논리, 창의, 감각을 두루 갖춘

Service Designer

김진영 jeane0@kakao.com

MY PROJECTS

neofect connect™ #헬스케어 #TeleRehab #TeleHelth

bithumb #금융 #가상자산거래소 #휴면회원

Neo Notes #스마트펜 #digitalization #노트활용

nexfect connect

Dashboard
Alarm
Alarm Log
Member
Ming, Home Care Nurse Progress Note Inspection After Sustaining a Spinal Cord Injury
Alarm Log
Member
Ming, Home Care Nurse Progress Note Inspection After Sustaining a Spinal Cord Injury
Member Info
Medical Info
Medical Info
Medical

휴면회원 정책도입 Project

Web& Mobile App

2021.07 ~2021.8

MY ROLE [기획, 100%]

기획부서로서 휴면회원 정책 도입을 위한, 정책수립 및 front-end와 Back-end 상세기획, 운영관련 기획을 담당하고 개발 진행 과정을 관리했습니다.

OVERVIEW

휴면회원 정책 도입 기획부터 운영 활동까지.

고객 1명 이탈시 손실액 월 평균 약 3만원 [일일 접속자 수 평균 5~7명], 1년 이내에 전체 회원의 약 5[일일 접속 회원의 약 1]을 이탈, 신규회원 확보만큼 휴면회원 발생하고 일일방문자 감소하는 현상을 보았다. 기존 방법은 일괄 삭제, 일괄 이메일 발송 등 단순한 방법이었다. 이에 개발팀과 협의하여 휴면회원 정책을 기획하고 도입하였다.

PROCESS

DISCOVER	DEFINE	DEVELOP	DELIVER
업종 검토 벤치마킹 인터뷰	문제정의 방향, 범위, 일정 소통 기획	기획, 디자인 유관부서 협의 정책 수립	상세기획 [Front-end/Back-office]개발 유관부서 리뷰, 운영 매뉴얼, 운영 소통 기획, 검수

DISCOVER

STUDY

준수해야하는 관련 법률을 검토 하였고, 적용할 방안을 정리했습니다.

INTERVIEW

정책 관련하여 회원 VOC 및 시스템 상태를 파악하고, 개발 방향을 도출하기 위해 운영팀 담당자와 인터뷰를 진행했습니다.

휴면회원 전환 기준 [1년]이라는 데이터는 어떤 기준인 건가요? 기준 개발

휴면회원 전환 일정 및 프로세스는 어떻게 되나요? 매월 1회 휴면전환 프로세스 개발 [Batch Job] 진행, 전환대상 이메일 발송

휴면회원 복구방법 관련 문의? 관리자 페이지에서 수동 복구 가능

휴면회원 개인정보 접근 가능여부? 관리자 페이지 접근 가능

휴면회원 전환 전 예정 안내 [이메일 발송] 가능한가요? 가능

휴면회원 복구 후 본인 인증 프로세스는? 기존 아이디 로그인 시 본인인증 후 복구 가능

휴면회원 이용 제한 범위는? 로그인 불가, 서비스 이용 불가

휴면회원 기준 변경 요청 [3개월] 가능한가요? 불가

휴면회원 기준 변경 요청 [5년] 가능한가요? 불가

휴면회원 개인정보 파기 [1년] 가능한가요? 불가

휴면회원 개인정보 파기 [5년] 가능한가요? 가능

휴면회원 개인정보 파기 [즉시] 가능한가요? 불가

휴면회원 개인정보 파기 [3개월] 가능한가요? 불가

휴면회원 개인정보 파기 [1년] 가능한가요? 가능

Neo Notes

Mobile App

2019.01.01 ~ 2019.01.31

MY ROLE [기획], [분석], 기획서작성 및 수행 / 와이어 프레임 / 디자인 UI 설계 / 기획 / 프로토타입 제작 / 유저 테스트 / 개발 및 수정 보완 / 앱 배포 및 유지 보수 / 마케팅 및 운영 / 고객 만족 관리

Revit Expert 앱개발을 목적으로 진행되었으며 기획부터 디자인, 개발, 테스트, 구매까지 전체를 기획하고 앱 배포를 통 하여 운영을 하고 있습니다.

PROCESS

사업계획/기	분석하기	구체화하기	전달하기	개선하기
사업기획 팀구성 일정계획 요구사항	벤치마킹 RFI/ 시나리오 RFP 작성 요구사항	기능 정의 정보구조 설계 와이어 프레임 UI 디자인 UX 디자인 기획서	디자인 리뷰 마케팅 홍보/배포/운영	인앱 구매/구독 리뷰 대응 유저 테스트/개발

이해하기

기술,제품 파악

스마트폰 앱개발 및 제작 경험을 통하여 기획부터 개발 및 운영까지 수행하였고 설문조사를 진행하고, 그 결 과 일반적인 사용자들 대상으로 다양하게 운영하고자 하였다.

웹도 유저 정보(쿠키) 분석하기 진행중 - 정확한 데이터 정보는 적고 있지 않다

Google Analytics
Firebase
Crashlytics
Google Play Console
App Store Connect
Facebook
Instagram
Twitter
Blog
Naver Cafe
Naver Blog
Naver Search
Naver Ad
Google Ad
Google Search
Google Ad
Google Play Store
App Store