









































CUSTOMER JOURNEY






















Customer Journey : Case ช้อรรองเท้า Brand FILA

Channels	Aware	Interest	Purchase	Re-purchase
Google		 Search Google เพื่อหาแบบที่สนใจ/ ราคา ของ รองเท้า Brand FILA และอ่านรีวิวใน Pantip อ่าน 3-4 เพจรีวิว เพื่อประกอบการตัดสินใจ ทำให้สนใจที่จะซื้อ		
Website		 คลิกเข้าไปดู website Super Sport หารองเท้าที่สนใจอยากซื้อ แล้วกดใส่ตะกร้าไว้ (Add to cart) ยังไม่คลิกจ่ายเงิน เพราะไม่มั่นใจเรื่อง Size รองเท้า (กลัวว่าสั่งมาแล้วใส่ไม่ได้)	 กดเลือก size & สั่งซื้อ และเข้าสู่ขั้นตอนจ่ายเงิน มีหลายขั้นตอน ต้องกรอกข้อมูลสมัครสมาชิกใหม่ (เพื่อรับ code คุ้มครองส่วนลด) รอ e-mail ส่งมา Confirm แล้วนำ code มาใส่ที่ช่อง promotion แล้วจ่ายเงินผ่านบัตรเครดิต	 เข้าไปดูที่ website ไม่รู้จะซื้อสินค้าอะไร เพราะเพิ่งซื้อไป และสินค้าส่วนใหญ่ ราคาที่โชว์เป็นราคาสดแล้ว เกือบถึง 2,000 บาท ทำให้หากจะซื้อให้ถึง 2,000 บาท ต้องซื้อ 2 คู่พร้อมกัน ทำให้ราคารวมทะลุไปเกือบ 4,000 บาท
Facebook	 เห็นเพื่อนถ่ายรูปไปเที่ยวลง Facebook แล้วใส่รองเท้าสวยดี เลยอยากรู้ว่ารองเท้า Brand FILA คุณภาพดีหรือไม่ ราคาประมาณเท่าไร	 มีโฆษณารองเท้า FILA จาก Super Sport เด้งโชว์ที่หน้า Facebook ทุกวัน พร้อมโปรโมชั่นส่วนลด 50% (เฉพาะซื้อ Online เท่านั้น) และลูกค้าใหม่ลดเพิ่ม 300 บาท ทำให้อดใจไม่ไหวสนใจที่จะซื้อ		
E-mail	 มี e-mail เด้งเตือนทุกวัน ว่ามีสินค้าอยู่ในตะกร้า และตอนนี้มีคนสนใจที่คน ชื้อที่คน สินค้าใกล้หมดแล้ว เร่งให้ตัดสินใจสั่งซื้อเร็วขึ้น	 คลิก Confirm ยืนยันสมาชิกใหม่ผ่าน e-mail ต้องรอ e-mail เข้านานมาก กว่าจะได้ code คุ้มครองส่วนลดลูกค้าใหม่มา	 ได้รับ Code คุ้มครองส่วนลดในการซื้อครั้งต่อไป (เมื่อซื้อสินค้า 2,000 บาทขึ้นไป ลด 300) ภายใน 1 เดือน	
Store	 ไปที่ Store เพื่อลองขนาด size รองเท้าจริง			
Call center			 ตอนสั่งซื้อแจ้งว่าจะได้รับสินค้าภายใน 3 วัน แต่ครบ 3 วัน สินค้ายังไม่มาส่ง เลยโทรถาม Call center ได้รับแจ้งว่า สาขาที่จัดส่ง สินค้าขาด รอสินค้าส่งมาจากสาขาต่างจังหวัด ทำให้ได้รับสินค้าจริงในวันที่ 5 แต่ไม่มีการ e-mail หรือโทรแจ้งให้ทราบก่อน	

Fixing Customer Journey with Data Analytics

Channels	Aware	Interest	Purchase	Re-purchase
Google		 Search Google เพื่อหาแบบที่สนใจ/ ราคา ของ รองเท้า Brand FILA และอ่านรีวิวใน Pantip อ่าน 3-4 เพจรีวิว เพื่อประกอบการตัดสินใจ ทำให้สนใจที่จะซื้อ	 <div>Conversion Analysis Performance Analysis</div>	 <div>Campaign Analysis</div>
Website		 คลิกเข้าไปดู website Super Sport หารองเท้าที่สนใจอยากซื้อ แล้วกดใส่ตะกร้าไว้ (Add to cart) ยังไม่คลิกจ่ายเงิน เพราะไม่มั่นใจเรื่อง Size รองเท้า (กลัวว่าสั่งมาแล้วใส่ไม่ได้)	 กดเลือก size & สั่งซื้อ และเข้าสู่ขั้นตอนจ่ายเงิน มีหลายขั้นตอน ต้องกรอกข้อมูลสมัครสมาชิกใหม่ (เพื่อรับ code คุปองส่วนลด) รอ e-mail ส่งมา Confirm แล้วนำ code มาใส่ที่ช่อง promotion แล้วจ่ายเงินผ่านบัตรเครดิต	 เข้าไปดูที่ website ไม่รู้จะซื้อสินค้าอะไร เพราะเพิ่งซื้อไป และสินค้าส่วนใหญ่ ราคาที่โชว์เป็นราคาสดแล้ว เกือบถึง 2,000 บาท ทำให้หาจะซื้อให้ถึง 2,000 บาท ต้องซื้อ 2 คู่พร้อมกัน ทำให้ราคารวมทะลุไปเกือบ 4,000 บาท
Facebook	 เห็นเพื่อนถ่ายรูปไปเที่ยวลง Facebook แล้วใส่รองเท้าสวยดี เลยอยากรู้ว่ารองเท้า Brand FILA คุณภาพดีหรือไม่ ราคาประมาณเท่าไร	 มีโฆษณารองเท้า FILA จาก Super Sport เด้งโชว์ที่หน้า Facebook ทุกวัน พร้อมโปรโมชั่นส่วนลด 50% (เฉพาะซื้อ Online เท่านั้น) และลูกค้าใหม่ลดเพิ่ม 300 บาท ทำให้อดใจไม่ไหวสนใจที่จะซื้อ		 <div>Product Recommendation</div>
E-mail	 <div>Visitor behavior analysis</div>	 มี e-mail เด้งเตือนทุกวัน ว่ามีสินค้าอยู่ในตะกร้า และตอนนี้มีคนสนใจที่คนซื้อที่คน สินค้าใกล้หมดแล้ว เร่งให้ตัดสินใจสั่งซื้อเร็วขึ้น	 คลิก Confirm ยืนยันสมาชิกใหม่ผ่าน e-mail ต้องรอ e-mail เข้านานมาก กว่าจะได้ code คุปองส่วนลดลูกค้าใหม่มา	 ได้รับ Code คุปองส่วนลดในการซื้อครั้งต่อไป (เมื่อซื้อสินค้า 2,000 บาทขึ้นไป ลด 300) ภายใน 1 เดือน
Store		 ไปที่ Store เพื่อลองขนาด size รองเท้าจริง		
Call center		 <div>User event analysis Time to event analysis</div>	 ตอนสั่งซื้อแจ้งว่าจะได้รับสินค้าภายใน 3 วัน แต่ครบ 3 วัน สินค้ายังไม่มาส่ง เลยโทรถาม Call center ได้รับแจ้งว่า สาขาที่จัดส่ง สินค้าขาด รอสินค้าส่งมาจากสาขาต่างจังหวัด ทำให้ได้รับสินค้าจริงใน วันที่ 5 แต่ไม่มีการ e-mail หรือ โทรแจ้งให้ทราบก่อน	 <div>Route Optimization Response Analysis</div>

Collecting Data throughout Customer Journey

Channels	Aware	Interest	Purchase	Re-purchase
Google		 Search Google เพื่อหาแบบที่สนใจ/ ราคา ของ รองเท้า Brand FILA และอ่านรีวิวใน Pantip อ่าน 3-4 เพจรีวิว เพื่อประกอบการตัดสินใจ ทำให้สนใจที่จะซื้อ	 GA 360 GA Payment System Membership	 Product Campaigns
Website		 คลิกเข้าไปดู website Super Sport หารองเท้าที่สนใจอยากซื้อ แล้วกดใส่ตะกร้าไว้ (Add to cart) ยังไม่คลิกจ่ายเงิน เพราะไม่มั่นใจเรื่อง Size รองเท้า (กลัวว่าสั่งมาแล้วใส่ไม่ได้)	 กดเลือก size & สั่งซื้อ และเข้าสู่ขั้นตอนจ่ายเงิน มีหลายขั้นตอน ต้องกรอกข้อมูลสมัครสมาชิกใหม่ (เพื่อรับ code คุ้มครองส่วนลด) รอ e-mail ส่งมา Confirm แล้วนำ code มาใส่ที่ช่อง promotion แล้วจ่ายเงินผ่านบัตรเครดิต	 เข้าไปดูที่ website ไม่รู้จะซื้อสินค้าอะไร เพราะเพิ่งซื้อไป และสินค้าส่วนใหญ่ ราคาที่โชว์เป็นราคาสดแล้ว เกือบถึง 2,000 บาท ทำให้หากจะซื้อให้ถึง 2,000 บาท ต้องซื้อ 2 คู่พร้อมกัน ทำให้ราคารวมทะลุไปเกือบ 4,000 บาท
Facebook	 เห็นเพื่อนถ่ายรูปไปเที่ยวลง Facebook แล้วใส่รองเท้าสวยดี เลยอยากรู้ว่ารองเท้า Brand FILA คุณภาพดีหรือไม่ ราคาประมาณเท่าไร	 มีโฆษณารองเท้า FILA จาก Super Sport เด้งโชว์ที่หน้า Facebook ทุกวัน พร้อมโปรโมชั่น ส่วนลด 50% (เฉพาะซื้อ Online เท่านั้น) และลูกค้าใหม่ลดเพิ่ม 300 บาท ทำให้อึดใจไม่ไหวสนใจที่จะซื้อ		
E-mail	GA 360	 มี e-mail เด้งเตือนทุกวัน ว่ามีสินค้าอยู่ในตะกร้า และตอนนี้มีคนสนใจที่คน ชื้อที่คน สินค้าใกล้หมดแล้ว เร่งให้ตัดสินใจสั่งซื้อเร็วขึ้น	 คลิก Confirm ยืนยันสมาชิกใหม่ผ่าน e-mail ต้องรอ e-mail เข้านานมาก กว่าจะได้ code คุ้มครองส่วนลดลูกค้าใหม่มา	 ได้รับ Code คุ้มครองส่วนลดในการซื้อครั้งต่อไป (เมื่อซื้อสินค้า 2,000 บาทขึ้นไป ลด 300) ภายใน 1 เดือน EDM
Store		 ไปที่ Store เพื่อลองขนาด size รองเท้าจริง		
Call center		Store user events	 ตอนสั่งซื้อแจ้งว่าจะได้รับสินค้าภายใน 3 วัน แต่ครบ 3 วัน สินค้ายังไม่มาส่ง เลยโทรถาม Call center ได้รับแจ้งว่า สาขาที่จัดส่ง สินค้าขาด รอสินค้าส่งมาจากสาขาต่างจังหวัด ทำให้ได้รับสินค้าจริงใน วันที่ 5 แต่ไม่มีการ e-mail หรือ โทรแจ้งให้ทราบก่อน	 Call center & Complain & Customer service & Communication channels