



Challenge 3

Customer Journey Mapping (CJM)

&

Eisenhower Metrics

By: Ainur Rohman





Daftar Isi



0
1

**Customer Journey
Mapping**



0
3

**Pengantar
Customer Journey
Mapping**



0
2

EisenHower Matrix

Customer Journey Mapping



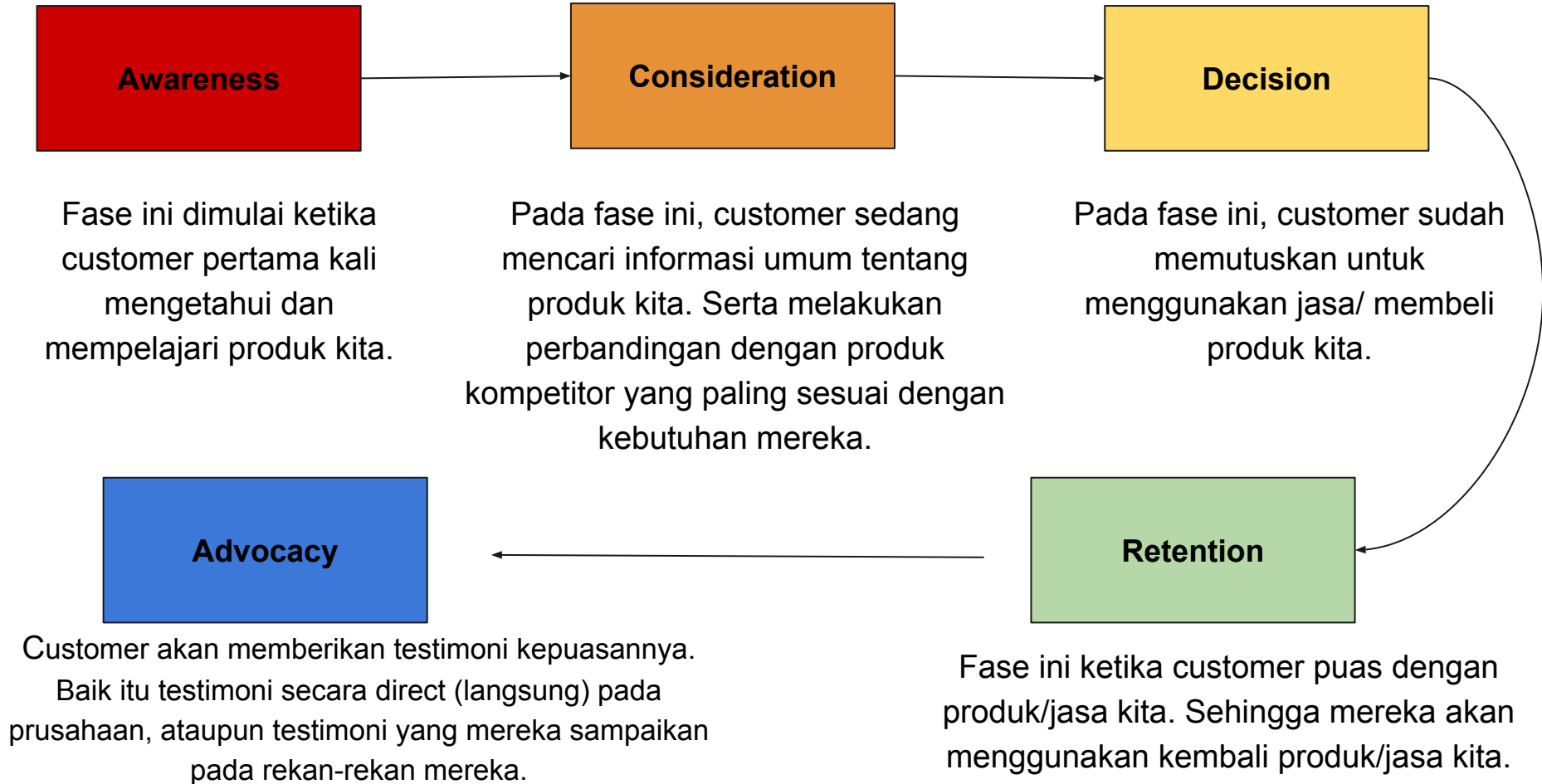
Customer Journey Map merupakan teknik mapping yang digunakan untuk memetakan customer experience dalam berinteraksi dengan produk. Didalamnya meliputi analisis pain pointsnya dan ekspektasi terhadap produk yang kita rancang.

Berdasarkan riset yang dilakukan oleh Salesforce, **84% dari customer** merasa bahwa **customer experience dan interaksi dengan perusahaan sama pentingnya dengan produk itu sendiri.**

Secara terperinci dijabarkan menjadi 4 hal:

1. **Personalisasi**
Karena dikembangkan dari user persona, CJM menjadi penting sebagai bagian dari melihat user secara lebih personal
2. **Benchmark**
Sebagai acuan dalam membandingkan ekspektasi dari customer dengan apa yang sebenarnya mereka dapatkan
3. **Sebagai Optimalisasi tim internal**
Memetakan pain point dan internal process diperlukan untuk memberikan kinerja secara maksimal kepada customer
4. Memaksimalkan proses onboarding customer
Customer Journey Map dapat membantu kita menentukan bagaimana cara memperkenalkan produk kepada customer

Tahapan Interaksi Customer (Stages)





Customer Journey Mapping