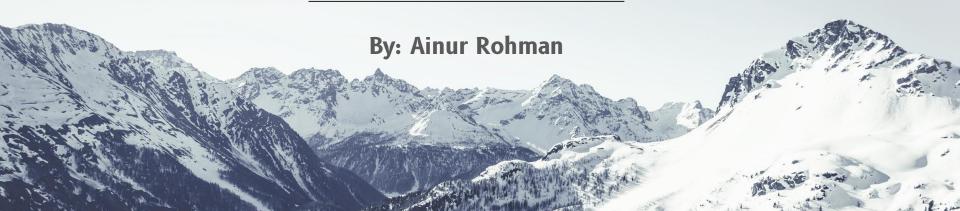
Rahasia Disesuaikan untuk **nama perusahaan** Versi 1.

Challenge 3 Customer Journey Mapping (CJM) & Eisenhower Metrics



Daftar Isi



Pengantar
Customer Journey
Mapping

Customer Journey Mapping





EisenHower Matrix

Customer Journey Mapping

Customer Journey Map merupakan teknik mapping yang digunakan untuk memetakan customer experience dalam berinteraksi dengan produk. Didalamnya meliputi analisis paint 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

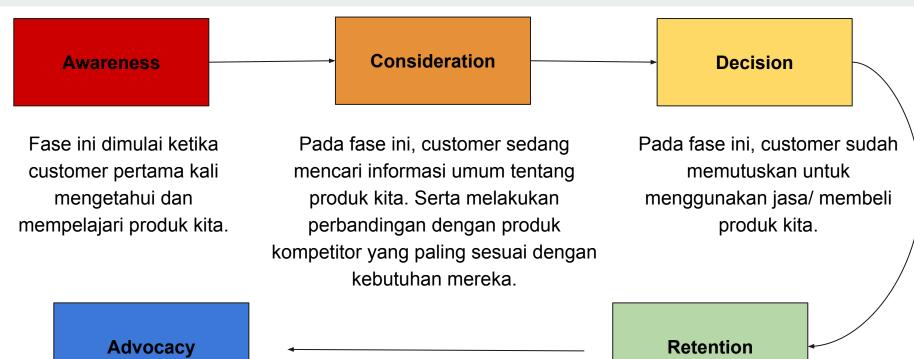
Karena dikembangkan dari user persona, CJM menjadi penting sebagai bagian dari melihat user secara lebih personal

2. Benchmark

Sebagai acuan dalam membandingkan ekspektasi dari customer dengan apa yang sebenarnya mereka dapatkan

- Sebagai Optimalisasi tim internal
 Memetakan paint 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 akan memberikan testimoni kepuasannya.

Baik itu testimoni secara direct (langsung) pada prusahaan, ataupun testimoni yang mereka sampaikan pada rekan-rekan mereka.

Fase ini ketika customer puas dengan produk/jasa kita. Sehingga mereka akan menggunakan kembali produk/jasa kita.

Customer Journey Mapping