



Kenta Sharma

:

Kenta Sharma

Table of Contents

1		4
	4
	4
	5
	5
	5
	5
	6
	6
2		7
	7
	7
	8
	8
	8
	8
	9
	9
	9
3		10
	10
	10
	11
	11
	11
	11
	12
	12

4	13
.....	13
.....	13
.....	14
.....	14
.....	14
.....	14
.....	15
.....	15
.....	15
.....	16
.....	16
.....	16
5	17
.....	17
.....	17
.....	18
.....	18
.....	18
.....	18
.....	19
.....	19
6	20
.....	20
.....	20
.....	21
.....	21
.....	21
.....	21
.....	21
.....	22
.....	22
.....	22
.....	22
.....	22
.....	23
.....	23
7	24
.....	24
.....	24
.....	25
.....	25
.....	25
.....	25

TABLE OF CONTENTS

5

.....	26
.....	26
.....	26
.....	26
8	28
.....	28
.....	28
.....	29
(Customer Lifetime Value)	29
.....	29
.....	30
.....	30
.....	30
.....	30
.....	30
.....	31
9	32
.....	32
.....	32
.....	33
.....	33
.....	33
.....	33
.....	33
.....	34
.....	34
.....	34
.....	34
.....	34
.....	35
:	35
10	36
.....	36
.....	36
.....	37
.....	37
.....	37
.....	37
.....	37
.....	38
.....	38
.....	38
.....	38

Chapter 1

.....

....

..

..

..

..

..

....

..

....

....

..

.

....

.....

.....

....

....

....

...

..

.....

..

:

1- . 2- . 3- . 4- .

..

....

...

...

...

..

...

...

..

...

..

..

..

.

...

..

.. () .

..

..

..

.

.

..

.....

.....

..

.....

..

..

....

.....

.....

.....

.....

..

.....

Chapter 2

..
...
..
..
..
..
..
...

.....
..
:..
..
.....
..
..

.....
.
.....
..
..
.
..

. . . .

. . .

. . .

. . .

. . .

. . .

. .

. . .

” ” . () .

. . .

. . .

. . .

. . . .

. . .

. . .

. .

. . .

. .

. . .

. . .

. .

. . .

. . .

. . .

. . .

.

. . .
 (Design Thinking). . .
 . :
 : .
 : .
 : .
 : .
 : .
 . .
 . .

. . . ”” .
 . :
 1. : . . .
 2. : . . .
 3. : . . .
 4. : . . .
 5. : . . .
 6. : . . .
 . .

. . . .
 . .
 .
 . .
 . .
 .
 . .
 .

Chapter 3

. . .
 . . .
 . customized . .
 . . .
 . .
 . .
 . . .

.
 . . .
 . . .

 . . .

.
 . . .

 . . .
 . . .
 . . .
 . . .
 . . .

...
:
1. :
2. : . . .
3. : . .
4. : . .
..

...
..
:
1. : . . .
2. : . . .
3. : . . .
4. : . . .
..

...
...
...
..
- . . .
...
...

...
...
...
...
...
...

. . .

. . (KPIs) .

KPIs . KPIs . .

KPIs . . .

. .

KPIs . . .

. KPI .

KPIs . . KPIs .

. . .

. . .

. . .

. .

. . .

Chapter 4

...
..
...
...
..
..
..
..

:...
..
..
..
..
--...
..

...
:..
...
...
..
..

..

..

...

..

(CRM) ..

..

...

..

...

..

.

:

1. . .

2. . .

3. . .

..

.

..

: . .

..

..

.

...

: . .

. : .

..

. . .

. .

. .

. .

.

” ” . . .

. .

. .

. .

. .

. .

. .

. .

. .

. . . .

. . .

. . .

. . .

. .

. .

. . .

. . . .

. .

. . .

. .

. . .
 . (KPIs) .
 . . .
 . .
 . .
 , .

. .
 ” ”
 . . .
 ” ”

 . . .

. . .

 . .
 . .
 . .
 . .
 . .
 - .

Chapter 5

...

..

..

..

..

.

..

..

...

...

..

...

..

...

...

..

..

-...

..

...

..

. . .
 . . .

 . . .
 . . .
 . .

. .
 . . .
 . .
 . .
 (KPIs) . .
 . .
 . .

. (KPIs) . .
 . . : .
 . . .
 . . .
 . .
 - . .

. . . .
 . .
 . .
 , .
 . .
 , . .

..

....

..

..

..

..

....

....

....

. (Design Thinking) .

.. (Operational Recommender System) .

....

Chapter 6

. ” ” .
.
.
(Design Thinking). . .
.
.
.
.

. .
.
.
.
.
.

- . :
1. : . . .
2. : . . .
3. : . . .
4. : . . .
5. : . . .
6. : . . .
7. : . . .

.

.

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

3...

..

..

..

...

..

..

...

...

..

...

. . .

. .

. .

. . .

” ” (Brainstorming) . .

. .

. .

.

. .

. .

. .

. .

. .

. .

. .

. .

. .

. .

. . .

. . .

. .

. . .

. .

. .

” ” . . ” ” .

”” . .

. .

. .

. .

(Customer Lifetime Value) . .

” ” (NPS) . NPS .

(KPIs) . .

. . .

. . .

. . .

. :

1. (KPIs) : . . .

2. : . . .

3. : . . .

4. : . .

. . .

Chapter 7

..

...

..

...

.

,...

....

..

()..

..

..

..

.

..

....

....

..:

1.

2. ...

3. ...

4.

5. : . . .

. . .

. . . .

. . .

. . .

. . . .

. . .

. . . .

. . . :

1. : . . .

2. : . . .

3. : (ITC) .

4. : . . .

5. : . .

6. . .

. . .

. . . .

. . . .

. . .

. . . .

. . .

. . . .

. . . .

. . . .

. . .

..

..

..

..

..

..

...

..

.

...

..

..

...

..

..

...

--...

...

...

...

..

..

..

..

1. : ...

2. : .

3. : . .

4. : . .

5. : .

. .

Chapter 8

. . .

. . .

. .

. (Customer Lifetime Value) .

. .

. . .

. .

. .

”” . . .

”” . .

(Customer Lifetime Value) . .

.

. . .

. . .

. . .

. . .

. . . .

. . .

. . .
 . . .
 : . .
 . .
 . .
 . .

(Customer Lifetime Value)

. . .
 Customer Lifetime Value . CLV . CLV .
 . :
 1. Customer Lifetime Value: . .
 2. (Cohort Analysis): (Cohorts) . .
 3. : . . .
 . .
 . . CLV .

. . .
 . :
 1. : . . .
 2. : . .
 3. : . . .
 4. : . . .
 :
 1. .
 2. .
 3. .
 4. .
 . . .

. . . .

 (CRM)

 :

. . . .

 (Customer Lifetime Value). . . .

 :
 1. . 2. . 3. .

. . . .

. . . .

- •
-

- •
- (First Response Time). . . .
- (Conversion Rate) . . .
- (TQM) . TQM (Service Satisfaction) (Sales Quality) .
- (Customer Behavior Analysis) . .
- •
- •

Chapter 9

. . .
 . . .
 . . .
 . . .
 . . .
 .
 .
 " " . .

. . .
 . . .
 . " " " " . .
 . . .
 . . .
 . . .

. . .
 . . .
 . (Chat) . .
 . . .
 .
 . . .
 . . .

. . .

. . . .

.

. .

. . . .

. . . .

. .

. . . .

. . . .

Amazon Netflix Spotify. . .

. .

. . . .

. . . .

. . . .

. . . .

. . . .

. .

. ” ” ” ”

. . . .

. .

. .

. .

. ” ”

. . . .

.

:

. . .
. .
. . .
. .
. .
. . .

. . .

. .
. .
. .
. .
. .

. ” ” . .

. . .
. . .
. . .
. .
. .
. .

. . .

. .
. .
. .
. .
. 90% .
. .

. .

. .

. . .

. .

(CRM) . CRM . .

. .

. .

:

. . .

. :

.

. .

. .

. . .

. . .

. .

Chapter 10

... , .

 . . .
 . . .
 . .
 . . .

. . . .
 . .
 . . .
 . .
 . . .
 . . .

. . . .
 . . .
 . . .
 . . .
 . . .
 . . .

. . .
 :
 1. : . . .
 2. : . . .
 3. : . . .
 4. : . . .
 5. : . . .
 . . .

. . . .
 . . .

 . . .
 . . .
 . . .

,
 (SMART). () . . .
 . . .

 . . .
 . . .

. . .
 . . .

 . . .

 . . .

..

..

..

..

...

...

.....

(KPIs) . . .

...

....

....

....

....

..

..

....

....

....

....

....

..

..

..

..

....

• •

• •

• •

• •

Chapter 11

. . . .
(KPIs) . . . KPIs .
” - - ” (PDCA). KPIs. . . .
. . . .
. . . .
. . . .

. . . .
. . . .
(KPIs)
.
.
.
.

. . (KPIs).
.
.
KPIs
.
.

: - - -

. . . : . . .

'' ''

'' ''

'' ''

'' ''

- - - . . .

. . .

.

. . .

. . . .

. . .

. . . .

. . .

. . .

. . . .

. . .

(UI) . . .

.

. . .

. . . .

(KPIs)

. . . .

.

. . .

. . .

. . .
 . . .
 . . .
 . . .
 . . .
 : . . .
 . . .

. ” ” . . .
 . . .
 . . .
 . . .
 . . .
 . . .

. . . .
 . . .
 . . .
 :
 1. : .
 2. : . .
 3. : .
 4. : .
 5. : .
 . . .

. . . .
 . . .
 . . .

• •

• •

• • • •

Chapter 12

...
 (KPIs) ...
 ...
 ...
 ..
 ...
 .

...
 ..

 ...
 ...

..
 ..
 (KPIs) ...
 ...
 ..
 :....

(KPIs)

. . (KPIs) .

. :

- 1. (Customer Retention Rate): . .
- 2. (Customer Satisfaction Rate): . .
- 3. (Repeat Sales): .
- 4. (New Customers): .
- 5. (Customer Lifetime Value): .
- 6. (Number of Referrals): .

. .

KPIs . ”” . . ”” .

. KPIs .

. . .

. . . .

. . . .

. . . .

. .

. .

. .

. . . .

. . . .

. , - . . .

. . . .

. .

. . . .

. (KPIs) .

KPIs :

1. : . 2. : . 3. (NPS): . 4. (CLV): . 5. : .

KPIs . . .

. Benchmarking .

. . . .

. .

. . .

. . . .

. . ,map =.

. . . .

. . .

. . .

. . .

. .

. .

” ” _ ” ” .

” ” ” ” . .

. .

Chapter 13

.
..
-:..
-:..
-:..
...
..

..
...
....
..
.
...

..
.....
...
...
...
..
.

. (Design thinking) . .

. . .

. .

. .

.

. .

. . . .

. .

. .

. .

.

. .

. .

.

. . . .

. .

. .

.

. . . .

. .

. . . .

. .

. . . .

. .

. .

. . . .

..

.

...

...

..

..

..