

전화번호 변경 프로세스 개선/대응

카카오톡팀/전변 프로젝트 멤버 / riona.k
2015.07.10

revision

| 업데이트일 | 업데이트 내용 |
|--------------|--------------------------|
| 2015. 05. 14 | 초안 작성 완료 |
| 2015. 05. 28 | 프로젝트 멤버 피드백, 특기획 피드백 반영본 |
| 2015. 06. 14 | 계정/안녕파트 논의 이후 스펙 정리본 |
| 2015. 07. 09 | 발표용으로 추가한 내용 정리 |

overview

As-is:

카카오톡에서 사용자를 인식하는 개념 / 현재 userid 발급 규칙

전화번호를 바꿀 때 톡에서 일어나는 일

To-be:

전화번호 변경 프로세스의 개선 방향&목표

전화번호 변경 프로젝트(이하, 전변 프로젝트) 개선 스펙

1차 스펙>

userid 할당 정책 변경

정책변경에 따른 UI/UX 개선

계정의 연결에 대한 확인절차 추가 / 탈취 취약점 보완

2차 스펙>

번호만 변경시, 재인증 간편화

그 외 1차 스펙 보완 & 개선사항 반영

As-is.

지금 톡에서 전화번호를 변경하고 재가입하면?

As-is: 카카오톡에서 사용자를 인식하는 개념 / 현재 userid 발급 규칙

- 1) 톡은 휴대전화번호 기반의 서비스
- 2) 사용자를 구분하는 단위는 하나의 unique한 전화번호
- 3) 하나의 전화번호는 매칭되는 하나의 userid를 가진다

> 즉, 현재는 “**동일사용자가 아니더라도**” 전화번호가 같으면 userid가 동일하다

- 4) 다음의 두 조건을 제외하고, 현재 조건에서 한 번호에 귀속되어 있는 userid는 변하지 않는다

- > 전화번호를 소유한 사용자가 더보기>설정>탈퇴하기 메뉴에서 탈퇴에 동의버튼을 눌러 명시적으로 “탈퇴”한 경우
- > 전화번호를 변경한 유저가 타 번호로 가입하면서 계정으로 로그인 하는 경우



As-is: 전화번호를 바꿀 때, 특에서 일어나는 일

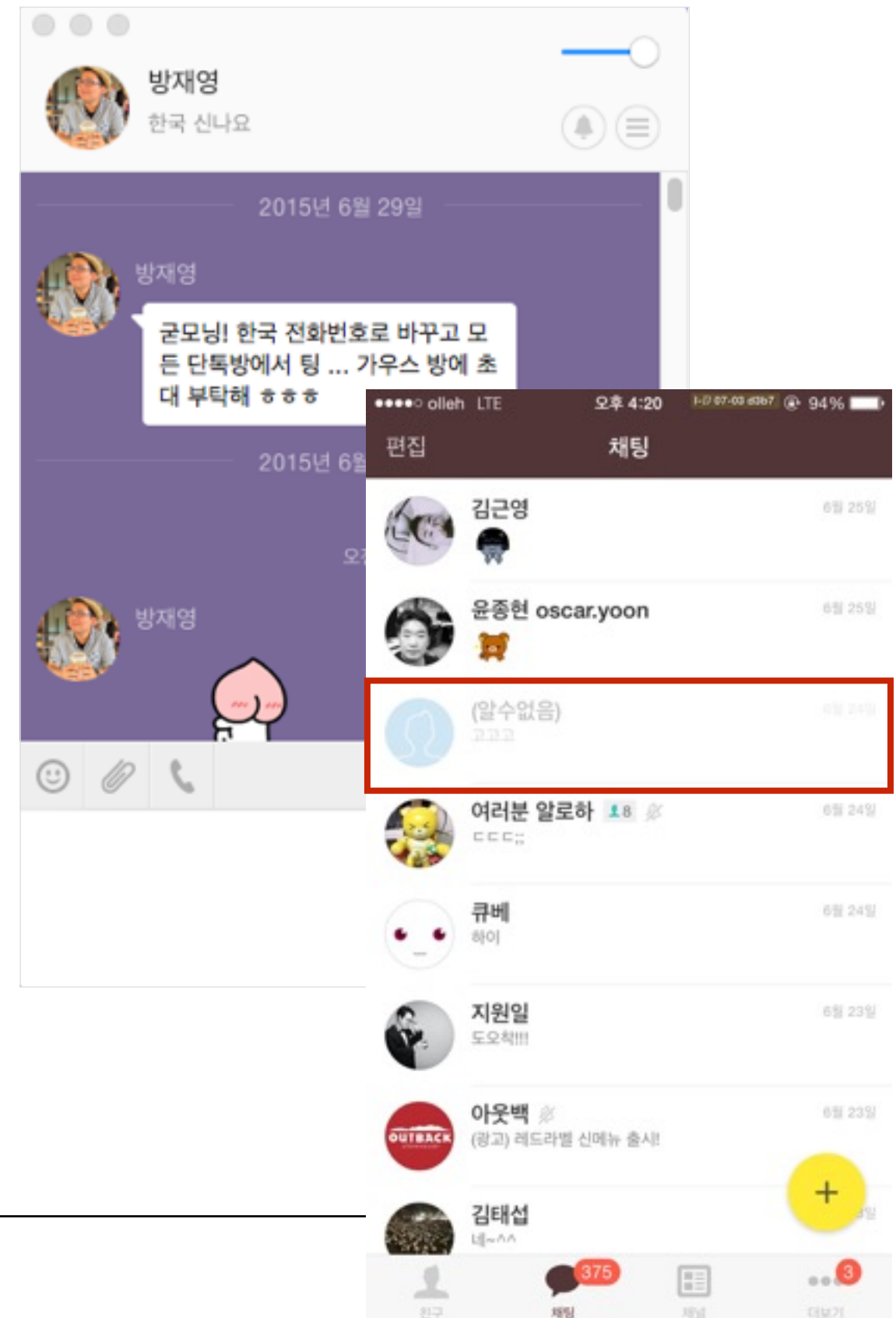
| | 전화번호 변경자(전번자) 기준 | 전화번호변경자의 친구 기준 |
|-------------------|--|--|
| 일반적인 경우 | <ul style="list-style-type: none"> - userid가 기존 규칙에 의해 변경됨 <ul style="list-style-type: none"> • 변경할 전화번호가 특에 가입된적 있고, active인 경우: userid 승계/해당 번호의 데이터 삭제 • 변경할 전화번호가 active 아닌경우: userid 신규 발급 • 변경할 전화번호가 가입된적 없는 경우: userid 신규 발급 - 계정 로그인을 한 경우, snapshot data 특에 복원 <ul style="list-style-type: none"> • 가입하는 시점에 로그인 / 가입 이후 로그인에 관계 없이 전번자는 snapshot data 만을 복원 • 기존 단체채팅방/1:1 대화방은 모두 유지되지 않음 | <ul style="list-style-type: none"> - 대화목록에서 전번자가 사라짐 <ul style="list-style-type: none"> • 대화중이던 1:1 대화창에서 전번자가 알 수 없음(status 9)으로 표시 • 대화중이던 단체 대화방에서 전번자가 대화방 나가기 처리 됨 - 친구목록에서 전번자가 보이거나 사라지는경우 <ul style="list-style-type: none"> • 전번자의 새 번호를 친구가 이미 아는경우: 새친구로 등록 (단, 새번호를 처음 등록한 경우) • 전번자의 새 번호를 친구가 모르는 경우: 친구 목록에서 사라짐 |
| 예외 사항 그 외 참고사항 | <ul style="list-style-type: none"> - 전번후 가입할 때, 계정이 없는 경우는 신규 가입자와 동일하게 취급 | <ul style="list-style-type: none"> - 전번자의 이전번호를 OS 주소록에서 지우지 않으면... <ul style="list-style-type: none"> • 해당 번호로 누군가 특에 새로 가입하면 “주소록” 이름으로 표시되어 전번자의 친구는 혼동을 할 수 있다. |

As-is: 전화번호를 바꿀 때, 톡에서 일어나는 일

굳이 표로 정리하지 않더라도 이런 일을 겪을 수 있다 #1

유저가, 전화번호를 바꾸면. 계정연결을 하더라도
기존의 모든 대화맥락을 유지하지 못한 상태로 단체대화방의 커넥션이 끊어진다.
(알수없음) 유저가 되어버리는 기존 대화.

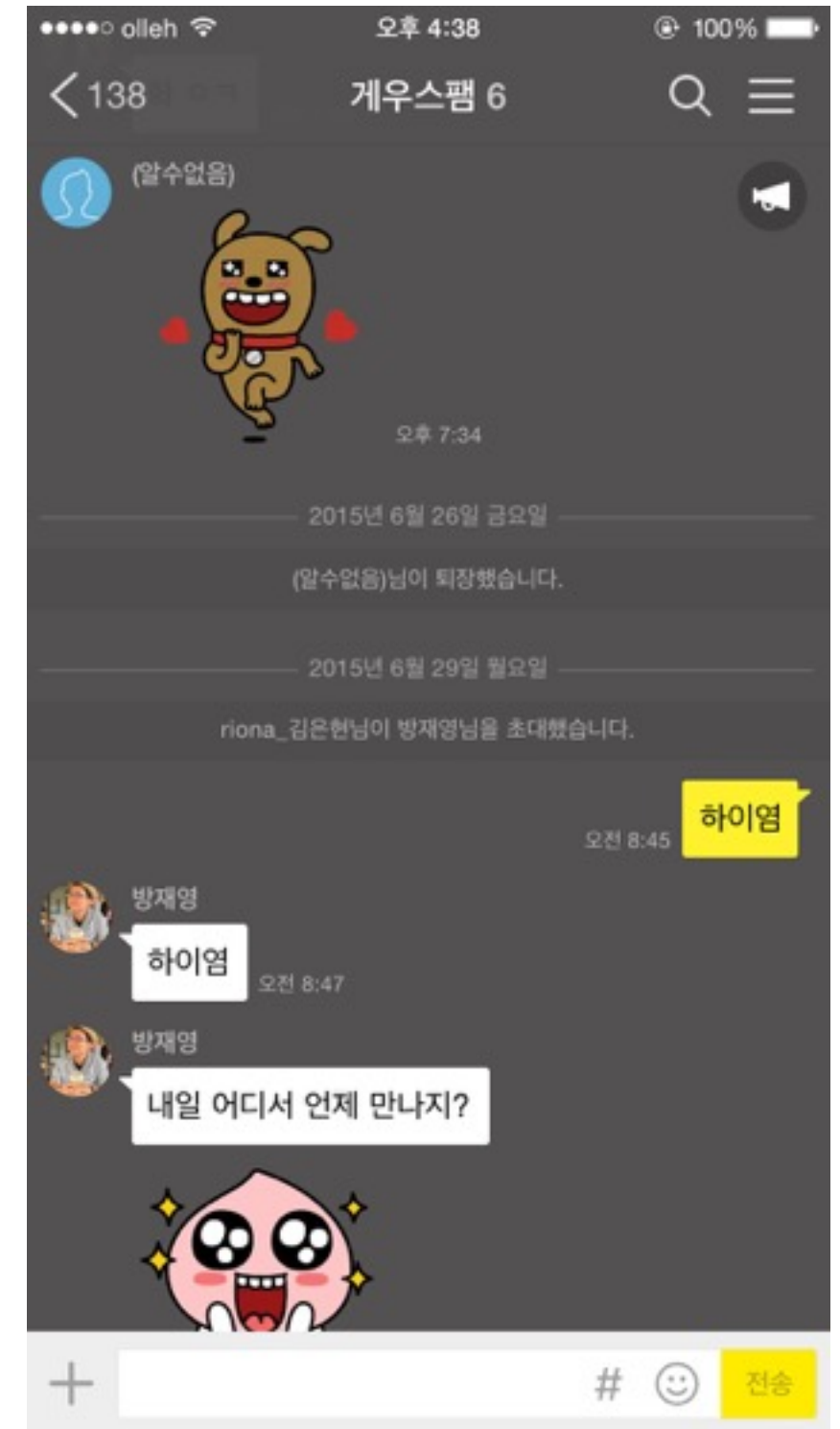
결국, 가까운 지인들에게 초대를 요청하며 어렵게 대화맥락을 유지 해야하는 상태.



As-is: 전화번호를 바꿀 때, 특에서 일어나는 일

굳이 표로 정리하지 않더라도 이런 일을 겪을 수 있다 #2

전번자의 전번 전 대화는 (알수없음)으로, 표시되고
전화번호 변경자를 단체 채팅방에 모두 초대해 줘야하는 서로간의 불편함.



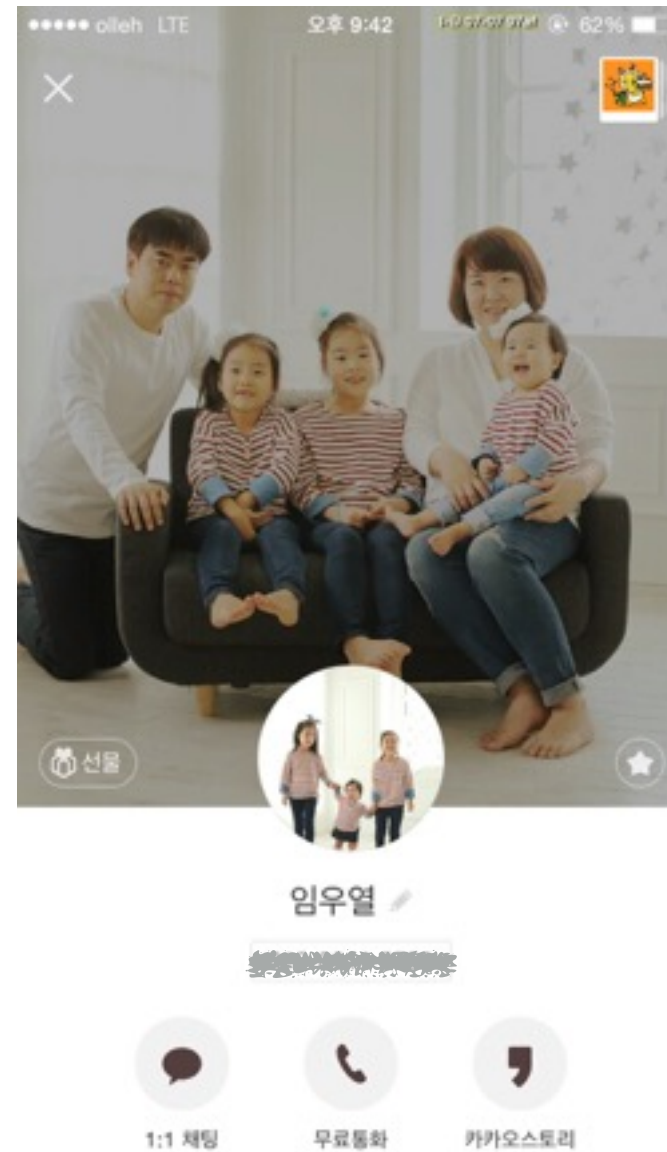
As-is: 전화번호를 바꿀 때, 특에서 일어나는 일

굳이 표로 정리하지 않더라도 이런 일을 겪을 수 있다 #3

전번자의 기존 번호를 OS주소록에 가지고 있는 친구들은,
내친구가 아닌데 친구처럼 혼동하는 사태가 생길 수 있다.

프로필에는 “OS주소록의 이름”이 나와서
친구처럼 인식되지만...

실제로 말을 걸거나,
카카오톡을 가보면 다른 사람인 경우.



≠



* 주의: 이 케이스는 전번 프로젝트가 진행 된다고 해결되는 것은 아님
(전화번호를 OS연락처에 가지고 있는 경우 앞으로도 계속 발생가능)

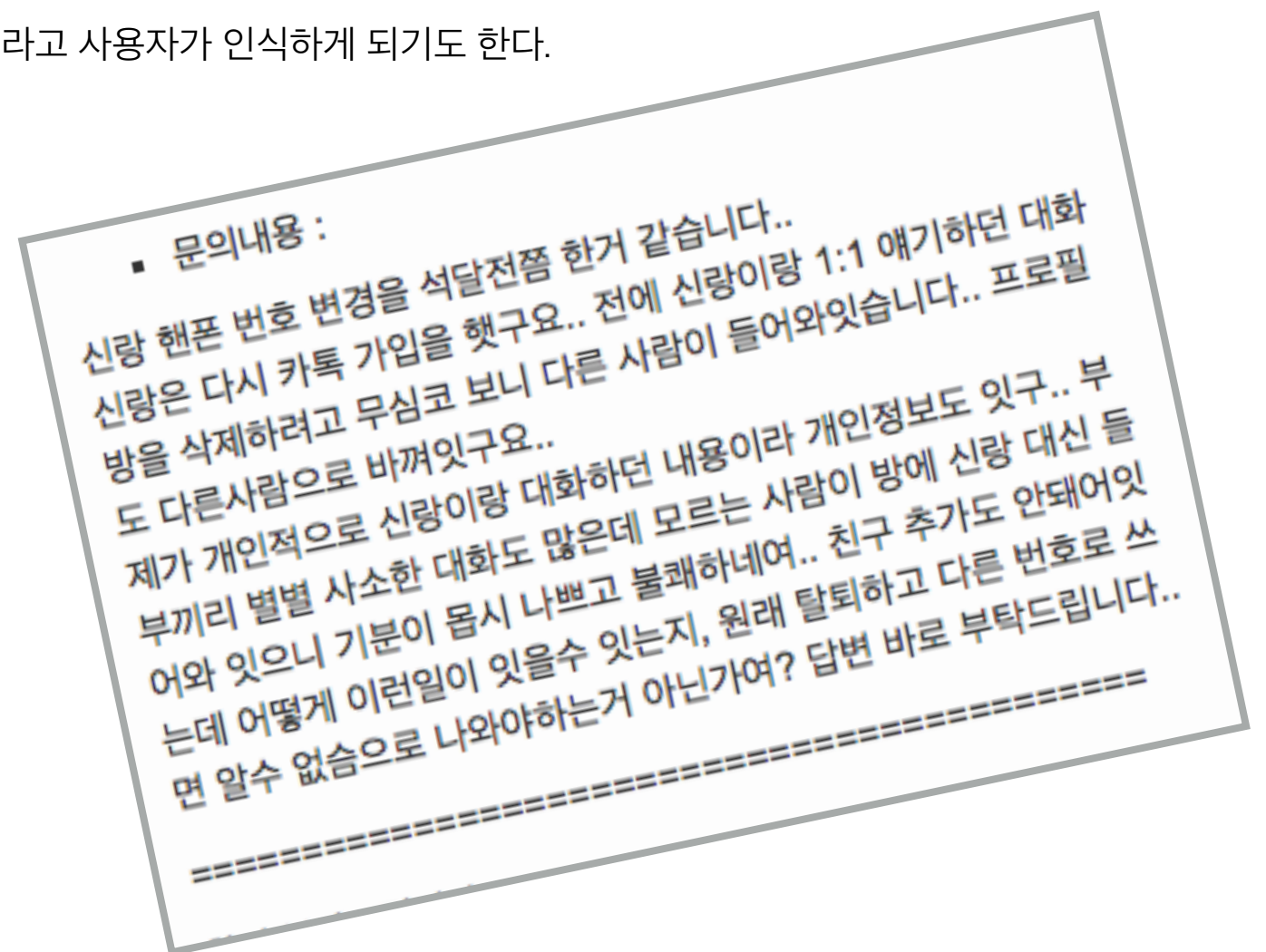
As-is: 전화번호를 바꿀 때, 톡에서 일어나는 일

굳이 표로 정리하지 않더라도 이런 일을 겪을 수 있다 #3

위에서 설명한 userid 정책에 따라, 전변한 사용자의 이전 번호를 새로 받아서, 톡에 가입한 신규 사용자는 동일한 userid를 가져가게 되므로..

전변자의 지인들이 친구와의 대화인데, 프로필은 모르는 사람으로 바뀌어서

“모르는 사람이 내 지인과의 대화방에 들어와 있다” 라고 사용자가 인식하게 되기도 한다.



As-is: 톡 인증 기기변경/전화번호 변경 현황

- 기기변경: 일 평균 **45,332건**이 전화번호 변경 없이 기기만을 변경하여 톡에 가입 함
- 번호변경: 일 평균 **3,186건**이 전화번호를 변경하여 톡에 가입 함

번호 변경건 중, 총 **82%**는 전화번호와 동시에 기기를 같이 변경

* 데이터는 기기변경/전화번호 변경 시점에 카카오계정로그인을 한 것을 기준으로 측정.

To-be.

전화번호 변경프로세스를 개선하면?

To-be: 전번 프로젝트의 방향 & 목표

1) 개선 방향

전화번호를 변경하더라도, 특에서 진행하던 대화의 맥락을 최대한 유지 시켜주고 싶다

- > 몇개인지도 모를 나의 “단체채팅방”에서 쫓겨나지 않고 다시 대화를 하고 싶다.
- > 전화번호를 모르는 상태로 등록한 친구들과의 연락도 그대로 유지하고 싶다.

2) 개선 목표

전화번호변경 대응에 따른 **userid할당 정책을 재정비** & 변경한다

userid할당 정책 변경에 따라 바뀌어야 하는 사용성을 고려하여 **UI/ UX를 개선**한다

전화번호 변경으로 인해 탈취에 취약한 구조가 되지 않도록 **보완할 수 있는 확인절차**를 추가한다

To-be: 전변 프로젝트 스펙

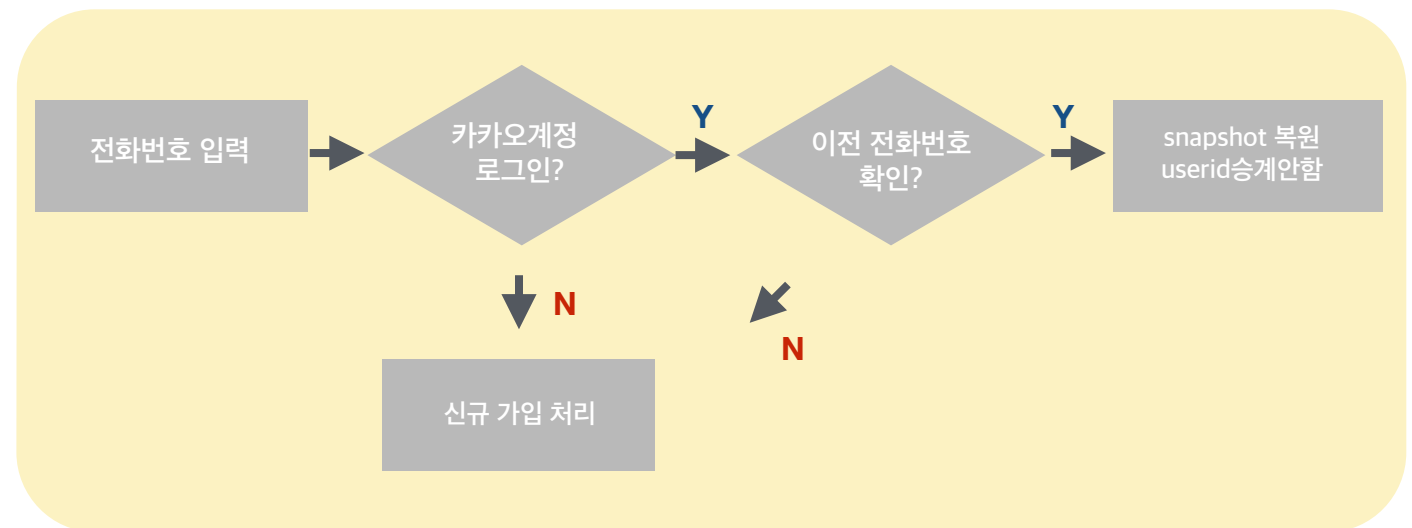


To-be: 전변 프로젝트 spec.(1차)

userid 할당 정책 변경

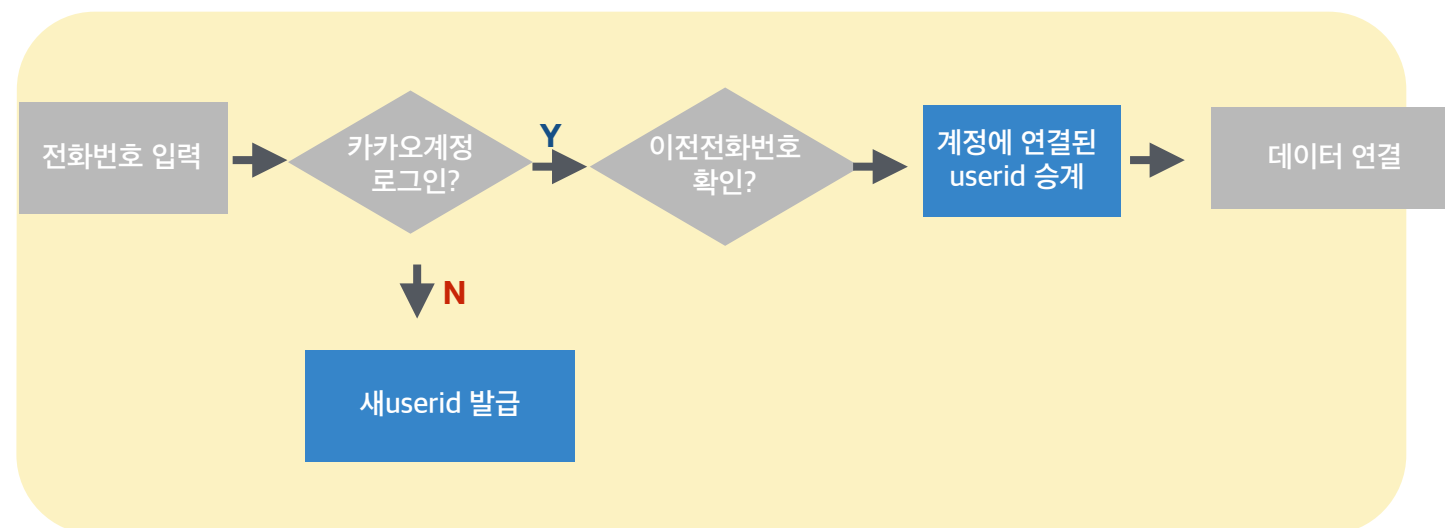
[변경 전]

- 1) userid 는 전화번호에 귀속되는 개념(userid 전화번호 승계)
- 2) 전화번호가 바뀌면, 해당 전화번호에 맞게 userid가 변경됨



[변경 후]

- 1) userid는 계정 연결 시 승계 되는 개념(userid 계정승계)
- 2) 가입 시 계정이 이전과 동일하다면 동일한 userid를 가지게 됨



*예외 케이스(userid 변경되는 케이스)

- > 번호가 동일하더라도, 재가입 시 계정연결 하지 않은 경우
- > 가입 이후 더보기/프로필 메뉴 등을 통해 계정 로그인을 하는 경우
- > 가입 시, 톡과 연결된 계정이 어느 이유에서든 logout 된 상태인 경우

To-be: 전번 프로젝트 spec.(1차)

userid 할당 정책 변경 시, 달라지는 점

#1. 같은 번호 여부에 상관없이, 가입 시 계정로그인을 하지 않으면...

- 앞으로는 무조건 다른 userid를 가지게 된다(무조건 새로운 userid를 받게 된다)
- 즉, 앞서 보았던 남편과의 대화창에 남이 들어가 있다..... 라는 착각을 하지 않게 된다는 의미
(동일번호 이더라도 계정로그인을 하지 않으면 userid가 무조건 기존과 다르게 변경)

#2. 전화번호 변경 시, 가입시점에 계정 로그인을 하게 된다면...

- 서버와의 연결을 끊지 않고, 친구 관계 유지 및 단체대화방 나가기처리가 되지 않는다.
- 즉, 친구에게 다시 단체방에 초대해 달라고 할 필요가 없고, 친구 입장에서 기존 대화를 이어나가게 된다는 이야기.
- 다만, 친구들이 전화번호 변경자의 번호를 가지고 있지 않은 경우 아래의 정책에 의해 친구 이름이 달라보일 수 있는 현상은 있다.

* 참고: 친구프로필 이름 표시 우선순위

1. 내가 설정한 별명
2. OS 주소록의 이름
3. 프로필 당사자가 설정해둔 프로필 이름

To-be: 전변 프로젝트 spec.(1차)

userid 할당 정책 변경에 따른 UI/UX 개선

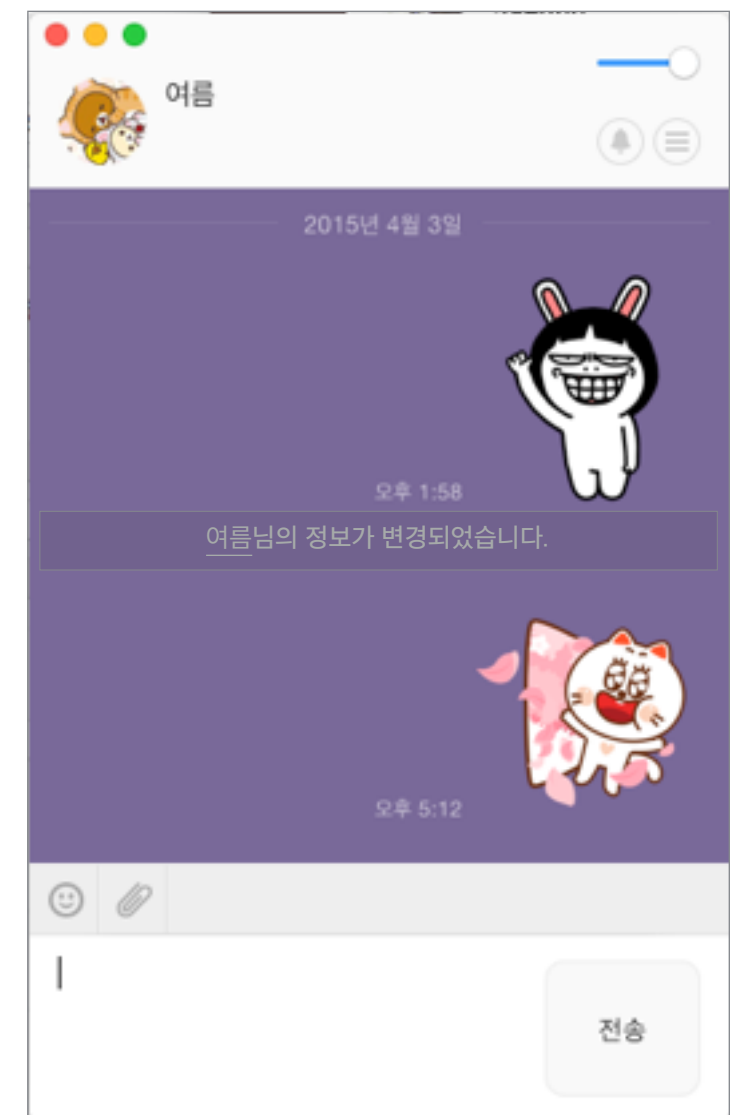
- 전화번호 변경한 사용자와 대화를 하는 경우, 1회에 한해 피드를 보여주어 주의를 환기 시켜보자
- “전화번호를 변경했다” 라는 액션을 알려주기 보다 친구의 정보가 바뀌었다라는 것을 간접적으로 알려보자
- 전화번호가 없어지기 때문에, 프로필 이름이 바뀔수 있는 것에 대한 혼동을 줄이는 목적도 일부 있음

*피드 생성 조건

- 1:1 대화인 경우만 제공
- 전화번호 변경 이후 3~7일 이내 대화 발생 시에만 노출
- 전변 이후, 대화가 한번이라도 발생한 경우에만 피드를 노출
(대화방을 열어보는 것만으로는 피드 노출 안함)
- 첫대화 여부에 상관없이 대화가 일어나면 무조건 피드를 노출

* 피드 위치

- 전화번호 변경 이후 발생한 첫 대화 말풍선 최상단



To-be: 전변 프로젝트 spec.(1차)

userid할당 정책에 따른 탈취 사후 프로세스 개선

- 사용하고 있다가 톡 인증이 만료된 경우(-998 server pop-up을 보는 경우)
- 만일 자신이 사용하던 톡이 갑작스럽게 인증이 풀리는 경우, 계정탈취를 당했다면, 빠르게 신고할 수 있도록 대응 방법을 제공
- 계정 탈취 신고 페이지 혹은 신고 메뉴를 별도로 제공해서 빠르게 대응할 수 있도록 방법 제공.

* 참고용 계정도용 신고 페이지: http://www.kakao.com/account_theft_requests



클릭 시, 신고페이지로 랜딩

| 꼭 확인해주세요 | |
|---|------------------------|
| 누군가 회원님의 카카오톡에 로그인하려는 시도가 의심될 경우, 카카오톡에 연결하여 사용하던 전화번호 인증을 거친 후 도용당한 계정을 사용하지 못하도록 긴급임시조치를 요청할 수 있습니다. 긴급임시조치는 접수일로부터 7일 동안만 유지되며, 신고접수 후 계정도용신고서 및 구비서류를 제출해주셔야 확인 후 영구정지가 가능합니다. * 단, 계정도용신고는 도용으로 인한 피해 발생일로부터 14일 이내에 신고를 접수하여야 합니다. - 계정도용신고서 : 파일다운로드 - 구비서류 : | |
| 계정 | <u>riona@naver.com</u> |
| 전화번호 인증하기 | |