	Nhận biết	Cân nhắc	Mua/Đăng ký	Sử dụng	Trung thành
	Where people first discover your product/service	When people compare options and weigh their choices	The moment someone decides to buy/commit	How people learn to use your product	When people recommend you to others
User Actions	Xem quảng cáo Đọc review Tìm kiếm ứng dụng trên App Store/Google Play	Xem hướng dẫn sử dụng So sánh với ứng dụng đối thủ Đọc đánh giá	Tải ứng dụng Đăng ký tài khoản Xác thực OTP Chọn gói cước	Nạp tiền Kiểm tra dung lượng Xem khuyến mãi	Thanh toán định kỳ Mua lại Giới thiệu bạn bè
Touchpoints	Quảng cáo Facebook/Google/website/ cửa hàng ứng dụng	Đánh giá trên App Store/Google Play, Youtube, Website chính thức.	Ứng dụng SMS OTP Tổng đài CSKH	Ứng dụng Push Notification Chatbot	Ứng dụng Email Marketing Chương trình khách hàng thân thiết
Emotions					
Pain Points	mô tả ứng dụng không hấp dẫn Nội dung quảng cáo thiếu rõ ràng	Nhiều đánh giá tiêu cực về lỗi giao diện và hiệu năng	Form đăng ký dài OTP gửi chậm Quy trình thanh toán phức tạp	Tab khuyến mãi khó tìm Giao diện chưa thân thiện	Thiếu chương trình khách hàng thân thiết
Solutions	Tối ưu nội dung quảng cáo Thiết kế video demo ngắn 30s	Cải thiện trải nghiệm người dùng (UX)	Rút gọn form đăng ký Tối ưu tốc độ OTP Đơn giản hóa luồng thanh toán	Thiết kế tab "Ưu đãi" riêng Cải thiện giao diện điều hướng Tối ưu thông báo đẩy	Triển khai chương trình tích điểm Cá nhân hóa ưu đãi dựa trên lịch sử sử dụng