

글또 9기 데이터/AI 빌리지 반상회

지표 고도화 경험으로 소개하는
업무 성장을 위한 회고 방법

2024.05.09 장희정

글또 9기 데이터/AI 빌리지 반상회

① 지표 고도화 경험으로 소개하는
② 업무 성장을 위한 회고 방법

2024.05.09 장희정

1. 발표자가 하는 업무 소개

우리가 음식을 주문하고 배달을 받는 과정이에요.

[배달 주문]



푸라닭 역삼1동점

★ 4.9 리뷰 550개 >

식약처 위생인증

인기 메뉴

순살 고추마요

100% 국내산 통다리살로 즐기는
고소하고 매콤한 고추마요소스를 조...

23,900원

사립님 추천



오늘 뭐 먹지?
오늘은 치킨이다!

집 도착 (≧▽≦)
후딱 씻고 나와야지~



오예~ 음식 도착!
선업튀 보면서 먹어야지 🎵



[배달 완료]

1. 발표자가 하는 업무 소개

주문을 하고 배달을 받는 흐름 뒤에는 어떤 과정이 숨어있을까요?

[배달 주문]



푸라닭 역삼1동점

★ 4.9 리뷰 550개 >

식약처 위생인증

인기 메뉴

인기 순살 고추마요

100% 국내산 통다리살로 즐기는
고소하고 매콤한 고추마요소스를 조...

23,900원

사립님 추천



[배달 완료]



1. 발표자가 하는 업무 소개

주문을 하고 배달을 받는 흐름 뒤에는 이런 과정이 있습니다!

[주문 접수]



[라이더 배차]



[음식 픽업]



[배달 완료]



1. 발표자가 하는 업무 소개

배달과정에서 생산되는 딜리버리 데이터로 지표를 수립하고 다방면의 모니터링을 통해 서비스 성장과 고도화에 기여하는 데이터분석가

배민커넥트는 오토바이, 도보, 자전거 등의 수단으로 배달의민족 내 다양한 서비스의 배달을 수행하는 플랫폼입니다.
우아한청년들은 배민커넥트를 통해 고객에게 확정적이고 믿을 수 있는 배달 경험을 제공하고 있습니다.



2. 지표 고도화 업무 소개

현상의 원인을 더 명확하게 파악할 수 있게, 지표를 세분화하여 고도화 했습니다.

지표

측정하고 싶은 것을 숫자로 표현한 것

인프런- 카일님의 PM을 위한 데이터 리터러시 강의



고도화

정도가 높아지다. 또는 정도를 높이다.

국립국어원 표준국어대사전

2. 지표 고도화 업무 소개

‘배달시간’이라는 지표는 고객이 주문하고 배달을 받기까지 걸린 시간입니다.

[주문 접수]



[라이더 배차]



[음식 픽업]



[배달 완료]



← 배달시간 →

2. 지표 고도화 업무 소개

‘배달시간’을 더 세분화하면, 지표 상승 시 원인을 명확하게 알 수 있습니다.

[주문 접수]



[라이더 배차]



[음식 픽업]



[배달 완료]



배차시간

픽업시간

전달시간

← 배달시간 →

2. 지표 고도화 업무 소개

‘배차시간’을 구성하는 지표를 더 쪼개고 세분화하는 작업을 진행했습니다

[주문 접수]



[라이더 배치]



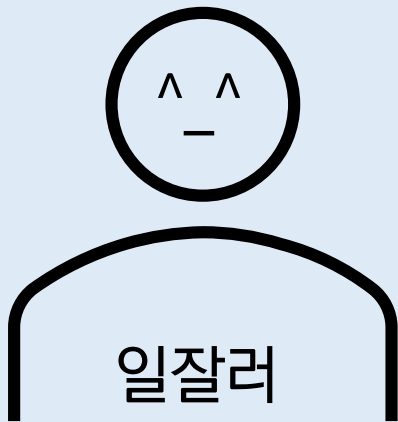
3. 업무 진행 프로세스

업무를 진행한 프로세스를 소개합니다.



“ 글또님, 지표 고도화 업무 언제까지 걸리나요?

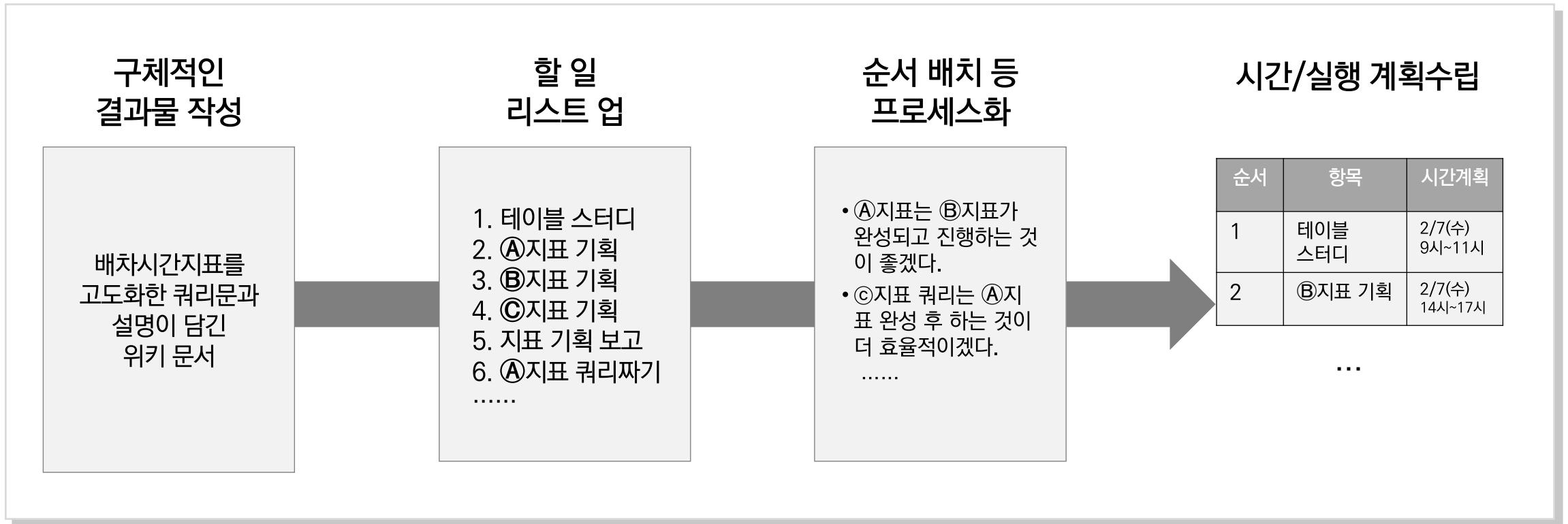
10일 정도 걸려서 5/20에 보고 드릴게요
(유사한 업무를 내가 10일정도 걸렸지, 업무를 쪼개서 보면
A업무는 3일, B업무는 4일이니까.. 이정도 걸리겠다)



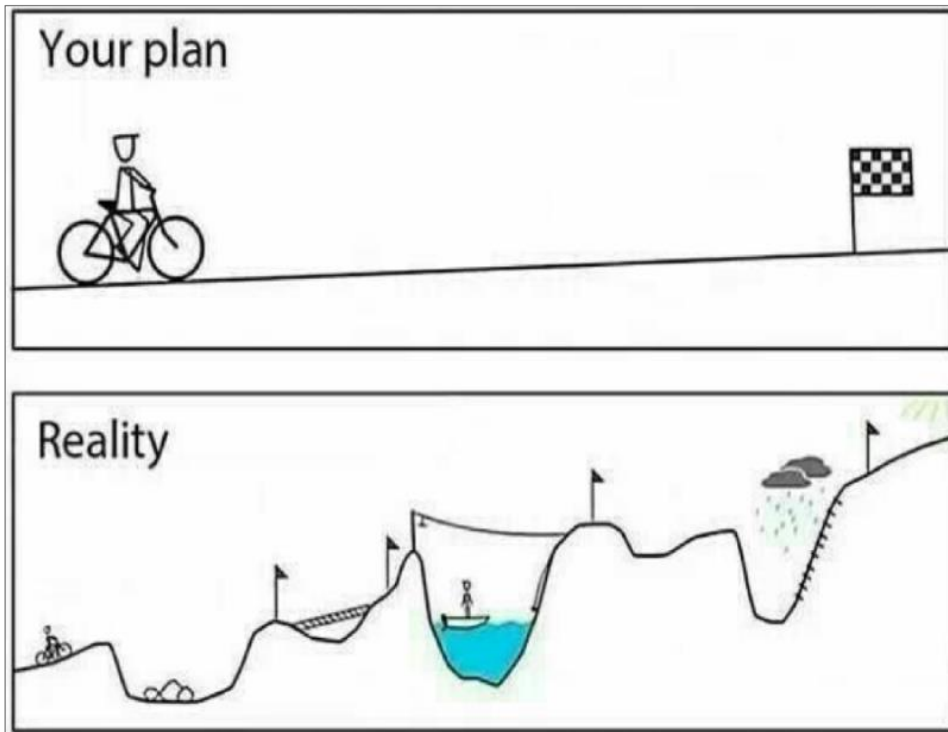
아... 한... 5일 걸리지 않을까 싶습니다..
(아니 내가 언제까지 걸릴지 어떻게 알아...
왜 우리 팀장님은 이런걸 물어보시는거야...)



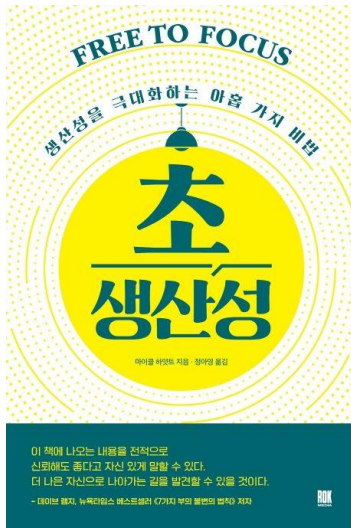
할 일을 모두 수집하고, 프로세스로 만드는 방법으로 계획을 수립합니다.



계획과 다르게 현실은 돌발 상황과 계획 밖의 일로 가득합니다.



그러면 계획을 세우는 의미가 없지 않나요? 왜 계획을 세워야 하나요?

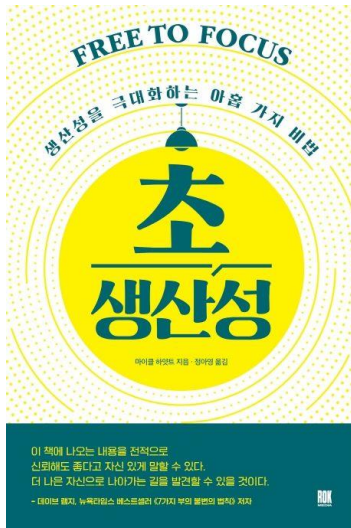


“모든 일이 우리의 계획처럼 되지는 않을 것이고 많은 일이 그렇게 되지 않을 수 있다.

돌발 상황과 계획 밖의 모험으로 가득한 것이 삶이기 때문이다.

돌발 상황이 나타나면 방향을 수정해야 하지만,
계획은 그 과정에서 해매지 않도록 지켜주고 정상 궤도로 빠르게 돌아가도록 해준다.

계획을 검토하고 방향을 수정해주는 시간이 필요합니다.



“모든 일이 우리의 계획처럼 되지는 않을 것이고 많은 일이 그렇게 되지 않을 수 있다.

돌발 상황과 계획 밖의 모험으로 가득한 것이 삶이기 때문이다.

돌발 상황이 나타나면 방향을 수정해야 하지만,
계획은 그 과정에서 해매지 않도록 지켜주고 정상 궤도로 빠르게 돌아가도록 해준다.

하루에 30분 정도 시간을 투자해서, 기록하고 검토하는 시간을 가졌습니다.

3.1. 계획수립의 마지막 단계인 시간/실행 계획 수립

순서	항목	시간계획
1	테이블 스터디	2/7(수) 9시~11시
2	㊸지표 기획	2/7(수) 14시~17시
3	㊸지표 사전 보고	2/8(목) 10시~11시

...

과제를 진행하면서 기록이 필요한 시간/실행 계획 회고

순서	항목	시간계획	실제 투입시간	원인 분석	추후 액션플랜
1	테이블 스터디	2/7(수) 9시~11시	2/7(수) 9시~11시 14시~15시	예상치 못한 데이터가 안 남는 이슈 발생	사전 조사 단 계 필수
2	㊸지표 기획	2/7(수) 14시~17시	2/7(수) 15시~20시	처음 보는 테이블을 바탕으로 논리적으로 시간을 정의하는 데 에 많은 시간 소요됨	더 많은 시간 배치 필요
3	㊸지표 사전 보고	2/8(목) 10시~11시	2/8(목) 10시~11시	보고 과정 중 나온 질문에 케이스로 잘 답변해서 시간 안에 마침	지표를 논리적으로 정의하는 업무 즐거므로 유사한 업무 한 번 더 해보기

...

과제를 마무리하고 2가지 관점에서의 회고를 진행했습니다.

① 시간계획 회고

- 계획했던 업무 프로세스와 실제 투입 프로세스를 비교해봤을 때, 어떻게 달랐나요? 달랐던 원인을 함께 작성해보며 계획했을 때 고려하지 못했던 프로세스나 업무 범위 중 다음에는 어떤 것을 고려하고 계획을 세울지 함께 작성해보세요
- 계획했던 시간 대비 실제 소요된 시간은 어떻게 달랐나요? 달랐던 원인을 함께 작성해보며, 시간 관리 측면에서 어떤 점을 개선할 수 있을지 작성해보세요.

② 자가 피드백

- 이번 업무를 통해 배운 점은 무엇인가요?
- 어떤 점이 잘 되었다고 생각하나요?
- 어떤 점이 개선되어야 한다고 생각하나요?
- 다음 프로젝트에서 반복해야 할 것과, 앞으로 하지 않을 방법이나 접근은 무엇인가요?

회고를 통해 다음에는 어떻게 더 잘할 수 있을지 액션플랜이 나와야 하고 이를 실행해 옮겨야 성장할 수 있습니다.


① 시간계획 회고

- 계획했던 업무 프로세스와 실제 투입 프로세스를 비교해봤을 때, 어떻게 달랐나요? 달랐던 원인을 함께 작성해보며 계획했을 때 고려하지 못했던 프로세스나 업무 범위 중 다음에는 어떤 것을 고려하고 계획을 세울지 함께 작성해보세요
- 계획했던 시간 대비 실제 소요된 시간은 어떻게 달랐나요? 달랐던 원인을 함께 작성해보며, 시간 관리 측면에서 어떤 점을 개선할 수 있을지 작성해보세요.

② 자가 피드백

- 이번 업무를 통해 배운 점은 무엇인가요?
- 어떤 점이 잘 되었다고 생각하나요?
- 어떤 점이 개선되어야 한다고 생각하나요?
- 다음 프로젝트에서 반복해야 할 것과, 앞으로 하지 않을 방법이나 접근은 무엇인가요?

성장하기 위해서는 혼자 하는 업무도 타인 피드백이 필수라고 생각합니다.



“업무 상황에서 누군가와 상호 작용할 때
당신이 상대에게 어떤 가치를 제공했는가 는 오직 상대가 판단할 몫이다.

다른 사람에게 어떤 영향을 미치는지 진실로 이해하고 싶다면 피드백을 구하라.
당장은 물론이고 장기적인 발전을 위해서도 피드백은 선택이 아닌 필수다.

개방형 질문을 활용해 제가 동료분들께 요청한 피드백 양식을 소개합니다.

요청

OO님 안녕하세요!
시간 괜찮으실 때 제가 수요일에 발표한 OOOO에 대한 의견을 요청 드려도 될까요?

목적

지표를 고도화 해보는 업무와 이 지표를 많은 분들 앞에서 발표하는 것이 처음이어서 듣는 분들이 어떻게 느끼셨는지 의견을 듣고 다음에 진행 할 때 반영하여 더 발전시키기 위해 여쭙어 보게 됐습니다!

질문 예시 소개

제가 예시로 든 아래 feedback이나 feedforward 내용 중에 의견 주실 수 있는 게 있으시다면, 다음 발표나 분석에 활용하여 더 발전시켜보겠습니다 🙏

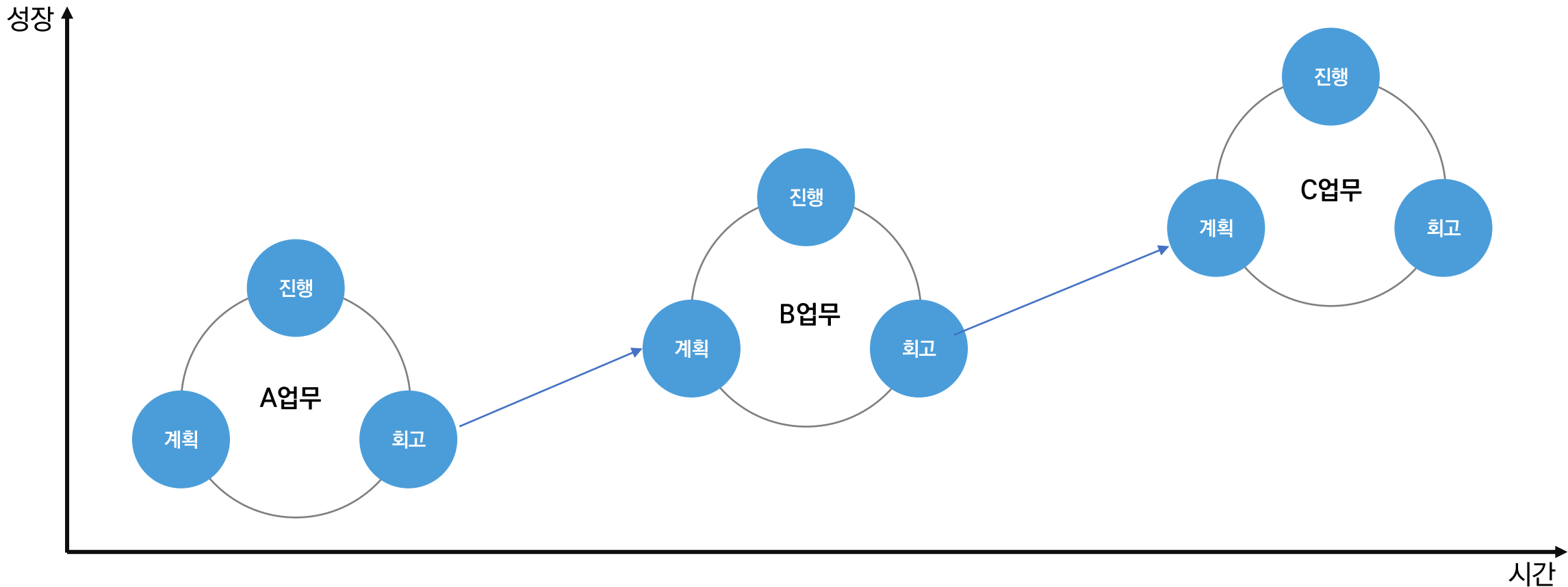
feedback

- 발표에서 메시지가 정확히 전달됐는지, 너무 빠르진 않았는지?
- 설명이 부족했거나 너무 어려웠거나, 놓친 부분이 있는지?
- 기대하던 내용과 목적이 달랐던 내용이 있을지?
- 만약에 당신이 제 입장이라면 무엇을 다르게 하실 건가요?

feedforward (자신이 설정한 행동 목표를 실천하기 위해 함께 일하는 사람으로부터 아이디어를 받는 것)

- 제가 어떻게 말하거나 논리를 전개했으면 더 도움이 되었을까요?
- 제가 발표 내용을 발전시키기 위해 사용해 볼 만한 아이디어가 있을까요? (발표나 자료 측면 등)
- 만약에 당신이 제 입장이라면 무엇을 다르게 하실 건가요?

회고 만큼 중요한 것은 팔로업으로 문제 해결이 없으면 성장하기 어렵습니다.



회고 결과를 하나의 창구에 수집해두고 다음 업무 시작 시 계획 할 때 반영해보세요!

업무 팔로업 구글스프레드시트 예시

No.	주요 과제	액션플랜 항목	설명	반영 여부	반영 결과	추후 액션플랜
1	(24-01)A프로젝트	OO관련 업무는 B부서에 사전 리스크 파악 후 업무 시작할 때 미리 문의해두기	OO관련 업무는 B부서와 커뮤니케이션이 필수인데, 결과 받기까지 2~3주 소요 되서 업무 시작할 때 관련 리스크 파악 후 문의해두면 기다리는 시간 단축 가능			
2	(24-02) B프로젝트	지표 고도화 업무 할 때 프로세스 1번은 사전조사	관련 테이블이 없으면 지연되므로 사전조사 후 없는 테이블이 있으면 빠르게 요청 필요	O	C프로젝트 할 때 사전 조사를 미리 넣어서 테이블 요청 미리해서 시간 단 축	계속 유지

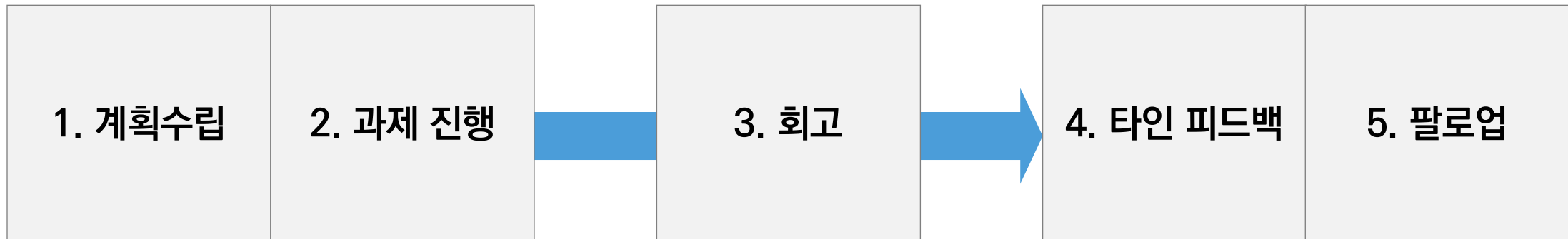
...

업무를 진행한 프로세스를 설명 드립니다.

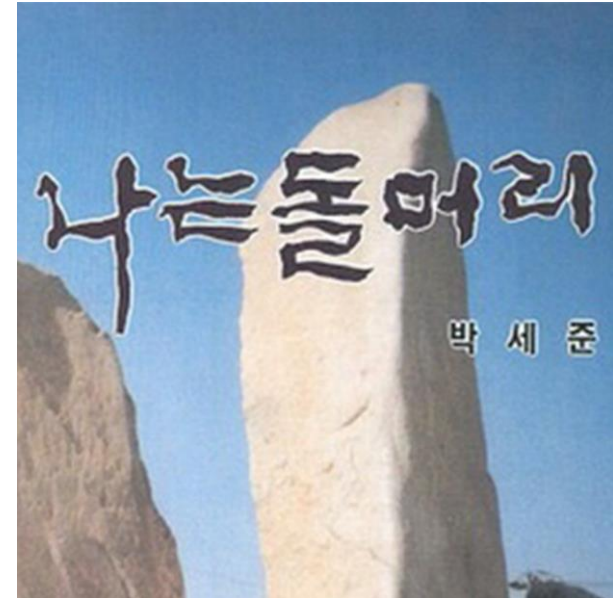


4. 프로세스 별 주요 경험 소개

프로세스별로 지표 고도화 업무를 하면서, 어떤 것을 얻었는지 소개 할 게요.



처음 하는 업무는 돌발 상황과 계획 밖의 모험으로 더x1000 가득합니다...



① 버퍼시간을 배치하자

버퍼는 완충제 역할을 한다. 버퍼시간은 내가 계획할 때 어떤 일이 발생할지 모르기 때문에 배치하는 시간을 의미한다!

새로운 스키마 사용하니
어떤 테이블 사용할지 리스트업 완료



뭐야? 이걸 왜 안 남아?!!
테이블이 없다고?!!



오! 로그 테이블 발견!
이걸로 만들어야겠다 휴.. 다행



② 쿼리 검증은 많으면 많을 수록 좋다.

전체는 몇 천 줄이고, 세분화 한 지표 하나 당 쿼리가 몇 백 줄이다 보니 검증을 더 중간 중간에 해줬어야 했다...

지표별로 세분화 할 때마다 검증 해보면 되겠지!
1번 지표 세분화 완료 → 검증OK!



2번 지표 세분화 완료!
검증 해보니 어 왜 안 맞아?! 말도 안돼



어디가 문제야... 아..
더 중간중간 검증해줘야 겠다...



고도화된 지표를 사용하는 구성원들이
정의한 지표에 동의하고 쉽게 이해할 수 있는 것이 중요합니다!



③ 지표를 개발하는 사람이 아닌 사용하는 사람의 입장에서 생각하고, 설명을 준비하자



타인 피드백 받은 내용을 다양한 관점으로 정리했습니다.

타인 피드백 받은 내용을 정리하는 템플릿

- 동료나 상사에게 받은 긍정적인 피드백은 무엇인가요?
- 받은 피드백 중에서 놀랐던 부분이 있나요?
- 피드백을 통해 알게 된 새로운 관점이나 아이디어가 있나요?
- 피드백을 바탕으로 어떤 개선 조치를 계획하고 있나요?
- 앞으로 피드백을 어떻게 더 효과적으로 수집하고 활용할 수 있을까요?

혼자 회고만 했으면 얻지 못할 인사이트를 얻었고 개선 할 계획을 통해,
고도화한 지표를 기반으로 서비스를 개선하는 테스트를 진행하고 있습니다!

긍정적인 피드백

- 메시지의 명확한 전달
- 모르는 사람도 쉽게 이해할 수 있는 효과적인 자료
- 고도화한 논리와 근거가 잘 설명됨
- 듣는 사람의 입장에서 자료의 순서와 구성을 고민한 자료

받은 피드백 중 놀라웠던 피드백

- 인프라부분 설명은 이해하기 어려웠을 수 있어서 제외해도 좋았을 것 같음
- 지표에 대한 활용방안은 아이디어로만 제시했는데, 분석 인사이트까지 함께 전달되면 더 좋았을 것 같음.

피드백을 바탕으로 개선 할 계획

- 이번에는 목적을 지표 고도화였는데 지표 고도화를 통해 활용방안을 마련하고 분석 결과를 제안한다는 목적을 세우고 계획과 일정을 관리해보자!

지표 고도화 경험으로 소개하는 업무 성장을 위한 회고 방법을 말씀 드렸습니다!



① 버퍼시간을 배치하자

② 쿼리 검증은 많으면 많을 수록 좋다.

③ 지표를 사용하는 사람의
입장에서 생각하자

④ 타인 피드백으로
내가 놓친 것을 발견하자

글또 9기 데이터/AI 빌리지 반상회

감사합니다

글또 9기 데이터/AI 빌리지 반상회

Q&A
