

2024 능력단위평가

서비스 경험 디자인

시나리오 개발

Presenter. 신혜미 | Date. 2024. 09. 13

TABLE OF CONTENTS

목 차

01

페르소나 작성

- 페르소나_01
- 페르소나_02

02

시나리오 작성

03

홈페이지 문제점과 개선방안

- 문제점
- 개선방안



이름 | 김한이

직업 | 대학생

성격 | 외향적, 이타적, 계획적

요즘 고민 | 약속도 많고 과제도 많고
시간이 없어!

라이프 스타일

- 김한이는 본가가 부산이라 현재 서울에 있는 대학 기숙사에서 살고 있다.
- 고학년이지만 4인실에 들어가게 되어 개인 공간이 부족하여 학교 도서관과 근처 카페에서 공부를 하고 있다.
- 활발하고 사람들과 함께 일하는 것을 좋아해 학생회 임원과 봉사 동아리 회장을 겸하고 있으며, 각종 대회나 대외활동에 활발하게 참여한다.
- 곧 졸업시험과 동시에 자격시험도 다가 오고 있어 일과를 마친 후 늘 늦은 시간까지 공부한다.
- 하루를 꽉 채워 살기 위해 매일 프랜차이즈 대용량 커피를 마신다.



시나리오 작성

이름 | 이현빈**직업** | 웹툰 작가**성격** | 예민함, 조용함, 섬세함**요즘 고민** | 게임 속 캐릭터가 너무 귀엽다.

라이프 스타일

- 현재 프리랜서 웹툰 작가로 일하고 있고, 유명 웹툰 플랫폼에서 로맨스 판타지물을 연재 중이다.
- 한 번 일하기 시작하면 밤새 그림을 그리는 일이 잦아 커피를 달고 산다.
- 장이 예민하여 카페인과 우유를 함께 마시면 바로 신호가 오기 때문에 음료 중 라떼 종류를 가장 좋아하지만 늘 어떠한 각오를 해야만 마실 수 있어 슬퍼한다.
- 친구들도 한 번 만날 때 세 명 이상 모인다고 하면 약속에 나가는 걸 다시 고려할 정도로 사람이 많이 모여 노는 걸 힘들어하고 혼자인 게 편하다고 느낀다.
- 취미는 게임이다. PC 온라인 게임, 콘솔 게임, 모바일 게임 등 장르와 기기를 불문하고 다양하게 즐긴다. 요즘엔 장기 연재를 시작하여 게임을 할 시간이 많지 않아 자기 전 누워서도 할 수 있는 모바일 게임을 주로 하고 있다.

“ 소비자가 카페 브랜드의 공식 홈페이지에 접속하는 가장 큰 이유는
정확하고 자세한 정보를 얻기 위함이다. ”

이현빈 씨는 프리랜서 웹툰 작가이다. 직업 특성상 일하는 시간대가 정해져 있지 않아 한 번 작업을 시작하면 밤늦게까지 (혹은 다음 날 아침까지도) 이어지는 일이 다반사이다. 그렇다 보니 각성을 위한 카페인을 자연스럽게 찾게 되었고, 이젠 하루에 커피를 세 잔 이상 마시는 것이 일상이 될 정도가 되었다. 그럼에도 불구하고 장이 예민한 편이라 우유가 들어간 라떼류의 음료를 마시면 바로 배가 아파져오기 때문에 아메리카노만 마시거나 우유를 락토프리 우유나 두유 등으로 변경할 수 있는 옵션이 있는 '더벤티'를 주로 이용한다. 마침 요즘 취미로 하는 추억의 모바일 게임 '미니게임 천국'이 더벤티와 함께 콜라보 이벤트를 한다는 소식이 들려와 더벤티 홈페이지를 자주 접속하게 되었다.

홈페이지에 접속하면 가장 메인 화면에 진행 중인 이벤트들이 화면 가득 슬라이드로 보여 이벤트 사실을 확인하는 데는 어렵지 않았다. 하지만 **상세한 이벤트 내용을 알기 위해선 사이트맵의 이벤트 탭으로 들어가야만** 이벤트 상세페이지로 들어갈 수 있어 조금 불편하다고 생각했다. 또 이벤트 사실을 확인하기 위해 홈페이지를 구경하다가 **새로운 메뉴가 출시되었다는 걸 뒤늦게 알게 되었다.** 메인 페이지에선 신메뉴에 대한 정보는 움직이는 슬라이드에만 있고 베스트메뉴 품목처럼 바로 보이지 않았기 때문이다.

메인 페이지에 소비자가 원하는 정보를 제대로 보여주지 않고 있다고 생각하며 고객센터 페이지에 들어가 건의하는 글을 쓰려던 이현빈 씨는 그냥 관두자고 생각하며 홈페이지를 닫았다.

문제점_01

메인 슬라이드에 상세정보를 볼 수 있는 서브페이지로 이동할 수 있는 링크가 없다.

사용자는 반드시 네비게이션에서 이벤트 탭을 선택해 접속해야만 상세정보를 얻을 수 있는 번거로움이 있다.



개선방안_01

1. 메인 슬라이드에 이미지에 상세페이지로 이동하는 링크를 걸거나, 서브 페이지로 이동할 수 있는 자세히 보기 or 상세 보기 버튼을 만든다.
2. 메인 페이지 상단 부분에 공지사항이나 이벤트 등을 확인할 수 있는 영역을 따로 만들어 사용자들이 확인 할 수 있도록 한다.

문제점_02

신메뉴에 대한 정보가 메인 페이지에 눈에 잘 띄지 않는다.
메인 슬라이드 이미지에 신메뉴에 대한 상세정보
페이지가 있으나 해당 이미지가 나오기 전까진 정보를
얻을 수 없다.



개선방안_02

1. BEST MENU 탭에 신메뉴 영역을 추가하여 음료 이미지와 설명을 사용자들이 볼 수 있도록 노출시킨다.
2. 홈페이지를 접속했을 때 팝업창을 띄워 사용자들이 바로 정보를 확인할 수 있도록 한다.

THANK YOU

감사합니다

참고자료

페르소나 이미지 1 (<https://buly.kr/DEXeDmX>)

페르소나 이미지 2 (<https://pin.it/PGUz5KukV>)

더벤처 브랜드 (<https://www.theventi.co.kr/new2022/main/main.html>)

NCS 학습모듈 LM0802010604_서비스·경험디자인+디자인+제안.pdf (55.p-62.p)
