

**Queue·it**

**2022年度智慧臺北創新獎**

**台北通流量高峰保護**

**- 置入Queue-it虛擬排隊系統複審報告**

# 目錄

- 1) 提案背景
- 2) 團隊簡介
- 3) 實證紀錄
- 4) 執行成果
- 5) 驗證方式
- 6) 建議與結論

# 1) 提案背景

- 2021至2022年期間, 因為不同民生計劃推出, 大流量同時湧入台北通APP引致系統當機以及連線異常問題
- 本次計劃目的是希望透過置入虛擬排隊系統以加強台北通系統的穩定性及提升市民使用台北通時的數位體驗、降低系統維修成本、降低民怨, 同時提升政府施政形象



2021 Sept 22

風傳媒

台北通APP當機挨批 柯文哲：我一定回去翻天覆地，查問題在哪

北市22日也推出「台北熊好券」登記志願，台北通APP中午起也出現當機情形，連柯文哲下午要備詢、要掃描QR Code進入北市議會，都因APP故障而等待。

22 Sept 2021



2021 Nov 17

Yahoo奇摩新聞

台北通大當機！系統異常「熊好券全消失」 北市急處理

昨（17）日晚間台北通APP大當機，正值晚餐時段，有民眾準備使用抽到的熊好券消費，卻顯示系統發生異常錯誤，票券直接歸零，台北市議員許家蓓也接獲...

17 Nov 2021



2021 Nov 29

自由時報

本月第4次！台北通再度當機 民眾怒轟「要刪除」

台北市長柯文哲大力推動的「台北通」App再傳當機，有民眾今天下午約4點使用台北通時，卻屢出現登入失敗畫面，系統顯示網路連線異常，請稍後再試字樣。

29 Nov 2021



2021 Dec 20

三立新聞

熊好券又當機！不只網路卡卡登入失敗 民怨：登記按鈕消失

根據《Ettoday新聞雲》報導，一名周姓民眾痛批，台北通上路以來當機多次，這次APP又出包，讓他很失望，並質疑柯文哲連APP都弄不好，「還想學愛沙尼亞...

20 Dec 2021



2022 Jan 3

ETtoday

熊好券抽到一半「台北通又當機」 柯文哲下秒拿手機檢查：要加強

針對台北通當機一事，柯文哲於記者會中回應，大家對數位依賴越來越厲害，資安是很大的問題，恐怕資通訊基礎建設還要投入更多金錢；既然要走數位轉型，那...

3 Jan 2022



## 2) 團隊簡介

系統生產商:

Queue-it ApS (Queue-it)

<https://queue-it.com/>

200+ 億位

訪問者體驗過我們的虛擬排隊系統

1000+ 位

來自世界各地的客戶

172 個國家

的用戶從世界各地進入我們的虛擬排隊系統

10+ 年經驗

業界首創的虛擬排隊系統品牌

Q.it

3 個據點

哥本哈根、明尼蘇達、雪梨

台灣在地合作方:

馬來西亞商思想科技有限公司

台灣分公司 (思想科技)

<https://hkmci.com/zh-hant/>

成立於 2003 年，思想科技 Master Concept 致力於提供科技服務與雲端顧問諮詢，為世界級的領導品牌改善客戶體驗。擁有超過 120 位夥伴在數位轉型過程中為亞太地區上千間的企業客戶服務，我們團隊為橫跨各產業的客戶提供專業雲端策略、技術導入與整合支援、專業培訓以及平台升級。





### 3) 實證紀錄 - 情境描述

**Queue-it**透過「虛擬排隊系統」幫助台北通**APP**和網站可以**24**小時在不論有多高瞬間流量的狀態下都可以無後顧之憂的流暢運行、全天候應對流量高峰（例如嗡嗡包和熊好券發放等流量高峰），避免系統遲緩和當機的情況。



# 3) 實證紀錄

## Native App



## Web Application



## 導入場域與範圍

本次計劃已針對以下範疇作測試

- 台北通APP與網站和Queue-it 之系統對接
- Queue-it 已提供手機程式軟件開發套件(Mobile Native SDK) 和網站整合相關資源以供開發人員作對接使用
- Queue-it 已提供雲平台Go-Platform 帳號以設置管理台北通虛擬排隊系統
- Queue-it 已提供系統對接及設置之技術支援

# 3) 實證紀錄

- 施作流程
- 系統串接狀況歷程

2022/10/18

第一次活動上線  
- 熊好券2.0 開放登記

2022/10/25

第二次活動上線  
- 熊好券結果出爐

2022/11/18

第三次活動上線  
- 熊好券加碼抽



## 4) 實證過程及 驗證方式

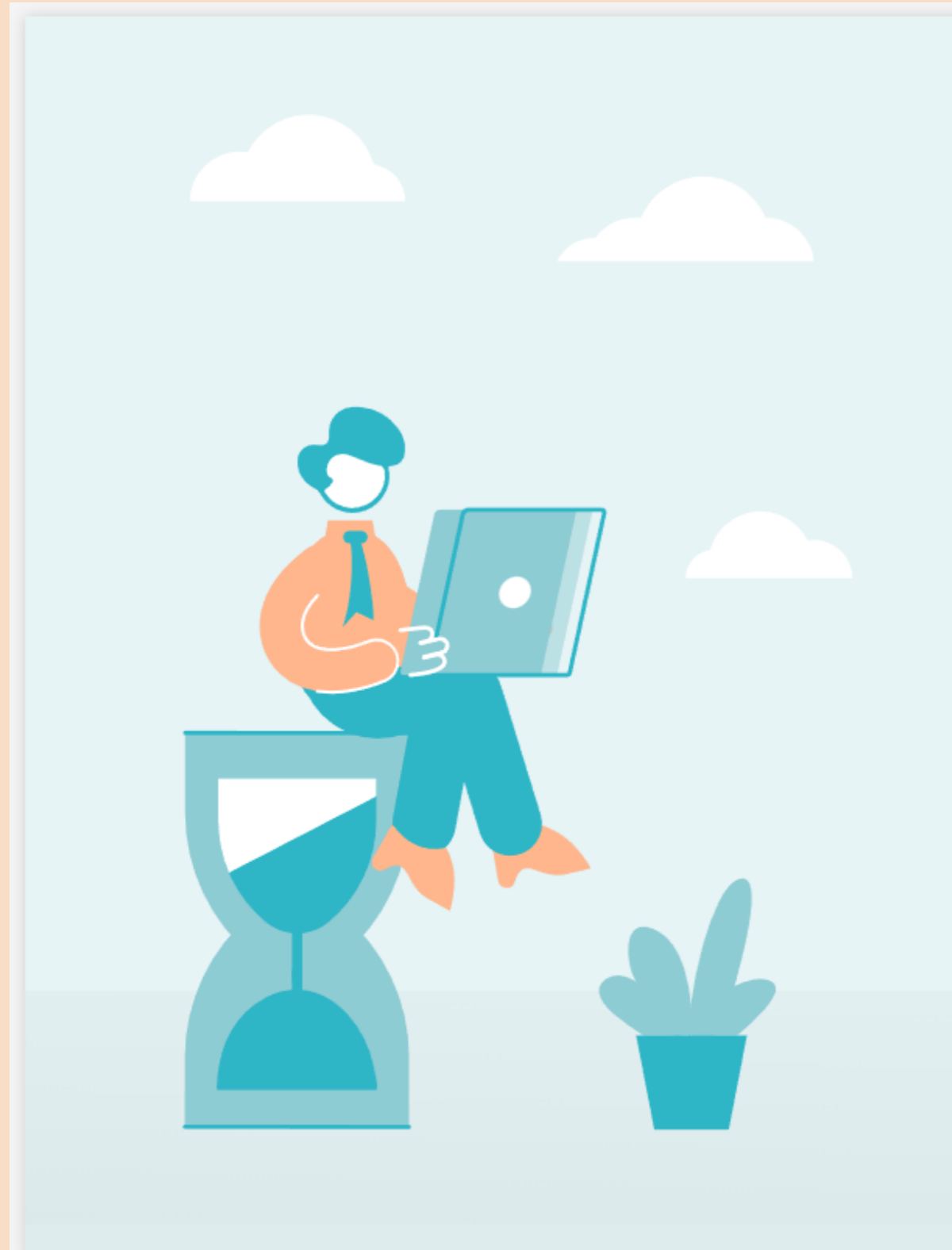
在PoC階段以技術層面測試為基礎，在驗證階段不僅已配合支援不同台北通高瞬間流量活動，且實證Queue-it的系統是可以24小時在背景隨時保護台北通系統的。

Queue-it Go Platform 中可查閱任意單次活動的流量數據以驗證提案成效，包含：

- 進入網站/App總流量人次
- 排隊總人次
- 預估等待時間
- 24小時背景保護流量人次
- 經過排隊頁面進入目標網站/App人次
- 每分鐘導入目標網站/APP人次



# 台北通排隊頁面設計





TAIPEI PASS  
台北通

即將進入  
目前人數過多，請稍候

這是什麼?

預計等候時間

4分



更新時間: 上午4:33:30 GMT

最新消息: 上午4:33 GMT

這是一條測試消息

貼心叮嚀

- 即使離開排隊頁面，仍會幫您保留位置
- 目前保留五分鐘讓您緩衝進入

隊列ID: [d8447e7d-a591-46bb-8eb7-edcbb00e5437](#)

QUEUE·IT



TAIPEI PASS  
台北通



即將進入  
目前人數過多，請稍候

這是什麼?

預計等候時間

4分



更新時間: 上午4:33:30 GMT

最新消息: 上午4:33 GMT

這是一條測試消息

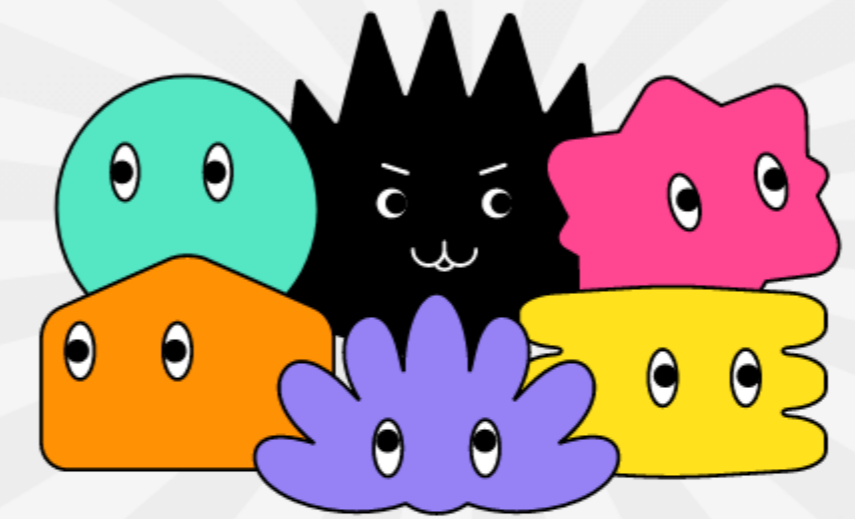
貼心叮嚀

- 即使離開排隊頁面，仍會幫您保留位置
- 目前保留五分鐘讓您緩衝進入

隊列ID: [d8447e7d-a591-46bb-8eb7-edcbb00e5437](#)

QUEUE·IT

# 台北通排隊頁面設計



## 熊好券 2.0



TAIPEI PASS  
台北通

目前人數過多，請稍候

[這是什麼?](#)

預計等候時間

4分



更新時間：上午6:56:29 GMT

最新消息：上午6:56 GMT

這是一條測試消息

貼心叮嚀

- 即使離開排隊頁面，仍會幫您保留位置
- 目前保留五分鐘讓您緩衝進入 我的佈局測試

隊列ID: fb6fd15e-1203-4977-ba46-04d7e6d28cf6

Queue·it

## 5) 建議及結論

透過本次提案, 可以達到以下效益

- 提供台北市民穩定的數位市政服務，輔助台北市智慧城市的願景，加速數位轉型、提升市政形象
- 提供與政府形象一致的良好數位體驗，包含台北通品牌設計構想，同時提供每位市民透明公開的排隊資訊，及時與市民溝通、降低民眾焦慮感
- 提供每位市民公平且無縫的數位體驗，市民可以透過任何數位設備與政府接觸，提升民眾對政府信任和拉近與市民的距離

## 5) 建議及結論

- 熊好券2.0兩波登記、發放等過程導入Queue-it提升使用者體驗
- 媒體負面新聞大幅減少
- 民眾首次接觸虛擬排隊的概念的反應也良好

<https://doit.gov.taipei> › News\_Content · [Translate this page](#) ⋮

### 熊好券2.0中獎出爐！台北通APP首度導入排隊機制穩定系統

25日下午開始，大批民眾進入台北通APP查詢是否派券，部分民眾反應過程顯示人數過多請稍後、目前排隊無效等，此為資訊局預防大量民眾湧入時，以資源規劃的容量進行管控 ...

民視新聞網

### 熊好券抽籤出爐台北通App卡卡 北市府資訊局導入排隊機制

台北熊好券2.0今日抽獎，台北市長柯文哲上午抽出亂數種子「08、03、08、05、03」，民眾今日下午2時可打開台北通App查看是否中獎。

25 Oct 2022



<https://news.pchome.com.tw> › taipei · [Translate this page](#) ⋮

### 熊好券2.0中獎出爐！台北通APP首度導入排隊機制穩定系統

25 Oct 2022 — 臺北市政府規劃的熊好券2.0活動，感謝全台將近168萬人響應，10月25日上午抽出幸運 ... 同時湧入查詢熊好券2.0抽獎結果影響系統，台北通首次導入排隊機制。

<https://tw.nextapple.com> › life · [Translate this page](#) ⋮

### 熊好券開放領券！網哀嚎App顯示「排隊中」 北市府：不會消失 ...

25 Oct 2022 — 【記者張曜麟 / 台北報導】熊好券2.0今天上午抽出69.6萬份，不過下午2時開始領券時，台北通App卻出現人多請排隊的塞車頁面，對此台北市資訊局則回應， ...

<https://www.bnext.com.tw> › article · [Translate this page](#) ⋮

### 快開台北通！熊好券再加碼，登記過就多送一張 - 數位時代

16 Dec 2022 — 北市府指出，因熊好券深受民眾喜愛且登記踴躍，本次活動將首度啟動虛擬等候室的排隊機制，在同時登記人數較多時，台北通將自動開啟排隊機制，請登記 ...



謝謝!

聯絡方式:

Queue-it

易嘉祺 Karen Yick | Senior Account Executive

[kayi@queue-it.com](mailto:kayi@queue-it.com)

思想科技 Master Concept

蔡淑樺 Grace Tsai | Sales Director

02-77097530

[grace.tsai@hkmci.com](mailto:grace.tsai@hkmci.com)

