

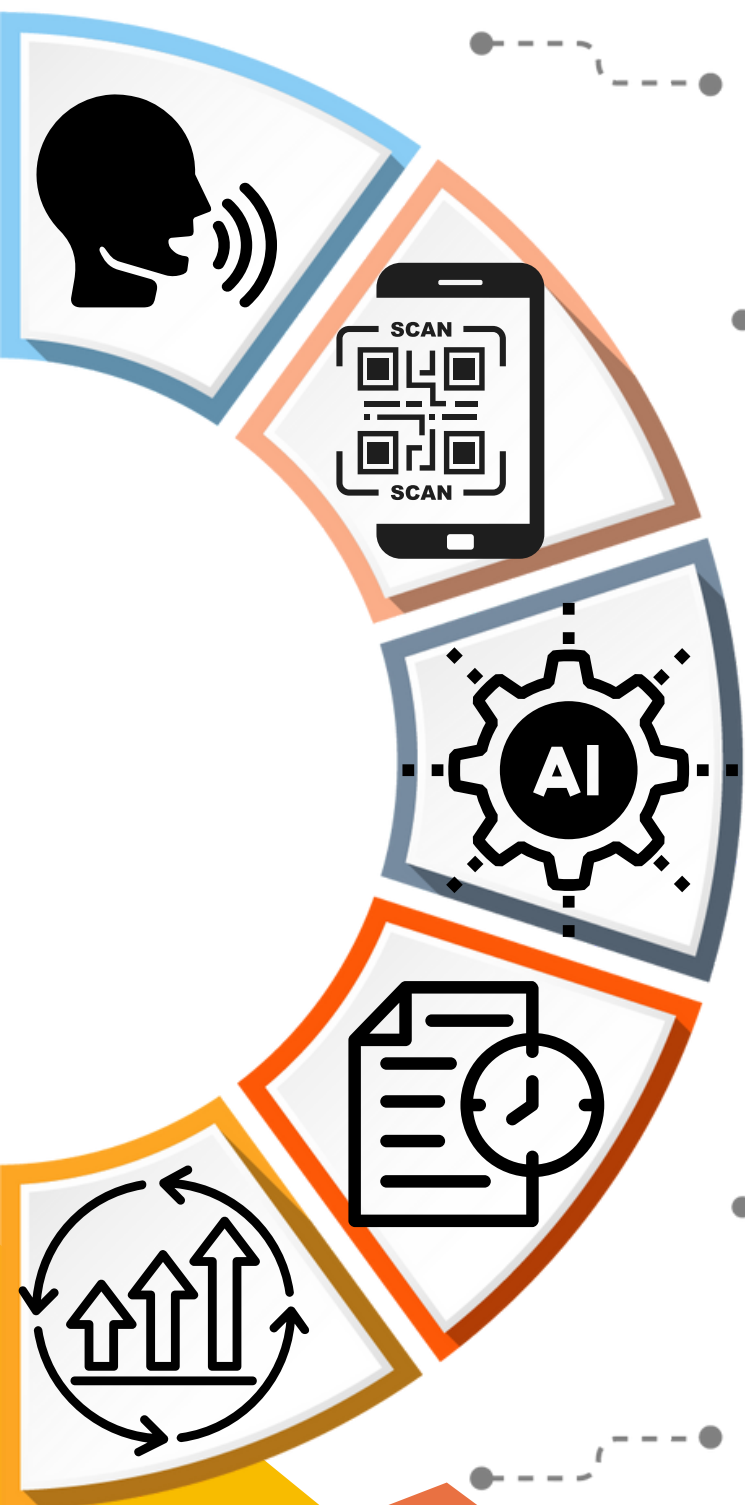
**ระบบการสร้างประสบการณ์ลูกค้า
และติดตามคุณภาพบริการ**

**Customer Experience &
Service Tracking System
@Branches**

www.impgroup.net



ครั้งแรกในประเทศไทย



1 รูปแบบการประเมินคุณภาพบริการ ด้วยเสียงจากลูกค้า

2 ผ่าน QR Code

3 วิเคราะห์ด้วยระบบ AI

4 รู้ผลปฏิบัติการแบบ Real time

5 ต่อยอดสร้างบริการ/ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆได้ โดยไม่ต้องสำรวจอีกต่อไป

บริการรูปแบบใหม่ของสถาบัน IMPRESSION เป็นการสร้างประสบการณ์ของลูกค้า ระหว่างที่ใช้บริการ Online หรือ Onsite ในสาขาต่างๆ ของธุรกิจหน้าร้านขายสินค้า หรือ ศูนย์บริการ ที่มีสาขาตั้งแต่ 10 สาขา ถึง 3,000 สาขา ให้มีการรับฟังเสียง ความคิดเห็น ของลูกค้า ทั้งทางบวกและทางลบ (Voice of customer : VOC)

เพื่อนำมาสร้างความประทับใจ ความผูกพัน และประสบการณ์ให้แก่ลูกค้า นำมาแก้ ปัญหาให้แก่ลูกค้า นำมาประเมินผลการให้บริการของแต่ละสาขา แบบที่เป็น Real time (ไม่ต้องทำการประเมินทีละครั้งอีกต่อไป)สามารถประเมินได้ทุกจุดบริการ(Touch point) ด้วย AI วิเคราะห์ผลและรายงานผ่านหน้าจอ Dash bord ให้ผู้บริหารได้เห็นผลการให้ บริการและความคิดเห็นของลูกค้า เป็นแบบ Real time หรือแบบ รายวัน รายเดือน รายปี ได้ สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ ขึ้นตอน บุคลากรได้ตรงประเด็นที่สุดด้วยระบบ IMPRESSION Tracking system

Objective



To **develop** customer experience and customer service in all branches



To **evaluate** and **track** the performance of service level in all branches



To get the **voice** of **customer** in all touch points



To handle **customer issues** immediately and appropriately



To design the **new solutions** and **services** for customer referring customer voice

Customer experience

**Is the heart of relationship
between a business and its
customer**



Customer Journey

Online



Offline



Opportunity for Improvement



Real time

- ✓ ลูกค้ามีปัญหา ไม่รู้จะบอกใคร
- ✓ การบริการในแต่ละสาขาดีไหม
- ✓ การประเมินผลงานบริการของสาขาทำได้ปีละครั้ง
- ✓ จุดให้บริการต่างๆ ห้องน้ำ เติมลม สถานีชาร์จ ร้านค้า เป็นอย่างไรในปัจจุบัน
- ✓ การรับมือสถานการณ์ลูกค้าที่แจ้งมาในช่องทางต่างๆ ทั่วประเทศ ให้เหมาะสมและมีระบบจัดการ
- ✓ ผู้บริหารสามารถทราบผลปฏิบัติงานระดับการบริการ และความพึงพอใจ/ผูกพัน ของลูกค้าได้ตลอดเวลา

Opportunity for improvement

Customer complaints in social media

Customer problem cannot be solved

What are customer requirements ?

High spending for running Mystery Shopping (Cost & Time)

Only one time survey for CSI

Voc


Cost & Time

Digital

Get VOC @Branches

Handle cases by AI

Our proposal

How our system can help

System Set Up on each workflow

Deliver Success

On going consulting

Sugegstition in improving system e.g. ad hoc or change of compliance attributes

Getting your feedback from any Touch Point



Restaurant

GAS STATION

1

2

Oil Business



Hospital



QR Code on Surface



Unique Link to
SMS, Email, Apps

After services,
customers will be
triggered.

**Offer Incentive to
participate*



Collect and interact with feedbacks
suggestions from all channel



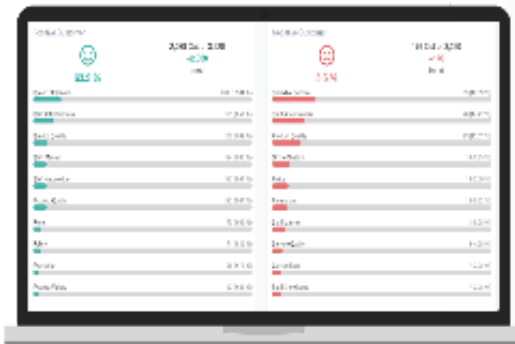
Gift Vouchers

PROMO CODE

XXX-XXX



Close Loop Feedback Module



Analytics module

3

Positive Comment : "vibes tokonya enak fitting room lu

Other Atmosphere ✕ Other Facilities ✕ Staff Service ✕

Negative Comment : "perbanyak pilihan baju? hehehe"

Product Range Variety ✕ None Selected ▾

2021-10-02 19:08:05.0 📍 Central Park Jakarta



Getting your feedback from **any Touch Point**

Journey1: Oil Business

1.1 Service by OR

จุดให้บริการ
เติมน้ำมัน

จุดเติมลม

สถานีชาร์จ
ไฟฟ้า

ห้องน้ำ

1.2 Service by Partner

E-Order

E-Payment

IVMS
(In-Vehicle
Monitoring System)



QR Code on Surface



Unique Link to
SMS, Email, Apps

After services, customers will be triggered.



Collect and interact with feedbacks
suggestions from all channel



Analytics module

3

Positive Comment : "vibes tokonya enak fitting room lu

Other Atmosphere ✕ Other Facilities ✕ Staff Service ✕

Negative Comment : "perbanyak pilihan baju? hehehe"

Product Range Variety ✕ None Selected ▾

2021-10-02 19:08:05.0 Central Park Jakarta



Getting your feedback from **any Touch Point**

1.1 Service by OR



จุดให้บริการ
เติมน้ำมัน



QR Code on
Board, Receipt



จุดเติมลม



QR Code on
the Station



สถานีชาร์จ
ไฟฟ้า



QR Code on the
Charge Station



Unique Link to
SMS, Email, **EV
Station Pluz**



ห้องน้ำ



QR Code on the
Mirror, Toilet Door



Collect and interact with feedbacks
suggestions from all channel



Fullloop | AI Powered Platform

Analytics module

3

Positive Comment : "vibes tokonya enak fitting room lu"

Other Atmosphere ✕ Other Facilities ✕ Staff Service ✕

Negative Comment : "perbanyak pilihan baju? hehehe"

Product Range Variety ✕ None Selected ▾

2021-10-02 19:08:05.0 Central Park Jakarta

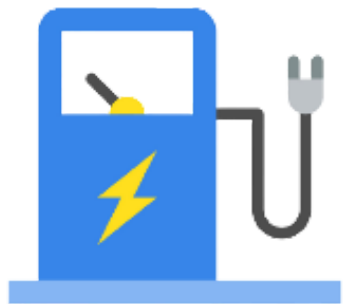
Getting your feedback from **any Touch Point**



จุดให้บริการ
เติมน้ำมัน



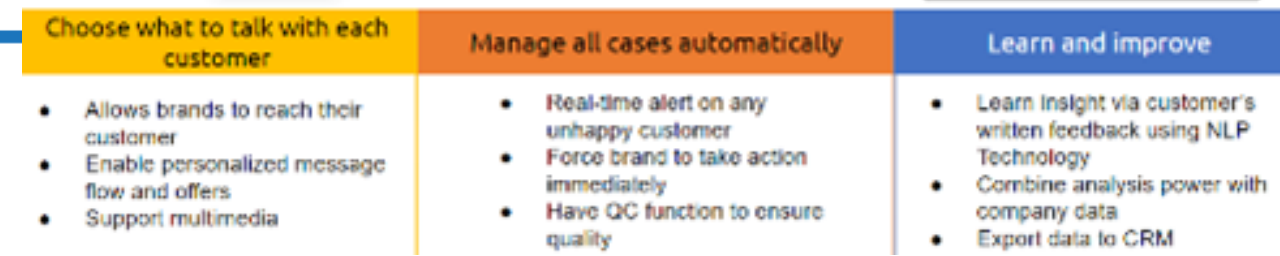
จุดเติมลม



สถานีชาร์จ
ไฟฟ้า



ห้องน้ำ



Operation Change

- Improve Operation
- Improve Station Service
- Improve Staff Service
- Improve facilities

Marketing Change

- Measure Promotion
- Customer Insight

Getting your feedback from **any Touch Point**

1.2 Service by Partner




E-Order

E-Payment

IVMS
(In-Vehicle
Monitoring System)

Unique Link to SMS, Email, E-Order and E-Payment System

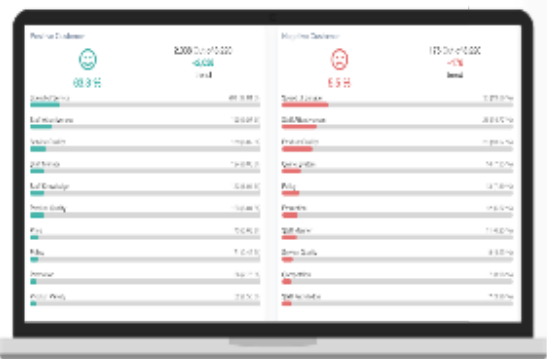


QR Code on the Truck Driver Card

All Journeys from Ordering to Delivered, customers (partner) will be triggered.



Collect and interact with feedbacks suggestions from all channel



Analytics module

3

Positive Comment : "vibes tokonya enak fitting room lu

Other Atmosphere ✕ Other Facilities ✕ Staff Service ✕

Negative Comment : "perbanyak pilihan baju? hehehe"

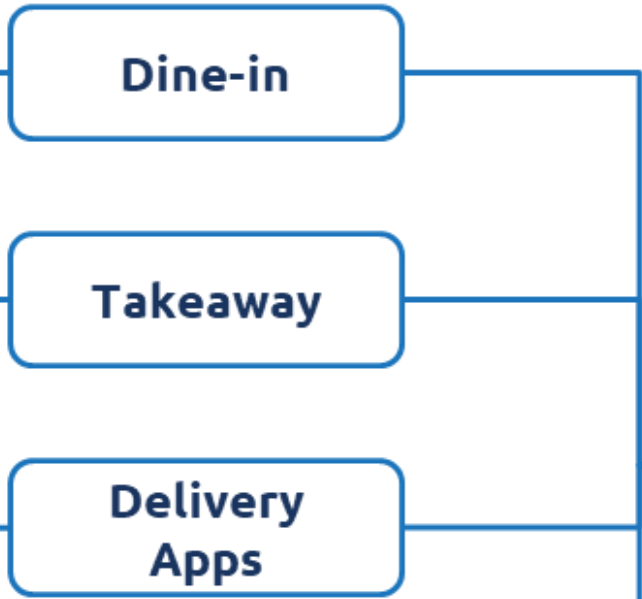
Product Range Variety ✕ None Selected ▾

2021-10-02 19:08:05.0 📍 Central Park Jakarta

Getting your feedback from **any Touch Point**

Journey2: Non-Oil Business

2.1 Café Amazon



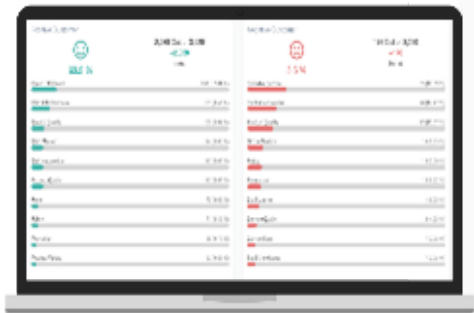
2.2 Rental



After services, customers will be triggered.

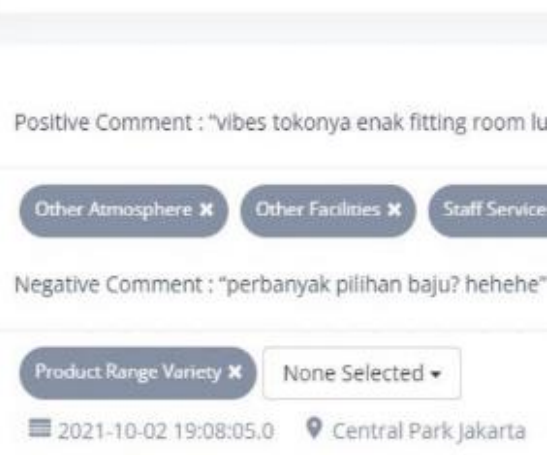


Collect and interact with feedbacks suggestions from all channel



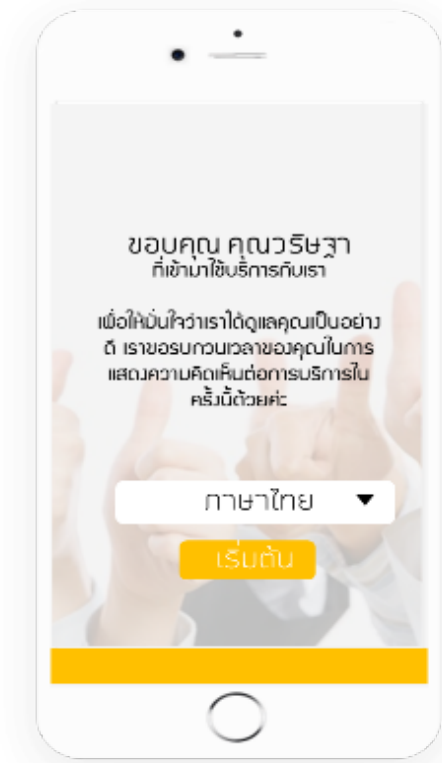
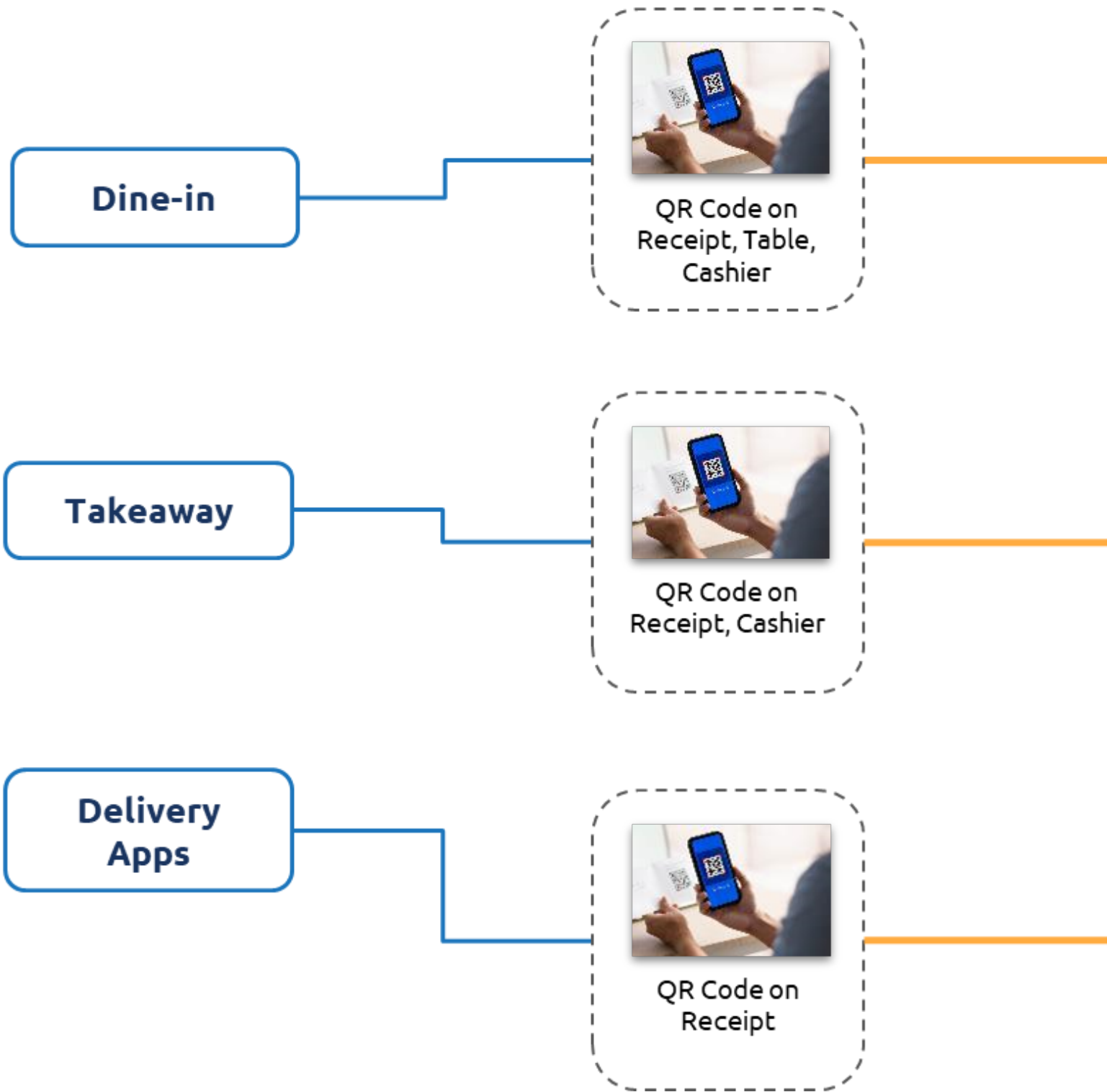
Analytics module

3

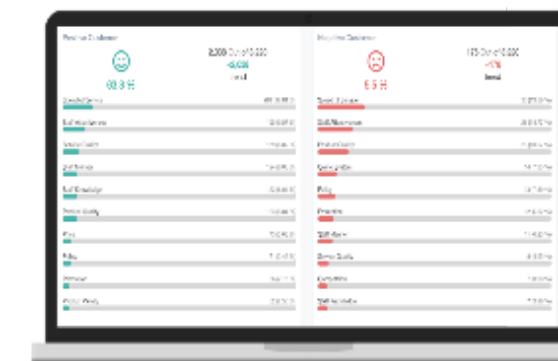


Getting your feedback from **any Touch Point**

2.1 Coffee Shop / Restaurant



Collect and interact with feedbacks suggestions from all channel



Analytics module

3

Positive Comment : "vibes tokonya enak fitting room lu

Other Atmosphere ✕ Other Facilities ✕ Staff Service ✕

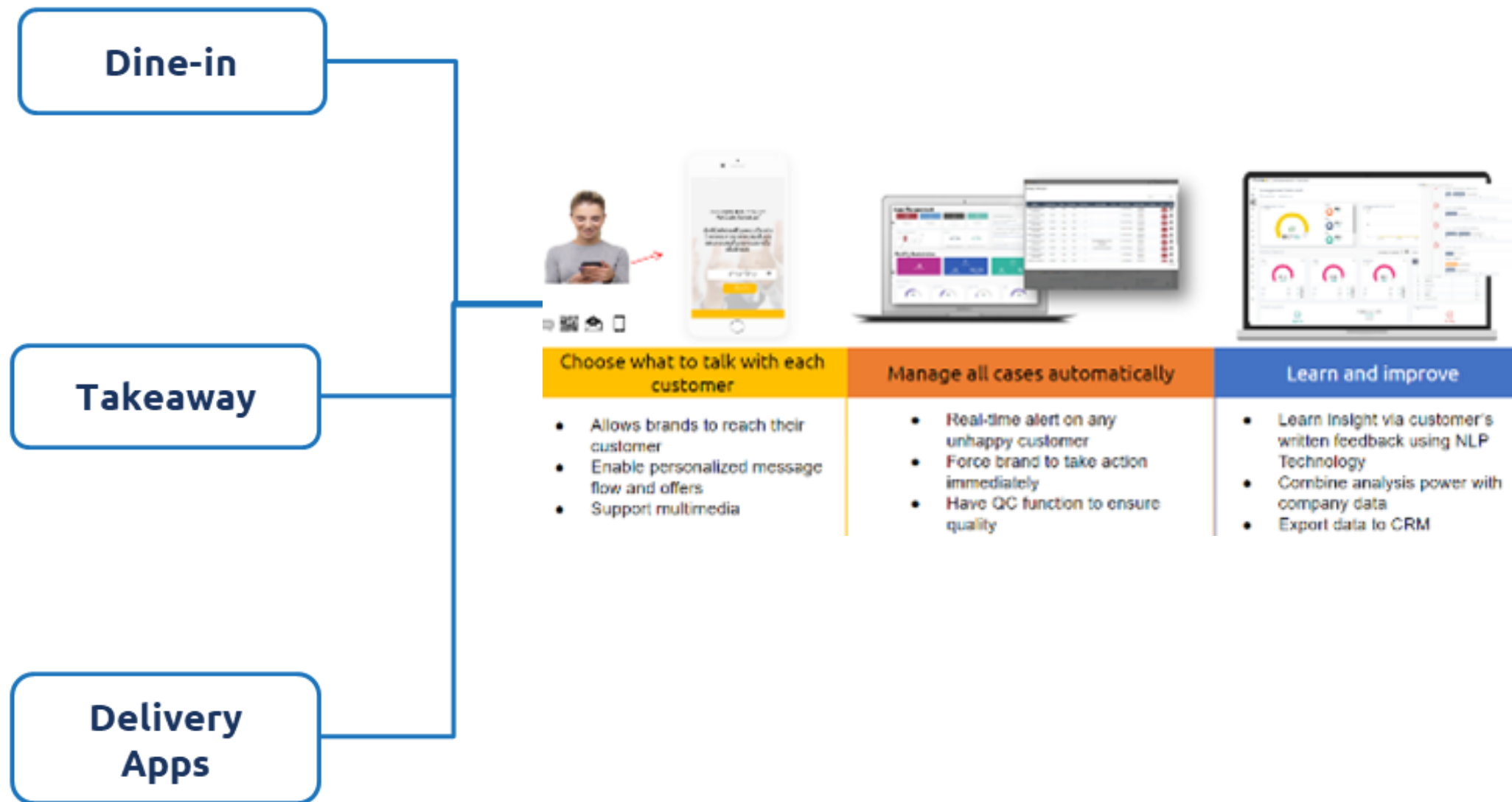
Negative Comment : "perbanyak pilihan baju? hehehe"

Product Range Variety ✕ None Selected ▾

2021-10-02 19:08:05.0 Central Park Jakarta

Getting your feedback from **any Touch Point**

2.1 Café Amazon



Operation Change

- Improve Operation
- Improve Central Operation
- Up Selling & Cross Selling (offer free bakery, offer discount on specific drink etc.)

Marketing Change

- Measure Promotion
- Customer Insight

Getting your feedback from **any Touch Point**

2.2 Rental



Commercial Space for Rent



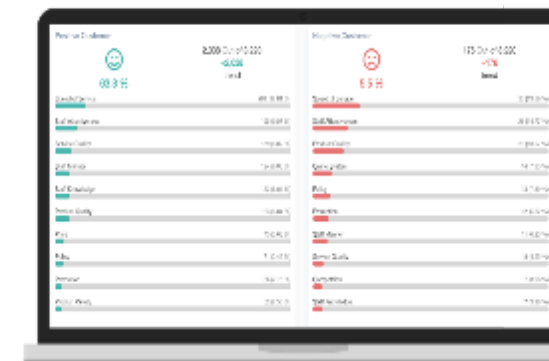
QR Code on the Wall



Collect and interact with feedbacks suggestions from all channel

Operation Change

- Improve Operation (Facility Management)



Analytics module

3

Positive Comment : "vibes tokonya enak fitting room lu

Other Atmosphere ✕ Other Facilities ✕ Staff Service ✕

Negative Comment : "perbanyak pilihan baju? hehehe"

Product Range Variety ✕ None Selected ▾

2021-10-02 19:08:05.0 Central Park Jakarta



Methodology



Design Platform

Month 1-2



Implement

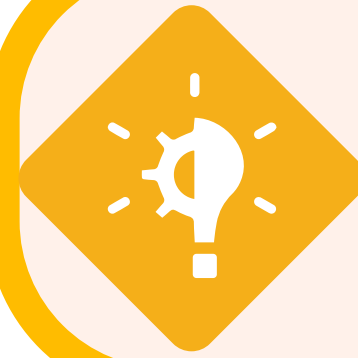
Month 3



Follow up

Month 4-12

Design Platform



Study existing operation process



**Design questions on platform
and AI system**



Test run

Implement



Implement on pilot branches



Adjust & Improve the issue



Expand nation-wide

Follow up



Review VOC for Implement



Consulting - 12 days

THANK YOU



Impression

Contact Person

Patsamon Pornsitmahasiri



064-652-5810



secretary@impressionconsult.com



www.impgroup.net



**The IMPRESSION Consultant Co., Ltd.
101/169 Rattanathibeth Road, Saima, Muang,
Nonthaburi 11000 Thailand**