

# Foodpanda

## 服務設計期末報告



第五組

# 目次

---

前言

企業介紹

訪談大綱

使用者研究

價值主張

訪談結果

原型

解決方案

結論



foodpanda

# 前言

---

## 簡介:

foodpanda是德國的外送企業Delivery Hero旗下的網際網路餐飲外送服務平台，於2012年創立，多個國家和地區，為台灣最大的外送平台之一。

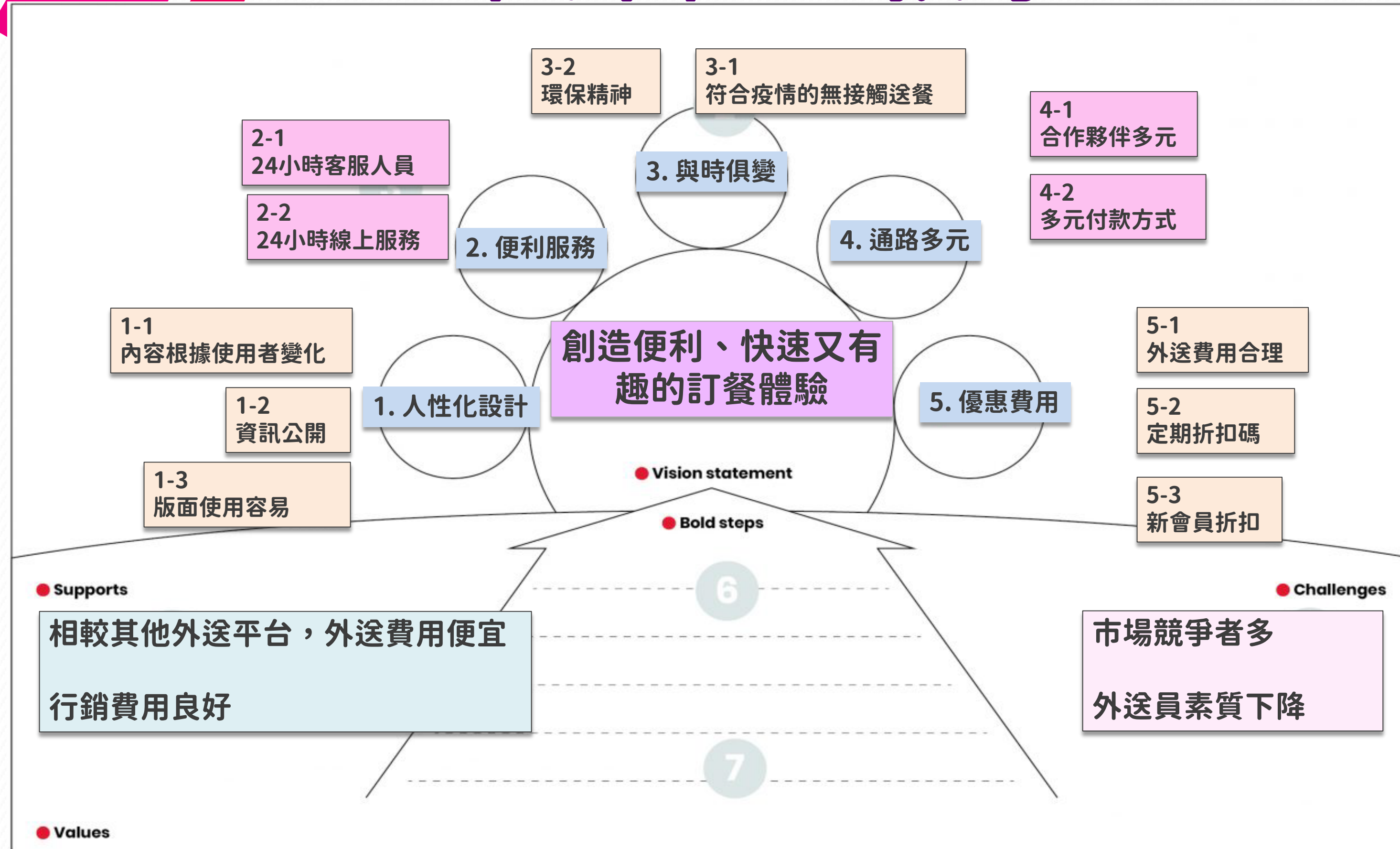
## 背景:

在這個共享經濟蓬勃發展，以及疫情肆虐，大家足不出戶的情況下，外送平台的商機大量攀升外送市場的可能性和錢潮仍有可觀的發展性。

## 目的:

透過採訪和分析瞭解使用者在使用Foodpanda 外送App遇到的困難，並提出進一步的解決方法和原型製作。

# 企業介紹--願景圖

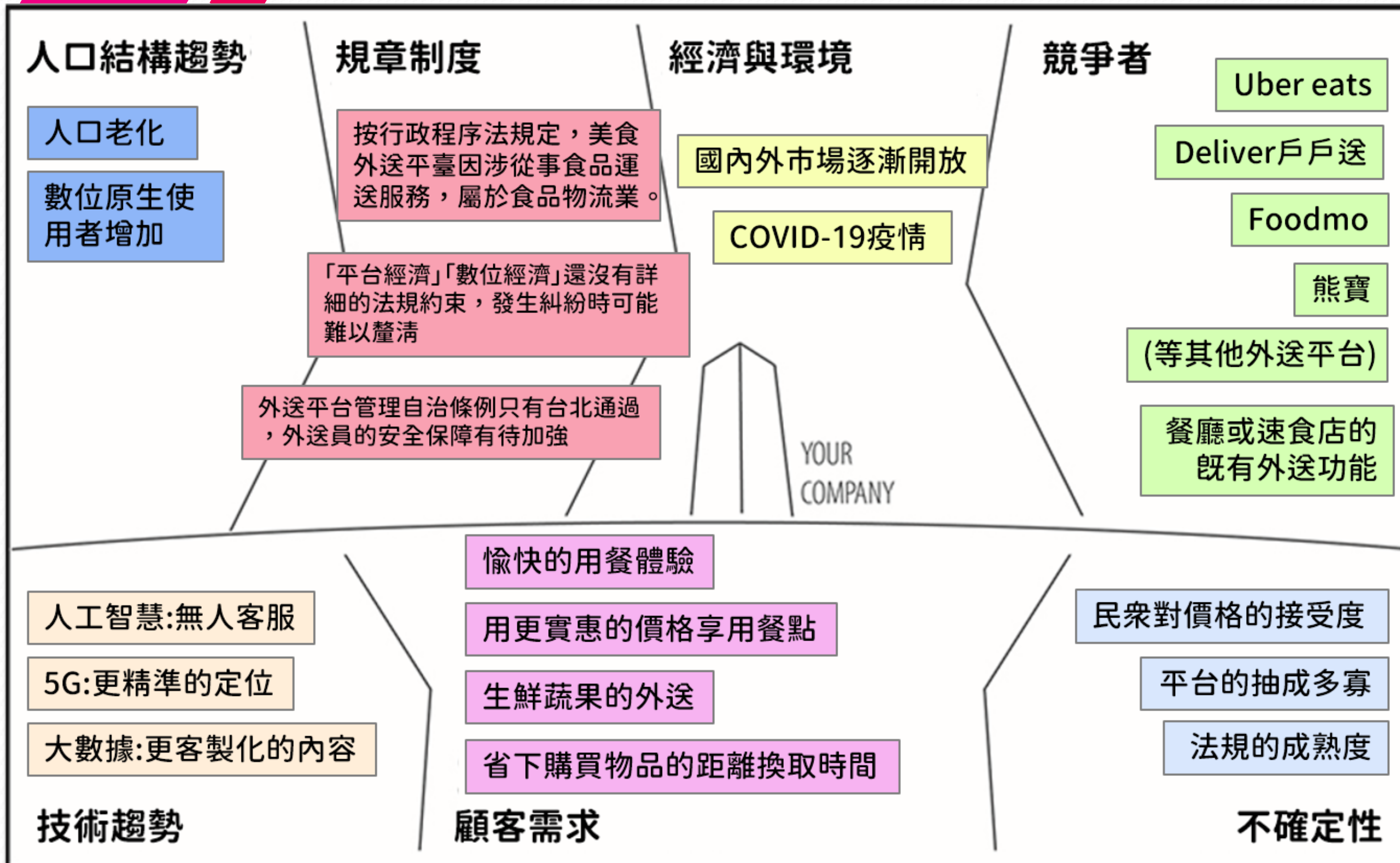


# 企業介紹--商業模式

<div>key partners 關鍵合作夥伴:</div> <div>銀行支付業者 餐廳或便利商店 APP介面設計者 地圖API提供者</div>	<div>key activities 關鍵活動:</div> <div>數據分析、人才 招募、廣告活動</div>	<div>key propositions 價值主張</div> <div>隨叫隨到 可刷卡、付現 重視評價 以客爲尊</div>	<div>customer relationship 顧客關係:</div> <div>售後服務 定期優惠</div>	<div>customer segment 目標客群:</div> <div>大學生/高中生 都會區白領上班族 雙薪家庭</div>
	<div>key resources 關鍵資源:</div> <div>外送員 平台 IT技術</div>		<div>channels 通路:</div> <div>APP social media 公關/媒體</div>	
<div>cost structure 成本結構:</div> <div>平台建置費用 外送員雇用 行銷費用</div>			<div>revenue streams 收益流:</div> <div>廣告刊登 店家抽成 店家收入</div>	



# 企業介紹--經營環境



# 訪談大綱

---

- 1.在什麼情況下會使用foodpanda
- 2.Foodfanda的使用介面（外觀、使用起來的感覺）和介面可以改善處
- 3.使用foodpanda的感覺（任何情緒或是在同儕、社群網路上的評價）
- 4.選擇餐點的依據
- 5.有用過評價功能嗎，你留下什麼內容？
- 6.使用Foodpanda的不好經驗
- 7.foodpanda帶給你的任何好處
- 8.競爭者比較

# 使用者研究--人物誌



受訪者1號 范同學

特性:懶得出門 下雨不想出門 簡單易懂 剛點完餐很愉悅 外送遲到心情不好 優惠和免運無法共用心裡不平衡 餐點不易更改很麻煩 不能合併下單很麻煩 價錢 優惠 回饋縮水 外送遲到 折價優惠無法共用 送錯餐 方便 縮短距離 吃到不一樣的東西



受訪者2號 張同學

特性:懶得出門 下雨不想出門 優惠碼不好記 外送遲到評價差 星數評價 網友評論 口味喜好 外送遲到 方便 外送生鮮和工具



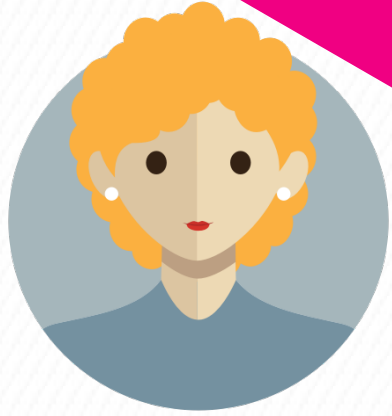
受訪者3號 呂同學

特性:懶得出門 金魚腦(忘記用甚麼付款) 希望餐點分類 不想讓外送員等 取餐匆忙 價錢 優惠 和店家距離 客服消極 多收錢 價錢實惠

情境維度 介面維度 心情維度 餐點選擇維度 不好經驗維度 好處維度



# 使用者研究--人物誌



受訪者4號 楊同學

特性:懶得出門 下雨不想出門 希望餐點分類 介面單調 無法置頂 客服搞錯電話不耐煩 認為Foodpanda隨便 客服無法解決問題困擾 口味喜好 突然取消訂單 客服消極 客服搞錯電話 客服沒有退款 方便



受訪者5號 亞伶小姐

特性:懶得出門 下雨不想出門 優惠碼不好記 介面單調 希望餐點分類 方便所以心情愉悅 價錢 沒有附餐具 價錢實惠 不用出門 方便



受訪者6號 周同學

特性:上班 懶得出門 太晚不想出門 順暢 更換地點跑很久 找不到付小費的地方 提前點餐很方便 朋友有很多不好的體驗 評價 外送員態度差 生鮮產品不新鮮 偏僻的地方無法用 回饋縮水 價錢實惠 方便

情境維度 介面維度 心情維度 餐點選擇維度 不好經驗維度 好處維度

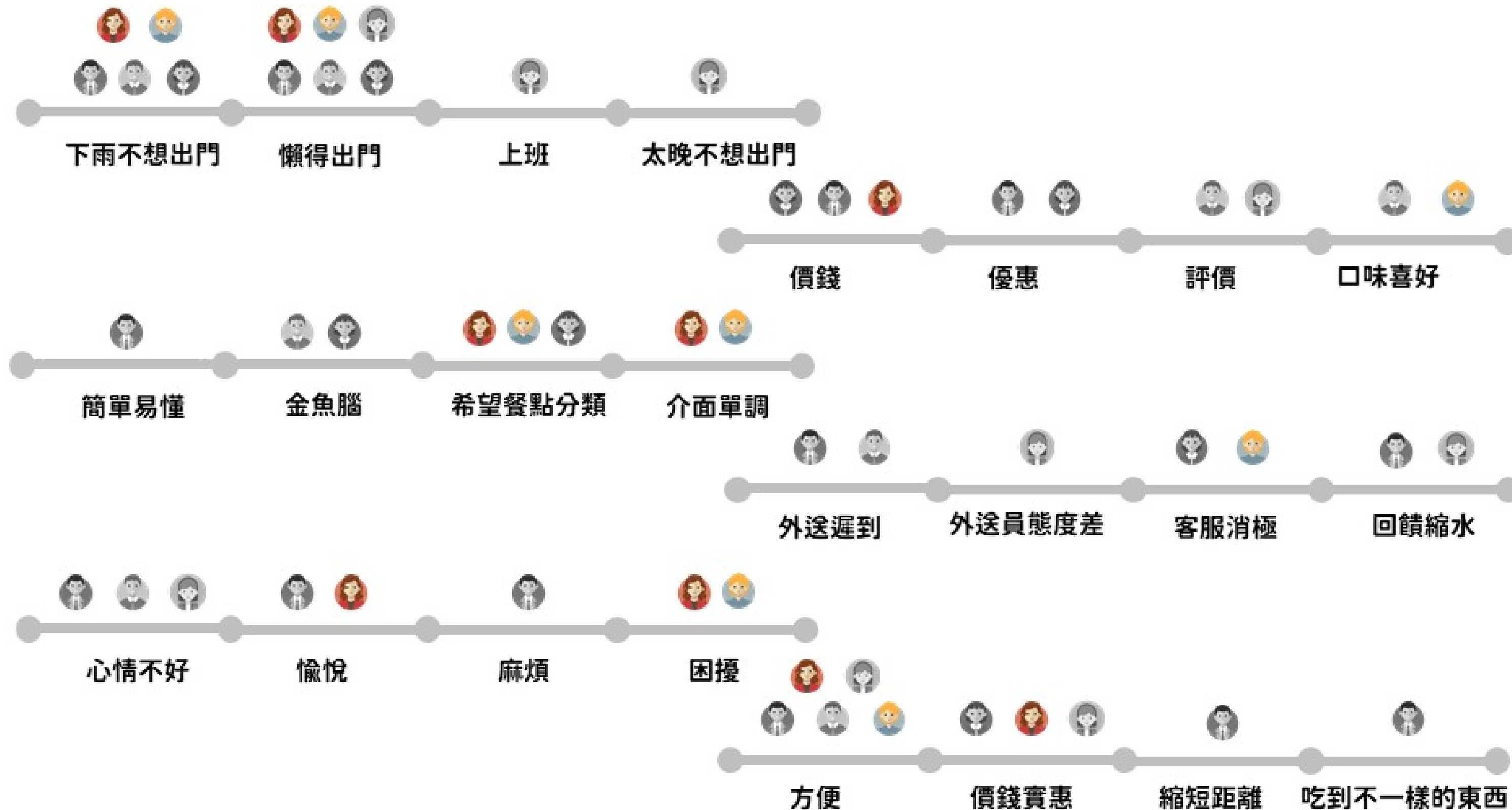
# 使用者研究--人物誌



# 使用者研究--人物誌



# 使用者研究--人物誌





# 使用者研究--人物誌



大A

20歲 大學生

目標:1.在最短時間內完成點餐  
2.在慵懶的假日足不出戶完成三餐的需求

痛點:1.記不起優惠碼  
2.記不住剛剛想吃甚麼  
3.點完餐就忘記了點餐資訊造成不安全感

基本描述:大A是一個假日都宅在家的大學生，如果沒有特別必要，他不想出門活動，所以他常常叫Foodpanda來滿足他的進食需求。

他記憶力很差，由於Foodpanda的優惠碼必須手動輸入，他常常看完優惠碼，點完餐，就忘記優惠碼的內容了，他就必須在跳回首頁查看優惠碼再結單。

他也也常常在挑選餐廳的時候忘記剛剛的選擇，所以他希望有更便利的功能來解決這個問題。

他也常常忘記是用信用卡還是現金付錢，讓他很害怕自己被多扣錢還要再花寶貴的時間申訴。

# 使用者研究--人物誌



啞鈴

22歲 服務生

目標:1.在下雨的上班日完成點餐  
2.詢問客服並獲得正面回應

痛點:1.點餐都要找很久  
2.介面看久沒新鮮感  
3.客服回應消極，搞的心情很差

基本描述:啞鈴討厭在下雨的時候外出，所以下雨的時候他都叫Foodpanda來解決他的一餐。

但他每次點餐的時候都要找很久他想吃的餐廳，而且他認為Foodpanda的介面很一成不變，讓他在點餐的過程覺得很無聊。

偶爾啞鈴也會遇到餐點上的問題，像是少送東西或餐點遲到，但當他反映給客服的時候，客服卻總是愛理不理的感覺，讓他覺得Foodpanda客服沒有認真想要解決顧客的問題。

# 使用者研究--同理心地圖

## say

foodpanda是方便軟體  
希望結帳時顯示優惠券  
錯誤回報補償縮水  
可以吃到不一樣的餐點  
記不住優惠碼花很多時間  
外送越來越流行  
懶得出門會點餐  
下雨會點餐  
金魚腦  
免費優惠多  
價錢比較低廉  
介面要慢慢拉  
找不到付小費的

## do

留言感受 合作店家常推出優惠  
會稍微看一下評價 會依推薦去做選擇  
選擇餐點依據經驗  
選擇餐點依據價錢  
選擇餐點依據優惠  
分享點餐獲得優惠  
相揪吃飯  
選擇餐點依據距離  
匆匆忙忙領餐  
懶得出門  
下雨不想出門

## think

方便  
直接外送到家門口  
生鮮雜貨方便生活  
介面簡單易懂  
好上手  
註冊流暢  
客服很消極  
不想讓外送員等太久  
介面單調

## feel

等餐興奮 foodpanda隨便  
不開心 方便很開心  
很方便 分享得到回饋很爽  
被誤會感到困擾  
很煩  
等太久心情不是很好  
補償縮水心裡不平衡  
更改餐點很麻煩  
被客服刁難很不耐煩



# 使用者研究--同理心地圖

相揪吃飯

Food  
panda  
是方便軟體

介面簡單易  
懂

等餐興奮

分享  
得到回饋  
很爽

使用者:需要和朋友一起聚餐的人

需求:1.在聚餐的時候快速的點餐

2.多人點餐以取得回饋

原因:和朋友點餐分享可以得到快樂

我們如何能提供更多優惠?

我們如何能讓介面更易於操作讓使用者快速送出訂單?



# 使用者研究--同理心地圖

懶得出門

等太久不是  
很開心

被誤會感到  
困擾

使用者:假日不想出門也想  
維持生活的宅宅

需求:1.不出家門口也能維持  
最低限度的生活  
2.不想等太久  
3.不想跟客服有不愉快

Food  
panda  
是方便軟體

懶得出門會  
點餐

直接外送到  
家門口

生鮮雜貨  
方便生活

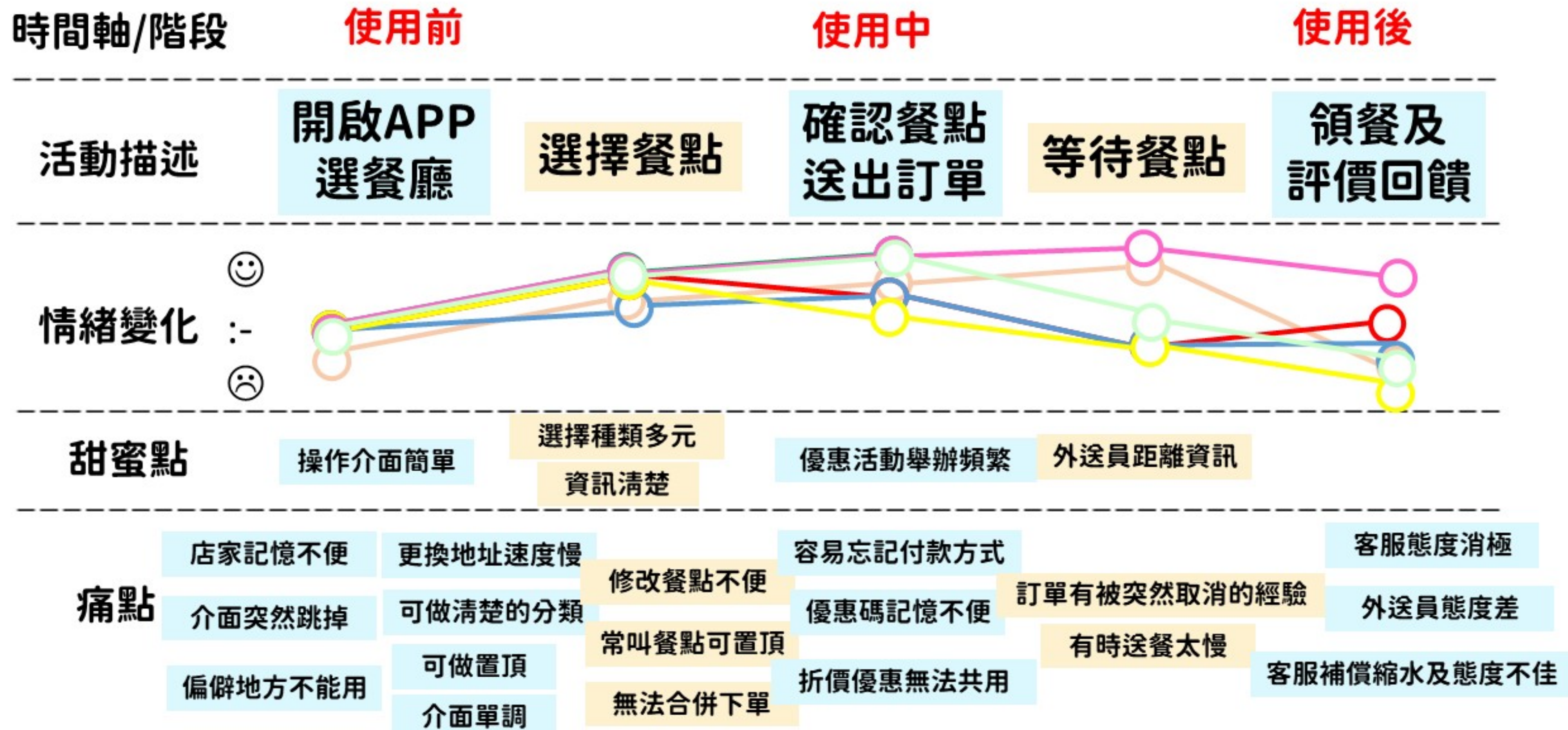
原因:放假只想在家放鬆，不想社交

我們如何能讓客素質提高？

我們如何能快速將訂單送達  
消費者手上？

# 使用者研究--顧客旅程圖

## FoodPanda的使用者旅程-整合





# 價值主張

## 價值地圖：

描述設計的體驗點如何幫助顧客解決痛點及製造獲益

## 顧客素描：

描述顧客任務、痛點及獲益

- 1. 提供平台優惠價格
- 2. 和眾多店家合作
- 3. 提供更多不同種類的外送
- 4. 盡可能的快速送餐

- 1. 整合餐廳及地圖建置平台，讓消費者快速拿到餐點
- 2. 提升外送品質
- 3. 廣告行銷
- 4. 回饋

- 1. APP功能的優化
- 2. 提升品牌形象
- 3. 提升外送員素質
- 4. 改善訂餐系統的易用性

痛點解方

必：一定要可以點餐，送出訂單，並拿到餐點  
預：介面便利、美觀、優惠、餐點美味、餐點準時  
渴：店家給foodpanda點餐優惠  
意料：平台外送食物以外的東西，例如：生鮮蔬果或超商用品

功：無法合併下單、無法共用優惠  
社：被其他品牌使用者調侃  
情：送餐時間有變動率  
處：更改訂單還要點入訂單  
不會：介面不便利

功：節省時間並獲得一餐  
社：跟得上共享經濟的潮流  
個：在等待餐點的期間  
不必忍受人潮或店面吵雜  
輔：取消訂餐、在APP張貼評論

顧客任務

痛點

獲益

# 訪談結果

---

## 甜蜜點：

1. 介面操作簡單

2. 免運費等優惠舉辦頻繁

3. 合作店家多元



# 訪談結果

## 痛點

### 介面上的

- 1.餐廳不易記憶
- 2.餐點分類不直觀
- 3.無法置頂


### 功能上的

- 1.無法合併下單
- 2.折價券和平台優惠無法共用

### 服務上的

- 1.客服態度消極
- 2.餐點遲到

# 原型



<https://www.youtube.com/watch?v=yGMKzd7bBVk&feature=youtu.be>

# 解決方案

## 功能上的

- 1.無法合併下單→Foodpanda後台自行分配訂單
- 2.折價券和平台優惠無法共用  
→規定可以共用，但金額不得低於某價格

## 服務上的

- 1.客服態度消極→加強客服的培訓
- 2.餐點遲到→事先告知顧客，或遲到超過某時就送折價券

# 結論

---

Foodpanda在外送平台雖然為前兩大平台(和Uber eats並列)  
但吸引力卻只剩下價格面的優惠，在訪談中可見功能、介面和服務  
的多處不滿，希望Foodpanda能趕快正視這點進行改變





**Thank you!**