

IT 서비스 기획

‘IT 서비스 기획’이란 무엇이고, 어떻게 해볼 수 있을까?

강사 소개

박수호 <https://www.linkedin.com/in/suho-park-637908194>

<커리어>

- 신한AI (2020년 9월 - 현재)
- 네마토스 (2020년 3월 - 2020년 8월)
- 신한AI 인턴 (2019년 3월 - 2019년 11월)

<대외활동>

- [기본] 신한AI 사내 강연 “애자일 기반 스쿼드 운영 사례”
- [심화] 신한AI 사내 강연 “애자일 기반 스쿼드 운영 사례”
- 사이드프로젝트팀 팀피어 리더 “30개 고객사, 256명 유료 고객, 매출 1223만원”

<학력>

- 카이스트, 산업및시스템공학 & 경영과학과 (2012년 2월 - 2020년 8월) - 학사

IT 서비스 기획자에게 요구하는 역량 살펴보기

(주)컴투스   관심기업

[컴투스] 데이터 분석 및 기획 (경력) 채용

담당업무

- 신규 게임 및 업데이트 시 게임 로그 설계 및 검증
- 사업에 필요한 지표 기획, Analytics(통계 플랫폼) 반영 및 관리
- 사업에서 요구하는 상세 데이터 자료 분석
- UA Attribution 데이터 (Singular , AppsFlyer) 를 활용한 마케팅 효과 측정
- 게임별 데이터마트 구축

(주)그린웍스   관심기업

[XGOLF] 예약플랫폼 모바일 서비스 기획 / QA 담당자 채용

담당업무

- 예약플랫폼 UI/UX 기획
- 스토리보드 설계 및 UI/UX 기획
- 신규 서비스 정책 및 프로세스
- 모바일웹 기획/운영

(주)넥슨코리아  관심기업

[피파퍼블리싱그룹] FIFA 온라인 4/FIFA 모바일 웹서비스기획

[담당업무]

- FIFA 온라인 4, FIFA 모바일 웹서비스 기획 총괄 운영(PC/모바일)
- 프로젝트 매니지먼트
- 서비스 전략 수립 및 실행안 작성
- 상세 페이지 콘텐츠 기획, IA설계, 스토리보드 기획, UX/UI 기획
- 프로젝트 관리, 스케줄 관리
- 서비스 운영, 사용 데이터 분석 및 사용 경험 고도화

디알엑스(주)   관심기업

DRX 인재 공개 모집(서비스기획자)

담당업무

- 웹 (PC / Mobile) 서비스 전략 수립 및 기획
- IA/스토리보드 설계 및 UI/UX 기획 및 화면 설계
- 게임 지표를 이용한 대시보드 기획
- E-sports 관련 서비스 기획

IT 서비스 기획자에게 요구하는 역량 살펴보기

- 사업에 필요한 지표 기획 Analytics(통계 플랫폼) 반영 및 관리
- 사업에서 요구하는 상세 데이터 자료 분석

- 프로젝트 매니지먼트
- 서비스 전략 수립 및 실행안 작성
- 상세 페이지 콘텐츠 기획 IA설계 스토리보드 기획 UX/UI 기획
- 프로젝트 관리, 스케줄 관리
- 서비스 운영, 사용 데이터 분석 및 사용 경험 고도화

- 예약플랫폼 UI/UX 기획
- 스토리보드 설계 및 UI/UX 기획
- 신규 서비스 정책 및 프로세스
- 모바일웹 기획/운영

- 웹 (PC / Mobile) 서비스 전략 수립 및 기획
- IA/스토리보드 설계 및 UI/UX 기획 및 화면 설계
- 게임 지표를 이용한 대시보드 기획

프로젝트 관리

데이터 기반 서비스 전략 수립

기획 실무 스킬

IT 서비스 기획자에게 요구하는 역량 살펴보기

프로젝트 관리

- 일정 관리
 - ex) WBS (Work Breakdown Schedule)
- 프로젝트팀 협업 정책 수립
 - ex) 미팅 방식, 협업툴 선정
- 프로젝트팀 인력 관리
 - ex) 프로젝트 필요 인력 요청 및 설득
- 프로젝트 상위 보고 및 의사결정
 - ex) 주 단위 임원 보고, 예산 의사결정 조율
- ...

데이터 기반 서비스 전략 수립

- 문제 아이디어이션
 - ex) 브레인스토밍, HMW, ...
- 솔루션 아이디어이션
 - ex) Crazy 8, Solution Sketch
- 지표 설계
 - ex) 사업 지표, 서비스 지표
- 데이터 분석
 - ex) 사용자 행동 데이터, 로그 데이터
- ...

기획 실무 스킬

- 고객 인터뷰
- **1-Page** 작성
- 메뉴구조도 작성
- 서비스 와이어프레임 작성
- 서비스 정책서 작성
- ...

IT 서비스 기획자에게 요구하는 역량 살펴보기

프로젝트 관리

- 일정 관리

ex) WBS (Work Breakdown Schedule)

- 프로젝트팀 협업 정책 수립

ex) 미팅 방식, 협업툴 선정

- 프로젝트팀 인력 관리

ex) 프로젝트 필요 인력 요청 및 설득

- 프로젝트 상위 보고 및 의사결정

ex) 주 단위 임원 보고, 예산 의사결정
조율

...

데이터 기반 서비스 전략 수립

- 문제 아이디어이션

ex) 브레인스토밍, HMW, ...

- 솔루션 아이디어이션

ex) Crazy 8, Solution Sketch

- 지표 설계

ex) 사업 지표, 서비스 지표

- 데이터 분석

ex) 사용자 행동 데이터, 로그 데이터

...

기획 실무 스킬

- 고객 인터뷰

- **1-Pager** 작성

- 메뉴구조도 작성

- 서비스 와이어프레임 작성

- 서비스 정책서 작성

...

이번 강의에서는...

문제 아이디에이션

- 브레인스토밍
- HMW (How Might We)



솔루션 아이디에이션

- Crazy 8
- Solution Sketch



서비스 구체화

- 1-Pager
- 메뉴구조도
- 와이어프레임

문제 아이디에이션

- 브레인스토밍
- **HMW (How Might We)**



솔루션 아이디에이션

- Crazy 8
- Solution Sketch



서비스 구체화

- 1-Pager
- 메뉴구조도
- 와이어프레임

문제 아이디어이션 - 브레인스토밍

#스포츠 #온라인시청자 #오프라인관객 #선수 #감독/코치 #중계진



누가 ?

왜 ?

어떤
문제를?

문제 아이디어이션 - 브레인스토밍

예시 1

누가 ?

아이스하키를 처음 보러 온 관객들은

왜 ?

기본 규칙과 단어를 모르기 때문에

어떤 문제를 ?

경기에 흥미를 갖지 못한다

예시 2

누가 ?

반려견을 키우는 사람은

왜 ?

비 온 날 산책을 다녀오면 집안이 더러워지기 때문에

어떤 문제를 ?

비오는 날에는 반려견과 산책을 나갈 수 없다

문제 아이디어이션 - 브레인스토밍

#스포츠 #온라인시청자 #오프라인관객 #선수 #감독/코치 #중계진



누가 ?

왜 ?

어떤
문제를?

문제 아이디어이션 - 브레인스토밍

Opinion Selling

내가 생각한 문제가 **제일 많은 사람이 가진 문제**야

내가 생각한 문제가 **가장 시급한 or 임팩트 있는 문제**야

ex) 해결되면 사람들이 돈을 기꺼이 쓸거야

문제 아이디어이션 - 브레인스토밍

Voting

투표를 통해 최종 아이디어 **1개** 설정

문제 아이디어이션 - HMW (How Might We?)

HMW (How Might We?) 문장 형식으로 표현하기

“어떻게 하면 누구의 어떤 욕구를 충족시키는 IT 서비스를 만들 수 있을까?”

문제 아이디어이션 - HMW (How Might We?)

누가 ?

아이스하키를 처음 보러 온 고객들은

왜 ?

기본 규칙과 단어를 모르기 때문에

어떤 문제를 ?

경기에 흥미를 갖지 못한다

[X]

어떻게 하면 아이스하키를 처음 보러 온 고객들이
기본 규칙과 단어를 기억하게 만드는 IT 서비스를 만들 수 있을까?

[O]

어떻게 하면 아이스하키를 처음 보러 온 고객들이
기본 규칙과 단어를 몰라서 답답함을 느끼지 않게 만드는 IT 서비스를 만들 수 있을까?

문제 아이디어이션 - HMW (How Might We?)

누가 ?

반려견을 키우는 사람은

왜 ?

비 온 날 산책을 다녀오면 집안이 더러워지기 때문에

어떤 문제를 ?

비오는 날에는 반려견과 산책을 나갈 수 없다

[X]

어떻게 하면 반려견을 키우는 사람들이
비 온 날 산책을 다녀와도 반려견 발바닥이 깨끗한 반려견 신발을 만들 수 있을까?

[O]

어떻게 하면 반려견을 키우는 사람들이
비 온 날 산책을 다녀와도 집안(바닥)이 깨끗하게 유지되는 용품을 만들 수 있을까?

문제 아이디어이션 - HMW (How Might We?)

우리팀의 최종 HMW는?

문제
아이디에이션

- 브레인스토밍
- HMW (How Might We)



솔루션
아이디에이션

- **Crazy 8**
- **Solution Sketch**

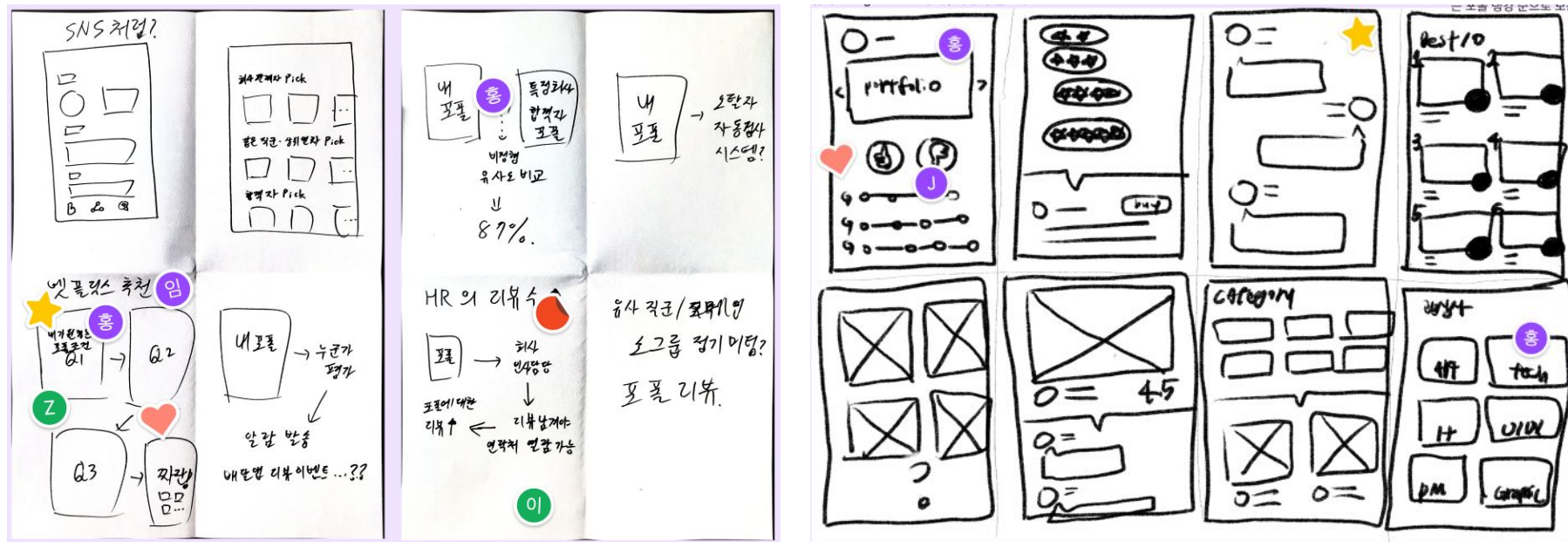


서비스
구체화

- **1-Pager**
- 메뉴구조도
- 와이어프레임

솔루션 아이디어이션 - Crazy 8

8분 안에 앱 화면 8개 휘갈기기



솔루션 아이디어이션 - Crazy 8

Opinion Selling

내가 생각한 화면이 문제를 가장 잘 해결할거야

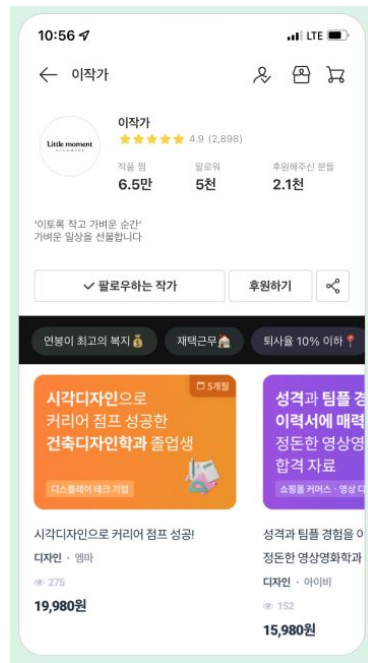
솔루션 아이디어이션 - Crazy 8

Voting

투표를 통해 최종 아이디어 **1개** 설정

솔루션 아이디어이션 - Solution Sketch

선정된 화면을 구체적으로 그려보기



문제
아이디에이션

- 브레인스토밍
- HMW (How Might We)



솔루션
아이디에이션

- Crazy 8
- Solution Sketch



서비스
구체화

- 1-Pager
- 메뉴구조도
- 와이어프레임

서비스 구체화 - 1-Pager

‘1-Pager’란 무엇일까?

제품 개발팀 (**Project Manager** / 기획자 / 프론트엔드 개발자 / 백엔드 개발자 ...)가

왜? 어떻게? 제품을 만들어야 하는지 명문화 한 문서

서비스 구체화 - 1-Pager

어떤 내용을 담으면 좋을까요?

(선택) Background

- 1. Who's the Customer?**
- 2. What are the customer jobs? Why are customers hiring us?**
- 3. What are the customer problems?**
- 4. How can we deliver this job 10x better?**
- 5. How do we know/measure that our solution is 10x better?**

서비스 구체화 - 1-Pager

예시

Background

IT 직군에서 종사하는 PM/PO, 디자이너, 개발자, 마케터들은 취업 또는 이직 시 포트폴리오 제출을 요구 받습니다. 하지만 포트폴리오라는 산출물은 정해진 형식이 없고, 아직까지는 “대기업 공채 자기소개서 작성법”과 같이 널리 알려진 “좋은 포트폴리오의 기준”이라는 것이 없습니다. 또한, 나와 비슷한 연차, 직군에 종사하는 사람의 포트폴리오를 볼 수 있는 마땅한 채널 또한 역시 존재하지 않습니다. 작년 10월 한 PM/PO/기획자 커뮤니티에서 실행한 설문조사*에 따르면, 설문 응답자의 대부분은 “나와 비슷하거나 같은 연차이고, 주목받는 스타트업 또는 한창 성장하는 스타트업에서 근무하는 사람들의 포트폴리오와, 그 포트폴리오의 작성 과정을 보고싶다.” 고 답했습니다.

▼ *2021년 10월 실행한 힙커리어 MVP 기수 참여 설문조사 결과 ([링크](#))

- 비슷한 연차의 (동일한 연차 50%, 분류 1계단 차이나는 연차의 53.8%)
- 주목할 만한 사람의 (주목받는 스타트업 75.7%, 성장하는 스타트업 58.6%)
- 포트폴리오 자료 (회사 프로젝트 포트폴리오 87.1%)
- 포트폴리오 이야기 (포트폴리오 작성 과정 78.6%)

서비스 구체화 - 1-Pager

예시

1. *Who's the Customer?*

- 나와 비슷하거나 같은 연차의 직군에 종사하는 사람들의 포트폴리오와 그 작성과정을 보고싶은 IT 업계 종사자 (PM/PO/기획자, 디자이너, 마케터, 개발자 등)

2. *What are the customer jobs? Why are customers hiring us?*

- JTBD 1. 고객은 '내가 보고싶은 조건/수준에 맞는 포트폴리오'를 보고싶다.
- JTBD 2. 고객은 '내가 가고싶은 회사의 포트폴리오 기준'을 알고 싶다.

→ 두 가지의 JTBD를 해결함으로써, 나의 이직 및 취업 준비 기간을 단축하고 싶다.

3. *What are the customer problems?*

- 포트폴리오 작성을 위한 레퍼런스를 찾기 어렵다.
 - 레퍼런스 : 고객이 원하는 조건/수준(직무, 연차, 도메인 등)에 맞는 포트폴리오 또는 고객이 가고싶은 회사가 원하는 포트폴리오
- 찾은 레퍼런스가 정말로 참고 할 만한 것인지 알 수 없다.
 - 회사 지원 시 합격했는지 아닌지, 지원자들이 보기엔 잘 작성되어있다고 판단할 수 있으나, 현직자나 HR 담당자들이 검토했을 때는 충분치 않을 수 있다.

서비스 구체화 - 1-Pager

예시

4. How can we deliver this job 10x better?

- 고객이 원하는 수준/조건외 포트폴리오가 있는 것을 빠르게 확인할 수 있도록 한다.
- 사용자의 정보가 아닌, 사용자가 궁금하고 보고싶은 정보에 집중한다.

✂ 포폴 파인더 1-pager



서비스 구체화 - 1-Pager

예시

5. How do we know/measure that our solution is 10x better?

Retention

- ✦ 고객들이 이직을 준비하는 기간 더 많이 이용하게 하고, 고객이 가장 해결하고 싶은 이슈인 '이직/취업'을 보다 빠르게 해결할 수 있는 것에 그 목표를 둔다.

- 가정
 - 웨리어를 이용하는 고객은, 일정 기간 동안 주말이나 연휴 등 여유 시간을 이용하여 간헐적으로 서비스를 이용할 것이다.
 - 구체적으로는 4개월의 이직기간 중 초중반(2~3개월)은 지속적으로 접속하고, 이후에는 서서히 떨어질 것이다.
 - ▼ 고객 특성 정의에 대한 근거
 - 고객 특성 1: 이직 준비부터 완료까지 *평균 4개월이 소요된다
- * 2021 사람인 '이직 경험' 설문 조사 (1813명 참여)



- 고객 특성 2: 주말, 연휴 등 여유 시간을 활용해 이직 준비를 한다

서비스 구체화 - 1-Pager

예시

- 리텐션 지표 정의:

주간 범위 리텐션 (Range Retention)

ex) 1주차 : 신규 고객 100명 접속

2주차 : (1주차 고객 중) 40명 접속 → 범위 리텐션 = 40%

3주차 : (1주차 고객 중) 33명 접속 → 범위 리텐션 = 33%

4주차 : (1주차 고객 중) 29명 접속 → 범위 리텐션 = 29%

...

8주차 : (1주차 고객 중) 17명 접속 → 범위 리텐션 = 17%

9주차 : (1주차 고객 중) 17명 접속 → 범위 리텐션 = 17%

...

22주차 : (1주차 고객 중) 4명 접속 → 범위 리텐션 = 4%

주간 범위 리텐션



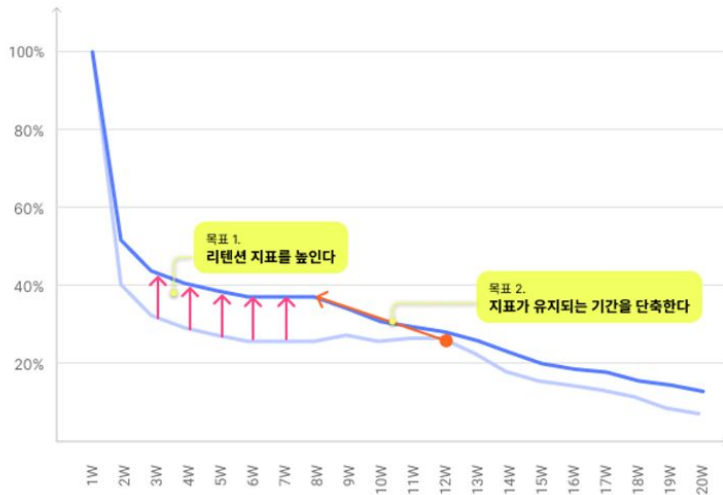
예상되는 주간 범위 리텐션

서비스 구체화 - 1-Pager

예시

- 지표 세부 목표
 - 목표 1. 리텐션 지표를 높인다.
 - 웨리어를 일정 기간동안 여러번 이용하는 고객의 수가 높아진다.
 - 목표 2. 리텐션 지표가 유지되는 기간을 단축한다.
 - 고객이 웨리어를 이용함으로써 이직 완료까지 시간이 단축된다면, 목표 2와 같이 리텐션 지표가 유지되는 기간이 단축될 것이다.

주간 범위 리텐션



서비스 구체화 - 메뉴구조도

‘메뉴구조도’란 무엇일까?

웹/앱에서 구성된 전체 메뉴 및 서비스를 쉽게 파악할 수 있도록

메뉴의 구조를 시각화한 문서

(쉽게 말해, 사이트맵)

서비스 구체화 - 메뉴구조도

예시

웹

회사소개

CEO

- 인사말
- 프로필

신한WAY2.0

- 신한WAY 2.0 소개
- 그룹미션
- 핵심가치
- 그룹비전

연혁

- 디지털 역사관

지주회사 조직도

그룹회사 소개

- 사업라인
- 제휴사 소개

CI

회사위치

기업지배구조

주주현황

- 주주분포
- 총주식수
- 배당현황

주주총회

이사회

- 구성현황
- 이사회내 위원회
- 이사회의 주요활동 내역

관련규정

- 정관
- 이사의 규정
- 이사 독립성 Guidelines
- 이사의 다양성 Guidelines

이사회공시

기타

IR투자자정보

공시정보

- 국내공시
- 해외공시
- 경영공시
- 사업보고서
- 감사보고서
- 공고
- 공시규정

재무정보

- 실적발표
- Annual Report
- 재무제표
- FACT BOOK
- 영업보고서

주가정보

- 국내주가
- 해외주가(ADR)
- 종합주가지수 대비
- 은행업종지수 대비

IR일정

ESG

ESG 추진체계

- ESG 전략프레임워크
- ESG 전략방향
- ESG 거버넌스

ESG 경영

- Environmental
- Social
- Governance

ESG 성과

- ESG 발자취
- ESG 대외평가
- 글로벌 이니셔티브
- CSR HISTORY

ESG Reporting

- ESG 보고서
- ESG Factbook
- ESG 공개자료

ESG 정보

- 중대성평가
- 이해관계자 참여
- 그룹 인권보고

윤리경영

윤리경영

- 신한인 윤리
- 그룹윤리강령
- 협력회사 행동규범
- 인권선언서

PR센터

보도자료

주요수상내역

그룹광고

그룹캐릭터 소개

스포츠스폰서십

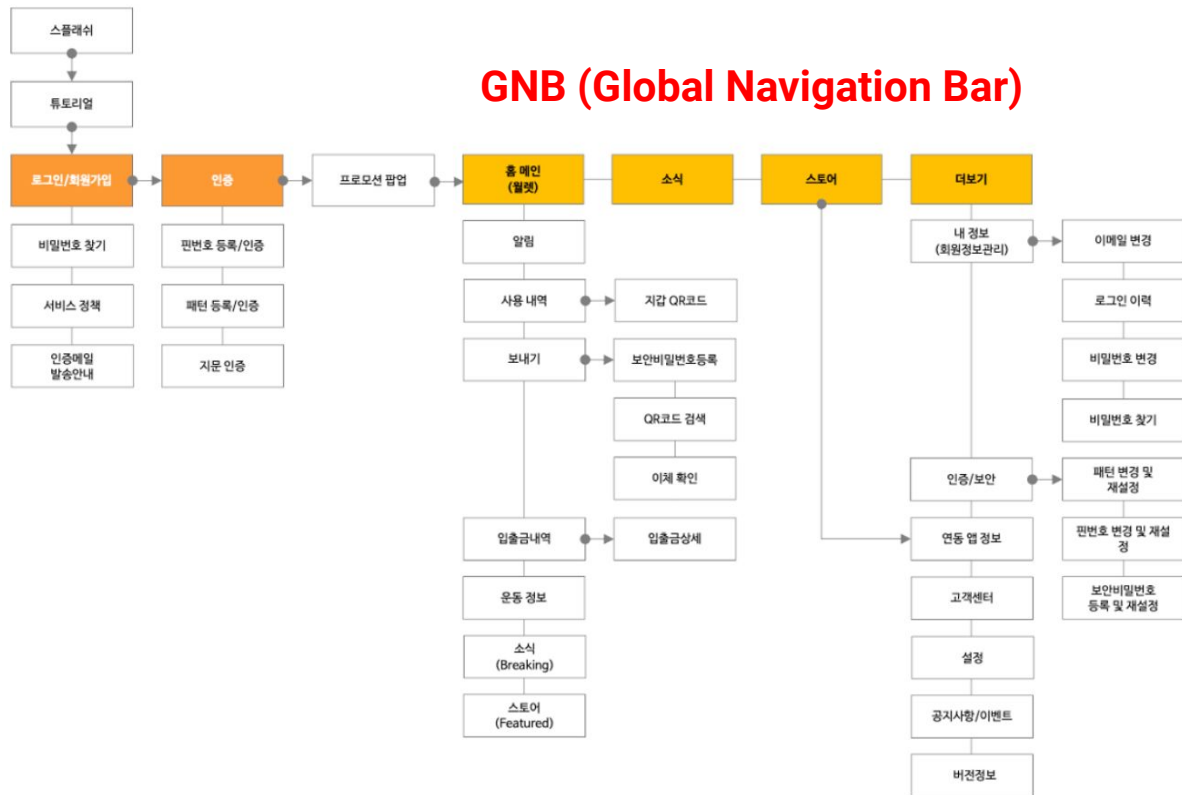
- 스포츠 스폰서십 소개
- 신한동해오픈
- 신한금융그룹 소속 골퍼
- 신한은행 에스버드 여자농구단
- 신한은행 SOL KBO 리그
- 대한민국 국가대표팀 후원
- 신한 루키 스폰서십

신한인

서비스 구체화 - 메뉴구조도

예시

앱



서비스 구체화 - 와이어프레임

‘와이어프레임’이란 무엇일까?

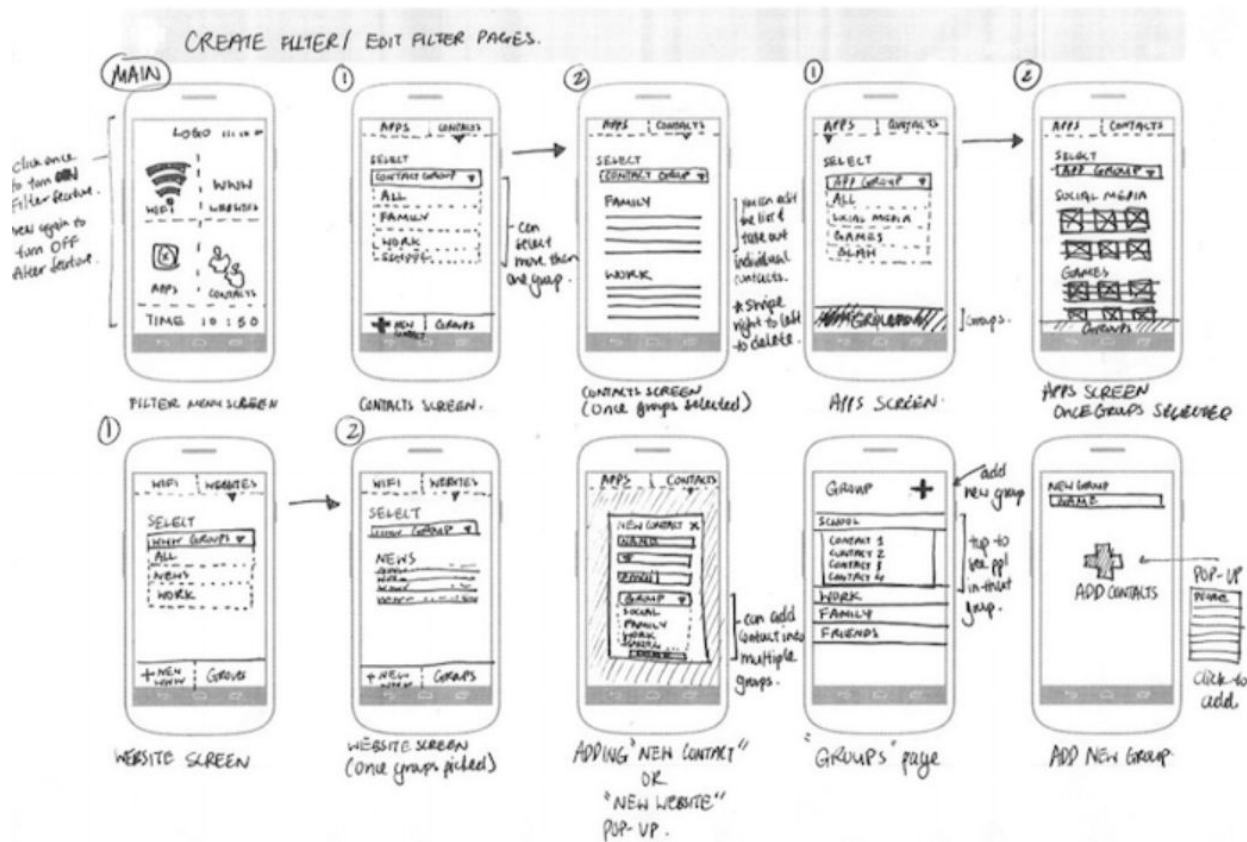
화면과 화면 간의 관계,

서비스 내 사용자 흐름에 대해 작성한 문서

서비스 구체화 - 와이어프레임

예시

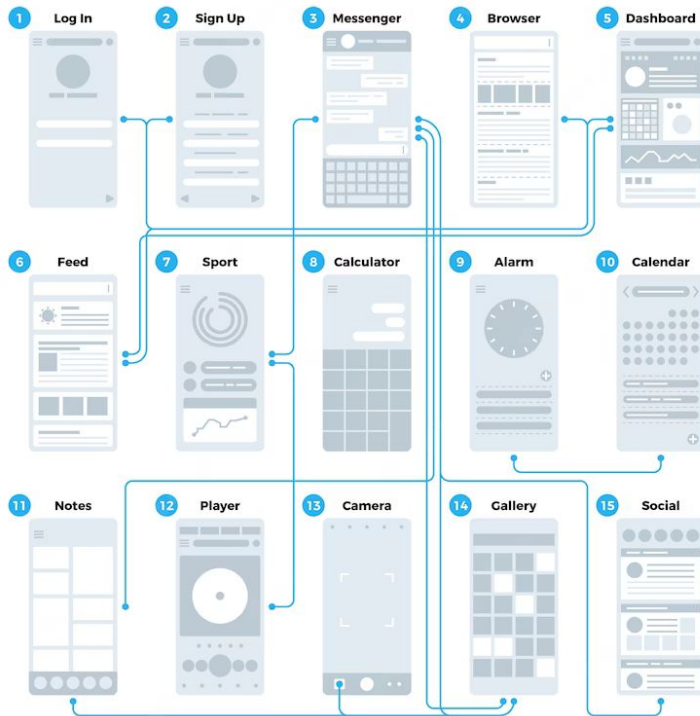
종이



서비스 구체화 - 와이어프레임

예시

툴 - PPT, Figma ...



참고 - 실무에서는 ...

서비스 구체화 - (참고) 정책서

‘정책서’란 무엇일까?

다른 문서(1-Pager, 메뉴구조도, 와이어프레임, 스토리보드 등)에

담아내지 못한 서비스 기능 상의 상세한 정책을 기술한 문서

서비스 구체화 - (참고) 정책서

예시

Goal

- 웨리어를 이용하는 고객을 관리하기 위한 로그인, 회원가입 등 멤버십 정책을 정의합니다.
- 고객은 웨리어를 이용하기 위해서 필수적으로 회원가입 및 로그인을 거쳐야 하지만, 사용성 높은 UX를 제공함으로써 불편함을 느끼지 않도록 합니다.

Overview

- 회원을 정의하는 고유한 ID는 **이메일 주소**로 한다.
- 저장하는 회원 정보 데이터
 - 필수: 이메일 주소, 이름, 휴대폰번호
 - 선택: 성별
- 약관: 서비스 이용약관, 개인정보 수집 및 활용 동의, 마케팅 활용 동의(선택)

서비스 구체화 - (참고) 정책서

예시

주요 기능

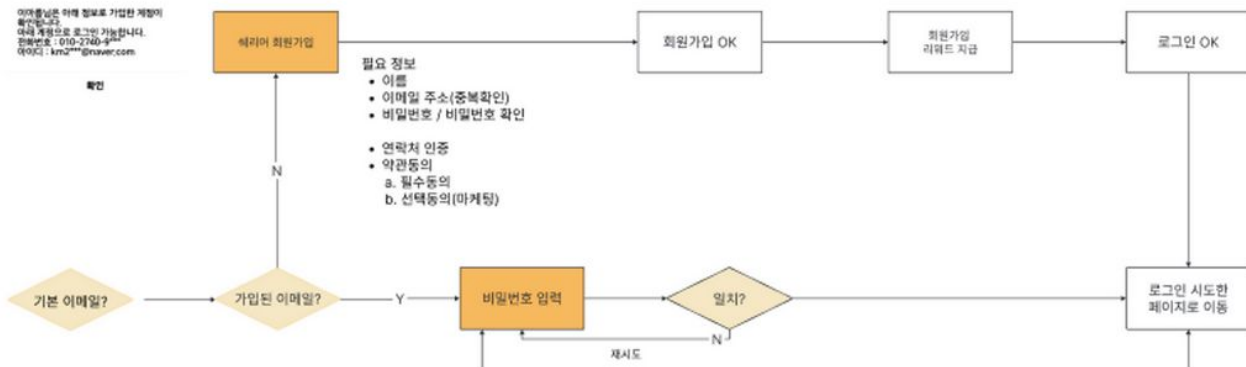
기능	설명	위치	우선순위
로그인	가입한 이메일/비밀번호로 서비스에 로그인	로그인	P0
회원가입	계정 생성	로그인	P0
비밀번호 재설정	가입한 이메일의 비밀번호를 재설정	로그인 마이페이지	P1
회원정보 수정	가입한 계정의 회원 정보를 수정	마이페이지	P2
회원 탈퇴	계정 비활성화 처리	마이페이지	P3

서비스 구체화 - (참고) 정책서

예시

Requirement

P0 로그인 및 회원가입



서비스 구체화 - (참고) 정책서

예시

- 입력된 이메일 주소로 회원 여부에 대한 Validation Check를 진행한다.
 - 회원일 경우, 비밀번호 입력 후 로그인을 진행한다.
 - 회원이 아닐 경우, 회원가입 페이지로 이동한다.
- 소셜 로그인을 사용하는 경우, 기존 이메일과 중복가입인지 확인한다.
 - 중복가입 X, 소셜 회원가입 O: 소셜 로그인 페이지를 통해 웨리어 로그인 진행한다.
 - 중복가입 X, 소셜 회원가입 X: 회원가입 페이지로 이동한다.
- 기본이메일, 소셜가입에 따라 받아야 하는 정보는 아래와 같다.

*2023-04-10 update

*2023-04-17 update

*2023-04-19 update

필요정보	Check	기본가입	소셜가입	M/O	회원 변경 부
ID *수정	- 이메일 회원가입: 이메일 - 소셜 회원가입: 소셜 key	O	O	M	X
이름 *수정	- 컨텐츠 작성자를 구분. 닉네임으로 수정 가능 - 한글/영문/숫자 허용, 띄어쓰기 비허용 *수정 - 중복 비허용. 중복 체크 필요 *수정	O	O	M	O
이메일 *수정	- 이메일 필드 - 회원가입 후 수정 불가	O	O	M	X
비밀번호	- 비밀번호 유효성 체크 (영문, 숫자, 특수문자 포함 8자리 이상)	O	X	M (기본가입)	O

1

Due : ~ 5월 31일 수 23:59

위치 : Github ▶ Homework 폴더

[제출 1] PPT 파일 ▶ “팀번호_팀명_기획_1_아이디에이션_날짜.pptx”

- HMW 한 문장 (팀의 HMW 한 문장을 PPT에 삽입)
- Solution Sketch (팀원들 것 사진 찍어서 PPT에 삽입)
- Crazy 8 (팀원들 것 사진 찍어서 PPT에 삽입)

[제출 2] 워드 파일 ▶ “팀번호_팀명_기획_2_원페이지_날짜.docx”

- 1-Page

[제출 3] PPT 파일 ▶ “팀번호_팀명_기획_3_서비스구체화_날짜.pptx”

- 메뉴 구조도
- 와이어프레임