

에플

Education Flow



6반1조

곽수진, 박정우, 윤여름,
장해민, 정재희, 한아림

교육 운영 및 평가 흐름을 한 번에 관리해주는
모두에게 친절한 자동 시스템



문제 배경

핵심 Pain Points



문제 정의

How Might We?



PROTOTYPE

사용된 Tools
As is - To be
사용자 시나리오 및 주요 기능
기술적 프로세스



검증

평가기준별 검증
기대효과

페르소나의 Pain Point 분석

페르소나



이름: 김선희 (가명)

직무: HRD

교육 전 & 중 (교육 운영)

#반복 #아날로그 #연락은 언제 다 돌리지...

현재는 진짜 출석을 했는지 안 했는지 명단을
번거롭게 A4 용지로 뽑아놓고 사인하도록 하고 있거든요.
그 다음에 참석하지 않은 분께는 또 전화로 연락을 따로 드려야 해요.

Pain Point



수기로 출결을 체크하고 지각자에게 일일이 연락해야 함

페르소나의 Pain Point 분석

교육 후 (교육 평가)

#만족도 #네트워크 #모든 문항에 '보통이다' 라고 응답하다니..

페르소나



이름: 김선희 (가명)
직무: HRD

설문에 참여할 때 상대방에 대해 애정이 있는지 없는지에 따라
설문 결과가 달라질 수 있어요. 그러다 보니 교육에 대한 피드백을 받기 위해선
설문보다는 쉬는 시간에 구성원들에게 직접 질문하거나
평소 인터뷰를 요청해서 진행해야 오해 없이 의견을 들을 수 있어요.
그러다보니 HRD 담당자 중엔 하루에 밥을 5끼 먹는 분도 계시답니다.

Pain Point



- 교육의 만족도 및 효과성을 파악하기 위해 진행하는 형식적인 설문조사에서는
진정성 있는 답변을 받기 어려움
- 의견 수렴을 위해 사내 네트워킹 형성에 많은 시간과 노력을 들임

페르소나의 Pain Point 분석

교육 후 (교육 평가)

#효과성 #지속적으로 #3개월 뒤에도 기억할 수 있을까..?

페르소나



이름: 김선희 (가명)

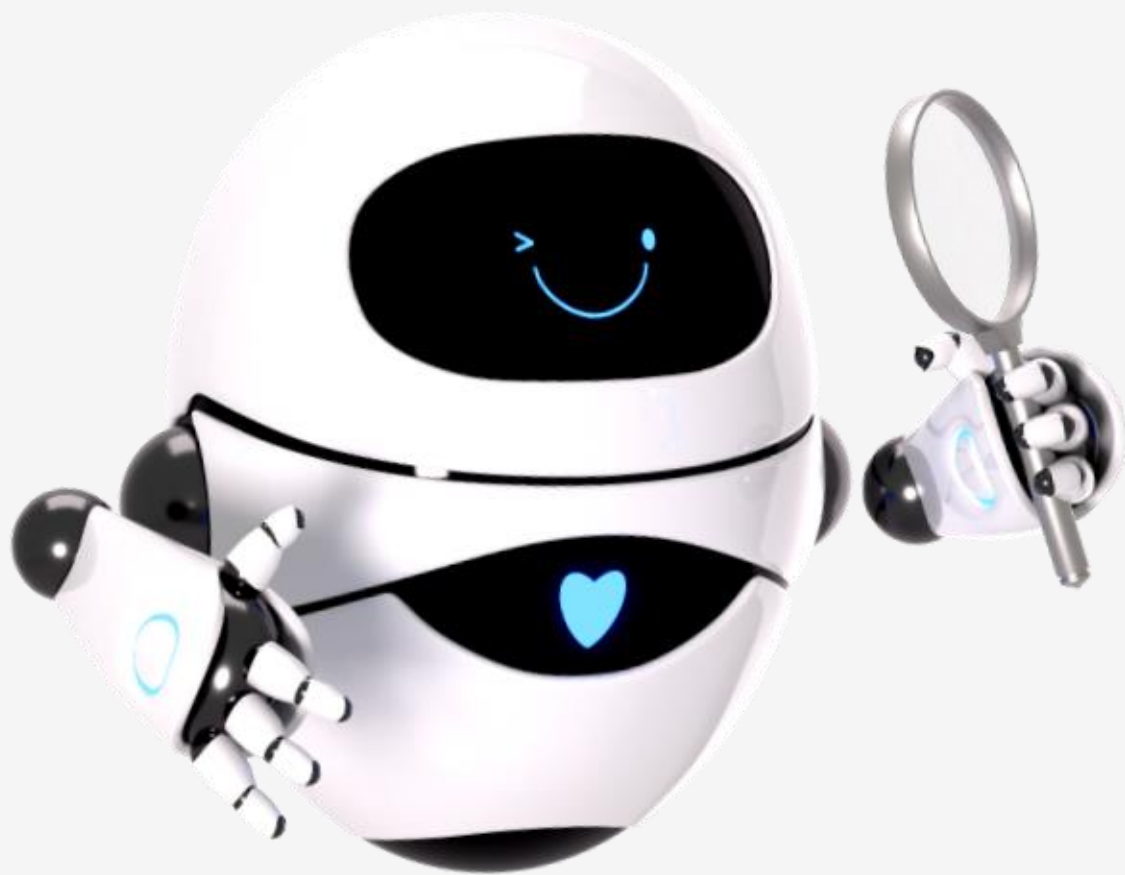
직무: HRD

교육을 통해 받은 인사이트를 업무에 적용하고 있는지를
몇 개월 뒤에 물어볼 수 있는데, 운영상으로 번거로움이 있어서 하지 않아요.
예를 들어 8/11에 교육을 진행한 경우에는 3개월 뒤인 11/11일에
알람을 맞춰두고, 그 대상자 리스트를 보존해둔 채로 지내다가
3개월 뒤에 또 메일을 보내야 돼요.

Pain Point



교육의 효과성에 대한 사후 트래킹이 주기적으로 이뤄지지 못함



문제 정의 (HMW)

어떻게 하면 비효율적인 아날로그 업무 방식에 스트레스 받는 HRD 담당자가
교육 운영 및 평가 과정을 편리하게 수행하되,
구성원들에게는 친밀하게 다가갈 수 있을까?



Prototype

에플 Education Flow

캘린더에 일정을 넣기만 하면 교육 운영 및 평가 흐름을 한 번에 관리해주는,
모두에게 친절한 자동화 시스템



Prototype



사용된 tools

타입봇



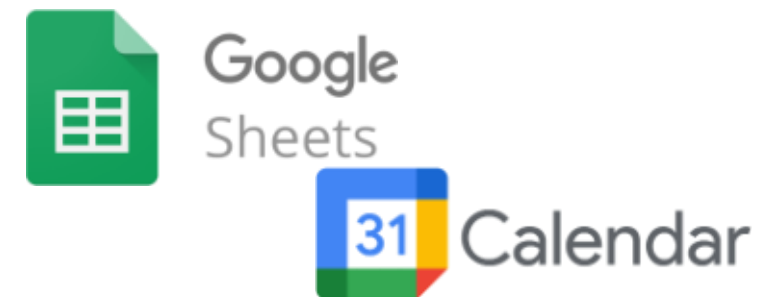
GPT 기반 채팅 형식 설문지

슬랙



사내 메신저.
구성원들에게 연락하는 수단

구글 워크스페이스



Google Sheet, Calendar를
통한 일정 및 정보 관리

자피어



모든 툴을 연결 및 자동화

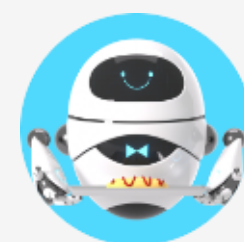
AS IS & TO BE



교육 진행 전



진행 중



진행 후

AS IS

- 교육 리마인드
- 출석부 출력 후
직접 출석체크

지각자 직접 연락

- 직후, 1개월, 6개월 후 잊지 않고 설문조사 발송
- 솔직한 답변을 얻기 위해
개별적 네트워킹, 인터뷰 요청

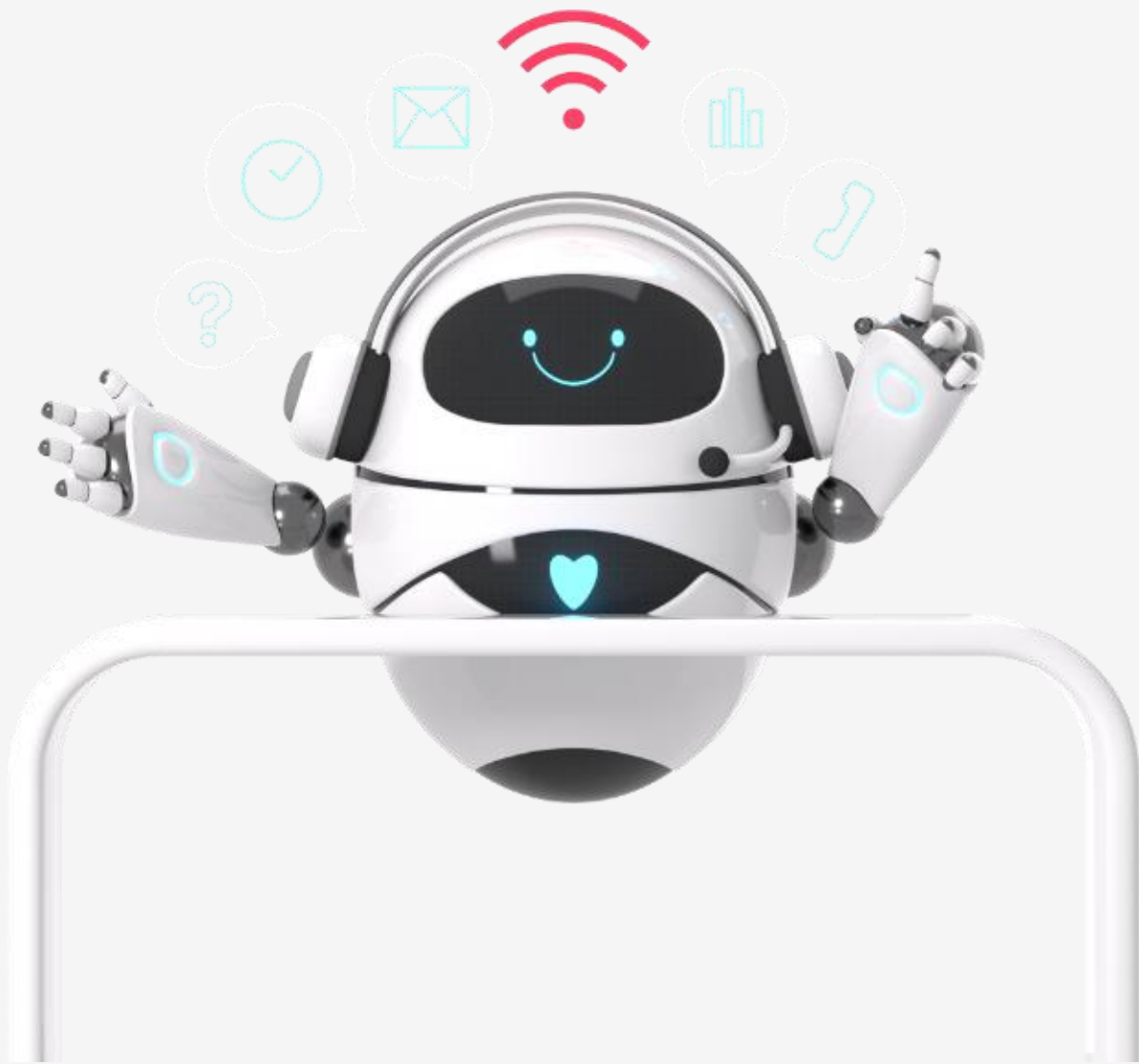
TO BE

- 교육 당일 자동 리마인드
- 참불 여부 자동 확인 및 자동 연락

- 주기별로 설문 자동 발송
- 진솔한 피드백을 위한 대화형 설문 챗봇



Prototype



사용자 시나리오 및 주요 기능



교육 전

교육 1시간 전 리마인드 알림 자동 발송



2023년 8월 22일 (화요일) · 오후 5:00~ 6:00

SK Supex Hall 305호

30분 전

C SUNI

광복절

내 캘린더

☑ C SUNI



김선희/HRD 앱 오후 2:46

안녕하세요! 좋은 하루 보내고 계신가요?

신청하신 '23 신입 Corporate Culture 교육이 2023년 8월 22일 오후 5:00에 시작됩니다.

SK Supex Hall 305호에서 한 시간 후에 뵙겠습니다! :)

Sent via zapier.com/app/editor/204907068#slack



Google Calendar에서 교육 일정이 시작되기 한 시간 전,
신청자에 한하여 자동으로 Slack 상에서 메시지가 전송되는 프로세스 자동화



교육 전

출석체크 QR 코드 게시 및 참불 현황 실시간 집계



참석자 명단					
파일 수정 보기 삽입 서식 데이터 도구 확장 프로그램 도움말					
Q24					
A	B	C	D	E	F
1	타임스탬프	이름/부서	이메일	Slack ID	전화번호(- 는 빼고 입력해주세요)
2	8/21/2023	한아림/기획	lover@naver.com	1082229999	
3	8/21/2023	오여름/기획	lover1@naver.com	1000000000	

결석자 명단					
파일 수정 보기 삽입 서식 데이터 도구 확장 프로그램 도움말					
M26					
A	B	C	D	E	F
1	타임스탬프	이름/부서	이메일	Slack ID	전화번호(- 는 빼고 입력해주세요)
2		윤민서/정보보호	lover2@naver.com	1000000000	
3		한아림/정보보호	lover3@naver.com	1000001111	
4		이지은/컨설팅	lover6@naver.com	1012341234	
5		한아림/경영	lover10@naver.com	1012344321	
6		가나다/경영	lover11@naver.com	1000004444	



김선희/HRD 오후 2:43

안녕하세요! 2023년 8월 22일 오후 5:00에 시작되는 교육에 아직 참석하지 않으셔서 연락 드립니다 :) 메시지를 확인하신다면 SK Supex Hall 305호로 와주세요!

Sent via zapier.com/app/editor/204695746#slack



- 담당자가 제시한 QR코드를 통해 출석체크 시 구글 시트에 자동적으로 출결 여부를 반영함
- 참석자 & 결석자 현황이 실시간으로 구글 시트에 집계됨
- 교육 신청자 명단과 참석자 명단 대조하여 불참자 명단을 따로 정리하고 자동으로 Slack 메시지 전송함

교육 후

교육 직후 만족도조사 설문 발송



김선희/HRD 앱 오후 8:25

안녕하세요. 금일 진행된 교육에 관해 여러분의 의견을 청취하고자 합니다 :) 다음의 링크에 들어오시면 교육 만족도 및 효과성에 관한 채팅에 참여하실 수 있습니다. 교육 수강하시느라 고생 많으셨습니다. 💜

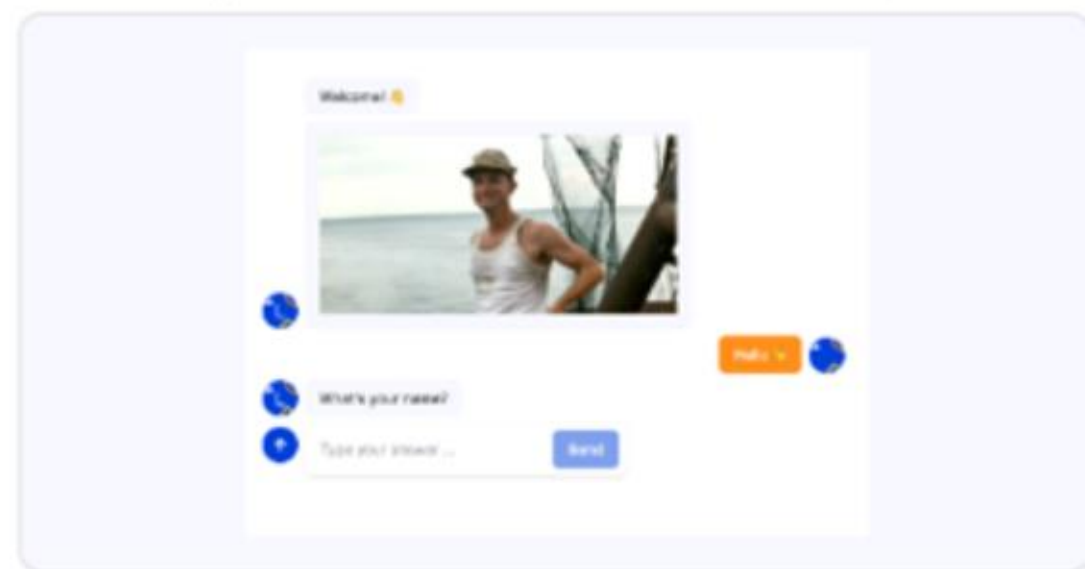
<https://typebot.io/chat-gpt-personas-efv vxzt> (편집됨)



typebot.io

ChatGPT personas

Build beautiful conversational forms and embed them directly in your applications without a line of code. Triple your response rate and collect answers that has more value compared to a traditional form. (178kB) ▾



참석자들을 대상으로
교육 만족도 조사에
응답할 수 있는 챗봇 링크를
Slack 메시지로 전송함

교육 후

HRD 담당자의 페르소나를 가진 ChatGPT 기반 챗봇과 설문조사 진행

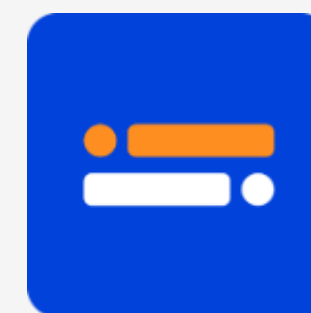
안녕하세요! 저는 HR 담당자 김선희라고 합니다 🌟



지난번에 실시한 사내 교육 관련 설문조사를 진행하려고 해요.



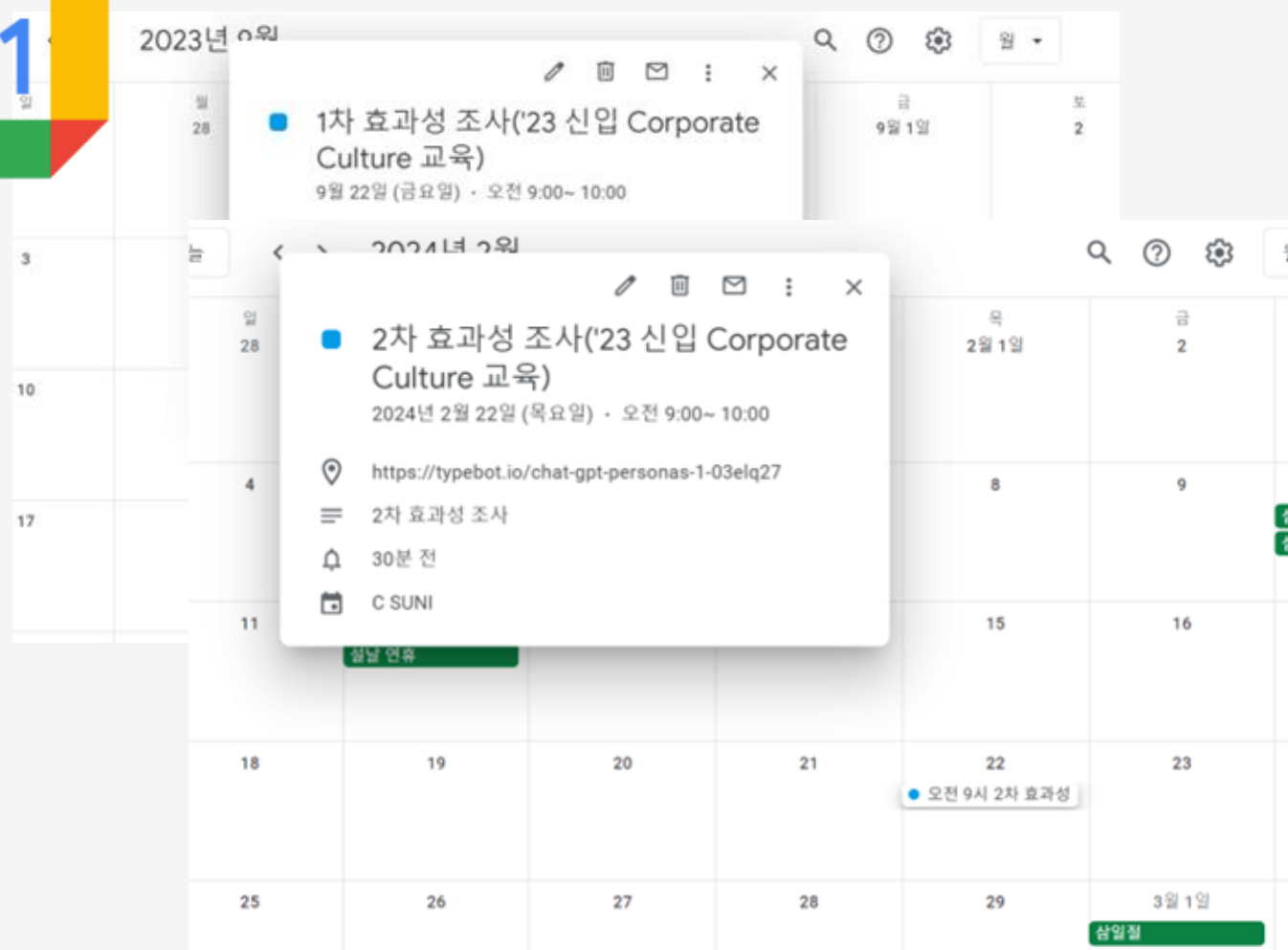
...



교육 대상자가 챗봇과 대화하는 형식을 통해
교육 만족도 및 효과성 설문에 답변함

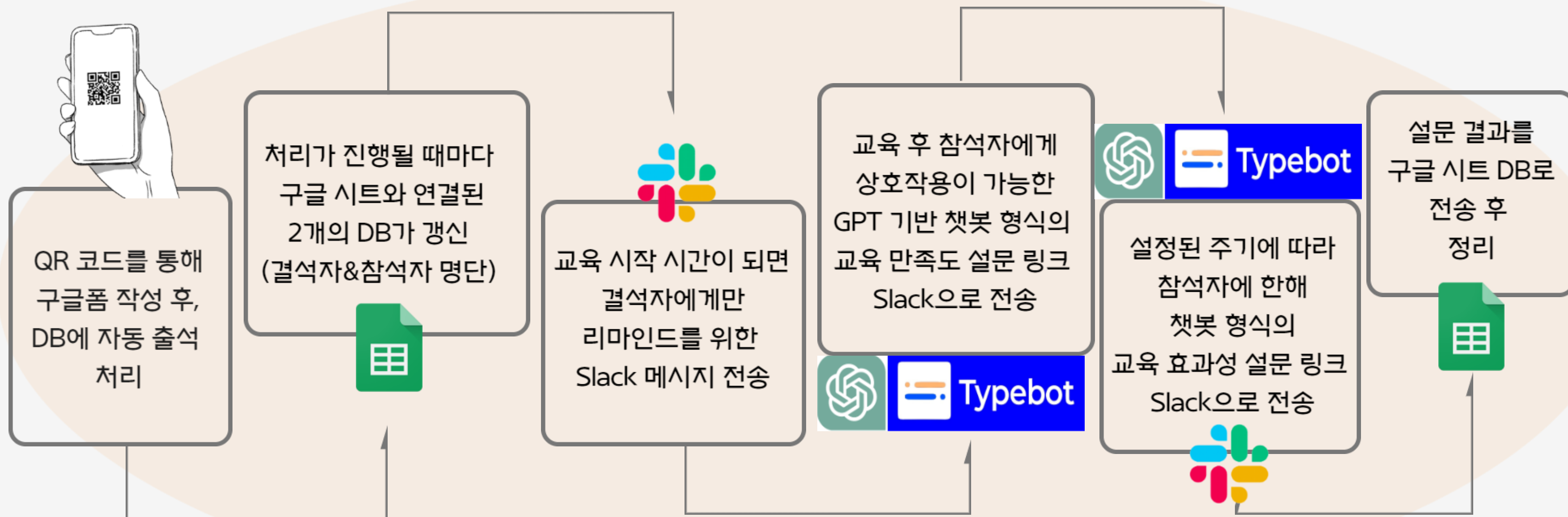
교육 후

교육 진행 1개월, 6개월 후에도 교육 효과성 조사 설문 챗봇 링크 자동 발송



- 교육이 진행된 날짜를 기준으로 각각 1개월, 6개월 후에 Slack으로 교육 효과성 설문 챗봇 링크가 전송됨
- Typebot으로 설문에 응답한 대상자들의 취합된 결과와 피드백을 담당자가 확인함

기술적 프로세스



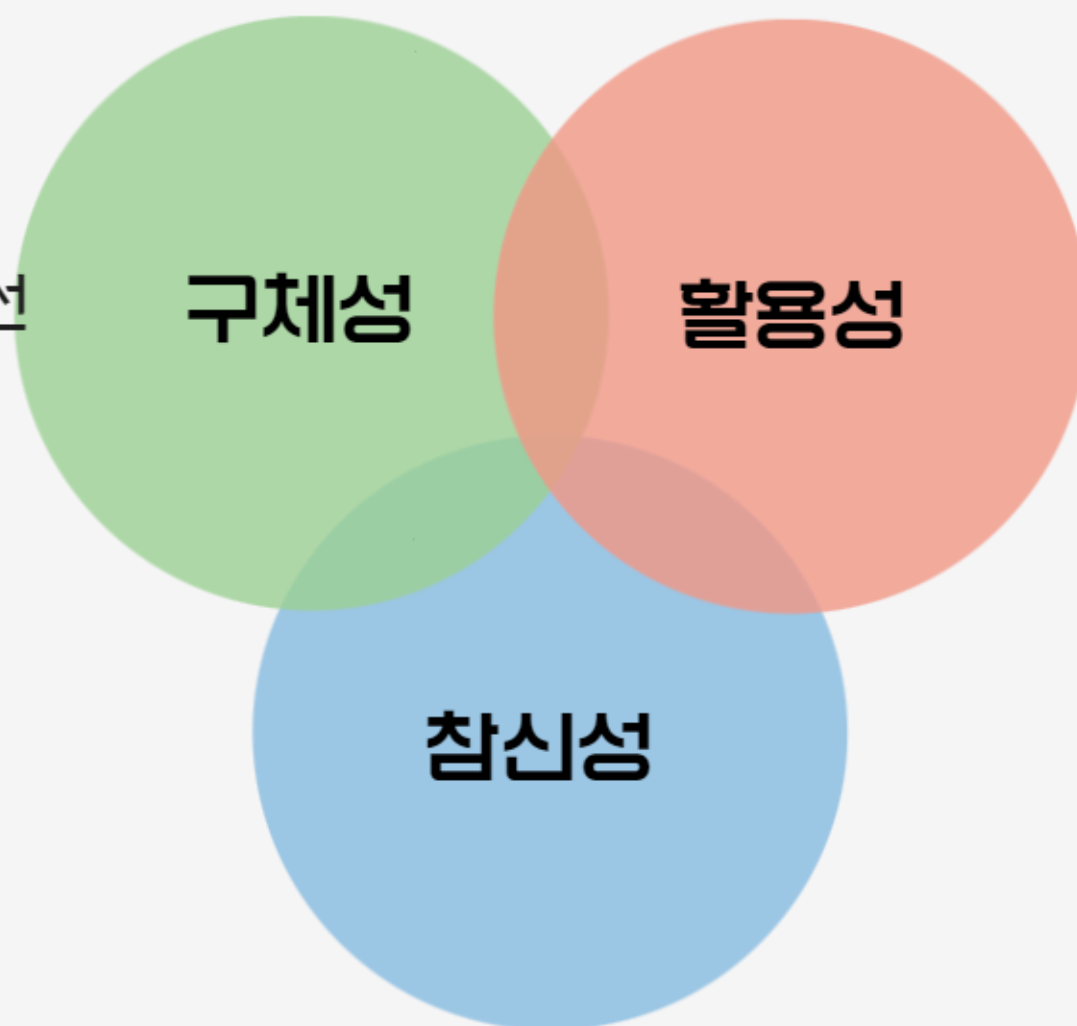

zapier



검증

평가기준별 검증

- 핵심 Pain Point인 운영성, 주기성 업무 개선
- HRD 담당자의 핵심 역량인 네트워킹 보조
- 구체적인 needs 반영



- HRD 업계 전반에서 활용 가능
- 적용 및 실현에 적은 노력과 비용 요구

- 쌍방향적 설문 도입
- 교육업무의 특성(유기성, 장기성) 고려하여 전반적 flow 개선
- HRD 담당자와의 심리적 거리감 감소

기대효과

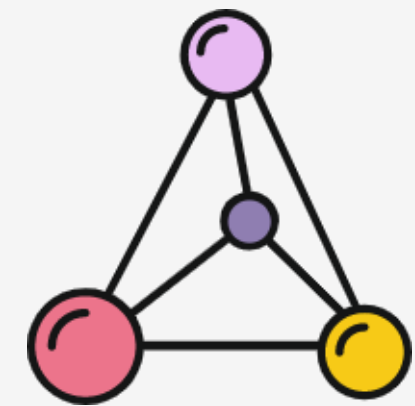


주기적으로 직접 설문을
발송해야 하는 상황에서,
자동 발송 시스템을 통해
편리하게 교육 효과성을
지속적으로 트래킹



GPT 기반 챗봇이 던지는
쌍방향적인 설문을 통해
교육에 대한 풍부한 피드백 수렴

특히 실제 HRD 담당자와
대화를 나누는 듯한 느낌을 주어,
친밀감 형성을 통한 장기적 네트워킹 강화

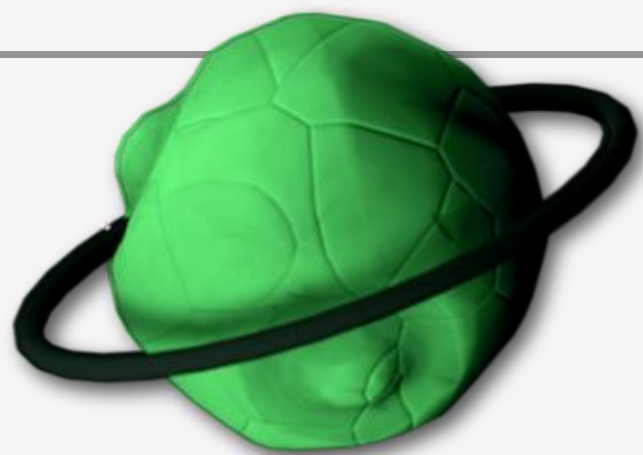
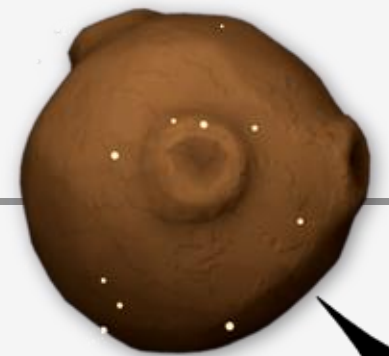
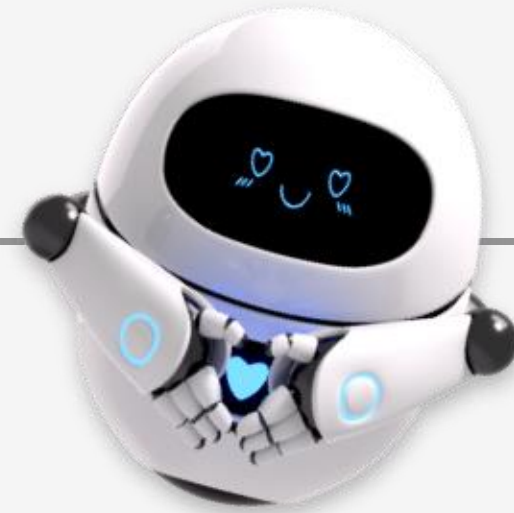


복잡한 업무 프로세스를
하나의 자동화된 시스템에
반영함으로써
시간과 노력의 비효율성 개선

교육 일정을 캘린더에 입력하는 순간
모두 반영 !



감사합니다



6반1조

에플(EDUCATION FLOW)