

Challenge Chapter 3: “Binar Apps for Exelence Bootcamp Program”

Ahmad Irfan Nurdiansyah
PM220200016

Outline



- ❑ Product Background
- ❑ Product Goals
- ❑ Prioritization Problem
- ❑ Participant & Criteria Purpose
- ❑ User Persona & CJM
- ❑ Prioritization Solutions
- ❑ Idea & Solutions

Product Description/Background

Who doesn't know Binar Academy ?

With 2.5K+ graduates, and certified curriculum by EAF Finland. Binar is the favourite Bootcamp with very affordable prices.

However, as a competitive boot camp provider, Binar Academy still has plenty of potential features that can be developed to meet the needs of its users.

And there is a problem with its simplicity. It is the creation of order. There are four major issues that need to be addressed.

- 1 Payment Channel
- 2 Payment data verification
- 3 Apps lack of immediate response
- 4 Find and Fix Critical such as Exam Q&A bugs

Product Goals




Improve Binar Academy on apps response, remove critical bugs, simplicity of order journey.

With the proposed features, Binar Academy is ideal for boot camp programs while maintaining its simplicity and reliability.



Prioritization Problem (Eisenhower Metric)

Next Slide ...

Problem Statement	Importance	Urgency	Why is this important/unimportant?	Why is this urgent/not urgent?	Eisenhower Quadrant
 <p>tidak bisa daftar lewat web, belum integrasi secara seamless dengan danacita juga. Selain itu juga terdapat kendala dengan masih harus chat ke team sales binarnya dulu</p>	Important	Urgent	Proses pendaftaran yang terlalu panjang dan sedikit channel pembayaran akan mempengaruhi kuantitas customer dan revenue	Jika tidak cepat diselesaikan maka berpotensi menurunkan growth customer dan revenue	1. DO
Saya tidak memiliki kendala saat pendaftaran akun biasa, namun saat pendaftaran akun gold saya cukup risih dengan lamanya proses verifikasi dokumen. Saat itu saya hingga perlu terus memfollow up tim Admission Conselor nya karena akun saya tidak diverifikasi padahal pembayaran sudah masuk.	Important	Urgent	Konfirmasi pembayaran merupakan bagian dari customer service dan berpotensi untuk mempengaruhi retention rate customer	Jika tidak cepat dikonfirmasi maka potensi costumer yang memiliki jarak waktu terbatas antara pembayaran dan program belajar maka tidak dapat mengikuti dan mempengaruhi customer rate	1. DO
Apps lack of immediate response	Important	Urgent	Kecepatan sistem mempengaruhi operational efficiency dari tim internal	Jika tidak segera diselesaikan maka akan berakibat operasional delay dan mempengaruhi efektifitas belajar	1. DO
pada beberapa Quiz, jawaban tidak sesuai dengan opsi yang disediakan. Hal ini akan berdampak pada score akhir. 😞	Important	Urgent	Berdampak ke score akhir dan kelulusan siswa	Jika tidak segera diselesaikan validitas kelulusan siswa akan menjadi pertanyaan	1. DO

PLAN



kesulitan membaca materi by smartphone, mohon disediakan dalam versi desktop	Important	Not Urgent	Banyak customer yang memiliki kendala jika materi silver hanya ditampilkan pada apps karena gadget yg digunakan user beragam ukuran layarnya	Sistem pembelajaran masih lancar, dan diberikan pdf untuk materi silvernya	2. PLAN
Jd ku daftar binar bukan melalui apps, nah tp utk akses materi silver mesti dr apps jd mesti donlot. Tapiii udah donlot punn utk akses materi gold dan platinum gabsa dr apps. Agak jelek aja experiencenya mesti k google classroom lg	Important	Not Urgent	pakai google classroom karena lbh mudah integrasi dg platform google lain, *roadmap th ini support learning experience dan data repository	User tetap dapat melanjutkan mater dan proses pembelajaran dengan tools yang ada	2. PLAN

DELEGATE



Untuk mengetahui lebih detail dari aplikasi binar itu kurang banget informasi yang dikasih entah dari Instagram atau admin ga dijelaskan secara detail	Unimportant	Urgent	Detail informasi bisa didapatkan melalui customer service department	Jika tidak segera diselesaikan maka akan mempengaruhi minat customer, meminta customer relation divisi untuk tanggap jika ada calon customer yg kebingungan	3. DELEGATE
warranty job tidak ada namun ada team khusus di binar employity growth untuk monitoring develop (cv, interview)	Unimportant	Urgent	Job connect di binar gratis untuk alumni dan program employity growth monitoring untuk alumni disiapkan untuk daftar kerja	Jika tidak segera didevelop oleh team khusus employity growth, Alumni akan kalah saing dengan alumni bootcamp lain dan berakibat pada kepercayaan next customer	3. DELEGATE

DELETE

 <p>Saya pernah buka silver dan saya ga lanjutin. Beberapa hari kemudian, saya ingin buka lagi, tapi di home (my learning) ga di show current learning saya seperti apa. jadi saya harus search ulang course nya. seharusnya di my learning ditunjukkan unfinished course nya.</p>	Unimportant	Not Urgent	Progress course sudah ditampilkan pada home yang terdiri dari semua course yg dipilih dan masing-masing terdapat progress namun harus memilih course dahulu untuk dpt masuk ke materi terakhir	User tetap bisa melanjutkan materi dengan memilih course terakhir dengan mengikuti stages yg diberikan pada apps	4. DELETE
untuk package bootcamp, kurang komunikatif journey nya sudah sampai mana, dan kelas yang saya daftarkan wave berapa. jadi saya harus communicate ke tim binar sendiri utk konfirmasi.	Unimportant	Not Urgent	Bootcamp paket gold-platinum progress dipantau oleh fasilitator masing" dan saat ini lebih banyak dan sering menggunakan apps diluar apps binar	User dapat melanjutkan proses pembelajaran dengan pdf roadmap atau timeline akademik yang disediakan pada google class room	4. DELETE
kurang detail untuk introduction dari product Management itu sendiri lebih banyak bahas teknologinya	Unimportant	Not Urgent	Kurikulum yang disediakan binar academy sudah disesuaikan secara urut dengan menganalogikan belajar dari 0	User dapat berlangganan ke product premium dan bisa menanyakan ke masing-masing fasilitator atau teman pada komunitas berbinar jika kurang jelas	4. DELETE

Participant Criteria & Purpose



Participant Criteria :

1. User on age 20-30th
2. Have smartphone or desktop
3. Join Binar Academy Bootcamp
4. Have experience on Register and Bootcamp Course
5. Minimum 2 Participants

Purpose :

To find user habbit and experience while ordering and learning on Binar Academy product.



User Persona & CJM

Next Slide ...

User Persona



Mas Tomi (27)

Seorang karyawan perusahaan maskapai bekerja selama 5th, karirnya terhambat dikarenakan sektor industri yang surut akibat pandemi, posisi terakhir sbg. Engineer Pesawat, melihat peluang industri IT pada startup sebagai product management.
Gadget yang digunakan HP Android dan Laptop.
Pengguna m-banking dan e-wallet.

Mas Gagas (22)

Seorang lulusan baru jurusan T. Industri tahun 2020. Ingin memulai karier sebagai Product Manager, memutuskan mengikuti bootcamp untuk memperdalam ilmunya serta menambah portofolio project management.
Gadget yg digunakan HP IOS dan Laptop. Pengguna m-banking dan e-wallet.

Mas Ardy (20)

Seorang mahasiswa jurusan ilmu administrasi bisnis semester 6 menjadi asisten laboratorium bisnis, sering mendapat project dari dosen dan laboratorium sebagai product management asosiate. Gadget yg digunakan HP IOS dan Laptop. Pengguna m-banking dan e-wallet.

Costumer Journey Map

Mas Tomi (27)

Seorang karyawan perusahaan maskapai sudah bekerja selama 5th, karirnya terhambat dikarenakan sektor industri yang surut akibat pandemi, posisi terakhir sebagai Engineer Pesawat, melihat peluang pada industri IT pada startup sebagai product management. Gadget yang digunakan HP Android dan Laptop. Pengguna m-banking dan e-wallet.

Stage	Discover	Purchase	Learning	Post Learning
Customer Goals	Found the course product	Do Payment & Payment verified	Understanding and applying course material	Got porfotolio, connection, & related job
Touch Points	Homepage Product	Page Profil Status	Apps & Classroom	Job Connect Page; Group for Alumni
Channels	Web; Instagram; Mobile Apps	Mobile Apps	Zoom Meeting & Google Class Room, Pdf	Discord & Telegram
Process	Search provider based on price and curriculum Find Testimony Ask friend based on his recomendation	Sign Up/In -> Chose Course from Homepage-> Enroll Course -> Fill Master Data -> Agreement -> Purchase -> Choose Chanel Payment	Reading & understanding timeline, procedure, rule of class, Bootcamp handbook, choose facilitator -> Follow the class -> Do and submit the challenges	Reading & understanding instruction after graduation -> prepare documentation for job connect -> Follow job connect program from Binar
Feelings	Penasaran, Bahagia	Bingung, Khawatir, Bahagia	Kesal & Yakin	Cemas & Bahagia

Costumer Journey Map

Mas Tomi (27)

Seorang karyawan perusahaan maskapai sudah bekerja selama 5th, karirnya terhambat dikarenakan sektor industri yang surut akibat pandemi, posisi terakhir sebagai Engineer Pesawat, melihat peluang pada industri IT pada startup sebagai product management. Gadget yang digunakan HP Android dan Laptop. Pengguna m-banking dan e-wallet.

Stage	Discover	Purchase	Learning	Post Learning
Cust. Painpoints	Bingung memilih course yg cocok	Tidak menemukan chanel pembayaran yg sesuai; verifikasi pembayaran lama	Loading lama dan tidak lulus pada course	Sering gagal dalam seleksi CV dan Interview perusahaan
Internal Actors	Sales,Marketing, Customer Service	Accounting Dept. Developer, CS	PIC from Binar & Facilitator	Team for Employity Growth
Internal Channels	SocMed, Ads, SEO	Dashboard, Payment Channel/Gateway	Zoom Meet, Google Classroom, Dashboard Internal	Zoom, Discord & Telegram, Dashboard internal
Internal Process	Draft ads, Release ads, Cust. Service Monitoring	Send Midtrans link to customer -> accounting make confirm of trf -> CS send document confirmation -> Verified Document	Invite student to group chat, Give all the document instruction/guide for Learning Program	Make graduate student community, distribute job/project with job connect
Internal Painpoints	Limited resource for copywriting, high ads cost	Third Party payment chanel not support integration, Binar Must pay margin fee	Depend on zoom, google server	Depend on zoom google server

Costumer Journey Map

Mas Tomi (27)



Seorang karyawan perusahaan maskapai sudah bekerja selama 5th, karirnya terhambat dikarenakan sektor industri yang surut akibat pandemi, posisi terakhir sebagai Engineer Pesawat, melihat peluang pada industri IT pada startup sebagai product management. Gadget yang digunakan HP Android dan Laptop. Pengguna m-banking dan e-wallet.

Stage	Discover	Purchase	Learning	Post Learning
Potential Solution	Meminta customer service untuk handle dan keep in touch ke calon customer mengenai detail program binar	1.Memperbanyak channel pembayaran 2.Automatisasi konfirmasi pembayaran	1.Mempercepat loading aplikasi 2.Mempercepat pencarian dan perbaikan item krusial seperti kualitas soal dan jawaban ujian	Meminta team khusus employity growth untuk develop skill alumni binar after school

Prioritization Solution (Eisenhower Metric)



DO

1. Memperbanyak channel pembayaran
2. Automatisasi konfirmasi pembayaran
3. Mempercepat loading aplikasi
4. Mempercepat pencarian dan perbaikan item krusial seperti kualitas soal dan jawaban ujian

PLAN

1. Mengembangkan platform self learning materi silver dalam versi desktop
2. Mengembangkan support learning experience dan data repository pada apps

DELEGATE

1. Meminta customer service untuk handle dan keep in touch ke calon customer mengenai detail program binar
2. Meminta team khusus employity growth untuk develop skill alumni binar after school

DELETE

1. Menampilkan unfinished course pada apps
2. Monitoring journey bootcamp real time pada apps
3. Memperdalam materi pada introduction Product Management level silver

Ideation & Solutions



Simplicity of Order Journey

1. Seamless Payment Channel
2. Automatic Document Verification

Learning Experience Support & Data Repository on Apps

1. Critical Bugs Fixing Sprightly
2. Developing System for Desktop
3. Data Repository on Apps

Customer Focused

1. Customer service keep in touch with prospective customer
2. Employity Growth Team for Post Learning Preparation and Monitoring