11:24 AM. The device battery is at 38%. The top navigation bar includes links for '筆記型電腦 | A53...' (Laptops), '我的產品' (My Products), '找尋服務據點' (Search Service Points), 'Outlet - 華碩福...', 'Outlet - 華碩福...', 'Outlet - 華碩福...', 'Outlet - 華碩福...', and '重要資訊' (Important Information). The main menu features categories like '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). Below the menu, a breadcrumb trail reads '首頁 > 支援 > 找尋服務據點'. A prominent red banner states: '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' (To provide better quality and convenience services, starting from today, smartphone post-sale repair can be handled through your original service provider's stores). On the right side of the page, there is a note: '問題九' (Question 9) with a warning icon, followed by the text: '點選取得服務後，建議先有說明，讓使用者知道如何取得保固服務。直接跳出找尋服務據點，會讓使用者不明白取得流程。' (After selecting a service point, it is recommended to provide an explanation so users know how to obtain warranty services. Directly jumping to the search service points will make users不明白 the process of obtaining services.). The main content area displays a map of Taiwan with several service point locations marked by icons and labeled with city names like Taipei, New Taipei, Hsinchu, Taichung, and Kaohsiung.

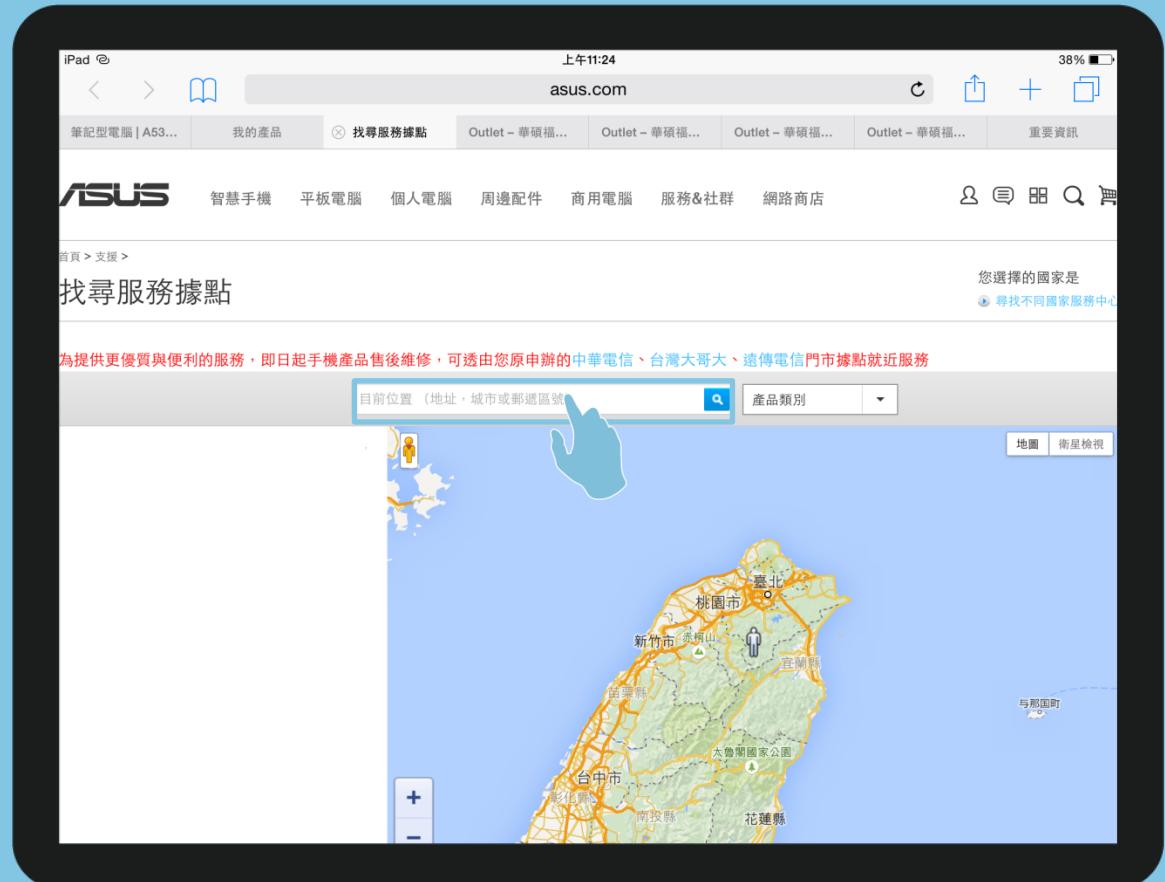


情境

疑惑的她依舊輸入了她所在的地點位置及點選產品類別。

進入 找尋服務據點頁面

在搜尋欄輸入地點





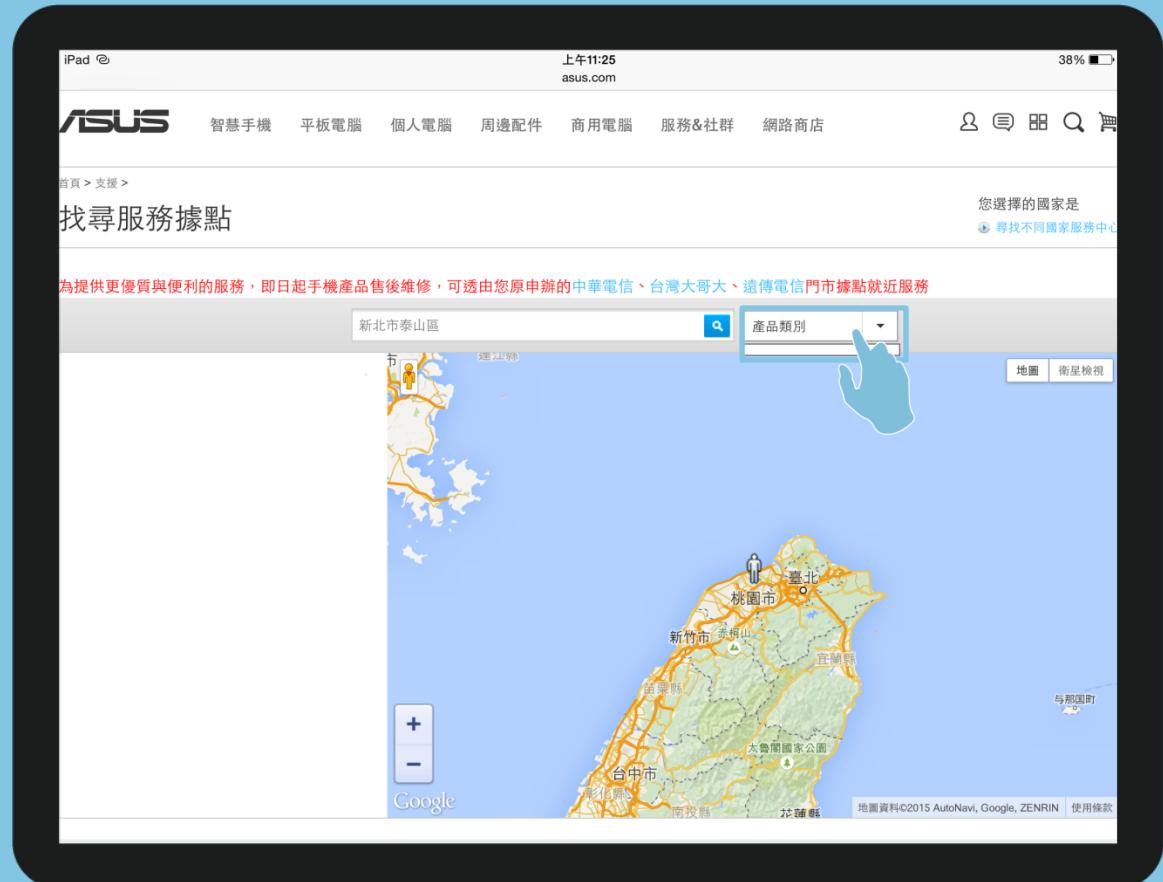
情境

卻發現輸入後無法搜尋，網頁沒有反應。

進入找尋服務據點頁面

在搜尋欄輸入地點

點選 產品類別





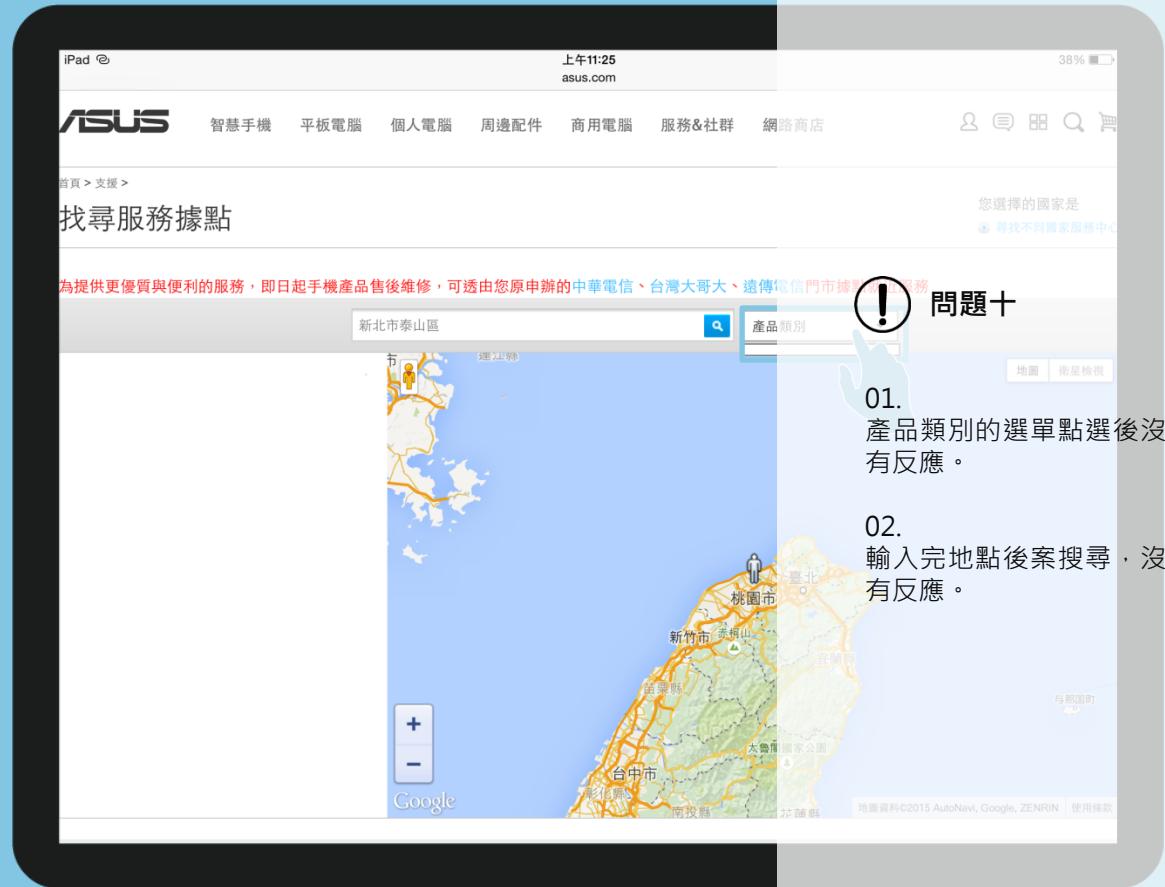
情境

卻發現輸入後無法搜尋，網頁沒有反應。

進入找尋服務據點頁面

在搜尋欄輸入地點

點選 產品類別





情境

不放棄的她又再度回到保固服務頁面尋找保固資訊。

回到 啟用延伸保固服務

The screenshot shows an iPad displaying the account.asus.com website. The top status bar indicates it's an iPad at 11:23 AM with 39% battery. The main page title is "會員中心" (Member Center). On the left sidebar, under "my Account", there are links for Personal Settings, Change Password, Change Account Number, Friend Settings, Message Settings, Screen Lock Settings, Using Group Account Login, and Activation of Member Account Number Verification. Under "my Support", there are links for Product List, Product Registration, Activation of Extended Warranty Service, Royal Club Reservation Service, Technical Support, Technical Support Receipt Box, and Contact Us. Under "my Forum", there is a link for "My Articles". The central content area is titled "啟用延伸保固服務" (Enable Extended Warranty Service) and instructs users to select the registered product from the list. It includes a note: "*若您要啟用的產品不在此列表中，則請先進行產品註冊。" Below this are steps: 1. Input extended warranty contract number and password, read the extended warranty service terms and conditions, 2. Check "I agree" and click "Confirm Submission" to complete the activation. There is also a section for "如何取得服務？" (How to get service?), "我的產品保固有多久？" (How long is my product warranty?), and "延伸保固服務說明" (Extended warranty service explanation). A specific product entry for an A53SV laptop is shown, with a checked checkbox next to it. The product details are: 筆記型電腦 A53 Series, 產品序號：B8N0BC304780336, 購買日期：2011/08/10. At the bottom, there are fields for "啟用之產品名稱：" (Product Name for Activation) containing "A53SV", "產品序號：" (Product Serial Number) containing "B8N0BC304780336", and two optional fields for "延伸保固卡上的合約號碼：" (Contract Number on the extended warranty card) and "延伸保固卡上的密碼：" (Password on the extended warranty card).



情境

接續點選延伸保固服務說明的選項。

回到 啟用延伸保固服務

點選 延伸保固服務說明

iPad ⓘ 上午11:23 account.asus.com 39% 🔋

筆記型電腦 | A53SV... 我的產品 Outlet – 華碩福利社 Outlet – 華碩福利社 Outlet – 華碩福利社 Outlet – 華碩福利社 ASUSTeK Compute...

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

會員中心

my Account
個人設定 變更密碼 變更帳號 朋友設定 訊息設定 訂閱設定 使用社群帳號登入 補發會員帳號驗證碼

啟用延伸保固服務
請從以下已註冊的華碩產品，選擇您要啟用延伸保固的產品名稱。
* 若您要啟用的產品不在此列表中，則請先進行產品註冊。
1. 輸入延伸保固合約號碼、密碼，閱讀延伸保固相關服務條款
2. 勾選『我同意』，並按下『確認送出』，完成啟用

如何取得服務？ 我的產品保固有多久？ 延伸保固服務說明

A53SV A53 Series 產品序號：B8N0BC304780336 購買日期：2011/08/10

啟用之產品名稱： 產品序號：
* 延伸保固卡上的合約號碼：
* 延伸保固卡上的密碼：



情境

結果卻跳到支援頁面，要再輸入一次產品序號，彷彿一切的流程都需要再重來一遍。

回到 啟用延伸保固服務

點選 延伸保固服務說明

跳至 服務&支援頁面





情境

結果卻跳到支援頁面，要再輸入一次產品序號，彷彿一切的流程都需要再重來一遍。

回到 啟用延伸保固服務

點選 延伸保固服務說明

跳至 服務&支援頁面



問題十一

點選延伸保固服務說明後，建議要跳至有詳細說明服務內容的頁面，而不是讓使用者再填一次產品序號，重新經過產品型號搜尋的流程。



情境

屢試不爽的她又再度回到保固頁面，她看到左邊有個技術諮詢的選項，因此嘗試去點選。

回到 啟用延伸保固服務

The screenshot shows an iPad displaying the account.asus.com website. The top navigation bar includes links for "我的產品" (My Products), "Outlet - 華碩福利社" (ASUS Outlet - ASUS Special Store), and "ASUSTeK Compute...". The main menu at the top has categories like "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 Shop). The central content area is titled "會員中心" (Member Center) and features a sidebar with "my Account" options such as "個人設定" (Personal Settings), "變更密碼" (Change Password), "變更帳號" (Change Account), "朋友設定" (Friend Settings), "訊息設定" (Message Settings), "訂閱設定" (Subscription Settings), "使用社群帳號登入" (Log in with Social Account), and "補發會員帳號驗證信" (Resend Member Account Verification Email). Another sidebar lists "my Support" options: "我的產品" (My Products), "產品註冊" (Product Registration), "啟用延伸保固服務" (Enable Extended Warranty Service), "皇家俱樂部預約服務" (Royal Club Appointment Service), "技術諮詢" (Technical Consultation), "技術諮詢收件匣" (Technical Consultation Inbox), and "聯絡我們" (Contact Us). The main content area is titled "啟用延伸保固服務" (Enable Extended Warranty Service) and asks the user to select a registered ASUS product from a dropdown menu. It also includes instructions: "1. 輸入延伸保固合約號碼、密碼，閱讀延伸保固相關服務條款
2. 勾選『我同意』，並按下『確認送出』，完成啟用". Below this are three radio buttons for "如何取得服務?", "我的產品保固有多久?", and "延伸保固服務說明". A product card for an "A53SV" (筆記型電腦 A53 Series) is shown with the product number "B8N0BC304780336" and a purchase date "2011/08/10". The bottom section contains fields for "啟用之產品名稱:" (Product Name: A53SV), "產品序號:" (Serial Number: B8N0BC304780336), "延伸保固卡上的合約號碼:" (Contract Number on the extended warranty card: [empty]), and "延伸保固卡上的密碼:" (Password on the extended warranty card: [empty]). A checked checkbox is visible on the right side of the product card.



情境

屢試不爽的她又再度回到保固頁面，她看到左邊有個技術諮詢的選項，因此嘗試去點選。

回到 啟用延伸保固服務

點選 技術諮詢

The screenshot shows an iPad displaying the ASUS account website (account.asus.com). The device status bar indicates it's an iPad, the time is 11:23, and the battery level is 39%. The main page title is "會員中心" (Member Center). On the left sidebar, under "my Account", there are links for Personal Settings, Change Password, Change Account Number, Friend Settings, Message Settings, Screen Lock Settings, Use Group Account Login, and Add Member Account Verification. Under "my Support", there are links for Product List, Product Registration, Activate Extended Warranty Service, Self-service Technical Support, Technical Support, Technical Support Reception, and Contact Us. A large blue hand icon points to the "Technical Support" link. Under "my Forum", there is a link for "My Articles". The right side of the screen displays the "Activate Extended Warranty Service" form. It shows a product listing for an A53SV laptop (A53 Series, Product ID: B8N0BC304780336, Purchase Date: 2011/08/10). The form fields include "Activation Product Name" (A53SV), "Product ID" (B8N0BC304780336), "Contract Number on the warranty card" (empty field), and "Warranty card password" (empty field). There are also checkboxes for "How to get service?", "How long is my product warranty?", and "Extended warranty service terms". A note at the top says: "Please select the registered ASUS product you want to activate extended warranty from the list below." and "If the product you want to activate is not listed here, please register the product first." The URL in the address bar is account.asus.com/ASUS/ASUS/ASUSTeK Computer/笔記型電腦/A53SV.aspx.



情境

接著她進入了技術支援的頁面。

回到 啟用延伸保固服務

點選 技術諮詢

跳至 技術支援服務頁





情境

發現又要填寫產品序號，感到很麻煩。

填寫 產品資訊





情境

發現又要填寫產品序號，感到很麻煩。

填寫 產品資訊



問題十二

前面的操作流程中，已經註冊過產品，並且有產品序號紀錄，但來到技術諮詢頁面卻必須在填一次。序號很長且英文和數字混合，一直重複輸入會讓使用者不耐煩。



情境

往下一直填寫必填的資訊。

填寫 產品資訊





情境

要提交時發現點選多次都沒有反應。

填寫 產品資訊



點選 提交





情境

經摸索後，往上滑動，才發現原來是有欄位沒有填寫到。

填寫 產品資訊

點選 提交

iPad ⓘ 上午11:41 36% 🔋

vip.asus.com

* 序號: B8N0BC304780336
如何找到產品序號?

* 產品類型: 筆記型電腦

* 產品型號: A53SV
如何找到產品型號?

* 購買日期: 2011/08/20
購買地點:

A53S
筆記型電腦
Serial Num:
B8N0BC304780336

August 2011

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

問題描述

* 作業系統: 請選擇作業系統
不可為空白!

* 問題描述: 我想延伸保固服務，請問我需要準備什麼？
我該如何取得保固卡和序號？



情境

經摸索後，往上滑動，才發現原來是有欄位沒有填寫到。

填寫 產品資訊

點選 提交

iPad ⓘ 上午11:41 36% vip.asus.com

* 序號 B8N0BC304780336
如何找到產品序號?

* 產品類型 筆記型電腦

* 產品型號 A53SV
如何找到產品型號?

* 購買日期 2011/08/20

購買地點

A53S
筆記型電腦
Serial Num
B8N0BC30

August 2011

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

問題描述

* 作業系統 請選擇作業系統 不可為空白!

* 問題描述 我想延伸保固服務，請問我需要準備什麼？
我該如何取得保固卡和序號？



問題十三

01.

點選提交後沒有反應，摸索後才發現是因為有漏填的資訊。

02.

建議有漏填的資訊時，點選提交時會自動往上跳至漏填的欄位，否則使用者會不知道為什麼不能提交資訊。



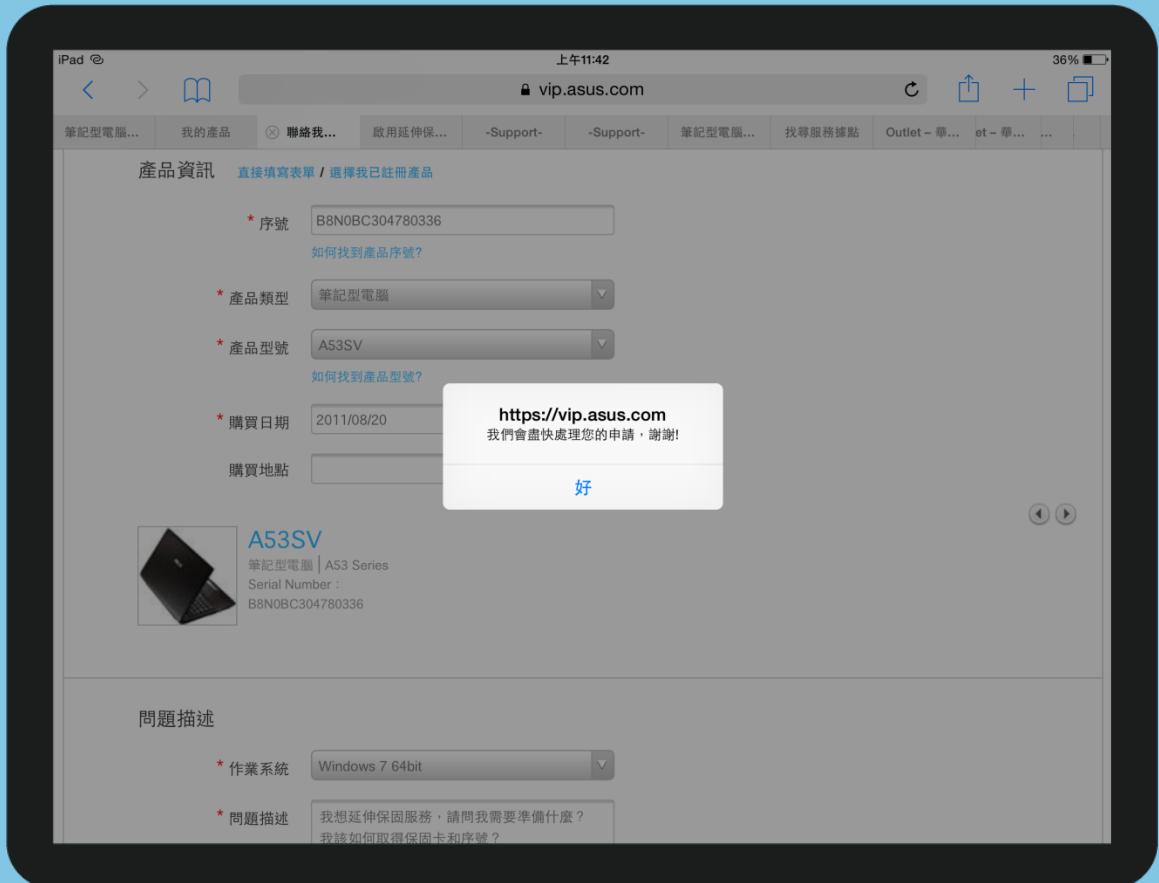
情境

填寫完遺漏的資訊後順利的送出表單。

填寫 產品資訊

點選 提交

跳出 已成功訊息

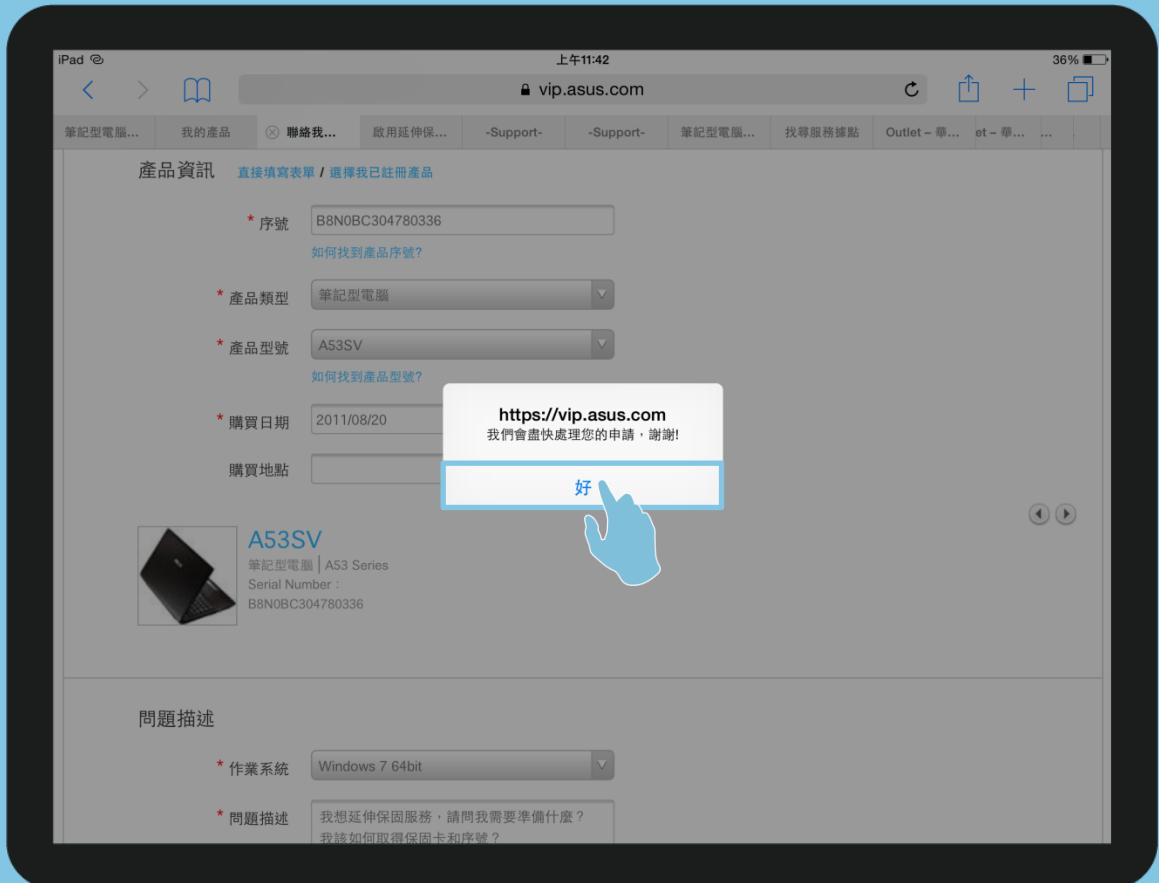




情境

填寫完遺漏的資訊後順利的送出表單。

點選 好





情境

最後他收到了一組問題案件查詢編號。

點選 好

跳至 已送出頁面

The screenshot shows an iPad displaying the ASUS Support website at vip.asus.com. The device status bar indicates it's an iPad, the time is 11:42 AM, and the battery level is 35%. The main content area shows the "線上技術支援" (Online Technical Support) page under the "支援" (Support) section. The page includes a message of thanks, the problem case ID [WTM20150517114227946](#), and a link to check the status of the technical support email. Navigation links at the bottom include "探索更多", "關於我們", "支援服務", and "社群".



情境

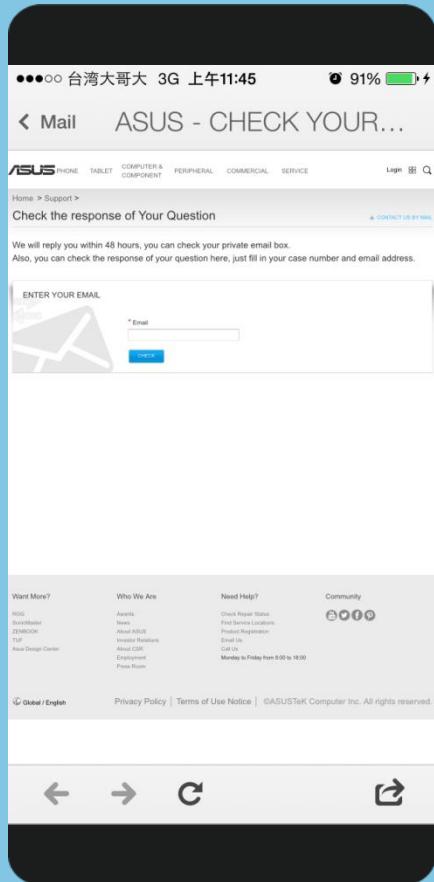
送出諮詢問題後，Iris馬上就收到了系統自動回覆信件。但過了兩天後她還是沒有收到客服的回信，因此她在第三天夜晚，在床上用手機點選信件裡的編號，查詢進度。



情境

她先點取信件中所提供的查詢網址。

點選 網址

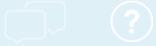


情境

點進去後，跳至英文版的頁面，讓她頓時不知所措。

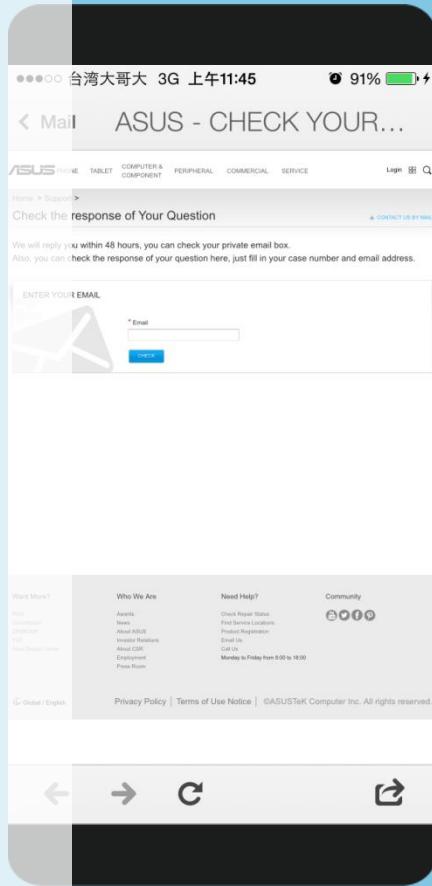
點選 網址

跳至 英文頁面



問題十四

突然間跳至英文版的頁面，影響使用者閱讀。

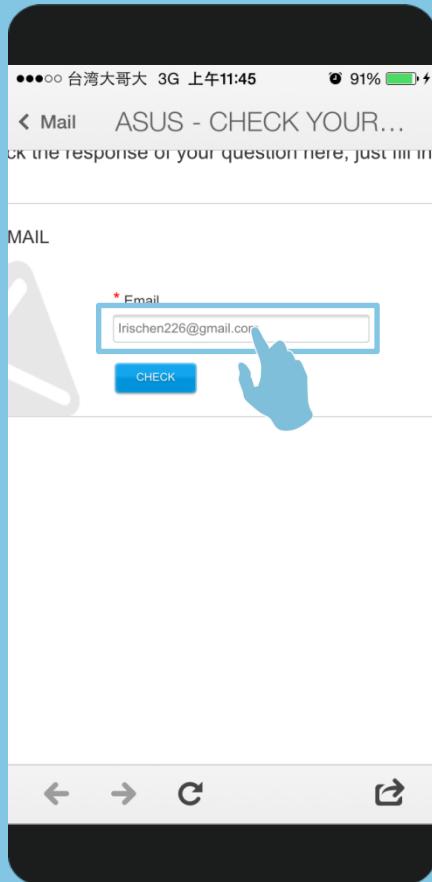


情境

點進去後，跳至英文版的頁面，讓她頓時不知所措。

點選 網址

跳至 英文頁面



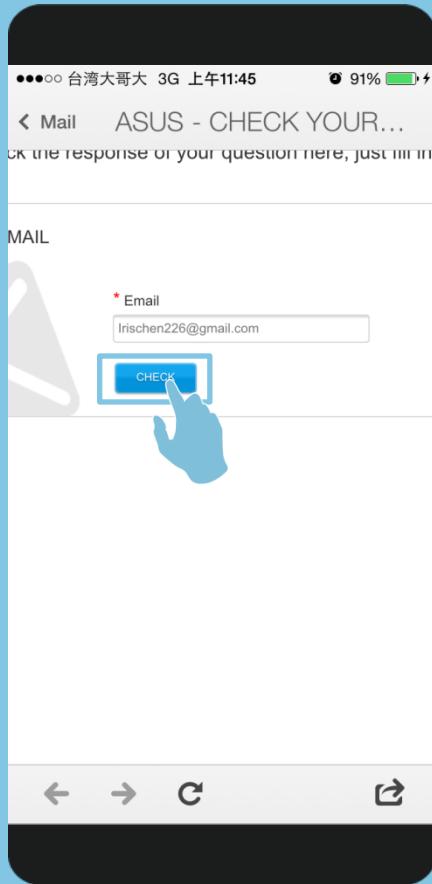
情境

閱讀了解後，填寫了Email。

填寫 產品資訊

跳至 英文頁面

填寫Email資訊



情境

閱讀了解後，填寫了Email。

點選 CHECK

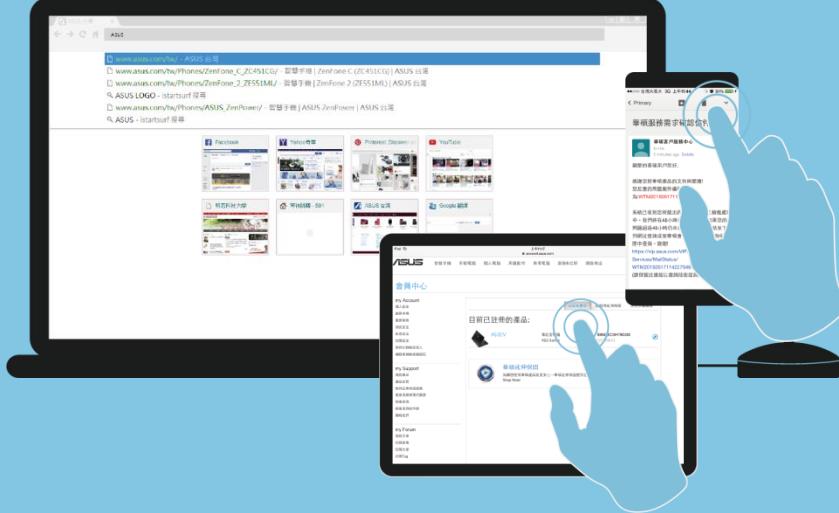


情境

跳至諮詢案件標號的詳細資訊頁面，接著她找不到可以再詢問保固資訊的方式，最終放棄。

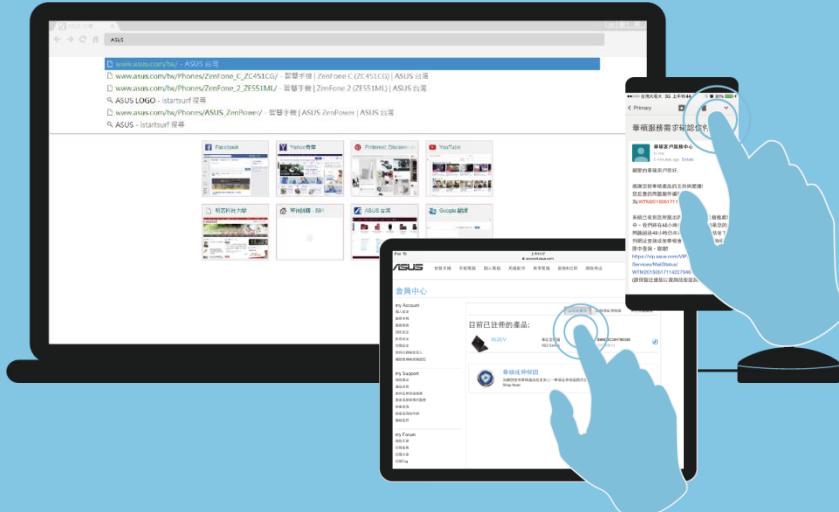
點選 CHECK

跳至 編號案件頁面



情境-後續故事

最終，Iris仍然沒有得到產品延伸保固的相關資訊，而A公司也可能就此失去了一個使用者對產品服務的信心。



結論

01.

在操作的過程中，最大的問題是許多icon標題文字點選後，進入不相關的頁面，造成使用者混淆。

02.

許多icon存在bug，無法點選。

03.

已經轉伺服器的頁面沒有移除，還繼續讓使用者點選。

04.

有許多已經填寫過的資訊或操作過的流程，經常需要再重覆經歷一次，這樣的過程會讓使用者感到不耐煩，有可能中途就關掉頁面不再使用。

