



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

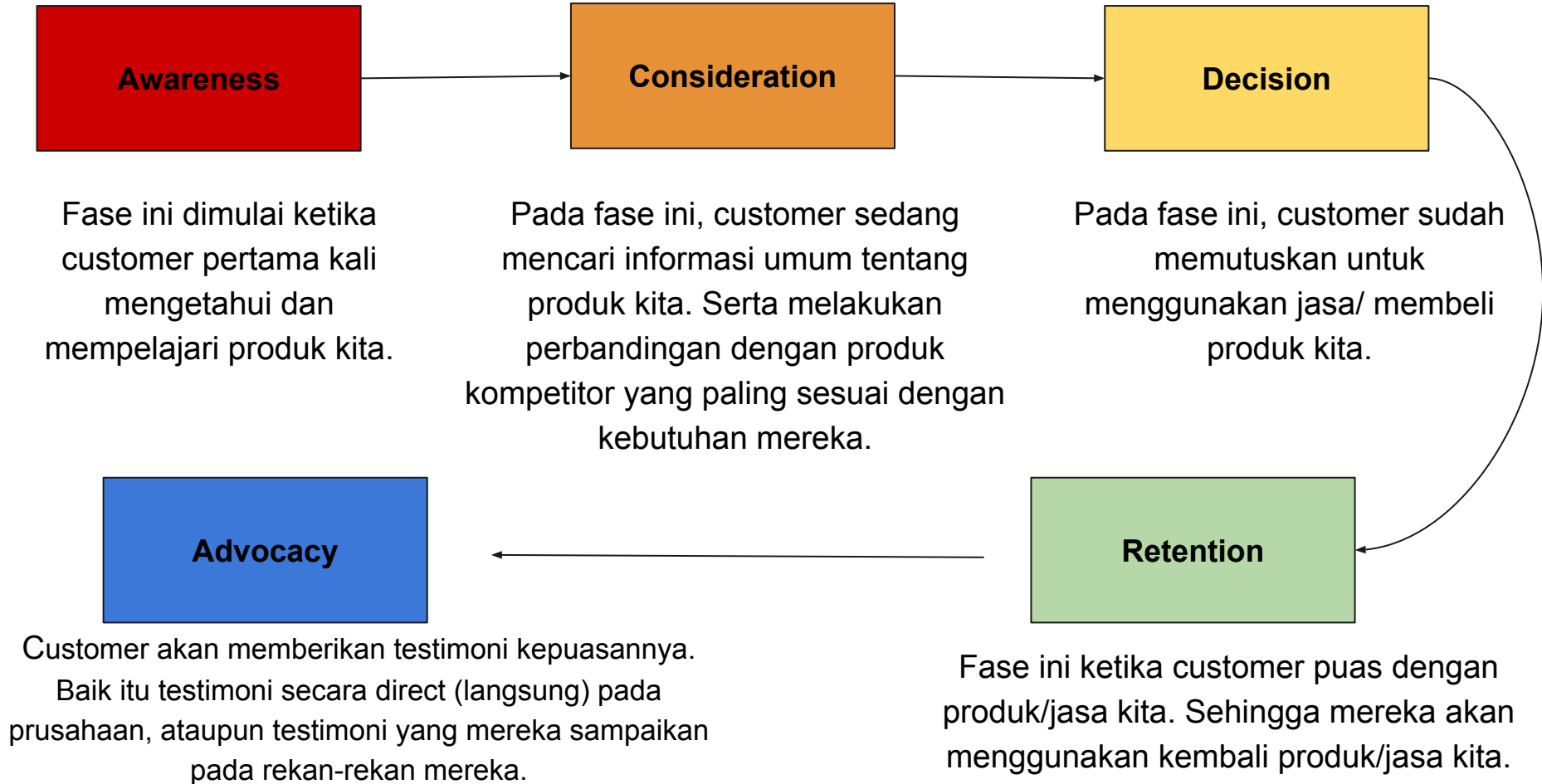
3. **Sebagai Optimalisasi tim internal**

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

PERSONA	Stage	BROWSE PRODUCT	ADD TO CART	CHECKOUT & PAYMENT	CONFIRMATION
	Customer Goals	- Melihat platform yang nyediain topik UI/UX - Mendapatkan informasi harga, kualitas yang ditawarkan, benefit dan fasilitasnya apa aja	- Mengambil salah satu course UI/UX yang cocok/sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.	- Sukses membayar course yang diambil	- Mendapatkan kemudahan dalam melakukan konfirmasi pembayaran
	Touch Points	- Product (course) Catalogue	- Course details	- Halaman checkout order - Aplikasi m-banking	- Halaman profile
	Channels	- Instagram - Website - Mobile Apps	- Mobile Apps	- Mobile Apps	- Mobile Apps - WhatsApp
<p>Nama: Mas Tekno Usia: 22 Tahun Pekerjaan: Mahasiswa Personality: INFJ</p> <p>Motivation - Mencari tempat kursus online yang lebih santai (video based) di bidang UI/UX dengan harga terjangkau dengan benefit yang bagus - Adanya kemudahan dalam konfirmasi pembayaran</p> <p>Media Sosial - Twitter - Instagram - YouTube - TikTok</p> <p>Aplikasi yang pernah dipakai (dicicipi) - Stark Academy - Skillupdate - Sekolah Digital</p> <p>Skenario Mas Tekno ingin mengakses aplikasi yang menawarkan pembelajaran online tentang UI/UX yang menyenangkan dengan berbasis video (video based). Dia selama ini mengalami kesulitan karena tidak ada aplikasi yang menawarkan berbasis video. Mas Tekno ingin mengambil course yang terjangkau dari segi harga dan memiliki benefit yang bagus. Dalam prosesnya dari browse product, add to cart, checkout, sampai konfirmasi ingin flow interactionnya yang mudah, terutama bagian konfirmasi agar ada form konfirmasi di website/app, supaya lebih cepat responnya. Soalnya kalau konfirmasi via WhatsApp seringkali adminnya slow response, bisa jadi karena membludaknya jumlah orderan.</p>	Process	- Mas Tekno mencari kursus UI/UX sesuai yang ia mau di website & download appsnya - Mas Tekno melihat promo-promo yang ditawarkan - Mas Tekno tanya ke adminnya gambaran topik yang akan dipelajari sambil baca-baca testimoni di aplikasi dari orang yang udah pernah ikut coursenya - Mas Tekno membandingkan harga course satu dengan yang lainnya dari segi harga sama benefit lainnya kaya topik apa yang didapat, fasilitasnya selama kursus apa saja, peralatan yang dibutuhkan rumit atau tidak -	- Mas Tekno memasukkan course ke dalam wishlist/cart	- Mas Tekno membayar sesuai prosedur di app - Mas Tekno melakukan checkout order - Mas Tekno memilih metode pembayaran (m-banking) - Mas Tekno melakukan pembayaran	- Mas Tekno melihat informasi di halaman profil pada bagian order kalau pesannya sudah berhasil di order
	Feelings	- Excited - Confused	- Happy	- Confused	- Confused
	Customer Painpoints	- Masih mencari harga course yang terjangkau yang sesuai dengan benefit yang didapat	-	-	- Konfirmasi pembayaran menggunakan WhasApp saja, dimana itu menyulitkan Mas Tekno karena harus konfirmasi manual, sedangkan admin WA nya slow respon banget
	Internal Actors	- Admin team - Finance/Business Team	-	- Finance Team - Customer Service Team - Developer team	- Tim developer
	Internal Channels	- Web Admin (untuk penampilan promo harga dan benefitnya)	-	- Web Admin - Customer Desk (chat & telpon)	- Halaman konfirmasi pembayaran di website/app
	Internal Process	- Tim admin mendapatkan pertanyaan dari Mas Tekno - Tim admin memberikan informasi terkait product yang ditawarkan (benefit, kualitas, harga) - Admin mengupdate informasi course di web admin		- Setelah transfer melalui m-banking, data terverifikasi oleh sistem - Tim Finance kemudian mengupdate data order sesuai dengan konfirmasi pembayaran - Saat ada kendala pada proses konfirmasi, maka tim Customer Service akan menerima tiket di antrian customer desk - Tim CS kemudian memroses feedback - Setelah tiket sudah di resolve, maka tim CS akan mengupdate status tiket	- Tim developer membuat opsi untuk button konfirmasi di website/apps - Konfirmasi yang dilakukan oleh Mas Tekno kemudian ditindaklanjuti, sehingga ada opsi untuk konfirmasi pembayaran tanpa menggunakan WA (mengantisipasi kalau lagi ada orderan yang membludak) biar mas Tekno tidak lama nungguin proses konfirmasi
	Internal Painpoints	- Penawaran harga course yang dirancang oleh tim bisnis/finance takut tidak memenuhi ekspektasi Mas Tekno	-	- Sistem keamanan bisa diretas - Tidak terintegrasi customer desk ke database internal secara otomatis	- CS mengalami kesulitan dan terpaksa slow response karena membludaknya orderan - Tidak adanya form konfirmasi otomatis di website/app

PERSONA	Stage	BROWSE PRODUCT	ADD TO CART	CHECKOUT & PAYMENT	CONFIRMATION
	Potential Solution	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan competitor analysis secara lebih mendalam untuk membandingkan harga, benefit yang ditawarkan oleh mereka 	-	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan integrasi dari customer desk ke database internal untuk reporting - Tim developer harus selalu mengupdate perihal keamanan sistem 	<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan halaman konfirmasi di website/apps - Menggunakan fitur chat WA otomatis untuk nanggapi yang berkaitan dengan konfirmasi



Eisenhower Metrics

Problem Statement	Importance	Urgency	Why is this important/unimportant?	Why is this urgent/not urgent?	Eisenhower Quadrant
Konfirmasi pembayaran saat orderan banyak admin WA slow response	Important	Urgent	Konfirmasi pembayaran merupakan bagian dari customer service dan berpotensi untuk mempengaruhi retention rate customer. Jadi kalau admin slow response akan berpengaruh pada kekecewaan customer (Mas Tekno).	Jika tidak cepat diselesaikan, maka berpotensi user komplain dan meninggalkan produk	DO
Materi workshop/program terlalu general & belum menemukan yang video based	Important	Urgent	Mas Tekno sedang mencari course yang video based (secara mendetail) tentang UI/UX	Kalau tidak disediakan materi course yang mendetail dan video based, Mas Tekno bisa lari ke kompetitor	DO
Belum ada project setelah kelas selesai	Important	Not Urgent	Mas Tekno ingin ada evaluasi secara praktikal (hands-on) untuk mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh dari course	Penambahan tentang project bisa dilakukan seiring waktu, dimana masih bisa dihandle oleh tim internal. Yang terpenting adalah membuat materi course video based.	PLAN
Belum ada fitur live discussion dengan fasilitator	Important	Not Urgent	Untuk memudahkan Mas Tekno berinteraksi dengan fasilitator mengenai materi yang belum dipahami	Sistem masih dapat berjalan dengan lancar, tim internal masih melakukan pengembangan kurikulum program/task ini.	PLAN