



Yammer drop user engagement

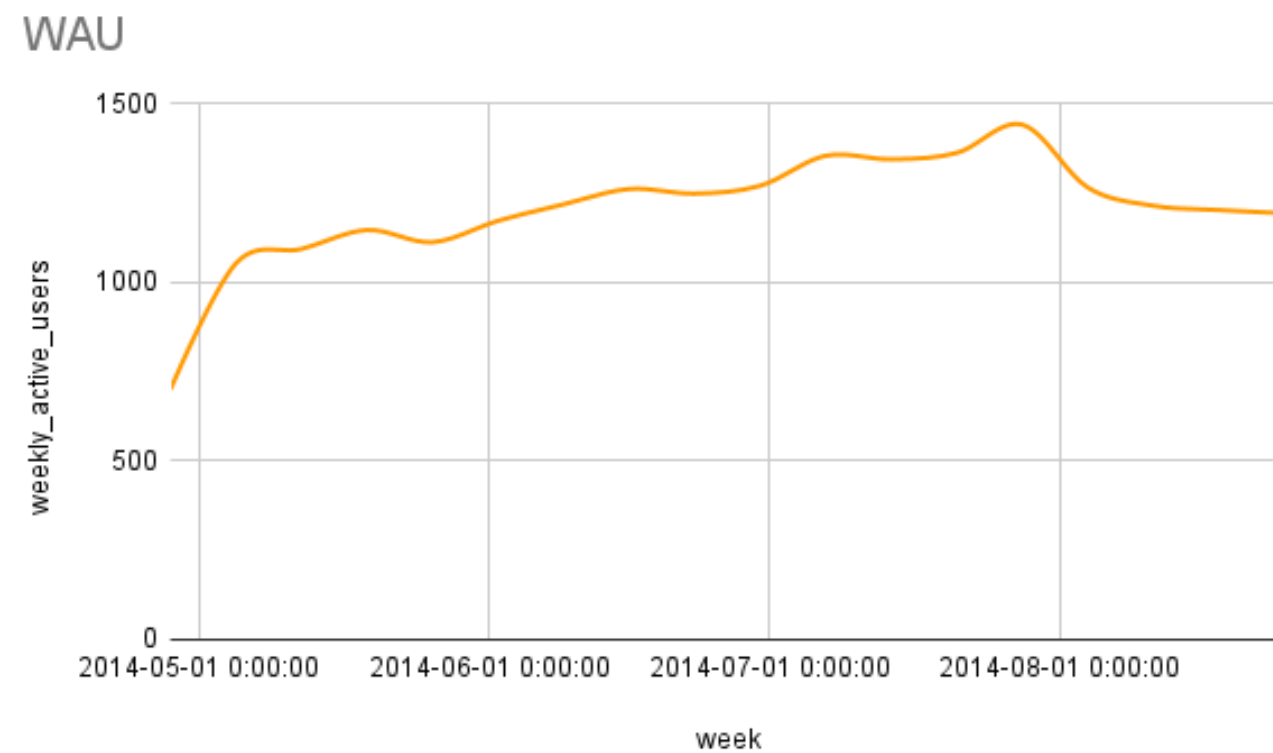
노션 페이지에서 보기: [Yammer drop user engagement \(interactive chart\)](#)

데이터 출처: <https://mode.com/sql-tutorial/a-drop-in-user-engagement>

- Mode의 데이터 용량 문제로 최대 100개의 row만 출력 가능

문제 상황

- 2014년 8월 4일 이후 WAU(주간 활성 유저) 감소, WAU 감소에 대한 원인 파악 필요
 - Active User는 로그인 한 유저로 집계

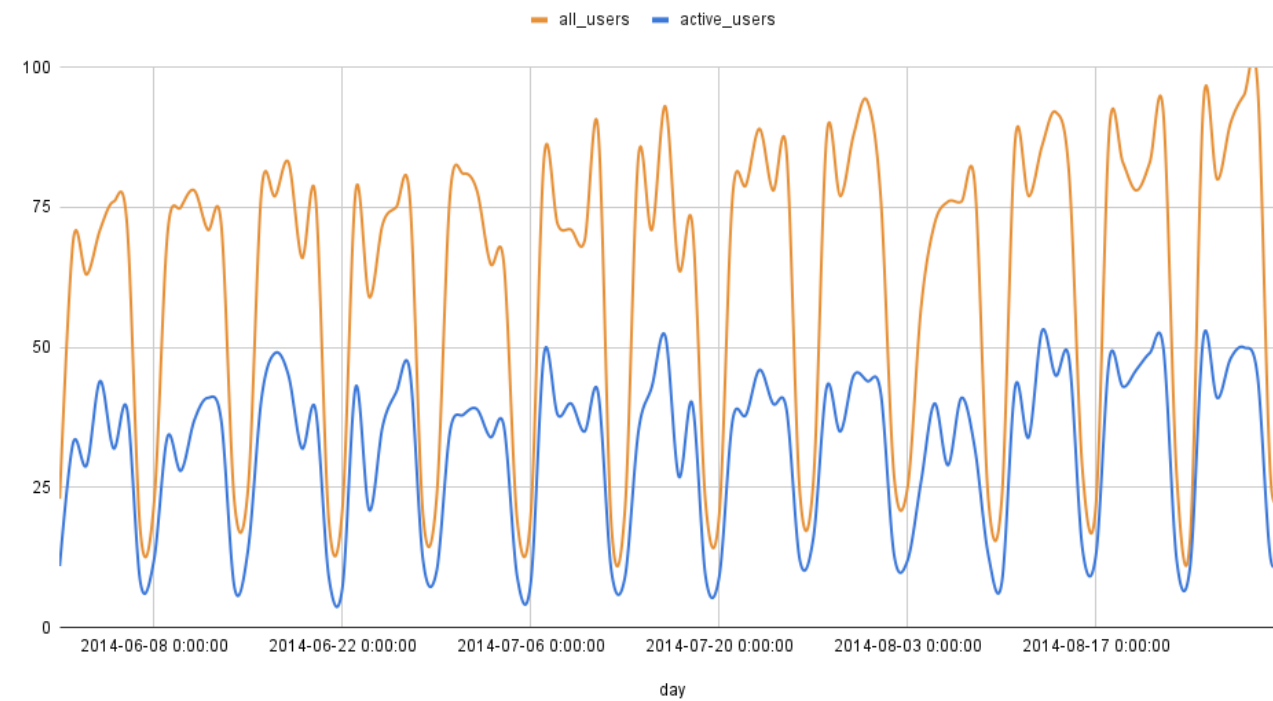


분석 1. 신규 가입유저와 신규 활성유저

- 신규 가입자가 줄어들어 WAU가 감소한 것인가?

분석 1-1. 일별 신규 가입유저 / 활성유저

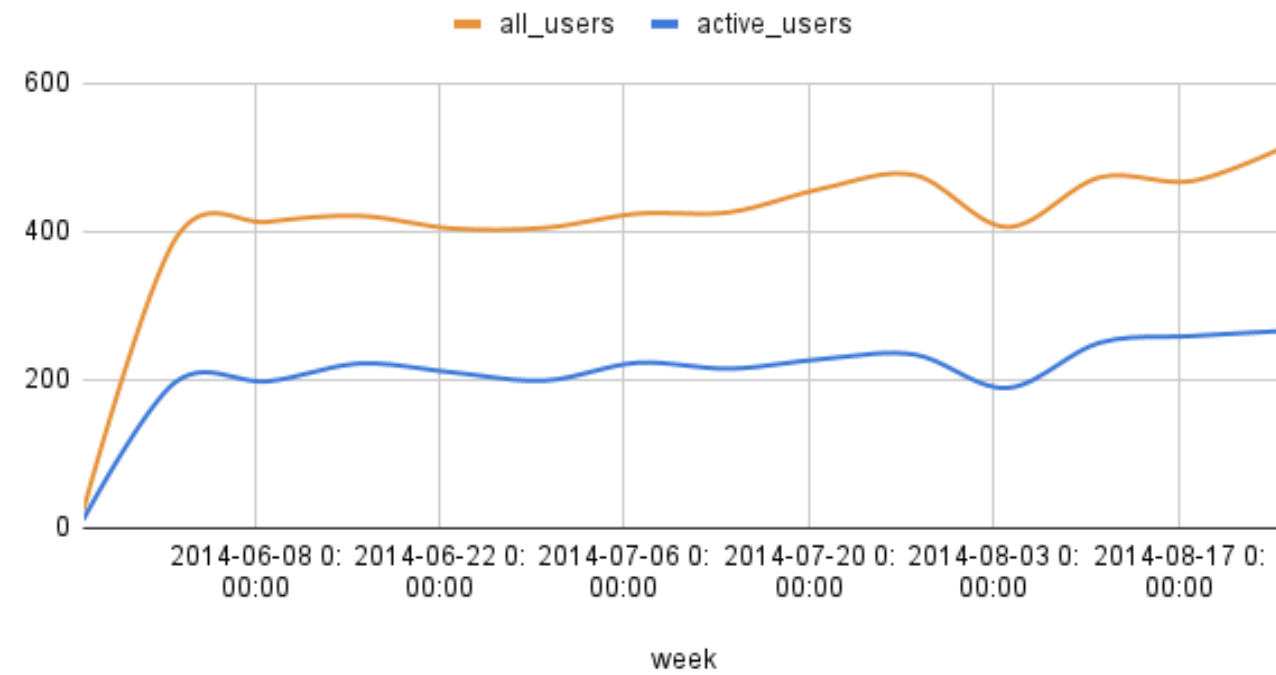
일별 신규 가입 유저 및 활성 유저



- 8월4일 부근 낮은 값을 보임
- 주중에 높았다가 주말에 낮아지는 모습 → yammer 서비스가 사내 SNS 이기 때문

분석 1-2. 주별 신규 가입유저 / 활성유저

주별 신규 가입 유저 및 활성 유저



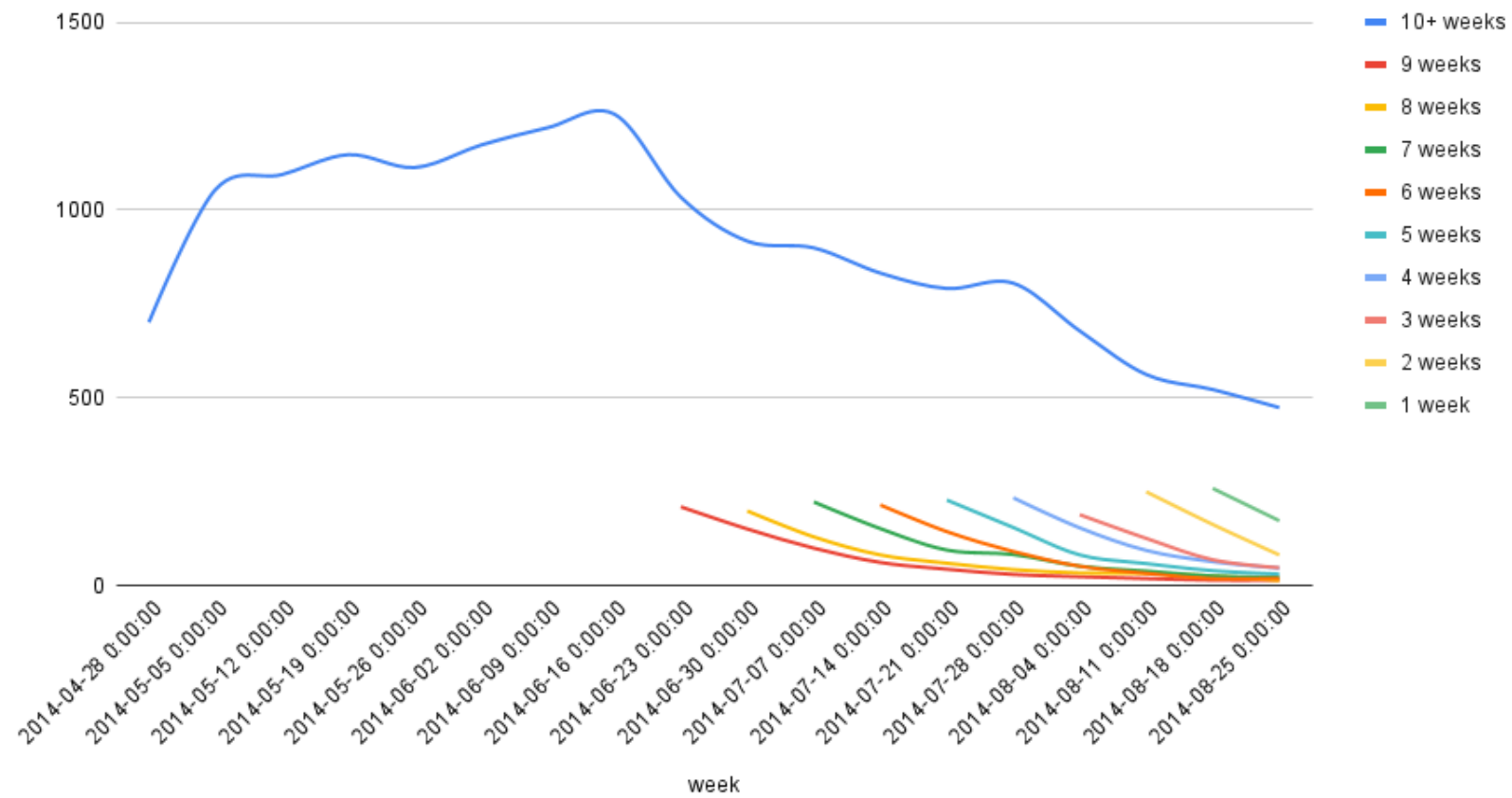
- 일별과 마찬가지로 8월4일이 있는 주차에 감소하는 경향을 보이지만 이후 다시 회복하는 모습을 보임

분석 2. 유저 Cohort별 WAU

- WAU를 유저 코호트별로 나눠 어떤 유저군에서 문제가 있는지 확인 해보자

분석 2-1. 가입 기간별 WAU

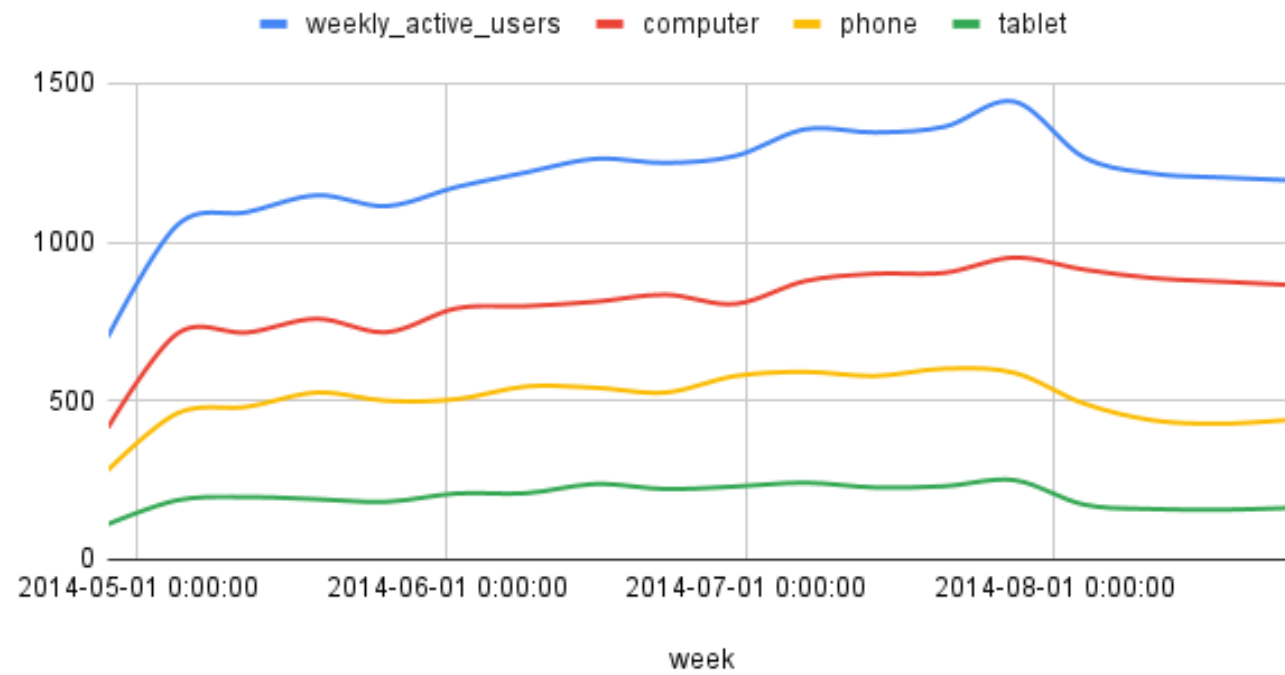
가입기간별 WAU



- 가입일로부터 시간이 지날수록 Active User가 감소하는 것은 Retention차트의 전형적인 패턴
 - 10+ weeks 유저들의 WAU가 8월 4일 주차에 급감하는 모습을 보임

분석 2-2. 디바이스별 WAU

디바이스별 WAU

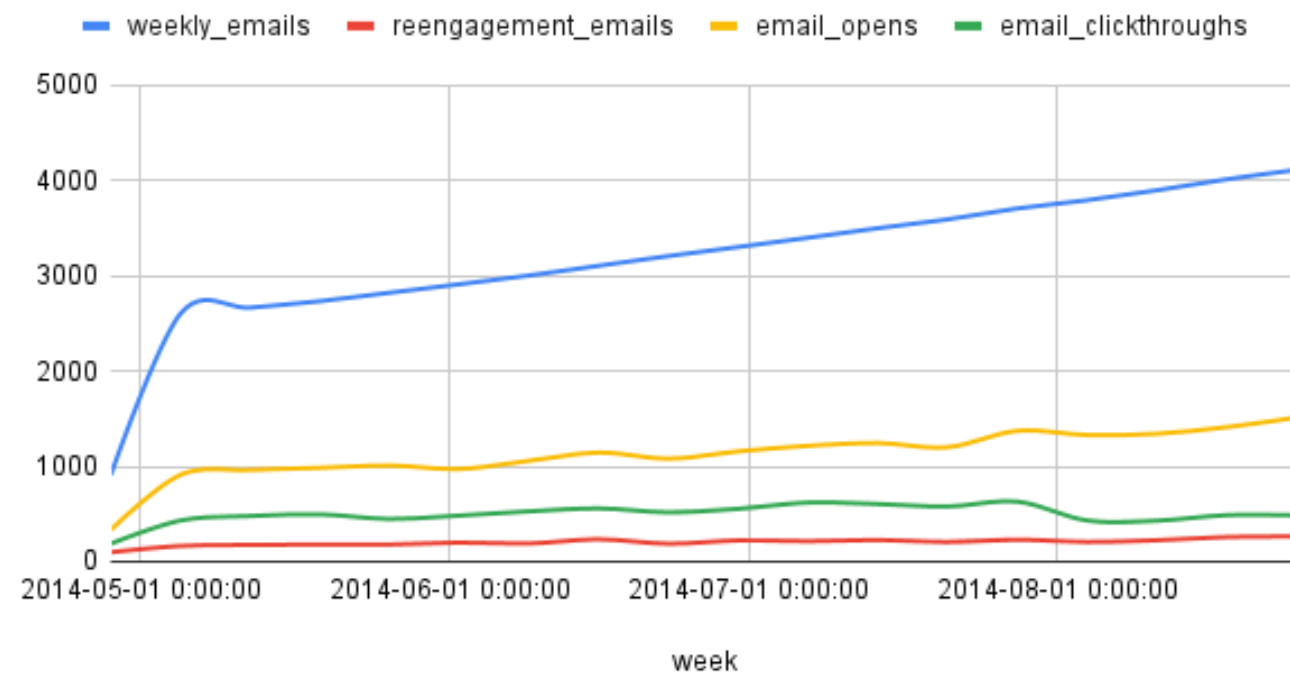


- 8월 4일 주차의 computer에 비해 phone, tablet의 WAU가 감소하는 모습을 보임

분석 3. 이메일 로그 분석

분석 3-1. 이메일 관련 로그 카운트

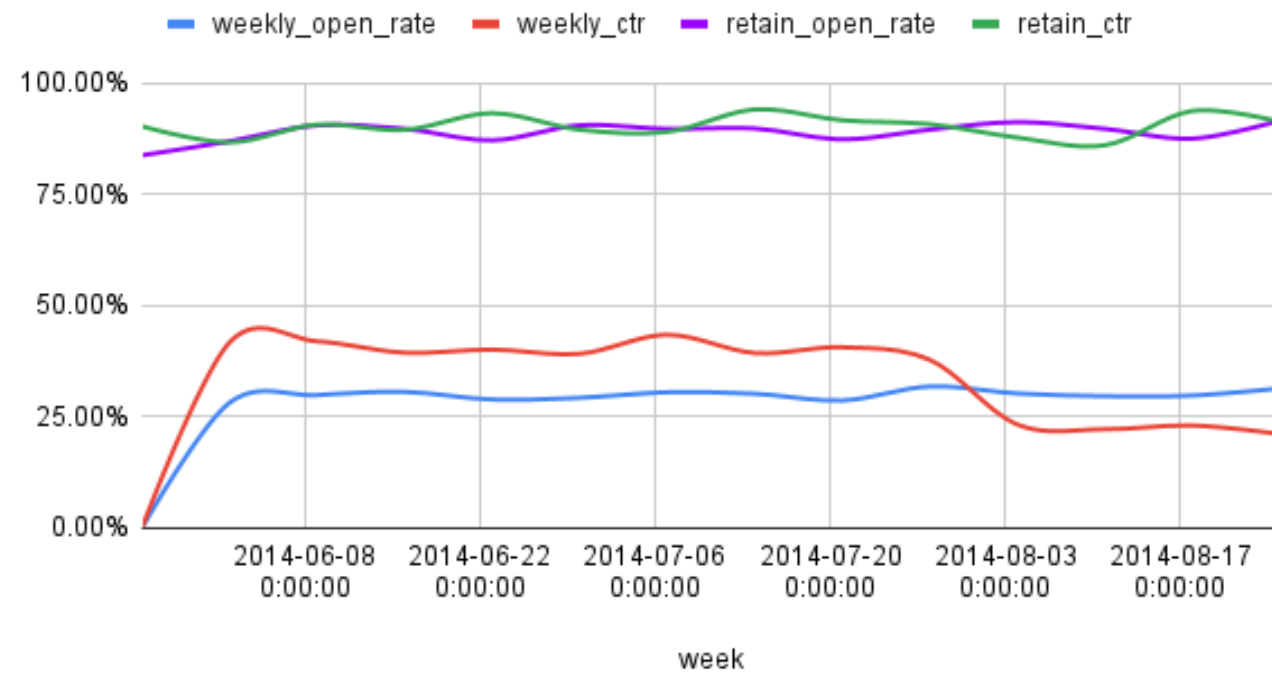
이메일 로그



- 이메일 오픈 수는 상승하는 것에 비해 이메일 내 링크 클릭의 수가 8월 4일 주차에 감소하는 모습

분석 3-2. 이메일 오픈 비율/ 클릭 비율

이메일 오픈 및 클릭 비율



- weekly digest 이메일 수신후 링크를 클릭하는 유저의 비율이 8월 4일 주차에 급감

결론

- 문제 주차에 신규 가입 유저, 활성 유저가 감소하게 되면서 WAU도 감소하였으나, 이후 회복된 모습을 보임
- 가입한지 10주 이상된 유저군에서 로그인 활동이 급감하는 현상이 확인됨
- phone, tablet에서 WAU가 감소한 모습을 보임 → 모바일 앱에 문제가 생겼을 수 있다.
- weekly digest 이메일 내 링크 클릭수와 이메일 수신 후 링크를 클릭한 유저의 비율 모두 감소 → 이메일 내 링크가 잘못되거나 링크 클릭을 유도하는 문구 등 링크 관련 문제가 있을 수 있다.