

백창엽 PORTFOLIO

(주) 에스엠씨인터내셔널 -DESSERT 39

IT 개발팀 PM

INTRO.

소통과 책임감을 중요시하고 주체적으로 발전적인 삶을 지향하는 서비스 기획자 백창엽입니다.

기존에 운영하던 서비스의 문제점 및 개선점을 파악하고, 팀원들과 소통하여 서비스의 가치가 더 높아질 수 있는 방향으로 나아가고자 합니다.

커피 프랜차이즈 / 환경 분야를 집중적으로 서비스 운영을 했기 때문에, 이 분야에서 네트워크 및 경험을 잘 활용할 수 있습니다.

팀원들 및 필요시 타 부서 직원들과 소통을 통해 서비스가 나아가는 데 있어서 어떤 부분을 주의해야 하는지 어떤 기능들이 필요한지 논의하고 결과를 잘 이끌어낼 수 있습니다.

PROJECTS.

1.디저트39 오더앱 고도화

기여도: 90%

주요 업무: 기획, QA

- 서비스 정책을 재수립하고 불안정했던 앱을 정상적으로 서비스가 운영될 수 있도록 디버깅 진행하였습니다.
- 사전 예약 / 예약 픽업 기능을 기획하고 크리스마스 시즌에 맞춰 성공적으로 런칭하였습니다.
- PP 리유저블 컵의 사용량을 추적하여 디저트39 에서 환경에 얼마나 기여하고 있는지 고객들에게 보여줄 수 있는 콘텐츠를 기획하였습니다

2.삼구AI헬퍼 런칭

기여도: 90%

주요 업무: 기획, QA

- 400여 개가 넘는 디저트39의 메뉴들을 쉽게 검색하고 관리할 수 있는 레시피 기능을 탑재하였습니다.
- 매장을 운영하는 데에 있어서 필요한 운영 매뉴얼 및 본사 주요 공지를 볼 수 있는 기능을 탑재하였습니다.
- 점주님들의 발주 및 반품 시스템을 간편화하여 탑재하였습니다.

3.포스 프로그램 개발

기여도: 20%

주요 업무: QA

- 매장 내 기기 호환성이 매우 낮고 편의성이 좋지 않은 기존의 포스 프로그램을 대체할 새로운 프로그램을 개발 및 테스트하였습니다.

1.디저트39 오더앱 개선 및 고도화

PROBLEM & REQUIREMENTS

심각하고 많은 버그로 인하여 구동조차 어려운 AOS 버전 애플리케이션

AOS 버전과 IOS 버전의 디자인적 불일치로 인하여 고객들에게 전달하고자 하는 가치가 와전될 가능성

고객의 개인 정보들이 암호화가 되지 않는 등 개인정보 유출에 취약하게 설계된 백엔드

SNS 로그인 기능의 부재, 1인 다계정, 비밀번호 정책 미 설정 등 본사의 서비스의 취지와 맞지 않고 고객 편의성과 필수 항목들이 결여된 정책

정기적으로 진행하는 이벤트 및 프로모션의 원활한 진행을 위해 예약 픽업 / 사전 예약 기능의 필요성

친환경적인 이미지를 더욱 부각시키기 위한 콘텐츠

ROLE

버그가 개선될 때까지 끊임없이 테스트 및 디버깅 진행

디자인 시안을 기준으로 하여 AOS 와 IOS의 디자인이 최대한 일치하여 고객들이 혼란을 겪지 않도록 수정 및 테스트 진행

백엔드 팀장님을 필두로 하여 주요 보안성 확립 후 테스트 진행

SNS 로그인 탑재하고, 프로모션이나 이벤트 등 형평성을 고려하여 1인 1계정으로 수정 개발, 비밀번호 설정 규정에 맞춰 수정 개발 진행

매장 운영시간, 발주 및 배송 시스템을 고려하여 시스템 개발

디저트39의 탄소 감축량 지표 제작 및 친환경 활동 캐릭터 콘텐츠를 도입하여 고객들이 더 참여할 수 있는 콘텐츠 개발

2. 삼구 AI 헬퍼 런칭

PROBLEM & REQUIREMENTS

400여 개 가 넘는 레시피와 매주 추가되는 신규 레시피로 인한 점주들의 번거로움

본사 내 바이저들과 점주님들 간 소통할 수 있는 채널의 부재

분산되어 있는 본사와 점주들 간 이루어지는 업무 시스템

포스기에 한정되지 않고 핸드폰 내 앱으로도 오더 앱 주문을 받을 수 있는 시스템

매장 내 기기 청소, 운영 매뉴얼 등 매장을 운영하는 데에 있어 필요한 정보들의 분산

반자동적으로 외부 플랫폼에서 이루어지던 비효율적이고 불편했던 반품 접수 시스템

ROLE

백오피스에서 메뉴 등록을 하면 바로 애플리케이션 내에서 확인할 수 있게끔 기획

기존 카카오톡 메신저로 바이저 & 점주 간 소통 채널을 애플리케이션 내에서 독립적으로 이루어지도록 기획

외부 플랫폼에서 전달되던 본사의 주요 공지사항, 이벤트 관련 내용들을 애플리케이션 내 게시판과 알림을 통해 쉽게 전달받을 수 있도록 기획

장소에 구매받지 않도록 애플리케이션 내에서도 오더 앱 주문접수를 받을 수 있는 시스템 기획

백오피스에서 등록을 하면 바로 애플리케이션 내에서 각종 매뉴얼들을 한눈에 볼 수 있게끔 기획

외부에서 이루어지고 여러 절차들이 반자동적으로 이루어지던 반품 시스템을 앱 내에서 간편하고 효율적으로 처리할 수 있는 시스템 기획

3. 포스 프로그램 개발

PROBLEM & REQUIREMENTS

일부 윈도우 체제만 호환됨으로써 일부 매장에서만 운영되어 매출도 적고 불편한 반쪽짜리 프로그램

불편한 UX, 파일 크기, 수동 업데이트 등 매장 운영에 있어서 비효율적인 프로그램

ROLE

외부 업체와 협력하여 신규 프로그램 개발 후 A-Z 테스트 진행하여 최종 배포

PROCESS OF SERVICE PLANNING

• OUTLINE DOCUMENTS

소수로 구성된 스타트업에서 부족했던 도입하고자 하는 기능들을 팀원들에게 원활하게 이해시키기 위해 간략하게 정리된 개요 문서를 만들었었고,

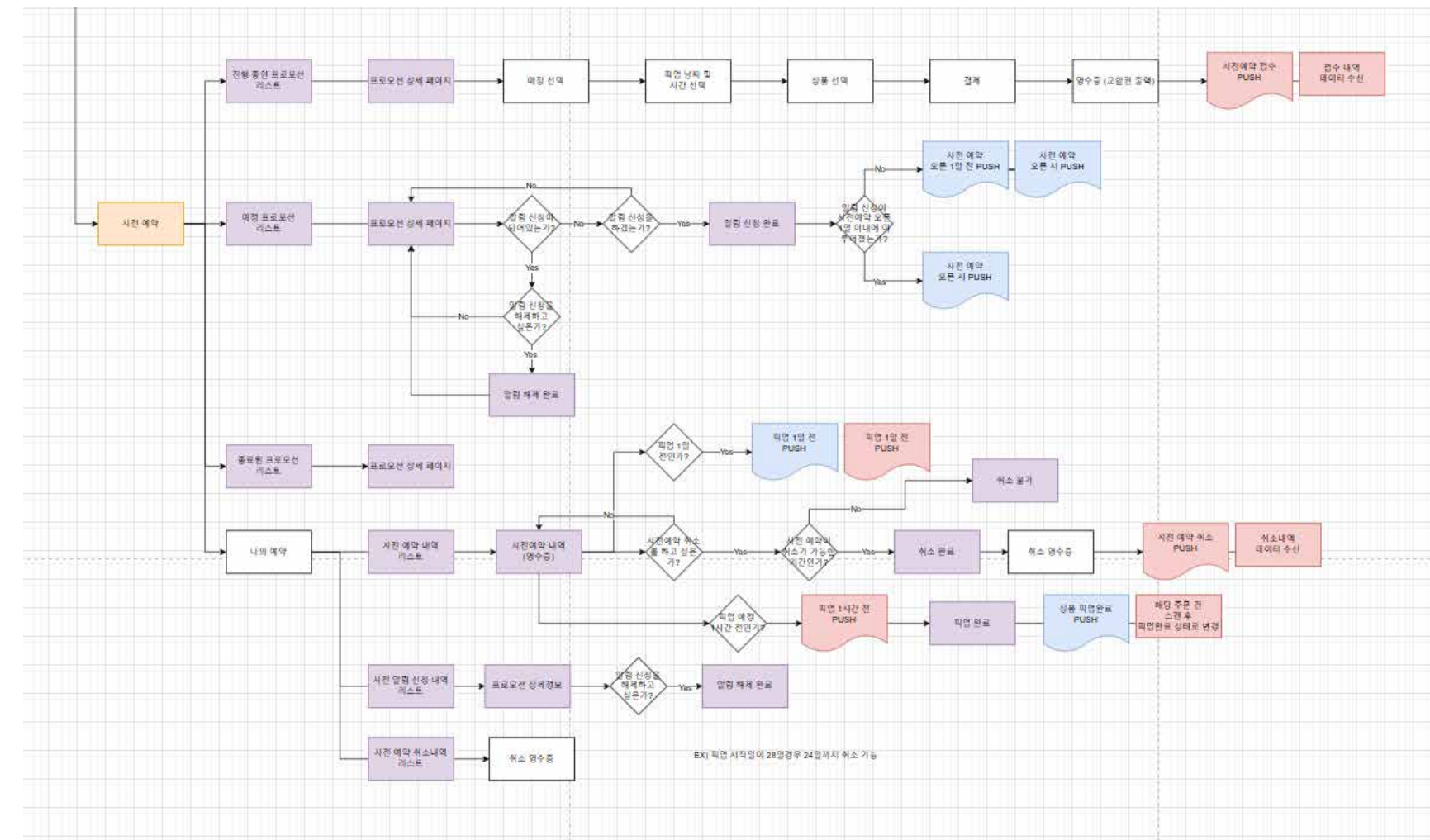
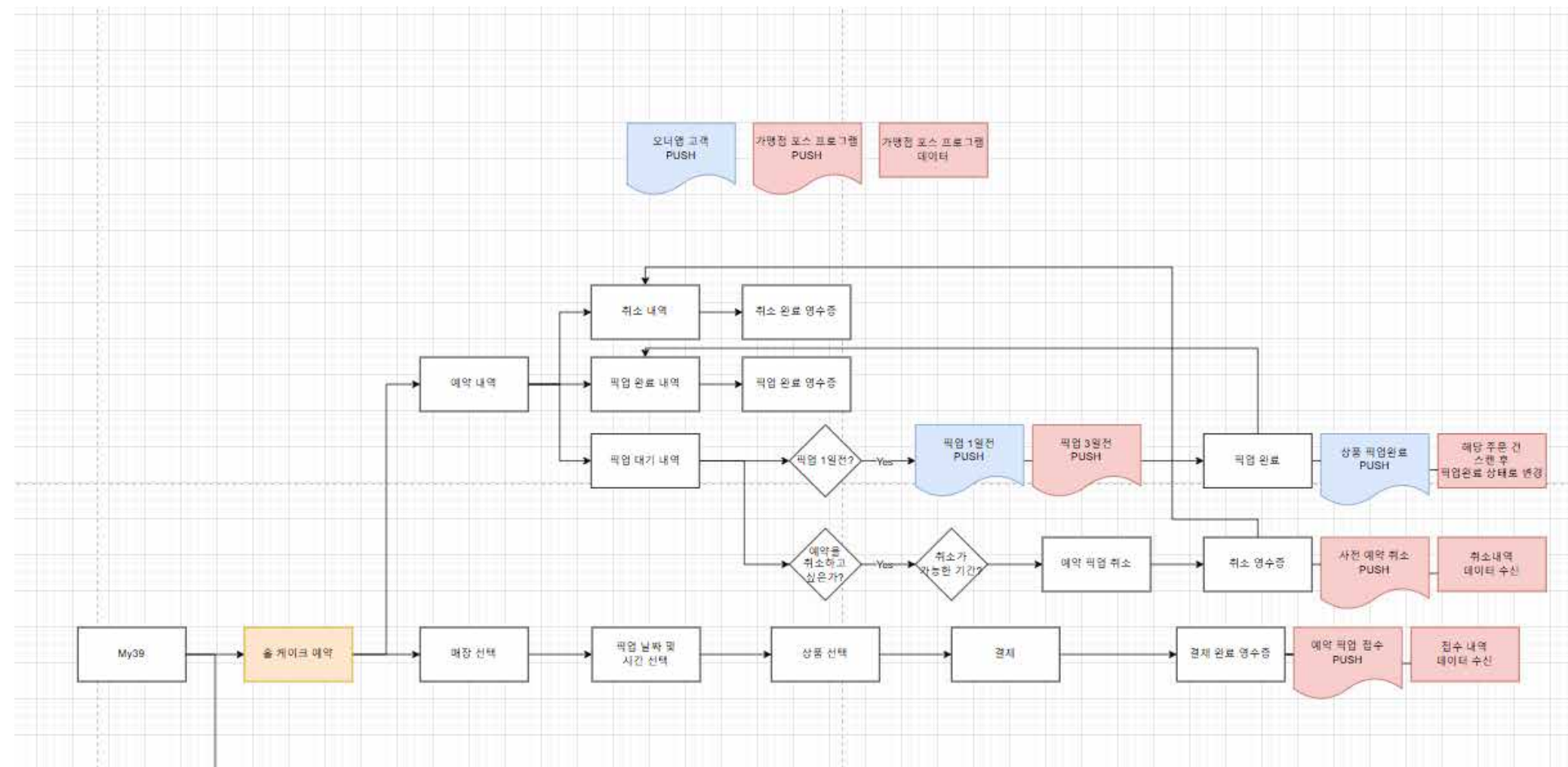
결과적으로 팀원들과 생각이 달라 다시 수정 개발해야 하는 일을 사전에 방지할 수 있었습니다.

<p>[디저트39 오더업 쿠폰, 스탬프, 리워드,템블러 정책]</p> <p>1. 쿠폰</p> <p>a. 유의 사항</p> <p>i. 포스 프로그램과 서버 시간이 차이가 날 수 있음</p> <ol style="list-style-type: none">1. 포스사 문의하여 최대한 일치시킬 수 있는지 확인2. 1번 방안이 안되었을 경우 매장 내 고객 메뉴을 제작 필요3. 매장에서 생성한 쿠폰의 기간은 점주의 설정에 따라 적용4. 쿠폰 적용받은 메뉴는 리워드, 스탬프 등 적립 혜택을 받을 수 없다.5. 쿠폰외에 할인이 들어간 상품은 쿠폰 적용이 불가해야함<ol style="list-style-type: none">a. Ex1) 개인컵 적용이 안된 아메리카노 / 개인 컵 할인 적용이 된 동체 골드브루가 장바구니에 있을 때 스탬프 쿠폰이 적용 가능해야 함.b. Ex2) 개인 컵 적용이 안된 아메리카노 / 개인 컵 할인 적용이 된 동체 골드브루가 장바구니에 있을 때 전메뉴 할인 쿠폰은 사용이 불가함. <p>b. 새싹 등급 쿠폰 (리워드 10개 이상)</p> <p>i. 지급 쿠폰</p> <ol style="list-style-type: none">1. 전 메뉴 5% 할인 쿠폰 증정<ol style="list-style-type: none">a. 최대 1,500원 할인b. 최초 등급 달성 시 1회 제공 / 즉시 지급 (10분 이내)c. 중복 할인 적용 불가d. 쿠폰 지급 PUSHe. 유효기간 발급일로부터 6개월f. 최소 주문금액 2,900원 <p>ii. 사용 조건</p> <ol style="list-style-type: none">1. 새싹 등급 이상PUSH2. 유형<ol style="list-style-type: none">a. 쿠폰 발급3. Title<ol style="list-style-type: none">a. 쿠폰이 발급되었습니다4. Body<ol style="list-style-type: none">a. [새싹등급달성] 전 메뉴 5% 할인 쿠폰이 발급되었습니다. 쿠폰 페이지를 확인해 보세요 :)5. 발송 시기<ol style="list-style-type: none">a. 쿠폰 발급 후 10분 이내에 PUSH 발송 <p>c. 나무 등급 쿠폰 (리워드 30개 이상)</p> <p>i. 지급쿠폰</p> <ol style="list-style-type: none">1. 전 메뉴 10% 할인 쿠폰 증정<ol style="list-style-type: none">a. 최대 3000원 할인b. 최초 등급 달성 시 1회 제공 / 즉시 지급 (10분 이내)c. 중복 할인 적용 불가d. 쿠폰 지급 PUSHe. 유효기간 발급일로부터 6개월	<p>f. 최소 주문 금액 2,900원</p> <p>ii. 사용 조건</p> <ol style="list-style-type: none">1. 나무 등급 이상 <p>iii. PUSH</p> <ol style="list-style-type: none">1. 유형<ol style="list-style-type: none">a. 쿠폰 발급2. Title<ol style="list-style-type: none">a. 쿠폰이 발급되었습니다3. Body<ol style="list-style-type: none">a. [나무등급달성] 전 메뉴 10% 할인 쿠폰이 발급되었습니다. 쿠폰 페이지를 확인해 보세요 :)4. 발송 시기<ol style="list-style-type: none">a. 쿠폰 발급 후 10분 이내에 PUSH 발송 <p>d. 열매 등급 쿠폰 (리워드 60개 이상)</p> <p>i. 지급 쿠폰</p> <ol style="list-style-type: none">1. 매월 전 메뉴 5% 할인 쿠폰 증정<ol style="list-style-type: none">a. 최대 1500원 할인b. 중복 할인 적용 불가c. 매월 1일마다 쿠폰 다운받기에서 획득 가능 / 최초 달성 시 10분 이내 다운로드 가능d. 쿠폰을 다운받지 않고 다음 쿠폰 지급일이 올 경우 이전의 쿠폰은 사라짐e. 유효기간 발급일로부터 6개월f. 최소 주문 금액 2,900원g. 매월1일 00시부터 다운가능 <p>ii. 사용 조건</p> <ol style="list-style-type: none">1. 열매 등급 이상 <p>iii. PUSH</p> <ol style="list-style-type: none">1. 유형<ol style="list-style-type: none">a. 쿠폰 다운로드2. Title<ol style="list-style-type: none">a. 다운로드 가능한 쿠폰이 도착했어요3. Body<ol style="list-style-type: none">a. [열매등급] 등급 혜택으로 매월 전 메뉴 5% 할인 쿠폰을 다운로드할 수 있습니다. 쿠폰 페이지를 확인해 보세요 :)4. 발송 시기<ol style="list-style-type: none">a. 달성 직후: 쿠폰 발급 후 10분 이내에 PUSH 발송b. 2회차 ~: 매월 1일 00시 발송 <p>e. 지구 등급 쿠폰 (리워드 110개 이상)</p> <p>i. 지급 쿠폰</p> <ol style="list-style-type: none">1. 순수 우유 홈케이크 무료 교환권<ol style="list-style-type: none">a. 등급 달성 시 즉시 지급 (10분 이내)b. 다른 종류의 케이크 쿠폰 적용 불가c. 쿠폰 지급 PUSHd. 유효기간 발급일로부터 6개월2. 매주 전 메뉴 10% 할인 쿠폰 증정	<p>a. 최대 3000원 할인</p> <p>b. 중복 할인 적용 불가</p> <p>c. 매주 월요일마다 받을 수 있으며, 사용 매장의 쿠폰 다운 받기에서 획득 가능 / 최초 달성 시 10분 이내 다운로드 가능</p> <p>d. 중복 다운로드 불가</p> <p>e. 쿠폰 다운 받기에 쿠폰이 중첩해서 보이지 않음 (고박고박 다운받아놓지 않으면 고객 손해)</p> <p>f. 쿠폰 다운로드 가능 PUSH</p> <p>g. 유효기간 발급일로부터 6개월</p> <p>h. 최소 주문 금액 2,900원</p> <p>ii. 사용 조건</p> <ol style="list-style-type: none">1. 지구 등급 이상 <p>iii. PUSH - 1</p> <ol style="list-style-type: none">1. 유형<ol style="list-style-type: none">a. 쿠폰 발급2. Title<ol style="list-style-type: none">a. 쿠폰이 발급되었습니다3. Body<ol style="list-style-type: none">a. [지구등급달성] 순수 우유 홈케익 (1호) 무료 증정 쿠폰이 발급되었습니다. 쿠폰 페이지를 확인해 보세요 :)4. 발송 시기<ol style="list-style-type: none">a. 달성 직후: 쿠폰 발급 후 10분 이내에 PUSH 발송 <p>iv. PUSH - 2</p> <ol style="list-style-type: none">1. 유형<ol style="list-style-type: none">a. 쿠폰 다운로드2. Title<ol style="list-style-type: none">a. 다운로드 가능한 쿠폰이 도착했어요3. Body<ol style="list-style-type: none">a. [지구등급] 등급 혜택으로 전 메뉴 10% 할인 쿠폰을 다운로드할 수 있습니다. 쿠폰 페이지를 확인해 보세요 :)4. 발송 시기<ol style="list-style-type: none">a. 달성 직후: 쿠폰 발급 후 10분 이내에 PUSH 발송b. 2회차 ~: 매주 월요일 00시에 발송 <p>f. 환불 정책</p> <p>i. 본사 / 점주 / 고객의 귀책: 쿠폰 소멸(서버에서 쿠폰 복구 가능 여부 확인 필요);금액 환불</p> <ol style="list-style-type: none">1. 쿠폰 복구가 시스템적으로 안되는 경우 본사에서 직접 문의해서 수동처리 <p>2. 스탬프</p> <p>a. 지급 시기</p> <ol style="list-style-type: none">i. 제조 음료 1잔 당 스탬프 1개 즉시 적용(템블러 50% 할인 적용 시 지급 불가) <p>b. 유의사항</p> <ol style="list-style-type: none">i. 스탬프 개당 유효기간은 6개월ii. 비회원의 스탬프도 적립될 기준으로부터 6개월	<p>c. 환불 정책</p> <p>i. 본사 / 점주 / 고객의 귀책: 스탬프 회수</p> <p>d. 쿠폰</p> <p>i. 지급 쿠폰</p> <ol style="list-style-type: none">1. 아메리카노 HOT 그란데 or ICED 벤티<ol style="list-style-type: none">a. 한 매장에서 스탬프 12개 적립 시 쿠폰 즉시 지급b. 유효기간은 발급일로부터 30일 (점주 부담 쿠폰)c. 1개의 매장에서 음료 1잔 당 스탬프 1개 적립 (템블러 할인 적용 시 / 할인이 들어가 있는 세트 메뉴는 적립 불가)d. 사이즈 업 / 커스텀 옵션 추가 등으로 발생한 금액은 추가 청구e. 템블러 할인이 적용된 경우 쿠폰 적용이 불가해야함 <p>ii. 사용 조건</p> <ol style="list-style-type: none">1. 쿠폰을 발급한 매장에서만 사용할 수 있음 <p>iii. PUSH</p> <ol style="list-style-type: none">1. 유형<ol style="list-style-type: none">a. 쿠폰 발급2. Title<ol style="list-style-type: none">a. 쿠폰이 발급되었습니다3. Body<ol style="list-style-type: none">a. [스탬프] 아메리카노 1잔 무료 쿠폰(iced Venti 또는 Hot Grande 중 택1) 이 발급되었습니다. 쿠폰 페이지를 확인해 보세요 :)4. 발송 시기<ol style="list-style-type: none">a. 쿠폰 발급 후 10분 이내에 PUSH 발송 <p>3. 리워드</p> <p>a. 지급 시기</p> <ol style="list-style-type: none">i. 제조 음료 1잔 당 스탬프 1개 즉시 적용(템블러 50% 할인 적용 시 지급 불가) <p>b. 유의 사항</p> <ol style="list-style-type: none">i. 리워드 개당 유효기간은 6개월 <p>c. 환불 정책</p> <p>i. 본사 / 점주 / 고객의 귀책: 리워드 회수 , 금액 환불</p> <p>4. 등급</p> <p>a. 적용 시기</p> <ol style="list-style-type: none">i. 즉시 적용 <p>5. KICC 고객정보</p> <p>a. 리워드 스탬프 적립</p> <ol style="list-style-type: none">i. 휴대폰 번호ii. 주문 내역 중 리워드 / 스탬프 적립 가능한 메뉴 수iii. 총 주문 금액<ol style="list-style-type: none">1. 비회원일 경우 데이터는 가지고 있되, 회원 가입 시 연동이 안됨 (지류량 검할 수 있어서) <p>iv. 매장 코드</p> <p>b. 리유저를 컵 QR</p> <ol style="list-style-type: none">i. 리유저를 컵 고유번호
---	--	--	---

위 이미지들은 Google Docs에서 실제로 작업했던 문서입니다.

• FLOWCHART

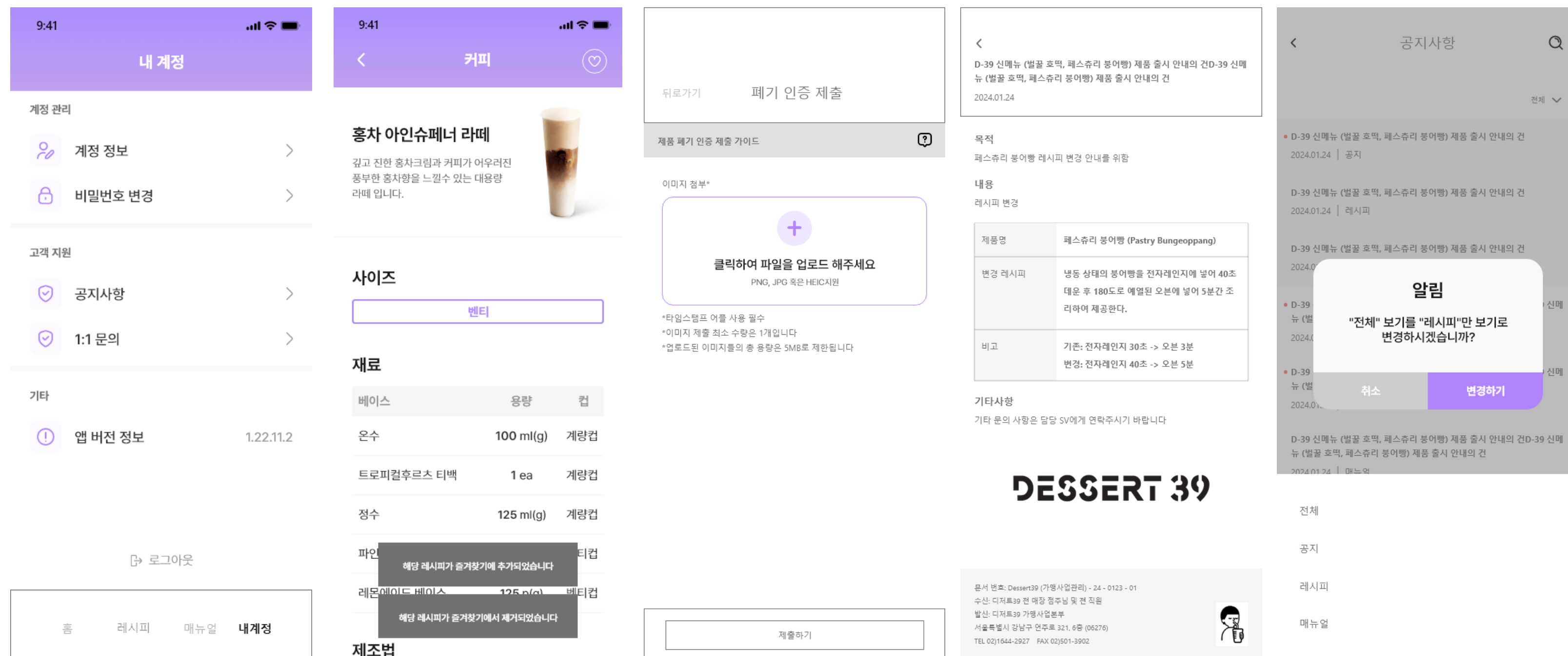
도입하고자 하는 기능들이 어떻게 처리되어야 하는지 도식화된 플로우 차트를 작성하였습니다. 이 과정을 통하여 기능들이 어떤 순서로 작동해야 하며 어느 시점에 어떤 기능이 되어야 하는지 잘못 설계된 부분이 있다면 어떤 부분을 수정을 하여야 하는지 팀원들과 소통하면서 구조를 잡아나갈 수 있었습니다.



위 이미지들은 Google Diagam에서 실제로 작업했던 문서입니다.

• WIREFRAME

운영 중인 기능들에서 고도화를 하는 경우 기존의 디자인과 UX의 규칙을 벗어나지 않는 선에서 작업을 하였으며, 새로운 기능들이 추가되었을 경우 기획자라면 중요시 여겨야 한다고 생각하는 레퍼런스 서칭을 통해 기존의 UX에 녹일 수 있게끔 작업을 진행하였습니다.



위 이미지들은 Adobe XD를 통해 실제 업무에서 작업했던 화면입니다.

• PROJECT PROPOSAL

개요 문서를 통해 도입하고자 하는 기능들을 소개하고 요약했다면 기획서 단계에서는 모든 페이지 내 디테일한 기능들이 세부적으로 서술된 기획서를 작성하였습니다.

기능과 페이지를 개발하기에 앞서 최종적으로 확인하고 작업하는 문서이기 때문에 작은 기능 빠짐없이 하나하나 이해할 수 있도록 꼼꼼하게 설명을 작성하였습니다.



위 이미지들은 Google Diagam에서 실제로 작업했던 문서입니다.

• Qualifying Assurance

개발이 완료되었다면 정식 배포 전 도입하고자 하는 기능들이 정상적으로 작동이 되는지, 새로운 기능들이 도입되면서 기존으 기능들이 작동하는 데에 이상이 없는지 확인하는 테스트 단계를 진행하였습니다. 이 단계에서 모든 페이지 내 기능들을 확인해야 하다 보니 QA 시트를 따로 제작하여 테스트의 품질을 더욱 높였습니다.

카테고리	항목	정상 작동 여부	특이사항
온보딩	다운로드 후 첫 실행 시 온보딩 정상 출력 여부		
홈	첫 화면 닉네임 정상 출력 여부		
	롤링 배너 정상 출력 여부		
	딜리버리 사이트 이미지 출력 및 정상 URL 연결 여부		
	이벤트 롤링 배너 정상 출력 여부		
	날씨 별 추천 메뉴 정상 출력 및 carousel 정상 작동 여부		
매장 선택	매장 정보 정상 출력 여부		
	매장 선택 즐겨찾기 설정 및 해제정상 작동 여부		
	매장 검색 정상 작동 여부		
	가까운 매장 탭 내 가까운 위치 순으로 정렬되어있는지 작동 여부		
	검색 결과 및 값이 없을 때 페이지 정상 출력 여부		
수령 방법 선택	Default 값 둘 다 선택 안되어있는 상태 확인		
	상태 값 변경 시 기존의 상태 정상 적용 여부 확인		
	선택한 방법 정상 적용 여부		
메뉴 상세 정보	메뉴 정보 정상 출력 여부		
	메뉴 즐겨찾기 설정 및 해제 정상 작동 여부		
	커스텀 옵션 정상 작동 여부 (초기화, 금액, 개별 카운트)		
	개인컵 할인 정상 할인 금액 적용 여부		
	메뉴 수량 정상 작동 확인 (추가제거, 가격 적용)		
오더 홈(추천)	롤링 배너 정상 출력 및 carousel 정상 작동 여부		
	최근 매장 스토리 정상 출력 여부		
	추천 메뉴 정상 출력 및 횡 스크롤 정상 작동 여부		
	즐거찾기 설정 메뉴 최근 3개 출력 여부 (최대 3개)		
	신 메뉴 정상 출력 및 횡 스크롤 정상 작동 여부		
	시즌 메뉴 정상 출력 여부		

카테고리	항목	정상 작동 여부	특이사항
장바구니	동일 메뉴 같은 테이블 적용 여부 확인		
	매장 주소 복사 정상 작동 확인		
	전체 삭제 기능 정상 작동 확인		
	일부 메뉴 삭제 기능 정상 작동 확인		
	주문 요청사항 정상 출력 확인		
쿠폰	스탬프 쿠폰 정상 적용 확인		
	새싹 쿠폰 정상 할인 적용 확인		
	새싹 쿠폰 최소 주문 금액, 최대 할인 금액, 유효기간 정상 발급 확인		
	새싹 쿠폰 최소 주문 가능 등급 확인		
	나무 쿠폰 정상 할인 적용 확인		
	나무 쿠폰 최소 주문 금액, 최대 할인 금액, 유효기간 정상 발급 확인		
	나무 쿠폰 최소 주문 가능 등급 확인		
	열매 쿠폰 정상 할인 적용 확인		
	열매 쿠폰 달성 시 매월 1일마다 1회 한정 다운받기 가능 여부 확인		
	열매 쿠폰 최초 달성 시 10분 이내 다운로드 가능 여부 확인		
	열매 쿠폰 최소 주문 금액, 최대 할인금액, 유효기간 정상 발급 확인		
	열매 쿠폰 최소 주문 가능 등급 확인		
	지구 쿠폰 (우유 홀케이크) 정상 할인 적용 확인		
	지구 쿠폰 (우유 홀케이크) 해당 메뉴만 적용 여부 및 유효기간 정상 발급 확인		
	지구 쿠폰 (우유 홀케이크) 달성 시 10분 이내 다운로드 가능 여부 확인		
	지구 쿠폰 최초 달성 시 10분 이내 다운로드 가능 여부 확인		
	지구 쿠폰 달성 시 매주 월요일마다 1회 한정 다운 받기 가능 여부 확인		
	지구 쿠폰 최소 주문 금액, 최대 할인 금액, 유효기간 정상 발급 확인		
	지구 쿠폰 최소 주문 가능 등급 확인		

위 이미지들은 Google Sheets에서 실제로 작업했던 문서입니다.

**THANK YOU
FOR
WATCHING**