































# CUSTOMER JOURNEY

























# Customer Journey : Case ชีวรองเท้า Brand FILA

| Channels    | Aware  | Interest   | Purchase   | Re-purchase   |
|-------------|--|--|--|---|
| Google      |  | <br>Search Google เพื่อหาแบบที่สนใจ/ ราคา ของรองเท้า Brand FILA และอ่านรีวิวใน Pantip อ่าน 3-4 เพจรีวิว เพื่อประกอบการตัดสินใจ ทำให้สนใจที่จะซื้อ                                     |   |    |
| Website     |  | <br>คลิกเข้าไปดู website Super Sport หารองเท้าที่สนใจอยากซื้อ แล้วกดใส่ตะกร้าไว้ (Add to cart) ยังไม่คลิกจ่ายเงิน เพราะไม่มั่นใจเรื่อง Size รองเท้า (กลัวว่าสั่งมาแล้วใส่ไม่ได้)      | <br>กดเลือก size & สั่งซื้อ และเข้าสู่ขั้นตอนจ่ายเงิน มีหลายขั้นตอน ต้องกรอกข้อมูลสมัครสมาชิกใหม่ (เพื่อรับ code คุปองส่วนลด) รอ e-mail ส่งมา Confirm แล้วนำ code มาใส่ที่ช่อง promotion แล้วจ่ายเงินผ่านบัตรเครดิต                                     | <br>เข้าไปดูที่ website ไม่รู้จะซื้อสินค้าอะไร เพราะเพิ่งซื้อไปและสินค้าส่วนใหญ่ ราคาที่โชว์เป็นราคาขาดแล้ว เกือบถึง 2,000 บาท ทำให้หากจะซื้อให้ถึง 2,000 บาท ต้องซื้อ 2 คู่พร้อมกัน ทำให้ราคารวมทะลุไปเกือบ 4,000 บาท |
| Facebook    | <br>เห็นเพื่อนถ่ายรูปไปเที่ยวลง Facebook แล้วใส่รองเท้าสวยดี เลยอยากรู้ว่ารองเท้า Brand FILA คุณภาพดีหรือไม่ ราคาประมาณเท่าไร | <br>มีโฆษณารองเท้า FILA จาก Super Sport เต็มจอที่หน้า Facebook ทุกวัน พร้อมโปรโมชั่นส่วนลด 50% (เฉพาะซื้อ Online เท่านั้น) และลูกค้าใหม่ลดเพิ่ม 300 บาท ทำให้อดใจไม่ไหว สนใจที่จะซื้อ | <br>คลิก Confirm ยืนยันสมาชิกใหม่ผ่าน e-mail ต้องรอ e-mail เข้ามาช้ากว่าจะได้ code คุปองส่วนลด ลูกค้าใหม่มา   | <br>ได้รับ Code คุปองส่วนลดในการซื้อครั้งต่อไป (เมื่อซื้อสินค้า 2,000 บาทขึ้นไป ลด 300) ภายใน 1 เดือน  |
| E-mail      |  | <br>มี e-mail เต็มเดือนทุกวัน ว่ามีสินค้าอยู่ในตะกร้า และตอนนี้มีคนสนใจที่คน ซื้อที่คน สินค้าใกล้หมดแล้ว เร่งให้ตัดสินใจสั่งซื้อเร็วขึ้น  |  |   |
| Store       |  | <br>ไปที่ Store เพื่อลองขนาด size รองเท้าจริง   |   |   |
| Call center |  |  | <br>ตอนสั่งซื้อแจ้งว่าจะได้รับสินค้าภายใน 3 วัน แต่ครบ 3 วัน สินค้ายังไม่มาส่ง เลยโทรถาม Call center ได้รับแจ้งว่า สาขาที่จัดส่ง สินค้าขาด รอสินค้าส่งมาจากสาขาต่างจังหวัด ทำให้ได้รับสินค้าจริงในวันที่ 5 แต่ไม่มี การ e-mail หรือโทรแจ้งให้ทราบก่อน |   |

# Fixing Customer Journey with Data Analytics

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

# Collecting Data throughout Customer Journey

| Channels    | Aware  | Interest   | Purchase   | Re-purchase   |
|-------------|--|--|--|---|
| Google      | <br>Search Google เพื่อหาแบบที่สนใจ/ ราคา ของรองเท้า Brand FILA และอ่านรีวิวใน Pantip อ่าน 3-4 เพจรีวิว เพื่อประกอบการตัดสินใจ ทำให้สนใจที่จะซื้อ   | <br>Click เข้าไปดู website Super Sport หารองเท้าที่สนใจ อยากซื้อ แล้วกดใส่ตะกร้าไว้ (Add to cart) ยังไม่คลิก จ่ายเงิน เพราะไม่มั่นใจเรื่อง Size รองเท้า (กลัวว่าสั่ง มาแล้วใส่ไม่ได้)     | <br>GA 360<br>GA Payment System Membership  | <br>Product Campaigns  |
| Website     | <br>เห็นเพื่อนถ่ายรูปไปเที่ยวลง Facebook แล้วใส่รองเท้าสวยดี เลยอยากรู้ว่ารองเท้า Brand FILA คุณภาพดีหรือไม่ ราคาประมาณเท่าไร   | <br>มีโฆษณารองเท้า FILA จาก Super Sport เด้งโชว์ที่หน้า Facebook ทุกวัน พร้อมโปรโมชั่นส่วนลด 50% (เฉพาะ ซื้อ Online เท่านั้น) และลูกค้าใหม่ลดเพิ่ม 300 บาท ทำให้หือใจไม่ไหว สนใจที่จะซื้อ | <br>กดเลือก size & สั่งซื้อ และเข้าสู่ขั้นตอนจ่ายเงิน มีหลายขั้นตอน ต้องกรอกข้อมูลสมัครสมาชิกใหม่ (เพื่อรับ code คุปองส่วนลด) รอ e-mail ส่งมา Confirm แล้วนำ code มาใส่ที่ช่อง promotion แล้วจ่ายเงิน ผ่านบัตรเครดิต                                    | <br>เข้าไปดูที่ website ไม่รู้จะซื้อสินค้าอะไร เพราะเพิ่งซื้อไป และสินค้าส่วนใหญ่ ราคาที่โชว์เป็นราคาแล้ว เกือบถึง 2,000 บาท ทำให้หากจะซื้อให้ถึง 2,000 บาท ต้องซื้อ 2 คู่พร้อมกัน ทำให้ราคารวมทะลุไปเกือบ 4,000 บาท |
| Facebook    | <br>มีโฆษณารองเท้า FILA จาก Super Sport เด้งโชว์ที่หน้า Facebook ทุกวัน พร้อมโปรโมชั่นส่วนลด 50% (เฉพาะ ซื้อ Online เท่านั้น) และลูกค้าใหม่ลดเพิ่ม 300 บาท ทำให้หือใจไม่ไหว สนใจที่จะซื้อ | <br>มี e-mail เด้งเตือนทุกวัน ว่ามีสินค้าอยู่ในตะกร้า และตอนนี้มีคนสนใจที่คน ซื้อที่คน สินค้าใกล้หมดแล้ว เร่งให้ตัดสินใจสั่งซื้อเร็วขึ้น  | <br>คลิก Confirm ยืนยันสมาชิกใหม่ผ่าน e-mail ต้องรอ e-mail เข้ามามาก กว่าจะได้ code คุปองส่วนลด ลูกค้าใหม่มา  | <br>ได้รับ Code คุปองส่วนลดในการซื้อครั้งต่อไป (เมื่อซื้อสินค้า 2,000 บาทขึ้นไป ลด 300) ภายใน 1 เดือน  |
| E-mail      | <br>มี e-mail เด้งเตือนทุกวัน ว่ามีสินค้าอยู่ในตะกร้า และตอนนี้มีคนสนใจที่คน ซื้อที่คน สินค้าใกล้หมดแล้ว เร่งให้ตัดสินใจสั่งซื้อเร็วขึ้น  | <br>มี e-mail เด้งเตือนทุกวัน ว่ามีสินค้าอยู่ในตะกร้า และตอนนี้มีคนสนใจที่คน ซื้อที่คน สินค้าใกล้หมดแล้ว เร่งให้ตัดสินใจสั่งซื้อเร็วขึ้น  | <br>คลิก Confirm ยืนยันสมาชิกใหม่ผ่าน e-mail ต้องรอ e-mail เข้ามามาก กว่าจะได้ code คุปองส่วนลด ลูกค้าใหม่มา  | <br>ได้รับ Code คุปองส่วนลดในการซื้อครั้งต่อไป (เมื่อซื้อสินค้า 2,000 บาทขึ้นไป ลด 300) ภายใน 1 เดือน  |
| Store       | <br>ไปที่ Store เพื่อลองขนาด size รองเท้าจริง   | <br>ไปที่ Store เพื่อลองขนาด size รองเท้าจริง   | <br>Store user events   | <br>EDM  |
| Call center |  |  | <br>ตอนสั่งซื้อแจ้งว่าจะได้รับสินค้าภายใน 3 วัน แต่ครบ 3 วัน สินค้ายังไม่มาส่ง เลยโทรถาม Call center ได้รับแจ้งว่า สาขาที่จัดส่ง สินค้าขาด รอสินค้าส่งมาจากสาขาต่างจังหวัด ทำให้ได้รับสินค้าจริงใน วันที่ 5 แต่ไม่มีการ e-mail หรือโทรแจ้งให้ทราบก่อน | <br>Call center & Complain & Customer service & Communication channels   |