



簡單訂位，快樂聚餐，輕鬆買單

跨界超越研討會

何封 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

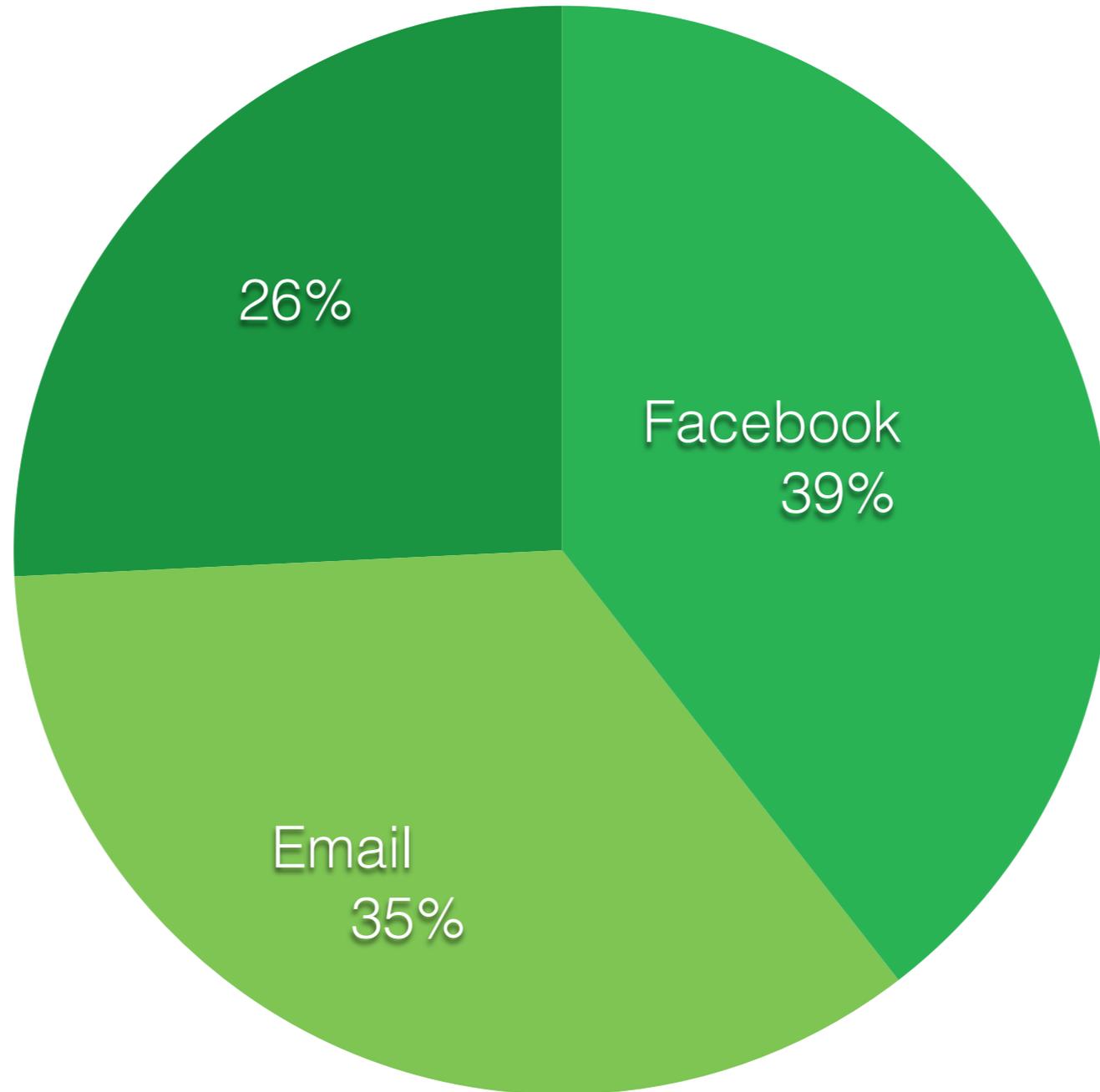
亂訂位 解決方法

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

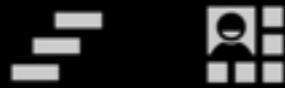
餐廳訂位時間是 下午 7:00

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

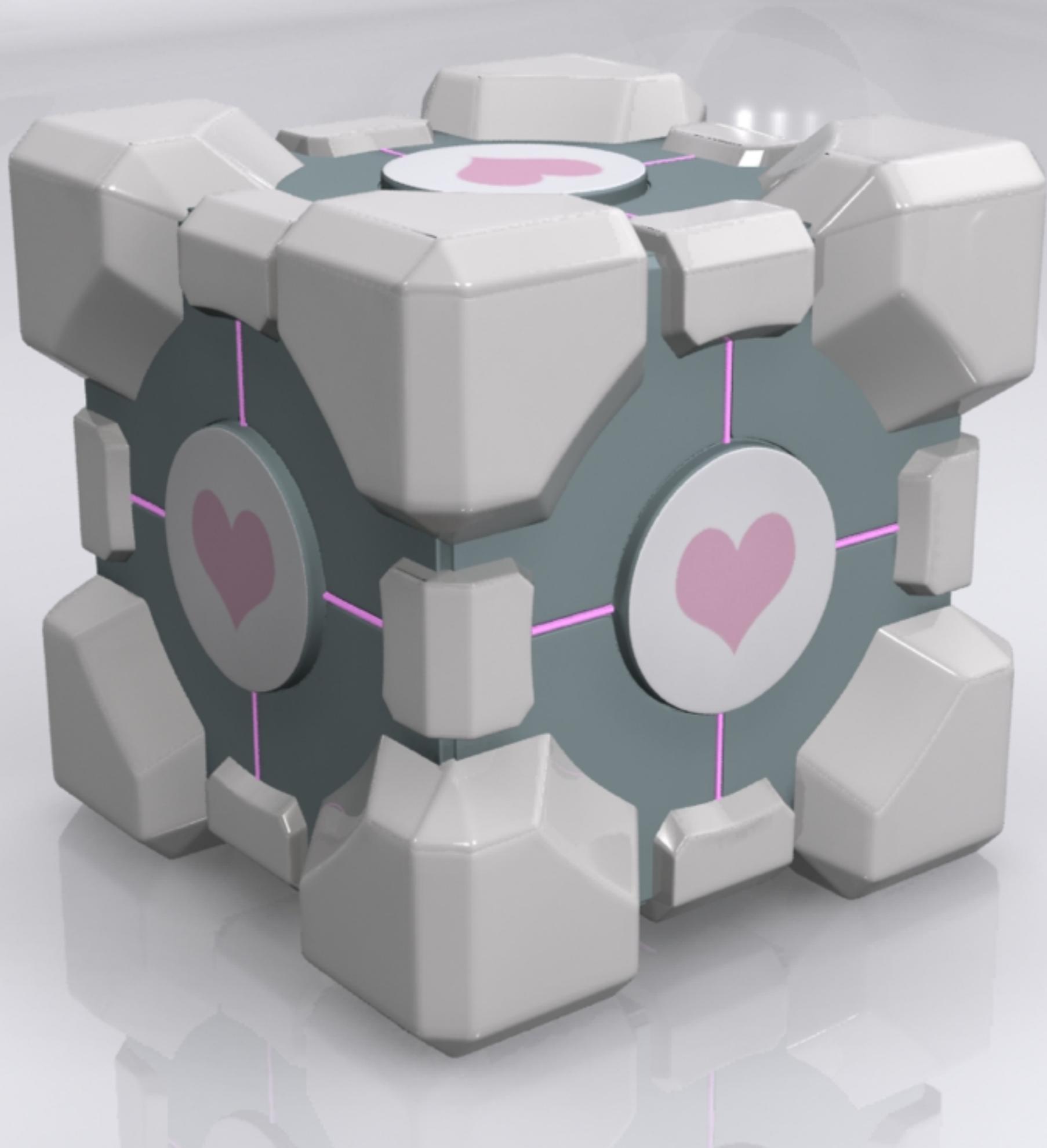
2

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

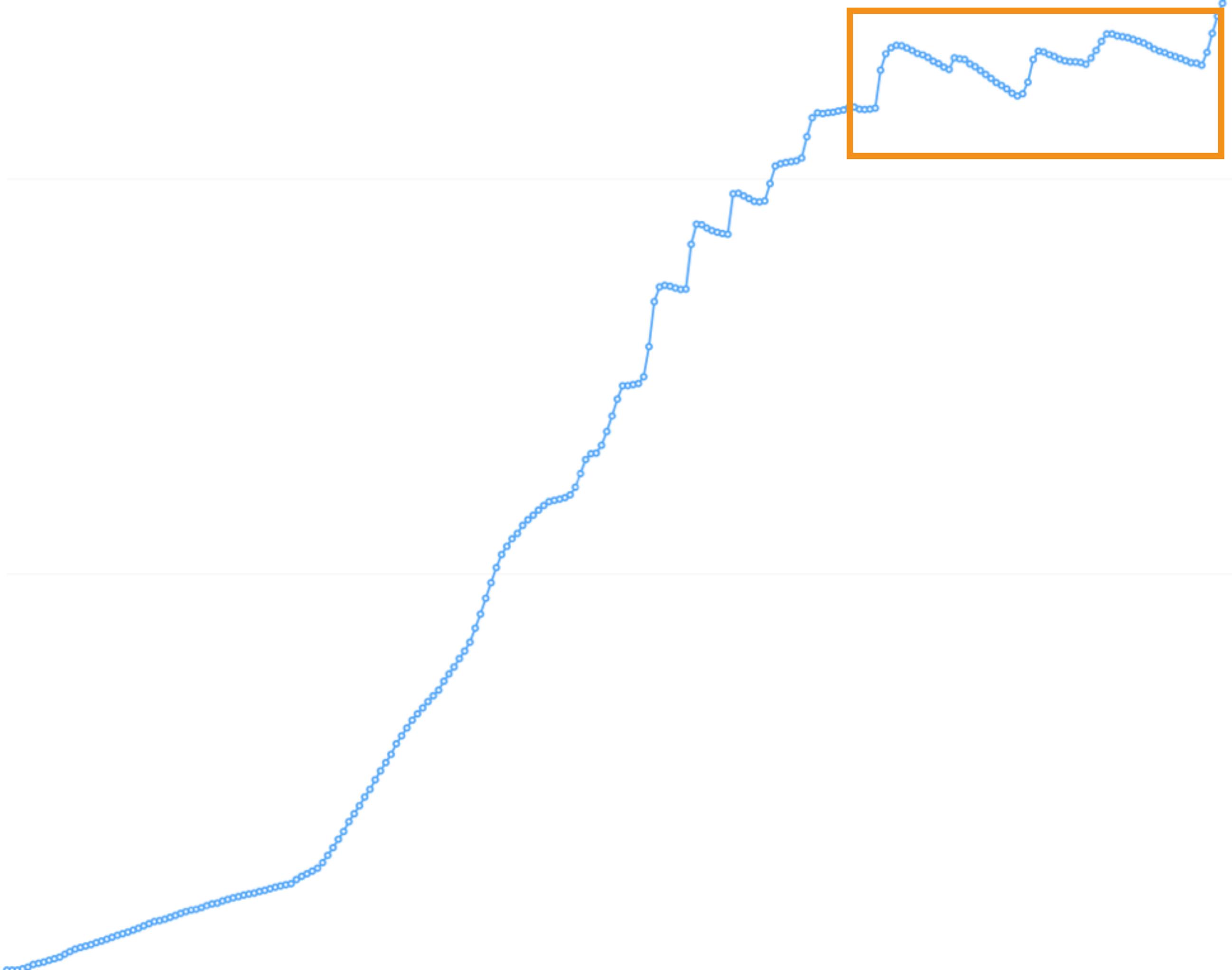
體驗好 = 賣得更好

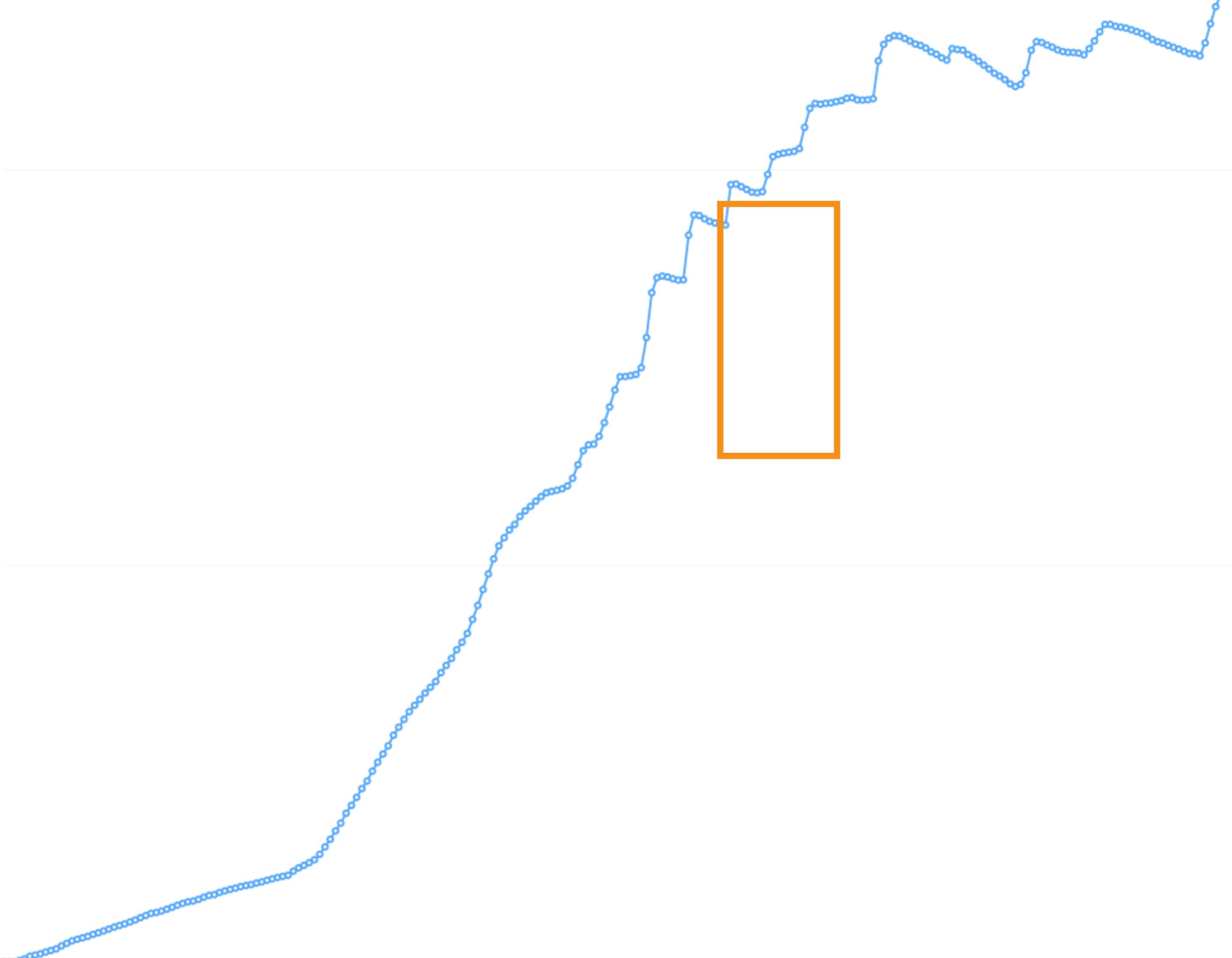
為什麼五星級飯店要合作網路訂位

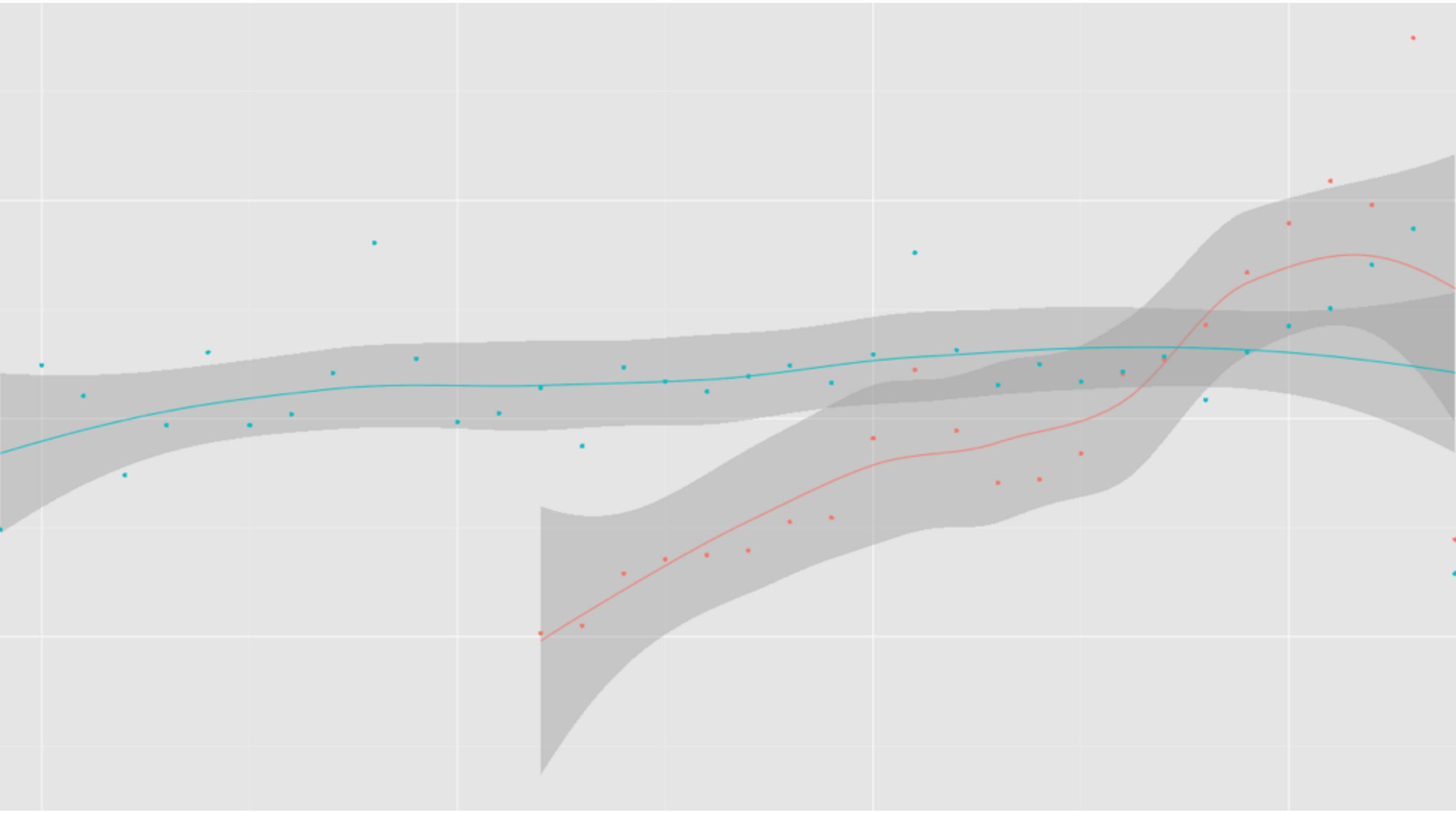
因為體驗好 → 客人滿意度好 → 形象、營業額好



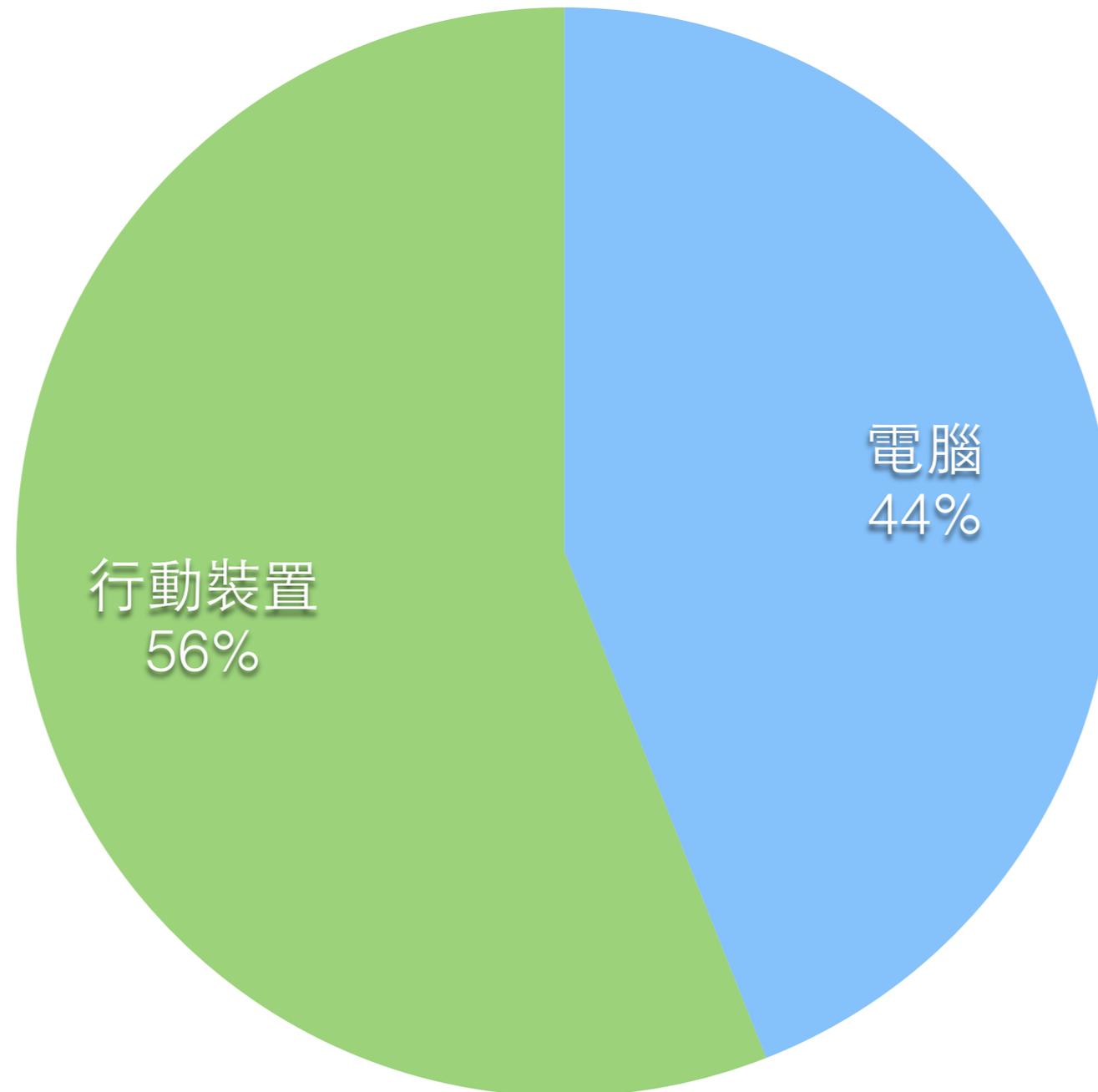








EZTABLE 本身的訂位量
目前有 56% 來自行動裝置



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



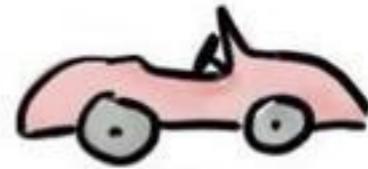
2



3



4



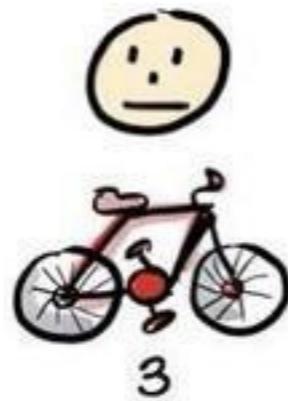
5



Android Mockup



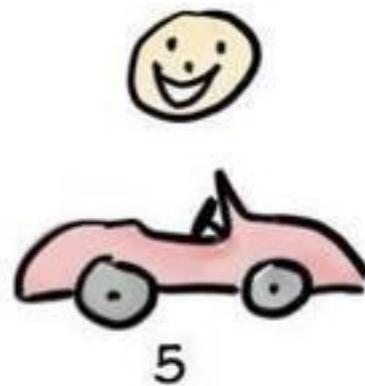
内部測試



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

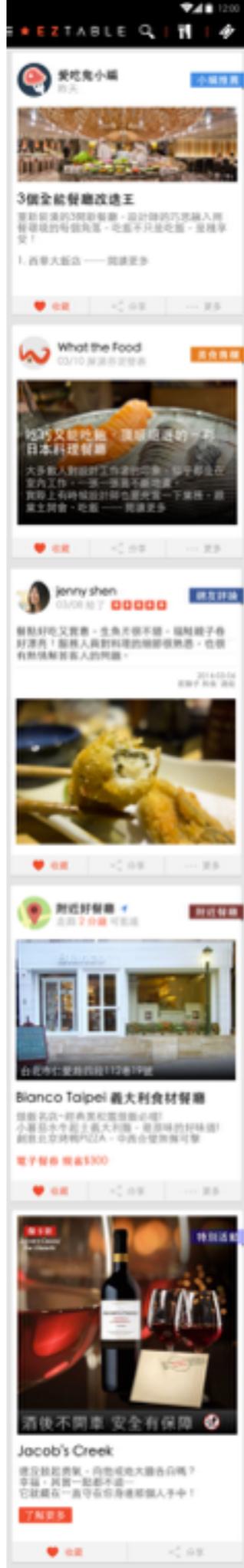
財務：多賣一點餐券多賺點錢吧！

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



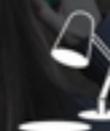
派對



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



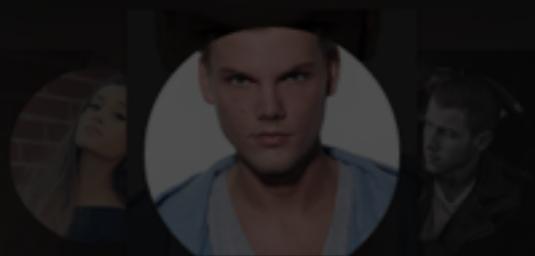
流行文化



古典音樂



兒歌



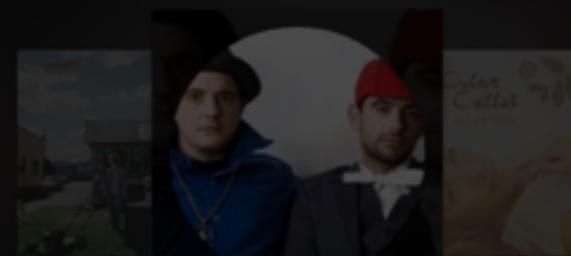
當紅清單

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

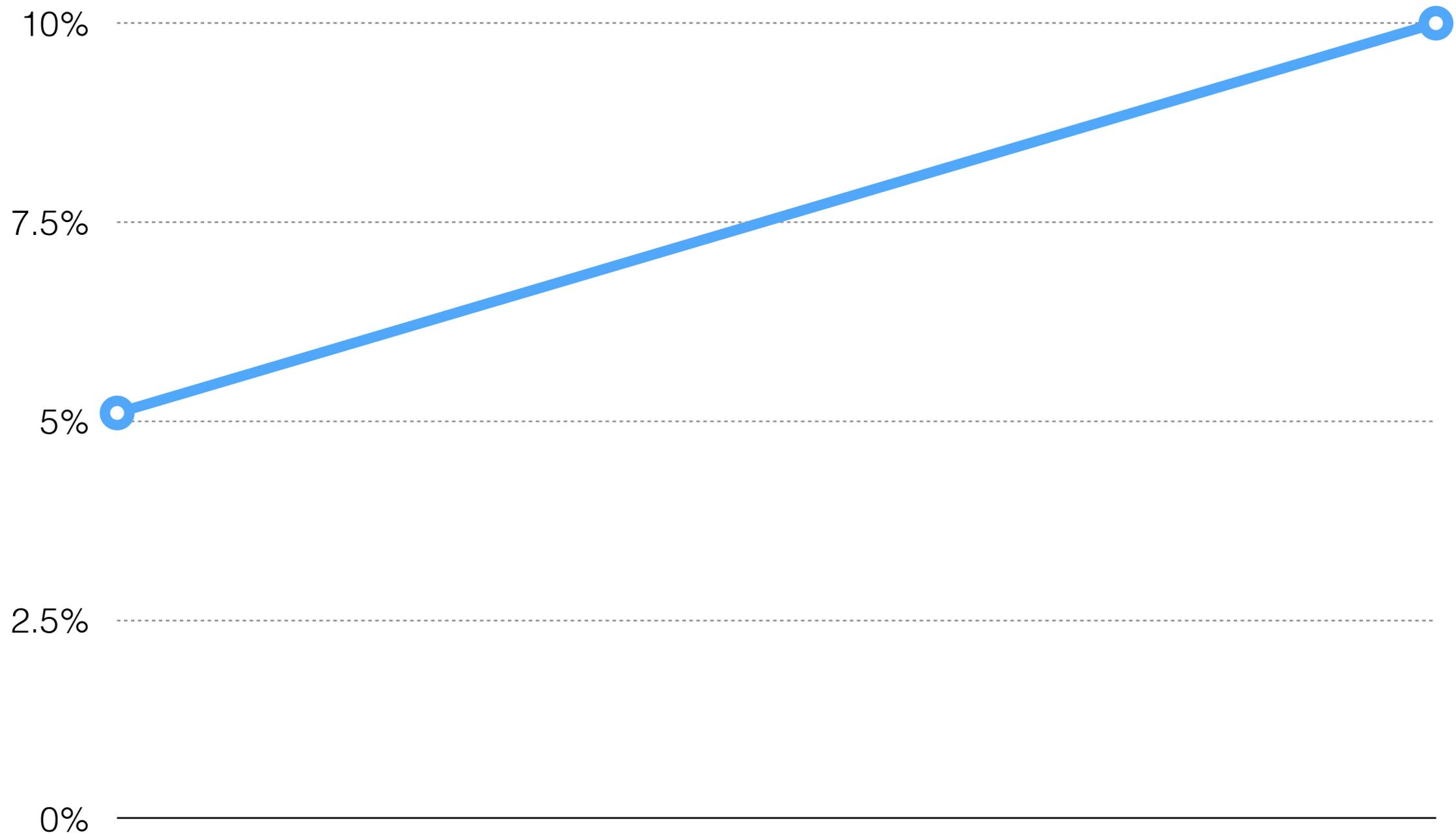
<https://www.youtube.com/watch?v=2KrCrtpnI3Y>

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



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

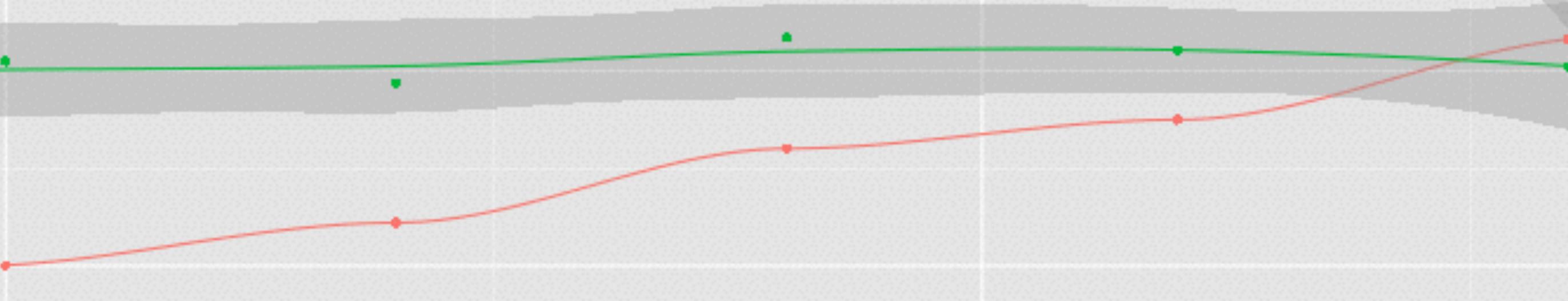
餐廳 我的餐廳要能多多曝光才重要

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

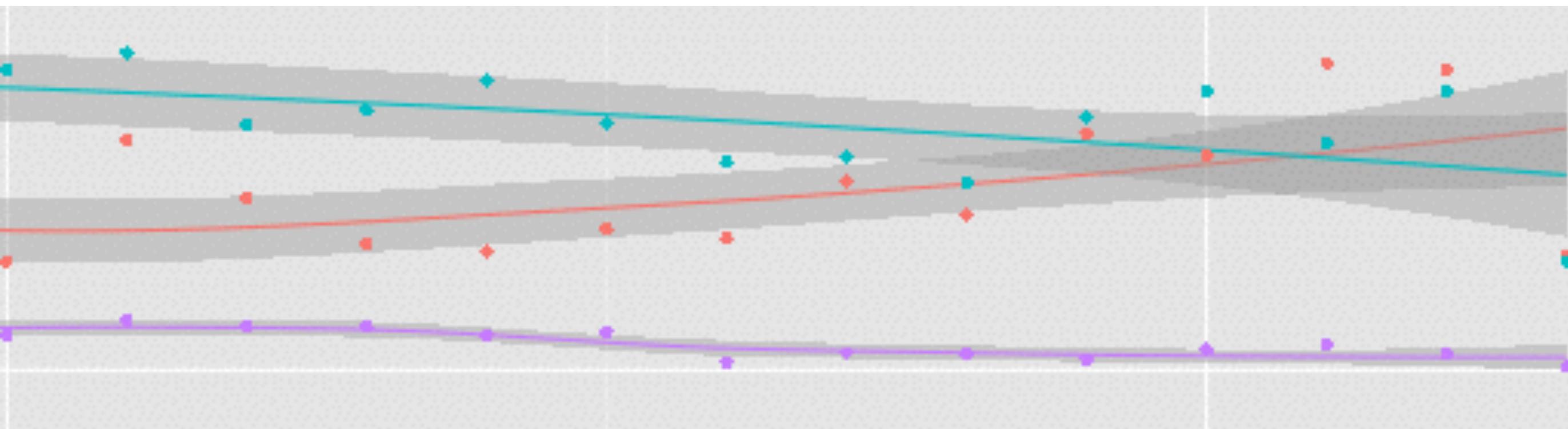
**認清自己的核心價值
& 產品定位**

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