



서비스 경험 디자인

시나리오 개발

웹디자인 A

방승준

INDEX

1. 페르소나
2. 시나리오
3. 문제점, 개선방안

1. 페르소나 소개



페르소나 소개

이름 : 왕덕팔 나이 : 56세

주소 : 부산 광역시 해운대구

직업 : 대기업 부장

취미 : 야구, 등산, 음주

성격 : 외향적, 급함, 열정적

1. 페르소나 소개



페르소나 소개

이름 : 고민숙 나이 : 44세

주소 : 부산 광역시 사상구

직업 : 전업 주부

취미 : 야구, 아침드라마, 수다

성격 : 내향적, 귀찮아함, 긍정적

2. 시나리오



라이프 스타일

56세 왕덕팔 씨는 고된 평일을 버틴 뒤, 주말이 되자 친구들과 함께 금정산으로 등산을 갔다. 좋은 공기를 마시고 술도 마시니 기분이 한껏 좋아져, 내친김에 야구를 보러 가자고 친구들에게 제안했다. 친구들은 지금 가면 표를 사는 데 오래 기다려야 한다며 거절했지만, 왕덕팔 씨는 아들에게 배운 '롯데 자이언츠 어플'을 실행시켜 친구들에게 자랑하듯 보여주었다. 자신이 예매를 하겠다며 자신 있게 말했지만, 술도 마셨고 나이도 있어서인지 도무지 경기 일정과 예매를 할 수 있는 곳이 보이지 않았다. 한참을 두리번거리던 왕덕팔 씨는 화가 잔뜩 나서는 어플을 지워버리고, 야구는 보지도 못한 채 친구들과 헤어졌다.

2. 시나리오



라이프 스타일

44세 고민숙 씨는 오늘도 어김없이 집안일을 하다가, 문득 걸려온 전화를 받는다. 전화 내용은 딸이 월급을 받았으며 자신에게 용돈을 준다는 것이었다. 고민숙 씨는 미소를 감추지 못한 채 얼른 전화를 끊었고, 평소 ‘롯데 자이언츠’의 열정적인 팬이었던 그녀는 이 기회에 입어보고 싶었던 유니폼을 사기로 마음먹는다. 그러나 야구장까지 가서 사기엔 집안일이 많았고, 그래서 ‘롯데 자이언츠 어플’을 이용해보기로 한다. 하지만 눈을 씻고 찾아봐도 유니폼을 파는 곳은 보이지 않았고, 뒤늦게 회원가입을 해야 상점이 보인다는 것을 알게 된 그녀는 회원가입을 시도했다. 그러나 절차가 너무 어려워 결국 포기했고, 딸이 준 용돈으로 유니폼을 사는 대신 파마를 했다.

3. 문제점, 개선방안

문제점

1. 메뉴

시각적으로 가독성이 낮은 색깔을 사용해 메뉴가 잘 보이지 않고, 중요정보인 티켓과 경기일정이 뒤에 있다.

2. 아이템

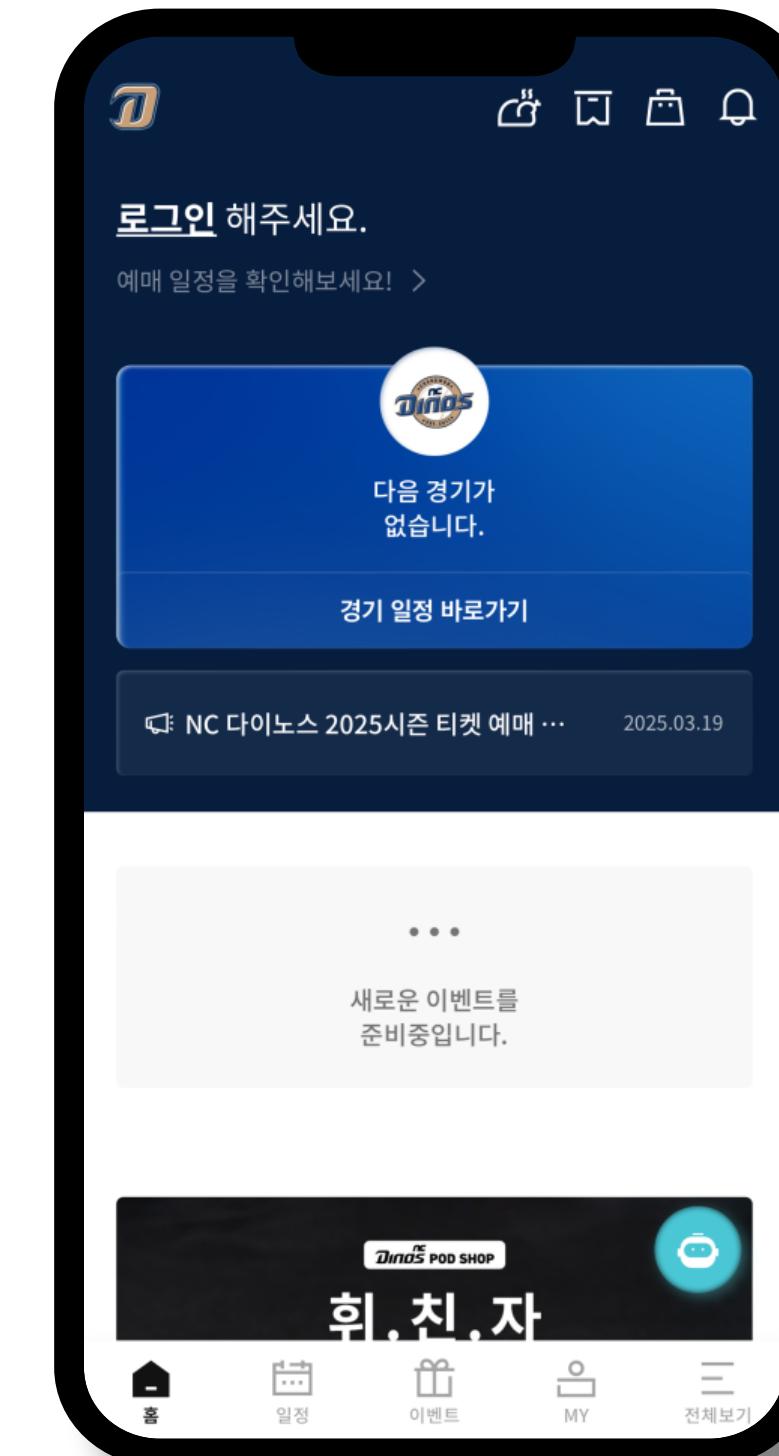
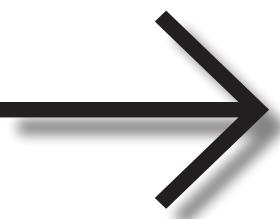
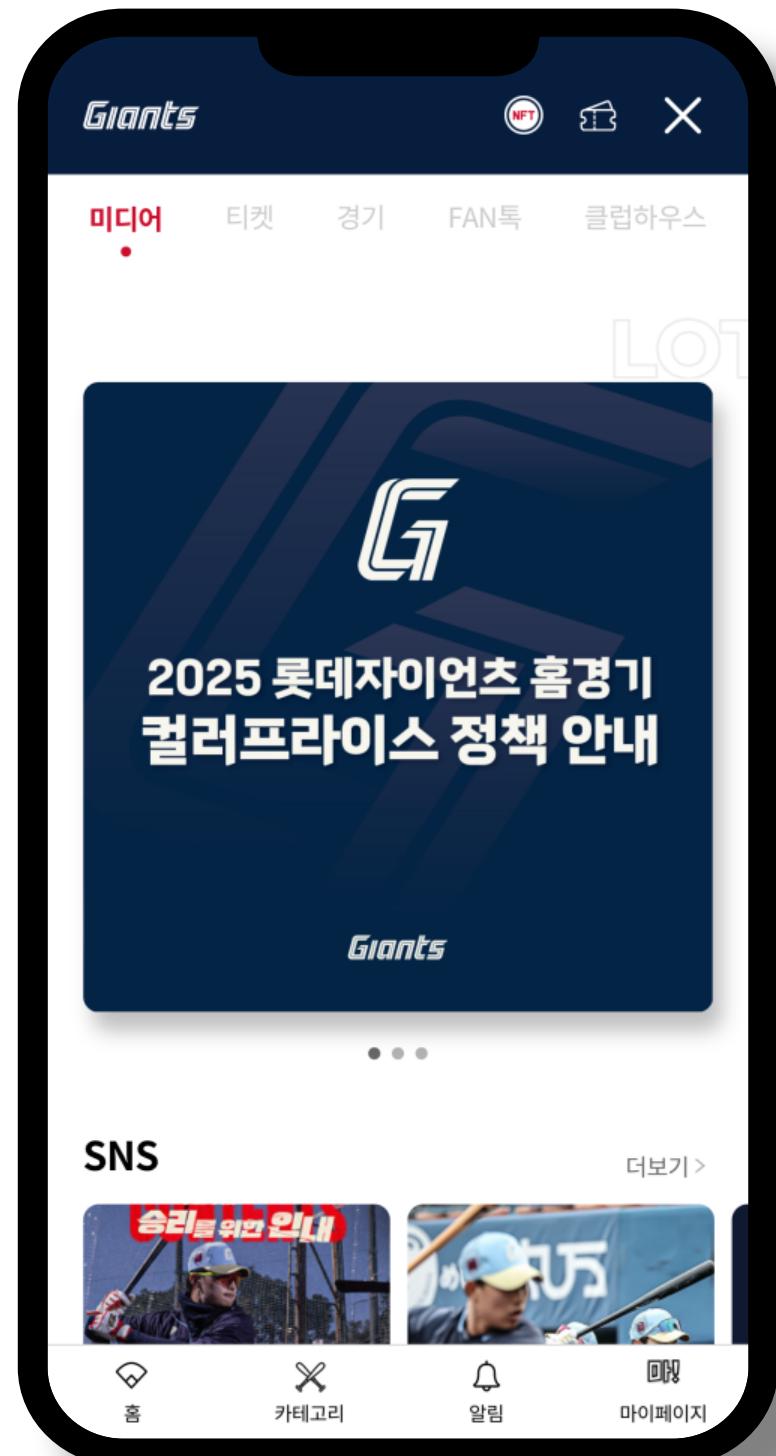
중복되는 아이템이 있고, 티켓과 경기일정이 따로있어 불편하고, 경기일정을 한눈에 볼 수있는게 없다.

3. 빈공간

메뉴안에 아이템들이 없어 쓸데없는 빈 공간들이 많고, 문의하기, 공지사항 등 편의 요소가 부족하다.

3. 문제점, 개선방안

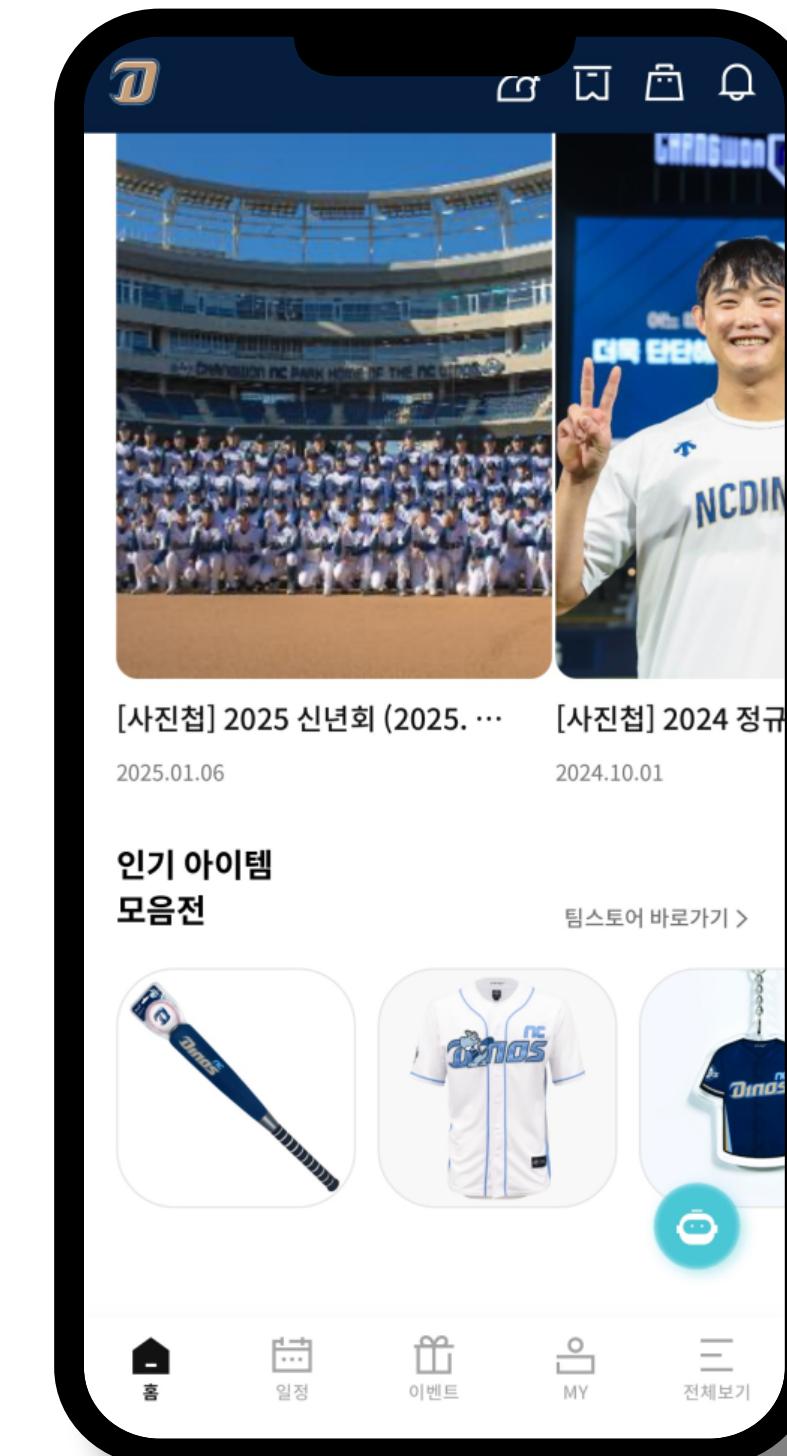
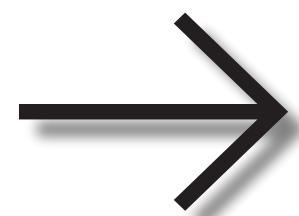
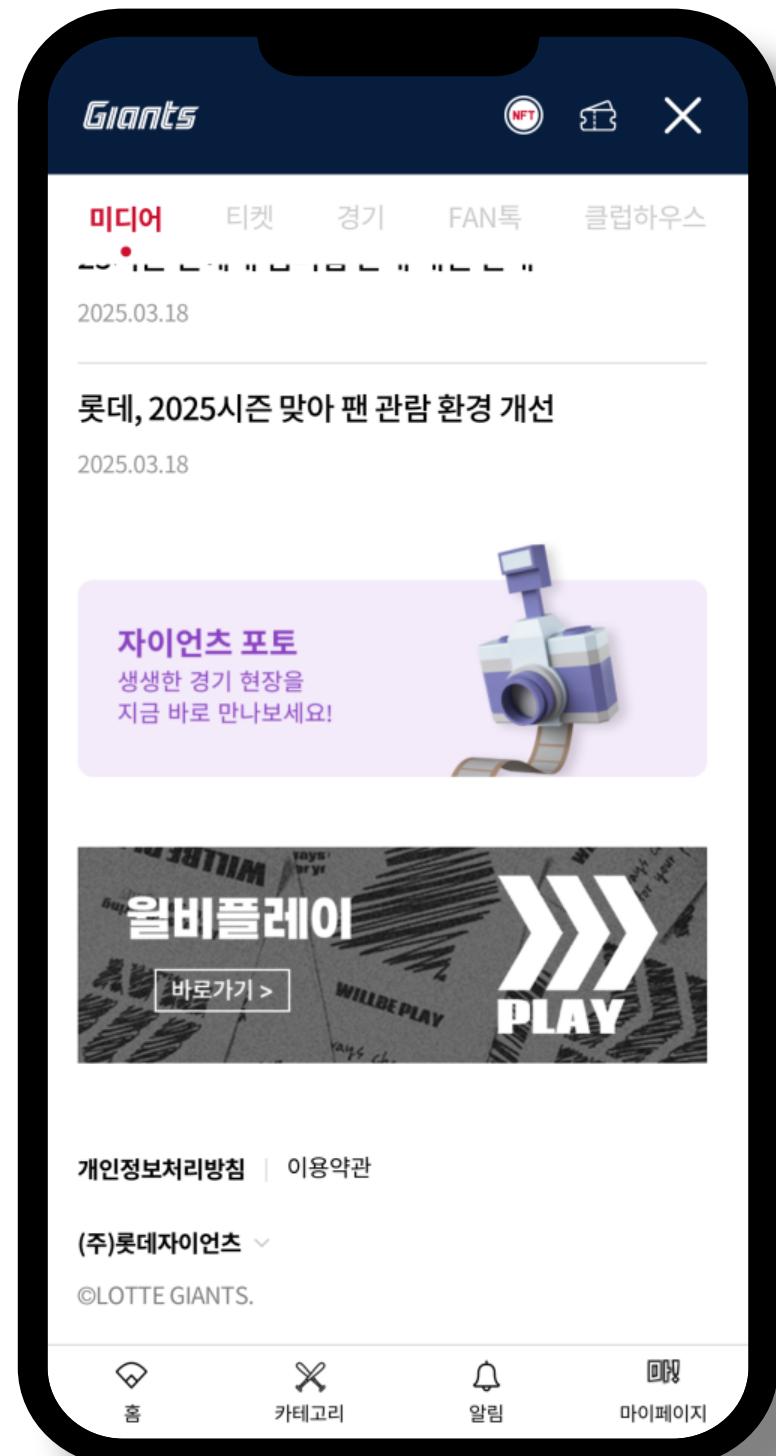
개선방안



사용자가 원하는 정보를
빠르게 찾고 한눈에 볼 수 있도록
경기정보와 티켓구매를
메인 페이지 제일 앞에 배치하고,
메뉴의 글자 색상을 조금 더
어두운 계열의 색상으로 바꾼다.

3. 문제점, 개선방안

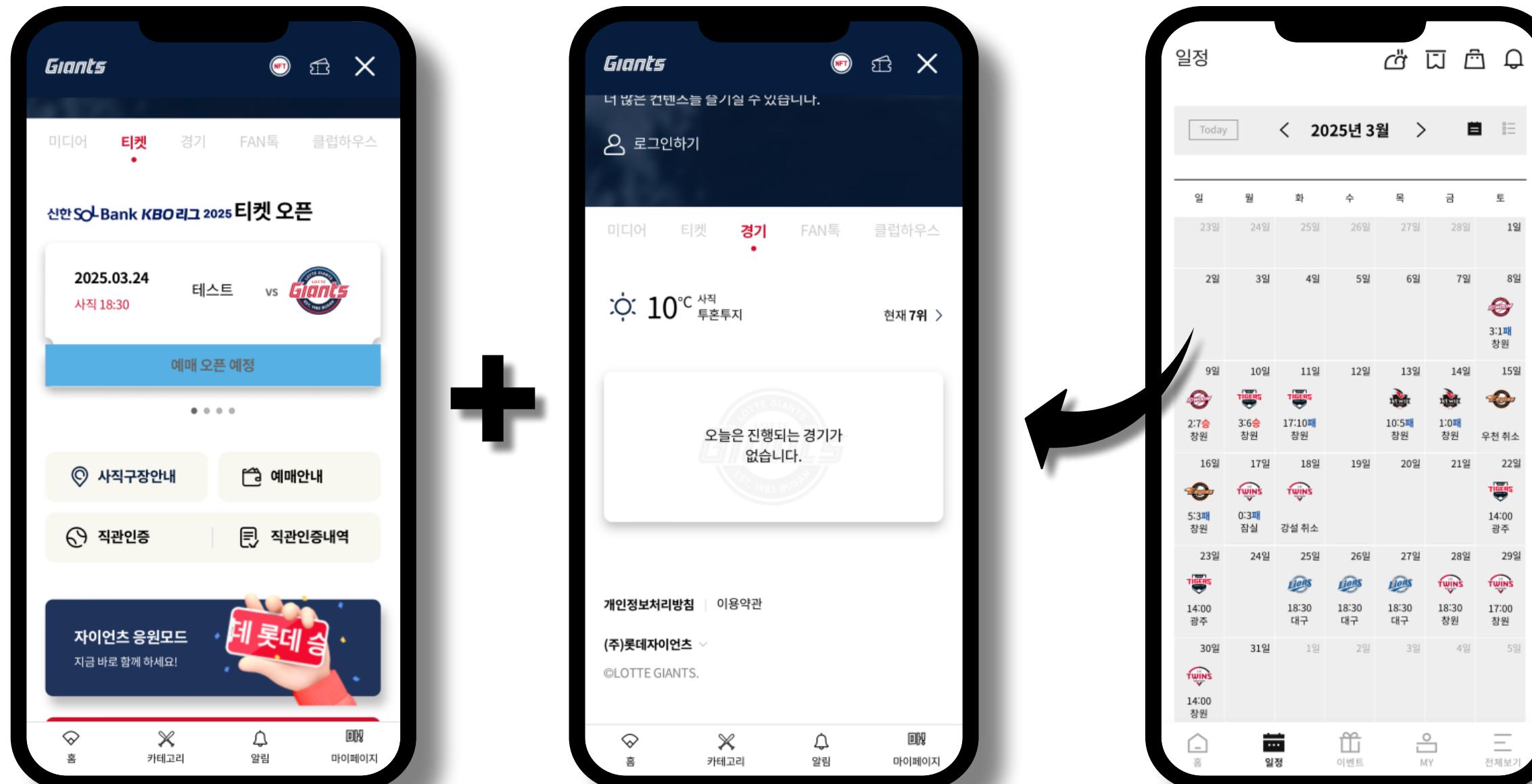
개선방안



사용자가 관심있을 법한 아이템을
화면에 도출시켜 편의성을 높이고,
상품이미지에 상품명, 가격, 수량 등
상품정보를 입력한다.

3. 문제점, 개선방안

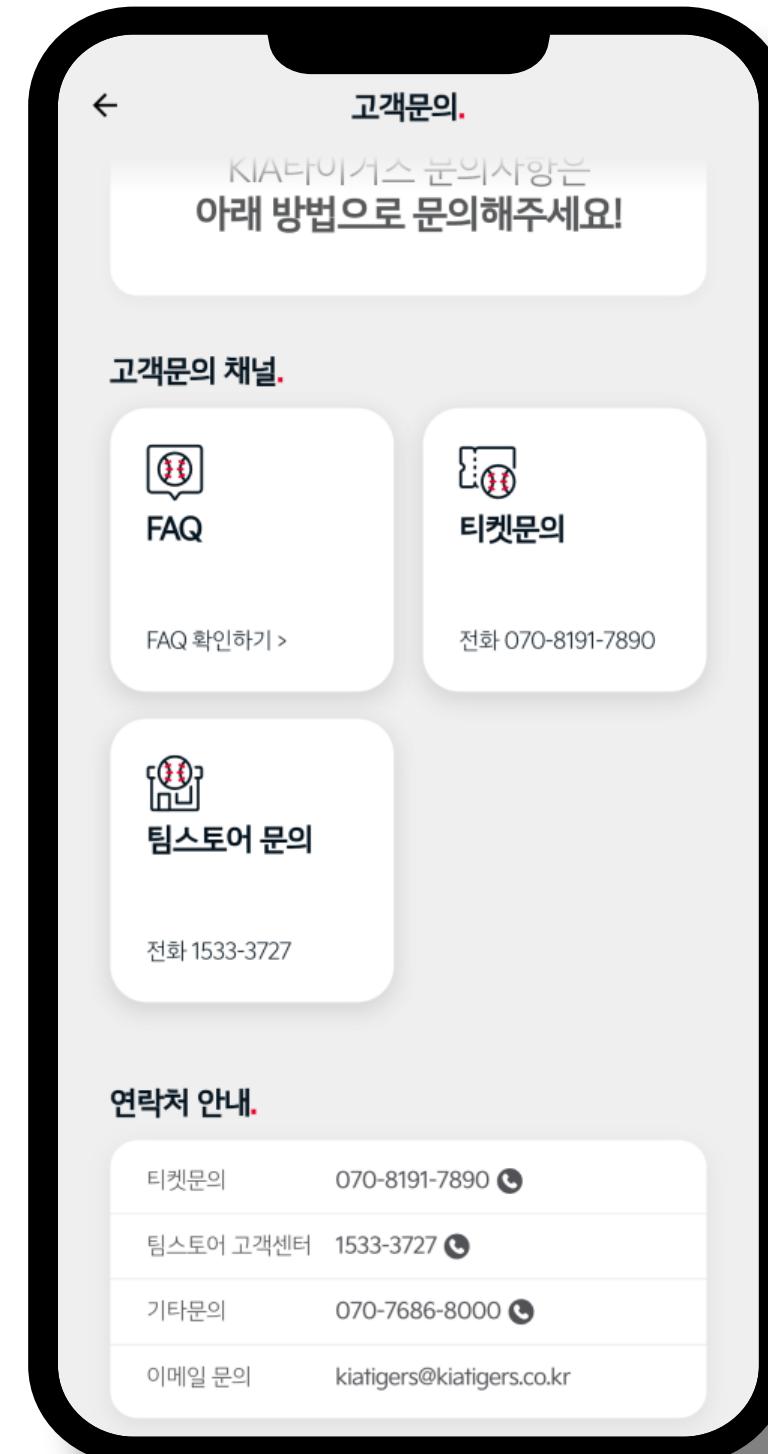
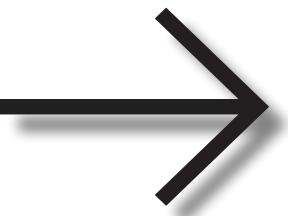
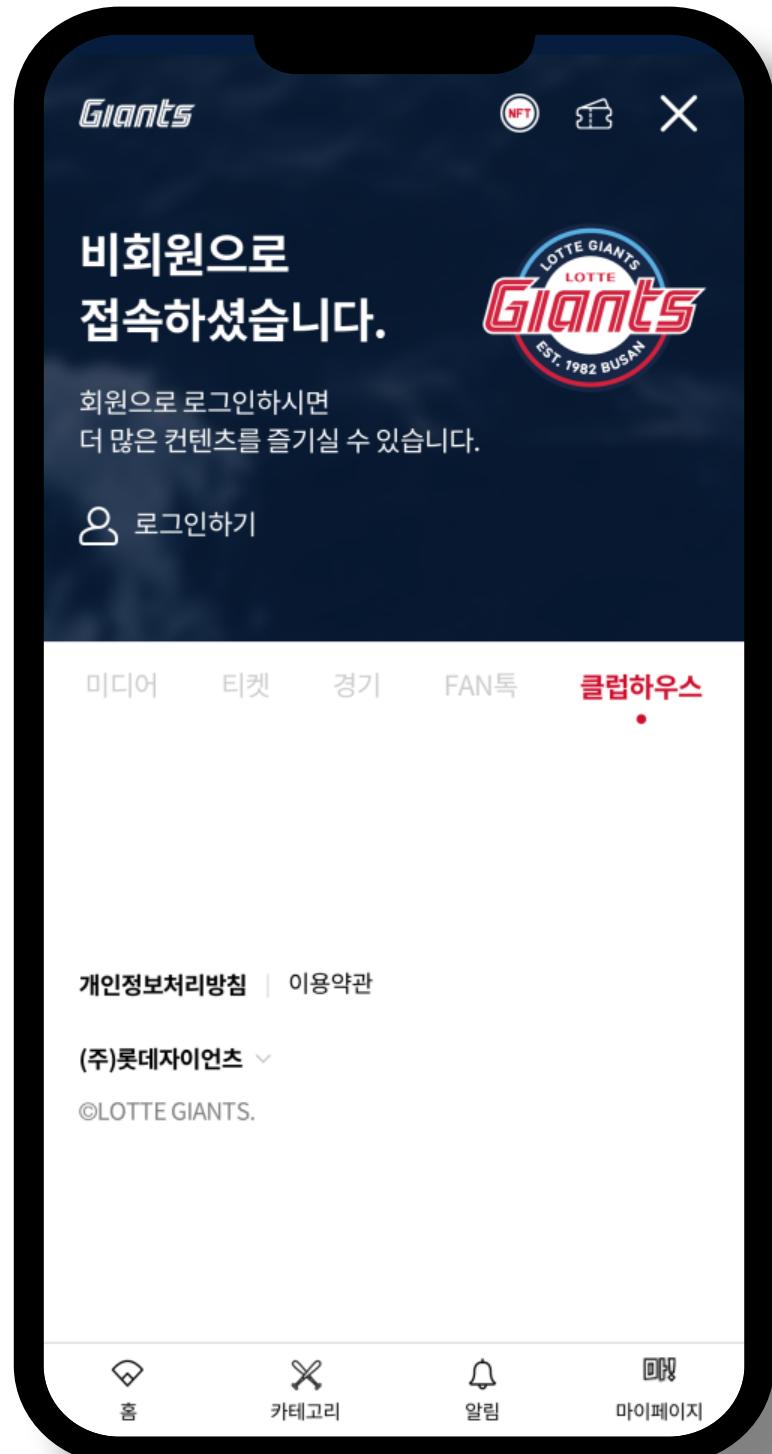
개선방안



중복되는 정보들 (EX : 경기 일정 등)을
통합하고 푸시알람UI, 경기일정 달력 등
편의성 기능을 추가, 중요 정보와 버튼
(EX : 예매 안내 등)은 'bold' , 색상변경
처리해 가독성을 높인다.

3. 문제점, 개선방안

개선방안



클럽하우스 메뉴에 불필요한 여백을
고객문의 아이템들로 채워 사용자에
게 편의성을 제공한다.



END