

Product: ครีมกันแดดที่ทาแล้วปรับผิวสว่างทันที

● Happy journey ● Unhappy journey

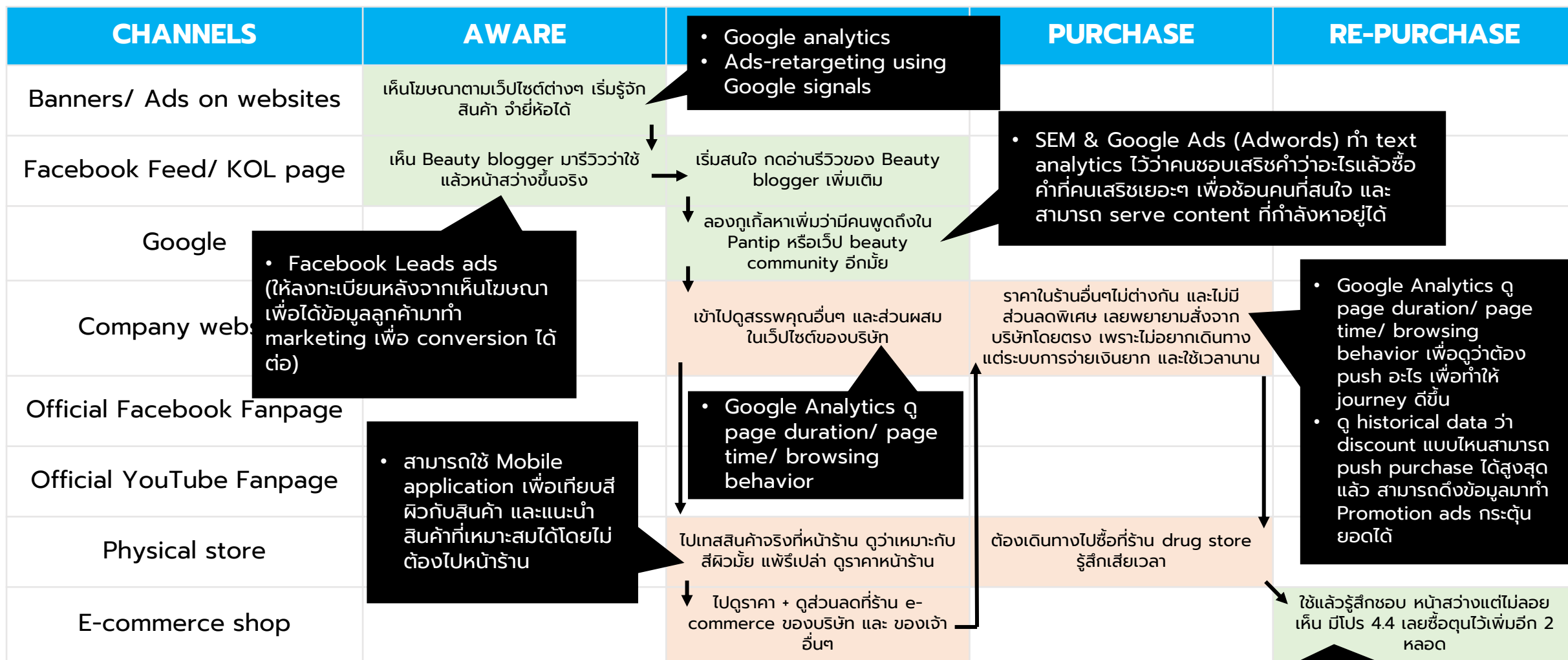
CHANNELS	AWARE	INTEREST	PURCHASE	RE-PURCHASE
Banners/ Ads on websites	เห็นโฆษณาตามเว็บไซต์ต่างๆ เริ่มรู้จักสินค้า จำยี่ห้อได้			
Facebook Feed/ KOL page	เห็น Beauty blogger มารีวิวว่าใช้แล้วหน้าสว่างขึ้นจริง	เริ่มสนใจ กดอ่านรีวิวของ Beauty blogger เพิ่มเติม		
Google		ลองกูเกิ้ลหาเพิ่มว่ามีคนพูดถึงใน Pantip หรือเว็บ beauty community อีกมั้ย		
Company website		เข้าไปดูสรรพคุณอื่นๆ และส่วนผสมในเว็บไซต์ของบริษัท	ราคาในร้านอื่นๆไม่ต่างกัน และไม่มีส่วนลดพิเศษ เลยพยายามสั่งจากบริษัทโดยตรง เพราะไม่อยากเดินทาง แต่ระบบการจ่ายเงินยาก และใช้เวลานาน	
Official Facebook Fanpage				
Official YouTube Fanpage				
Physical store		ไปทดสอบสินค้าจริงที่หน้าร้าน ดูว่าเหมาะกับสีผิวมั้ย แพริเปล้า ดูราคาหน้าร้าน	ต้องเดินทางไปซื้อที่ร้าน drug store รู้สึกเสียเวลา	
E-commerce shop		ไปดูราคา + ดูส่วนลดที่ร้าน e-commerce ของบริษัท และ ของเจ้าอื่นๆ		ใช้แล้วรู้สึกชอบ หน้าสว่างแต่ไม่ลอยเห็น มีโปร 4.4 เลยซื้อดูไว้เพิ่มอีก 2 หลอด

Product: ครีมกันแดดที่ทาแล้วปรับผิวสว่างทันที

Data Analytics to improve journey

Happy journey

Unhappy journey



ดู payment system และ membership ทำ product cycle analysis เพื่อดูว่าลูกค้าส่วนมากจะใช้หมดภายในระยะเวลาเท่าไร ทำ customer segment analysis เพื่อดูว่า แต่ละกลุ่มถูกกระตุ้นด้วยช่องทางไหน + โปแบบไหน แล้วทำ EDM หรือ retarget ads ให้ลูกค้าที่ใกล้ due cycle เพื่อสร้างการ repurchase