

## 9조 DTN 고객여정지도

User : 취미로 음악을 제작하는 서종현씨(30, 남, 솔로)

활동 단계	커뮤니티에 접속	자신의 음악 평가를 요청하는 글 작성	반응 기다림	반응을 본다	대댓글을 단다
고객 실행	기존에 올라온 글들을 본다	자신의 음악을 업로드	커뮤니티의 다른 글을 본다	자신의 음악에서 고칠 점이 있는지 찾는다.	-감사 인사를 전한다. -부족한게 있으면 추가적인 질문을 한다.
접점	커뮤니티	서버 / 커뮤니티	커뮤니티	댓글	댓글
생각	오늘은 무슨 글이 올라왔을까?	좋은 반응을 얻을 수 있을까?	오랫동안 댓글이 올라오지 않아 불안하다.	-다음 음악에는 이러 이러한 점을 고쳐야겠구나 -아 괜히 올렸다.	~~한 점에 대해서 소통 해봐야겠다.
감정	+	-	-	+ / -	+ / -
백엔드	글들을 최신순으로 노출	올라온 글들을 관리	글들을 최신순으로 노출	댓글 관리	댓글 관리

User : 음악을 즐겨듣는 배혜주씨 (남자, 21, 미필, 여자친구 있음)

활동 단계	커뮤니티에 접속	좋아하는 밴드의 콘서트 정보를 본다	티케팅을 같이 할 사람을 구한다.	콘서트에 같이 갈 사람을 구한다.	콘서트 후기를 남긴다
고객 실행	좋아하는 밴드가 근처에서 콘서트를 하는 것을 알게 된다.	장소/날짜/비용/ 티케팅 방법 등을 알아본다.	글을 올린다.	-커뮤니티에 글을 올려 같이 갈 사람을 찾는다. -기존의 글을 보고 사람을 찾는다.  -커뮤니티에서 대화 기능으로 대화를 한다 -오프라인에서 직접 만난다.	-커뮤니티에 콘서트 후기 글을 올린다.  -같이 본 사람의 별점도 올린다.
접점	커뮤니티	커뮤니티의 콘서트 정보 관련 게시판	서버 / 커뮤니티	커뮤니티 / 댓글 / 1대1 대화 기능	커뮤니티
생각	이 밴드가 콘서트 하는구나! 가고싶다!	-티케팅을 성공할 수 있을까? -이 날 스케줄이 비었나?	-같이 티케팅에 성공했으면 좋겠다.	-아무도 없으면 어떡하지? -좋은 사람이랑 같이 보면 좋겠다. -이상한 사람이면 어쩌지?	-재미있었다. -같이(안)갈만 하다.
감정	+	-	-	-	+ / -
백엔드	글들을 최신순으로 노출	콘서트 정보 제공	사용자의 글을 게시	사용자의 글을 게시, 1대1 채팅 개설	사용자의 글을 게시, 별점 시스템 관리

User : 트로트 음악을 자주 듣는 봉문식씨(57, 남, 결혼함, 은퇴 상태)

활동 단계	트로트 경연 프로그램을 봄	커뮤니티에 접속	이번 회차에 대한 후기를 남김	다른 사람의 글을 봄	다른 사람들의 글에 댓글을 달음
고객 실행	-출연자들을 살펴본다. -경연 음악을 듣는다. -누가 우승할지 예상한다.	-컴퓨터/핸드폰 을 켜다. -아이디와 패스워드를 적어뒀던 포스트잇을 찾는다. -아이디/패스워 드를 친다.	-‘글쓰기’방법을 헤맨다. -별로였던 출연자들을 비판한다. -마음에 들었던 노래를 칭찬한다.	-자신의 생각과 비교한다.	-다른 사람의 의견에 반박하는 댓글을 단다. -공감하는 댓글을 단다.
접점	없음	서버	커뮤니티	커뮤니티	댓글
생각	-이 사람이 어떤 노래를 불렀었지? -이 사람은 누구지? -저 사람이 우승할거야	이 비밀번호가 맞나?	글을 쓰려면 어떻게 해야되지?	-이건 아니지 -내 생각은...	-그게 아니라고 -동의합니다.
감정	+	-	-	-	- / +
백엔드	없음	서버에 저장된 로그인 정보 관리	사용자의 글을 게시	글들을 최신순으로 노출	댓글 관리, 댓글 공감 기능