



簡單訂位，快樂聚餐，輕鬆買單

跨界超越研討會

何封 [drydenwu@gmail.com](mailto:drydenwu@gmail.com)



何封

**EZTABLE**

產品設計師 / 互動設計師

喜歡人與人之間的互動

更喜歡人們因為互動裝置

而更親近彼此的互動









**E Z T A B L E**

ENJOY RESERVATION

有 **4,998,344** 位朋友已透過我們訂位吃飯，分享了 **167,193** 篇用餐評論  
台灣、香港以及上海已有 **741** 家高質感餐廳已提供 **EZTABLE** 訂位服務



**「簡單訂位，快樂聚餐，輕鬆買單」**



「簡單訂位」  
訂位，很難嗎？



搭計程車，很難嗎？





站在使用者的角度來想

「簡單訂位」

訂位，很難嗎？

# 餐廳現場沒空接電話

超過營業時間

不知道哪些日子有空位

「簡單訂位」

訂位，很難嗎？

餐廳很吵，電話很小聲

我的中文不太好

聽障人士

電話訂位這件事

餐廳服務生 接電話訂位的體驗不好  
消費者也是



√ 餐廳現場沒空接電話

√ 超過營業時間


√ 不知道哪些日子有空位

這些問題，都可以藉由網路訂位來解決  
然後，就沒問題了嗎？

√ 餐廳很吵，電話很小聲

√ 我的中文不太好

√ 聽障人士



上帝關上了一扇門，會再開一扇窗  
解決了舊的問題，會再產生新的問題



網路訂位問題  
亂訂位的人

餐廳 X 體驗





12:30

會員登入

★  
E Z T A B L E  
ENJOY RESERVATION

訂位和購買餐券前請先登入  
以便享有我們為您提供的完整服務

註冊會員

登入會員

# 亂訂位 解決方法

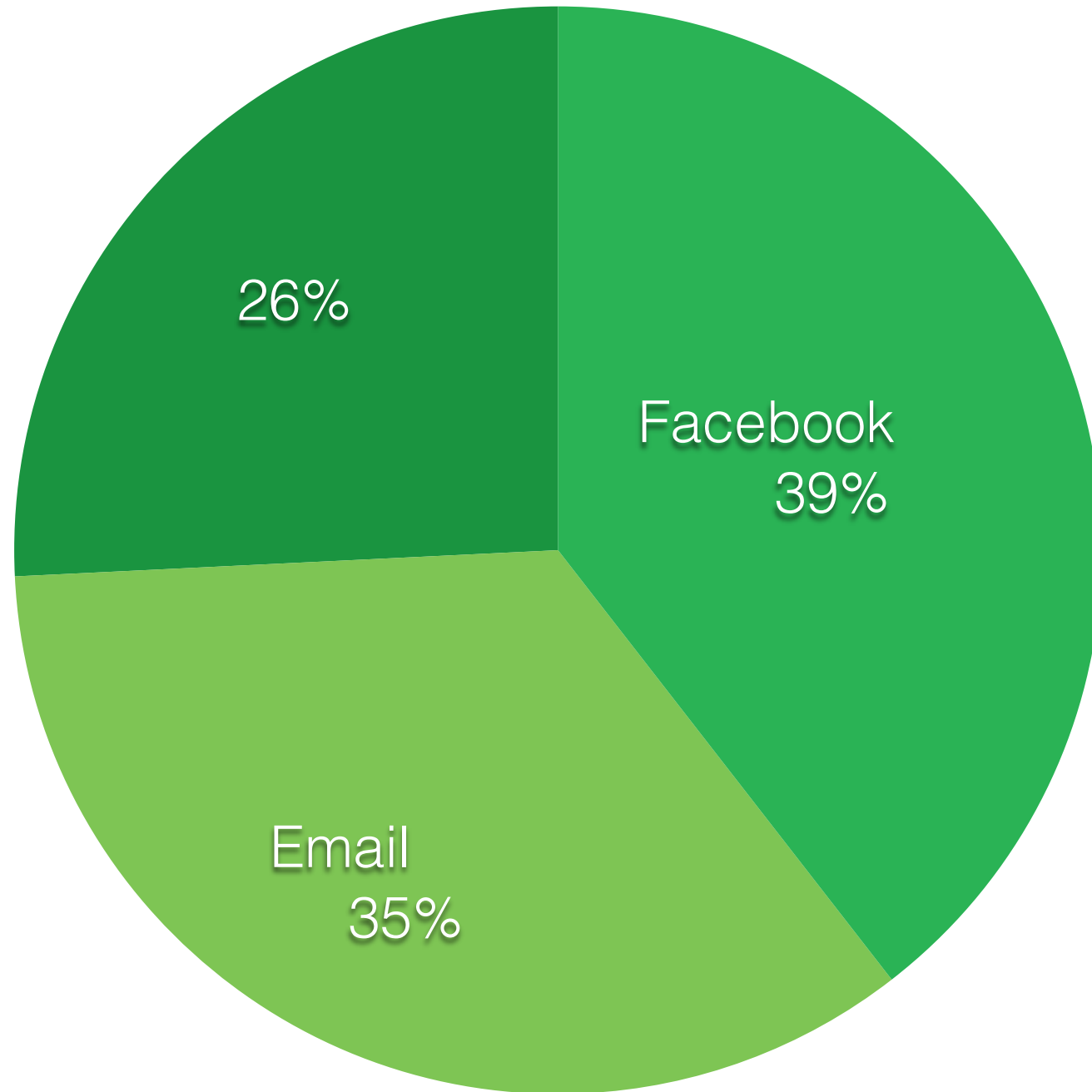
APP 登入才能使用

亂訂位筆數  
減少



轉換率下降





# 亂訂位 解決方法

讓使用者可以很方便的取消訂位

- W WINE&TASTE 品迷網 30秒小問券，讓WINE&TASTE變得更好！ – 30秒小問券，讓WINE&TASTE變得更好！ 如果無法閱讀電子報，請 [按此連結](#) 30秒小問券，讓WINE&TASTE變...
- M Medium "Why I'm Betting on You to Help Shape the New American Economy" and other stories – Today on Medium Recommended by Medium Why I'm Betting ...
- TAXI DesignTAXI The world's first 3D-printed car takes just 44 hours to print; Two nuts talk about testicular cancer; A squeezable light bulb; A glimpse into Louis Vuitton's ...
- M Medium oz lubling recommended "Why I'm Betting on You to Help Shape the New American Economy" – Today on Medium Recommended by Medium The In VL...
- U UXPin Check out 2 new e-books from UXPin – New Free E-books From UXPin For Designers, Product Managers, Engineers and anyone who touches product
- S Sunrise Calendar Friday, October 10th — 3 events – [國慶日 \(with Edditoria Han\)](#) • [Trident Daily Stand up & Friday Retro meeting \(with Brenda Hou\)](#) •
- W WomanLog Team Automatic WomanLog backup (89386293) – Your backup recovery e-mail: drydenwu@gmail.com and backup ID: 89386293 (eight,nine,three,eight,six,

EZTABLE EZTABLE

EZTABLE訂位確認通知-KIKI - 新板誠品店【4722283】



KIKI - 新板誠品店  
29 Oct 18:00 · 台北, TW  
[View reservation](#) [View map](#)

- G 綠色和平 江卓珊 我們做到了！LEGO的重大宣佈 – 親愛的朋友：第一時間跟您分享這個好消息：就在剛剛，樂高LEGO宣佈，不會再延續和殼牌SHELL之間超過50年的合作...
- a Amazon.com Reviews How many stars would you give 'Back to Bed'? – amazon.com Dryden, what do you think? Please share your opinion with others on Amazon.com. Back to
- M Medium Meng To recommended "Making Product Hunt" – Today on Medium Recommended by people you follow Making Product Hunt The Product Hunt story ...
- F Facebook Research Team Facebook would like your feedback – facebook Hi Dryden, Facebook would love your candid feedback about your recent experience on

附近餐廳

訂餐廳



用餐提醒

明天 07:00 PM 在 323 Restaurant



台灣 台北市



10月29日 週三



18:00



- 4人 +

找餐廳

< 訂位紀錄

10/28 星期二 · 19:00 · 2 人用餐

當日天氣 22.69°~24.66°C 多雲



台北市復興南路一段2號9樓



修改訂位



取消訂位



加到行事曆



餐廳電話 (02) 3393-3889



分享訂位資訊給朋友





## 問題 2.

訂了位，卻沒有去用餐

餐廳 X 體驗

用戶 X 體驗

忘記了

# 忘記飯局 解決方法

Email 通知、簡訊提醒



收件匣 EZTABLE EZTABLE訂位確認通知-頂餐廳 - Hotel ONE台中亞緻大飯店【4733056】 - 網路訂位册

中山區



15°

多雲時陰  
19公里/小時  
70%

週二	週三	週四	週五
15°	17°	16°	12°
14°	15°	10°	10°

巴賽麗廳 - 台北亞都麗緻大  
飯店

餐廳訂位時間是 下午 7:00

查看電子郵件

管理預約

# 忘記飯局 解決方法 Google Now



15:24 10月9日週四



You're unlocked  
You're connected to a trusted device



Lock your phone now

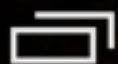
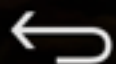


323 Restaurant 15:00  
提醒您下午6:00要用餐唷！看詳細訂位資訊～



Android Wear 2014-10-08  
已連線

TW MOBILE



# 忘記飯局 解決方法

## APP Push Notification



# Push Notification

是在 **email** 被玩爛以後難得的好物

不要濫用 APP 的推播功能，把它也玩爛了

## < 訂位紀錄

10/28 星期二 · 19:00 · 2 人用餐  
當日天氣 22.69°~24.66°C 多雲



台北市復興南路一段2號9樓



修改訂位



取消訂位



加到行事曆



餐廳電話 (02) 3393-3889



分享訂位資訊給朋友

# 忘記飯局 解決方法

選擇自己會記得的方式



### 問題 3.

訂了位，也去用餐了  
餐廳卻說「沒有您的訂位欸」

餐廳 X 體驗

用 X 端 X 驗





## O2O 難做

牽涉到越多「人」，事情就會變得越複雜

而所謂 Offline，就是真實世界

## 1.1 確認訂位

323 Restaurant

2014年九月

共 553 筆訂位, 總計 1474 人

EZTABLE 已經為您帶來 6,422 人次的顧客, 累計營收的 \$ 6,560,073;  
最近 30 天總共有 145 人次已用餐, 累計的 \$ 148,118, 感謝您的支持!

編號	日期	時間	人數	姓名	電話	餐券	狀態	用餐目的	特殊需求	確認
▲ 4696042	2014-09-29	12:00	2	Lucas test (F)	0926685460	NO	new	生日慶祝		確認
▲ 4700174	2014-09-29	12:00	2	test (M)	+886988316736	NO	changed			確認
▲ 4696088	2014-09-29	12:30	2	Lucas test (F)	0926685460	NO	new	生日慶祝		確認
4679715	2014-09-29	18:00	4	羅凱瑜 (M)		NO	ok		兒童椅	
4691076	2014-09-29	18:00	2	丁基森 (F)	0988-123-456	NO	ok	朋友聚餐		
4691077	2014-09-29	18:00	2	潔敏 (F)	0988-123-456	NO	ok	朋友聚餐		
4691280	2014-09-29	18:00	2	丁基森 (F)	213456789098	NO	ok	朋友聚餐		
4691281	2014-09-29	18:00	2	潔敏 (F)	213456789098	NO	ok	朋友聚餐		
4692957	2014-09-29	18:00	2	丁基森 (F)	213456789098	NO	new	朋友聚餐		確認
4692958	2014-09-29	18:00	2	潔敏 (F)	213456789098	NO	ok	朋友聚餐		
4694351	2014-09-29	18:00	2	丁基森 (F)	213456789098	NO	new	朋友聚餐		確認
4694352	2014-09-29	18:00	2	潔敏 (F)	213456789098	NO	ok	朋友聚餐		

狀態:  new  ok  changed  
 canceled  no-show

只顯示本時間段的訂位, 從  
00:00 到 01:00

請選是否使用餐券或訂金:  
 餐券  
 訂金  
 沒有使用

一次顯示多少筆資料  
 10  20  50  100  200

訂位被遺忘  
解決方法  
加強教育訓練

- (1) 「綠色框底」日期：新的訂位或訂位更改
- (2) 謄寫顧客訂位資訊到訂位本後，按下確認
- (3) 當天訂位全數按完確認後，「綠色框底」消失即完成

# 訂位被遺忘 解決方法

更簡單易用的訂位管理後台



iPad

3:23PM

100%

請輸入消費者手機號碼

0921

**Katherine Moreno**

0921\*\*\*\*\*

**Brittany Garza**

0921\*\*\*\*\*

**Carol Walsh**

0921\*\*\*\*\*

C

7

8

9

4

5

6

1

2

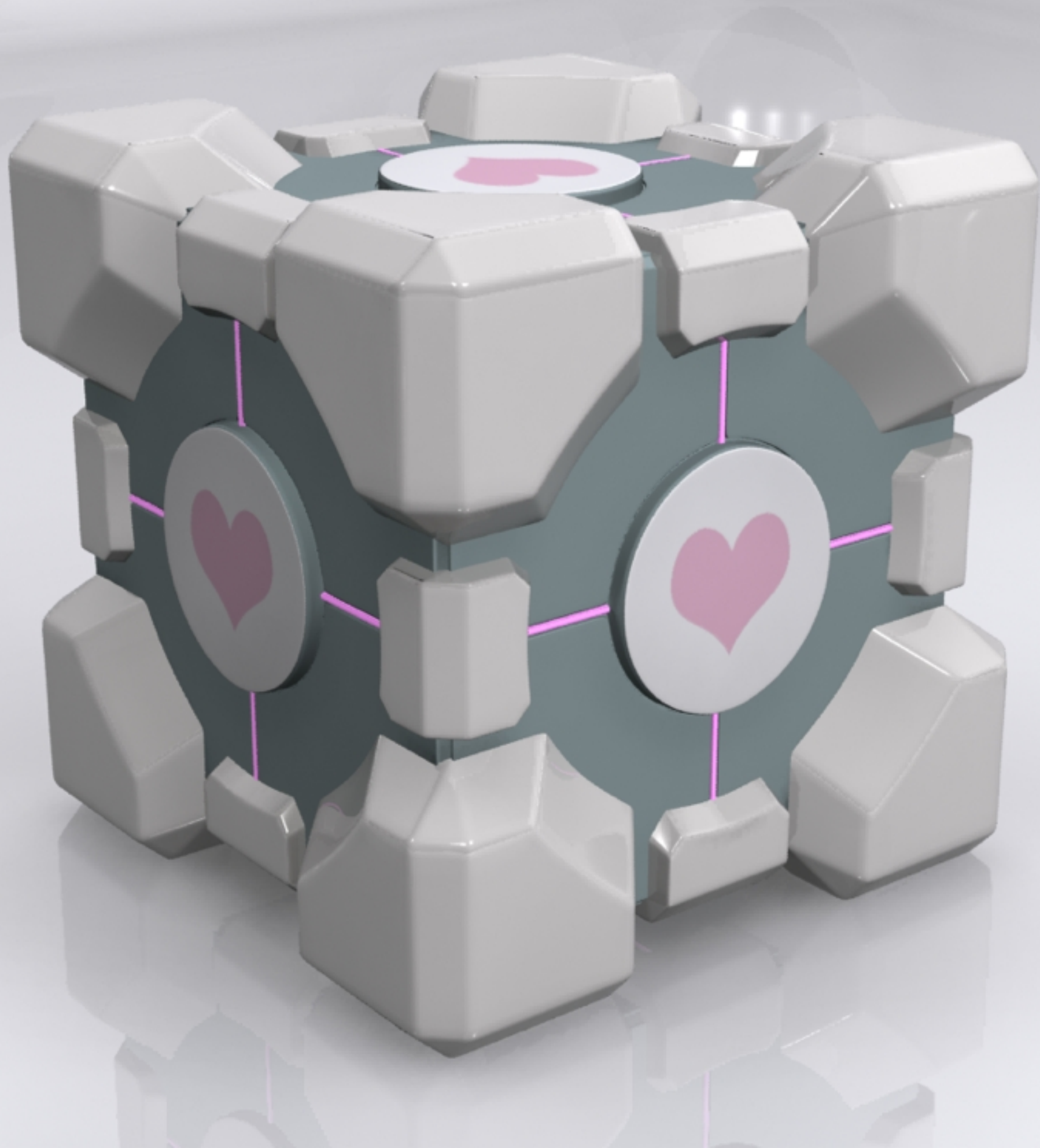
3

\*

0

#





# 做這些的目的

讓餐廳服務人員的體驗更好

讓消費者有更好的用餐體驗

**體驗好 = 賣得更好**

為什麼五星級飯店要合作網路訂位

因為體驗好 → 客人滿意度好 → 形象、營業額好

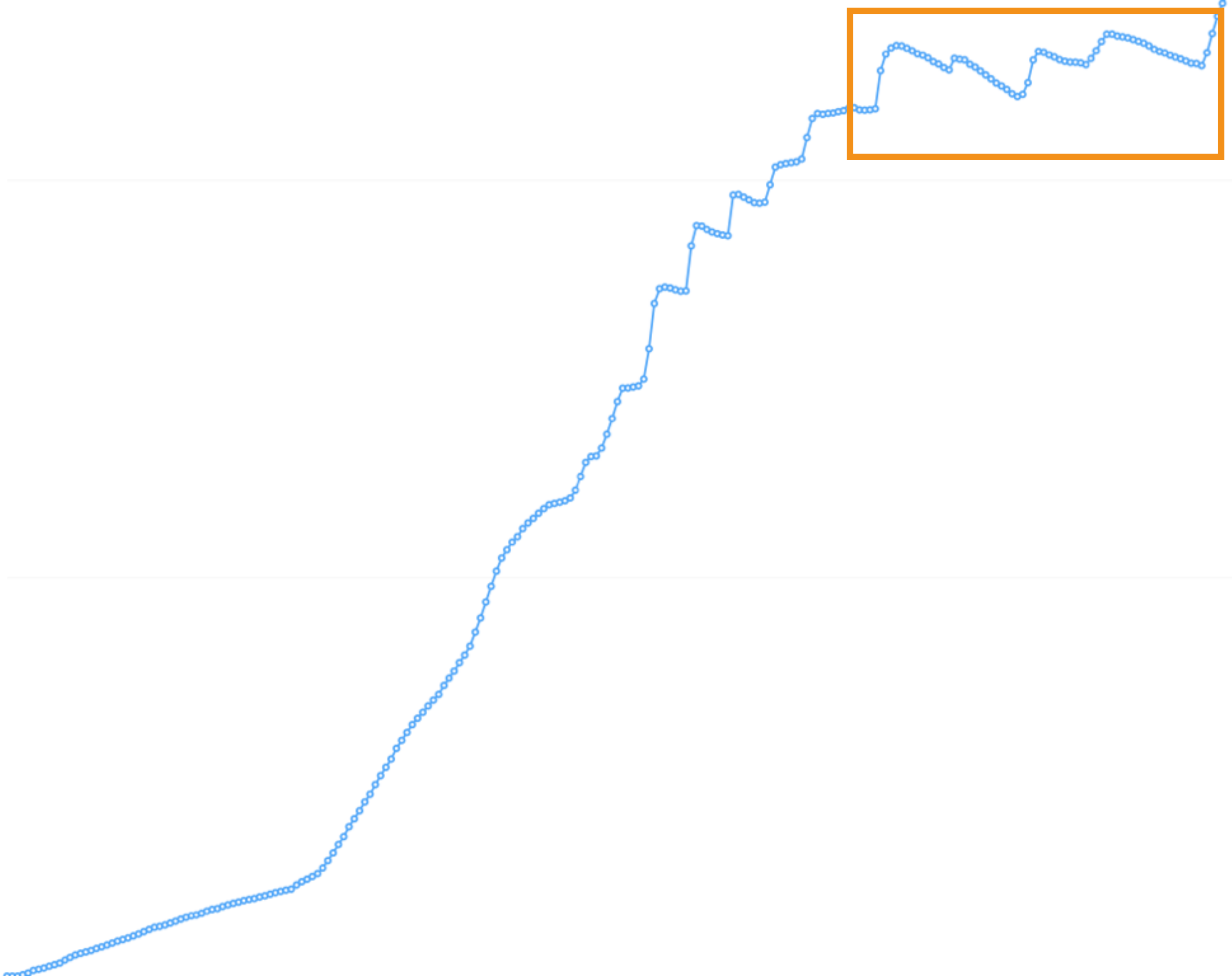


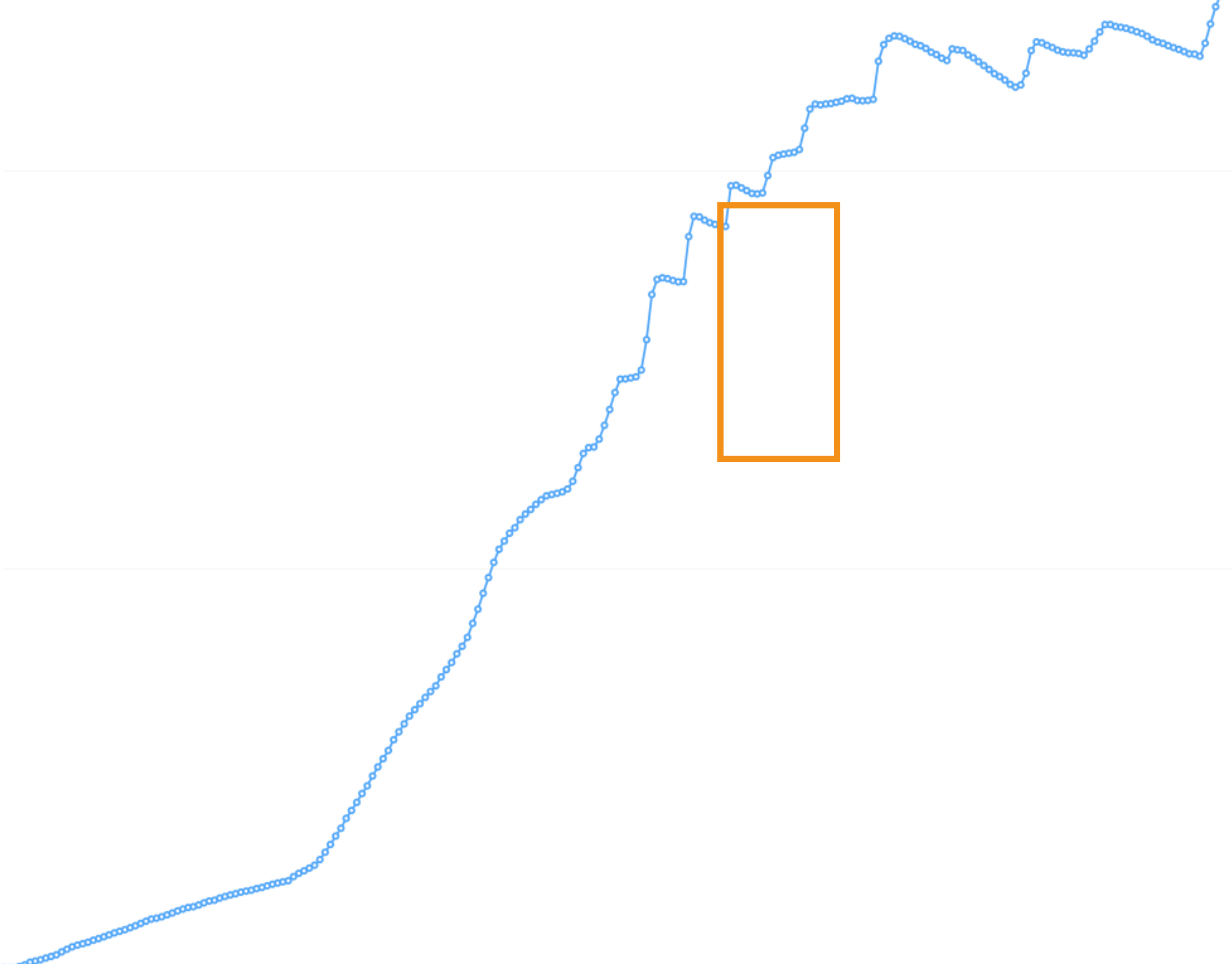


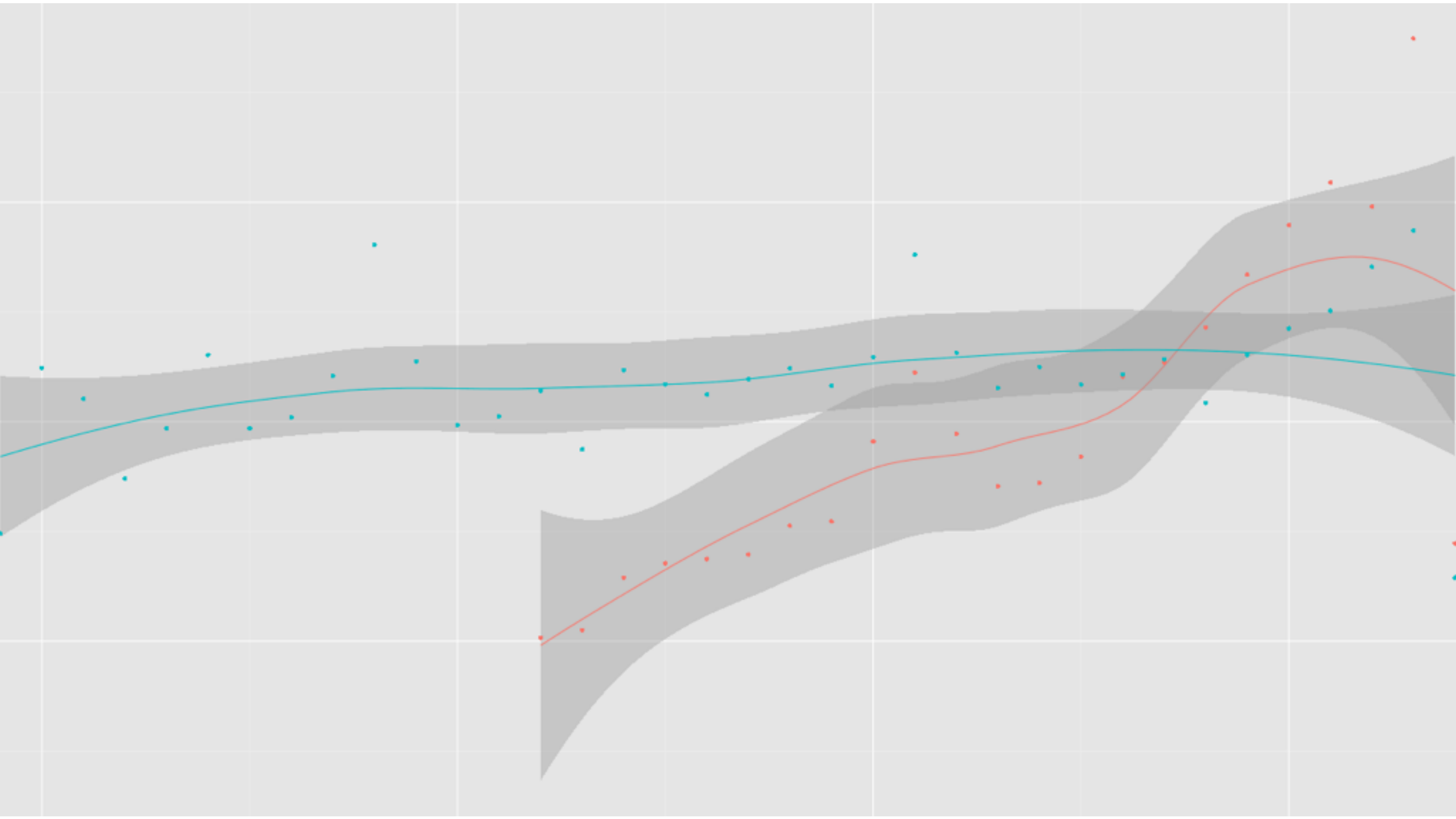




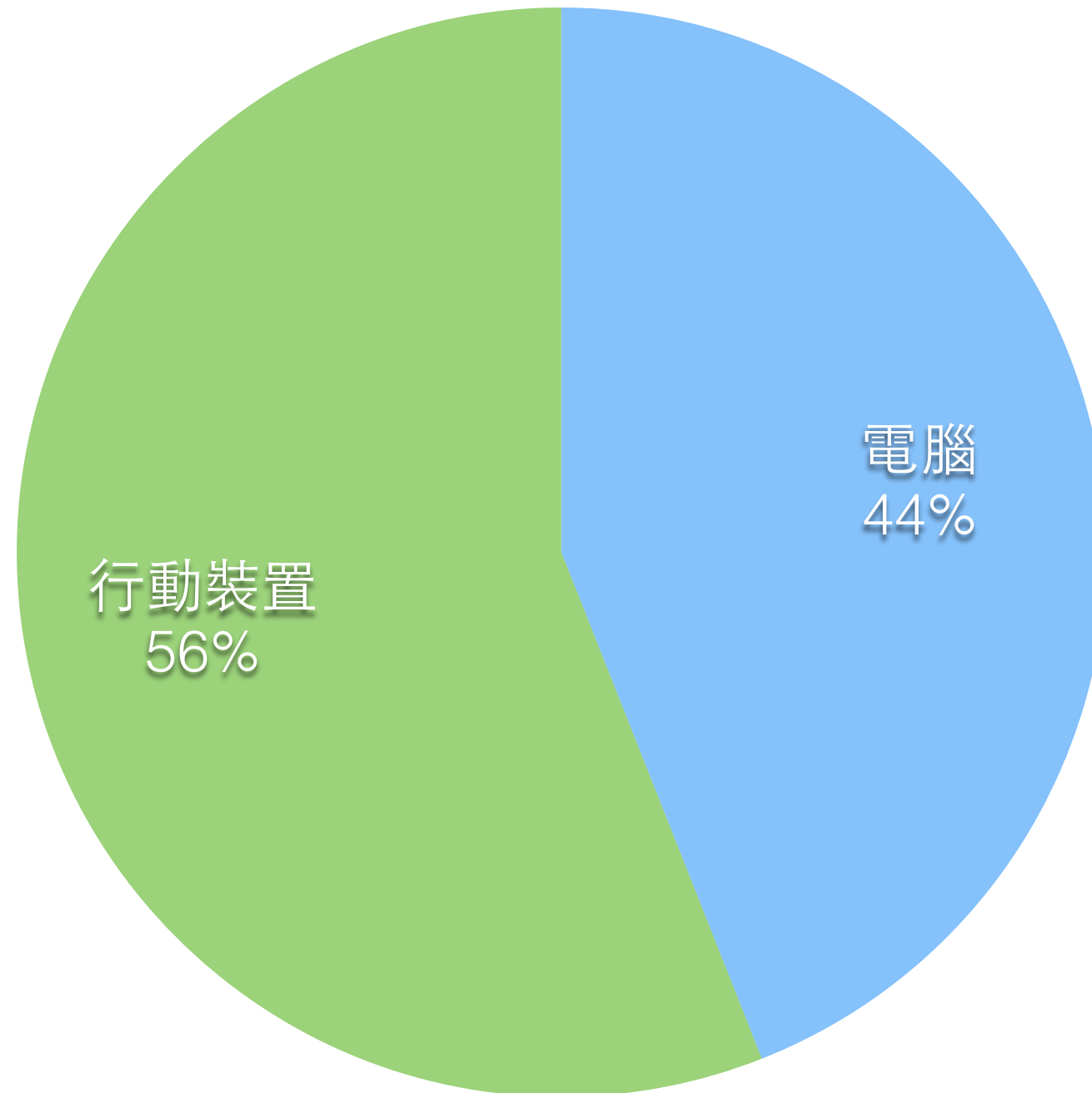








EZTABLE 本身的訂位量  
目前有 56% 來自行動裝置





EZTABLE APP 開發策略

# Android 打頭陣，iOS 撿現成

兩週更新一版



# 疊代 (iteration) 發佈

Not like this....



1



2



3



4

Like this!



1



2



3



4



5

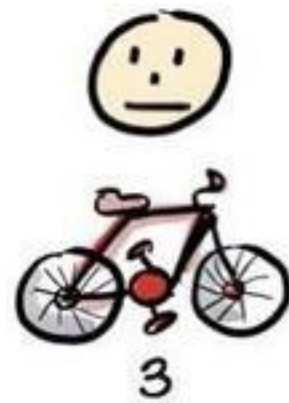


# Android Mockup

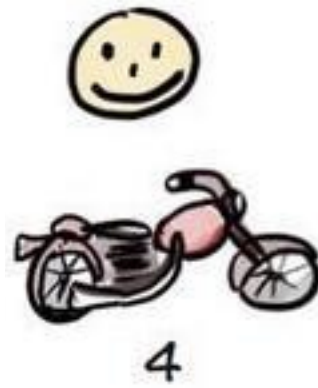


内部測試





**Beta User**



**10% → 50% → 100% User**



下一版本優化 + iOS

DIFFERENCES BETWEEN iOS AND  
ANDROID USERS: #4543

99 CENTS? NO-BRAINER!



99 CENTS? EFF THAT.



EXTRALIFE - MYEXTRALIFE.COM

BY SCOTT JOHNSON - ©2013 ALL RIGHTS RESERVED

做 APP 以來的心得  
iOS 和 Android 要各自深入去做



做 APP 以來的心得  
專心做好一件事，並做到極致

行銷：我要可以讓活動曝光的版位

餐廳：我的餐廳要能多多曝光才重要

財務：多賣一點餐券多賺點錢吧！

客服：使用者說他想要用 ATM 付款



認清自己的核心價值

簡單訂位







**認清產品定位**



當紅清單

Avicii, Ariana Grande, Nick Jonas



最新發行

Max Vangeli & Adrian Mezsl, The Doobie Brothers, Rodney Atkins



發掘

給你的推薦

風格與心情



情調



派對



流行



健身



專注



搖滾



弛放



俱樂部



晚餐



舒眠



嘻哈



R&B



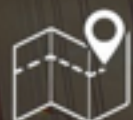
鄉村



Folk & Americana



金屬



旅遊



時代經典



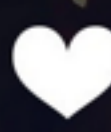
節奏



爵士和藍調



拉丁



浪漫



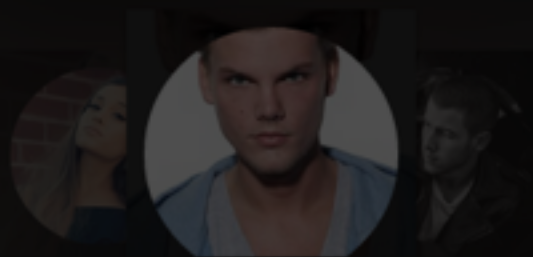
流行文化



古典音樂

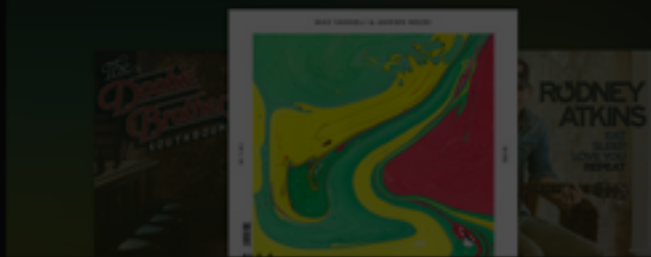


兒歌



當紅清單

Avicii, Ariana Grande, Nick Jonas



最新發行

Max Vangeli & Adrian Mezzalana, The Doobie Brothers, Rodney Atkins



發掘

給你的推薦

風格與心情

## 線上音樂

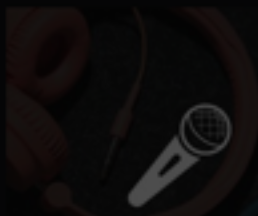
## 電影院 / 餐廳



情調



派對



流行



健身



專注



搖滾

隨時隨地，隨點即播

要專程前往

不喜歡，隨時換一首歌

不喜歡，仍舊要看完 / 吃完

音樂資料庫龐大

院線電影 / 合作餐廳數量有限

一小時內，歌可以聽很多首

看電影 / 吃飯較花時間，且要專心



鄉村



Folk & Americana



金屬



旅遊



時代經典



節奏



爵士和藍調



拉丁



浪漫



流行文化



古典音樂



兒歌

Film 07 EP 77A 78E 07C Film 07 EP 77A 78E 07C

# 租片的時候，如何決定要看哪部電影

預告片

食尚玩家

電影評論

食記

奧斯卡最佳劇情獎

台北牛肉麵節

電影卡司

米其林廚師

07 A

07B

Film 07 EP

07D

07 A

07B

Film 07 EP

07D

# 預告片

<https://www.youtube.com/watch?v=2KrCrtpnI3Y>

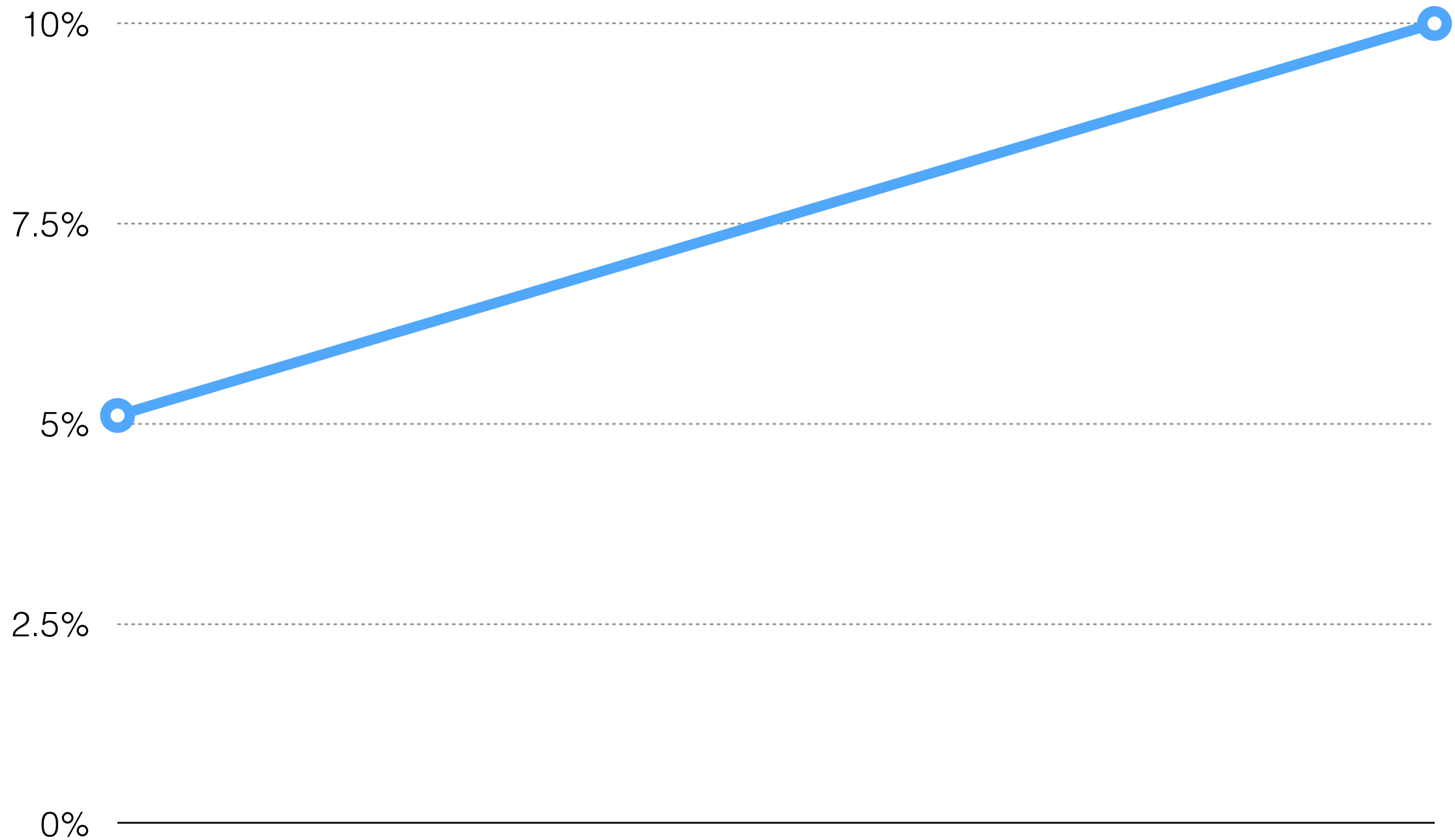


# 預告片

<https://www.youtube.com/watch?v=2KrCrtpnl3Y>



**5.1% → 10%**



# 做 APP 以來的心得

## 溝通管道要順暢



HTC Butterfly (dlxub1)

哞徐 於 **2014/6/10** 的下午**1:47** 發表  
爛死了!!!一直說無法登入是怎樣?

做 APP 以來的心得  
測試，測試，測試，測試



甲 這不直覺

乙 這不直覺

丙 這不直覺

眾 嗯～蠻直覺的

甲 這不直覺  
乙 這不直覺  
丙 這不直覺

# 確定問題，並嘗試修正





1

Henrik Kniberg



2



3



4



5



UX

就是一種 FU

一種爽感

有時候是個很玄的東西

**But,**

工程師通常都是很實事求是，講究數據的

Round52!

什

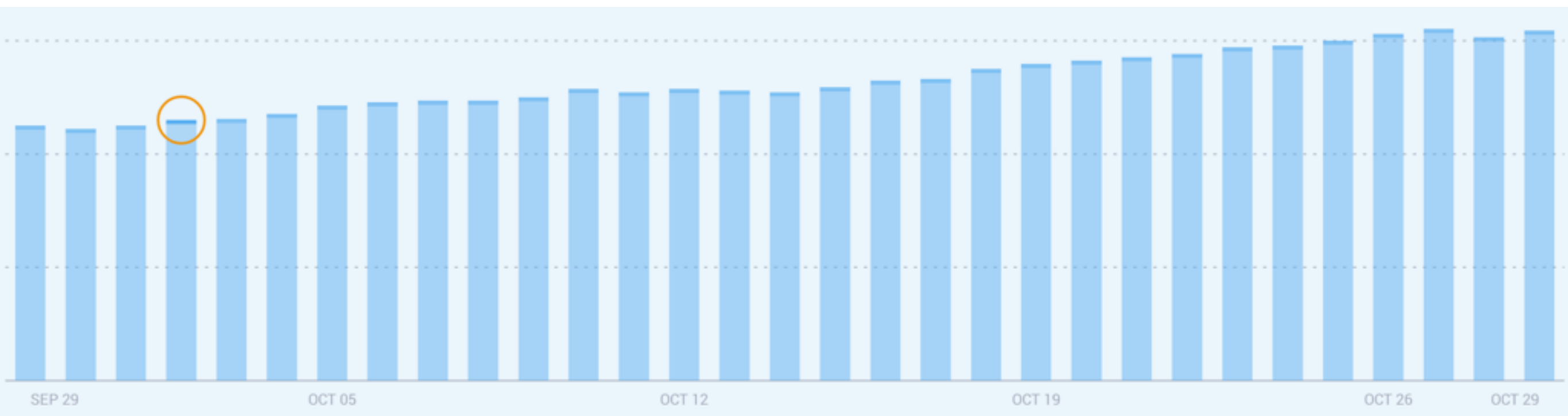
這不科學啊啊啊啊啊啊!!!

※雙眼已死

貧乏神幫

# 數據的好處

讓團隊裡每一個人都知道  
這樣修改以後，使用者變更嗨了







Viktor Lin 2014年10月24日



**really nice** 很棒的APP，省了不少時間，搜尋功能很齊全，繼續加油。



黃靖雯 2014年10月26日




很好用 非常方便使用也簡單 餐卷部分也不錯！



王貴玲 2014年3月21日



超級方便！偵測附近餐廳的功能加上有餐券折扣！超讚～



這一切

是希望帶給大家  
更好的用餐體驗


從開始找餐廳訂位，到用餐結束



**「EZTABLE」 「Uber」 「Whos Call」**

都在嘗試解決人們生活中的**不方便**





上帝關上了一扇門，會再開一扇窗  
解決了舊的問題，會再產生新的問題

**測試，測試，測試，測試**



# 確定問題，並嘗試修正



行銷 我要可以讓活動曝光的版位

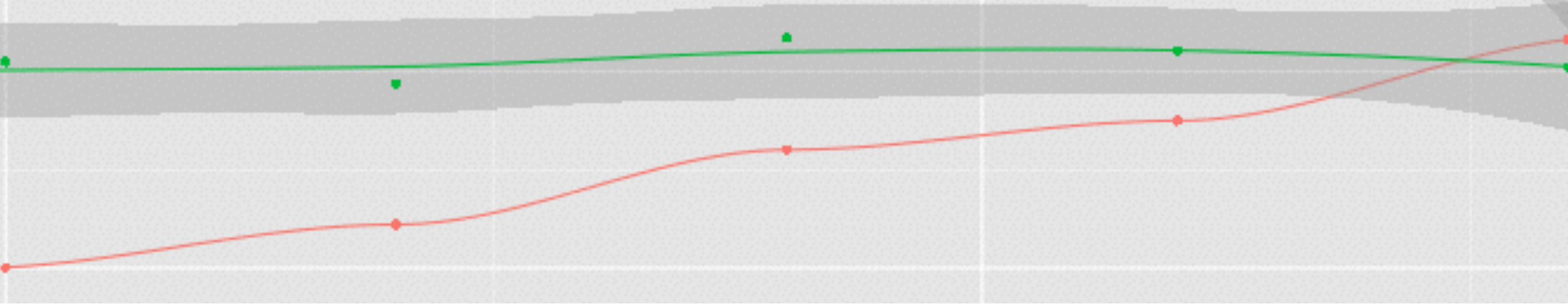
餐廳 我的餐廳要能多多曝光才重要

財務 多賣一點餐券多賺點錢吧！

客服 使用者說他想要用 ATM 付款

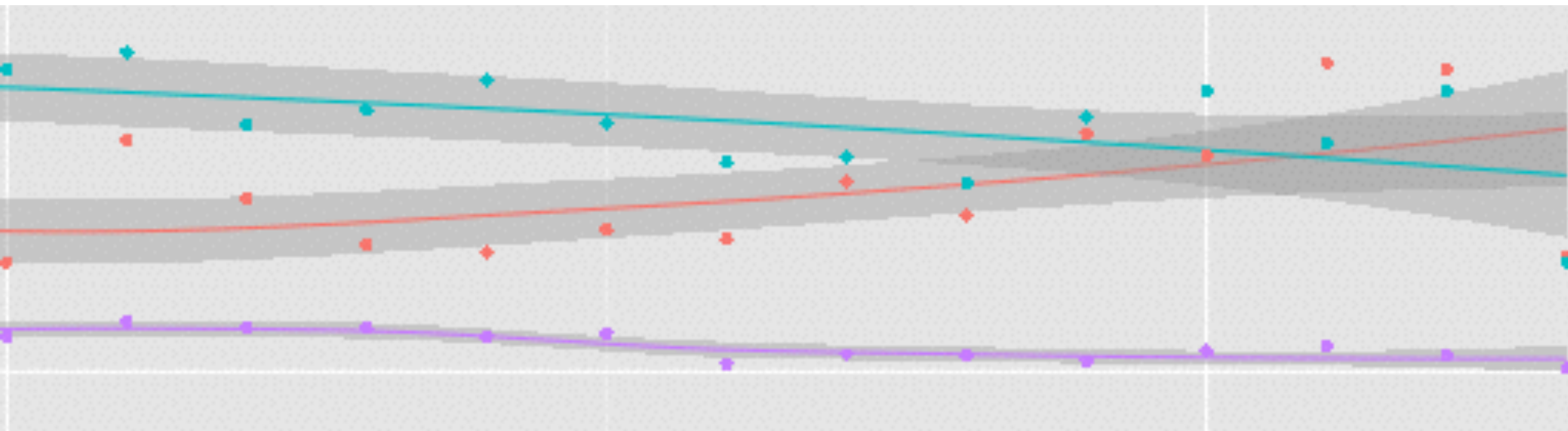
# 認清自己的核心價值 & 產品定位

**UX > 業績**



# UX 好，業績就會跟著更好

不要做那些，自己當消費者時也不喜歡遇到的事情





專心做好一件事，並把它做到極致，極致的好體驗

簡單的東西，也可以很不簡單

**「簡單訂位，快樂聚餐，輕鬆買單」**

如果大家用 EZTABLE 時都有這種感覺，那我們就成功了

**「If we aren't so fucking excited,  
we're not launching」**

**FOURSQUARE**

謝謝大家