## 스마트 서비스 공학 Report #2 핫딜 정보 어플리케이션

60215256 김주원



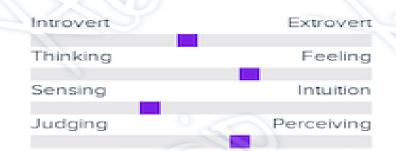
- 1 페르소나
- 2 사용자 여정 맵

## 페르소나 (김승환)

## 김승환(직장인)



Age: **30** Work: 직장인 Family: **1**인가구 Location: 서울특별시



4

감성적

활발한

시간이 부족한

#### Goals

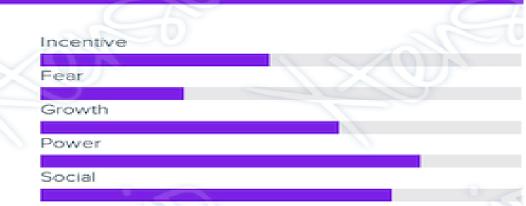
- 시간 절약과 최저가 상품 구매
- 사용하기 편한 쇼핑어플

#### Frustrations

여러 쇼핑몰을 일일이 방문해서 가격을 비교하는 것
은 시간이 많이 걸리고 번거로움.

#### Bio

대기업에 다니고 있는 30세의 직장인입니다. 그는 주로 영업직에 종사하고 있어 업무가 바쁜 편이며, 주중에는 개인적인 시간 확보가 어렵습니다. 그는 가성비를 중요 하게 생각하고 쇼핑을 할 때 합리적인 소비를 지향합니다.



## 페르소나 (이미영)

## 이미영(주부)



Goals • 가족의 생

 가족의 생필품 구매 : 필수 물품을 가능한 한 저렴하게 구매하여 가계비 절약.
시간 절약 : 육아에 더 전념하기 위해 집안일을 하는동 안 핫딜 정보를 손쉽게 얻어 필요물품을 빠르게 구매 하고 싶음

#### Frustrations

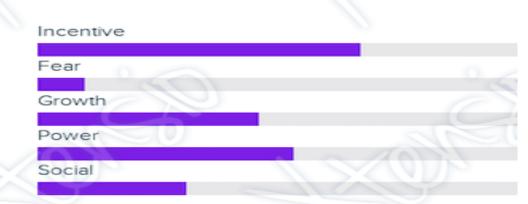
- 여러 쇼핑몰을 각각 방문해서 최저가를 확인하는 과 정이 너무 복잡하고 시간이 많이 걸림.
- 특정 상품의 재고와 할인 정보를 제때 확인하지 못해 기회를 놓치는 경우가 있음.

Age: **40** Work: 주부 Family: **Married, kids** Location: 부산광역시

Introvert	Extrovert
Thinking	Feeling
Sensing	Intuition
Judging	Perceiving

Bio

두 아이를 둔 40세의 전업주부로, 가족의 생필품과 육아 용품을 구매하는 역할을 맡고 있습니다. 그녀는 가계비 를 줄이는 것을 중요하게 생각하며, 시간을 절약하는 방 법을 항상 고민합니다. 쇼핑은 주로 모바일을 통해 집안 일 틈틈이 처리합니다.



## 페르소나 (정해성)

### 정해성(대학생)



#### Goals

- 최신 트렌드 상품 구매 : 패션과 전자제품을 포함한 인
- 친구들에게 자랑하고 싶음.

#### Frustrations

- 할인 정보가 흩어져 있어 모든 핫딜을 빠르게 찾기 어 려움.
- 많은 쇼핑몰을 직접 방문하고 비교하는 것이 시간 낭 비로 느끼며 매우 귀찮아함.

#### Bio

대학교에서 일어일문학을 전공 중인 23세의 대학생입니 다. 그는 최신 전자기기와 패션, 게임에 큰 관심이 있으 며, 충동적인 소비 성향이 있습니다. 친구들과 어울리는 것을 좋아하고. 언제든지 좋은 할인 기회를 잡아 공유하 는 것을 즐깁니다.

Power 기 상품들을 저렴한 가격에 사고 싶음 Social • 즉흥적인 쇼핑 : 좋은 딜을 빠르게 확인하고 구매하여



Age: 23 Work: 대학생 Family: 1인가구 Location: 경기도 용인시

Introvert	Extrovert
Thinking	Feeling
Sensing	Intuition
Judging	Perceiving

#### **CONTENS 02**

## 사용자 여정 맵 (김승환)

	AWARE	RESEARCH	1ST COMMUNICATION	USING	POST PURCHASE	ADVOCACY	
	인식	탐색	첫 상호작용	사용	구매 후	추천	
Client Goals	쇼핑몰을 일일이 검색하지 않고, 간편하게 저 렴한 가격에 제품 구매	여러 쇼핑몰의 핫딜 정보를 비교하여 최저가 상품 찾기	최저가 상품을 신뢰할 수 있는 정보로 검토	구매 결정 후 간편한 결제 완료	구입한 제품의 품질을 확인하고 재사용 의지 결정	핫딜 정보를 친구들에게 추천하기	
Process	SNS 광고 및 추천을 통해 핫딜 앱 인지	앱 설치 후 핫딜 정보 탐색	관심 상품의 리뷰 요약과 가격 비교	최저가 상품 선택 후 쇼핑몰로 이동하여 구매	제품 사용 후 품질 확인	친구들에게 추천, SNS 공유	
Process and channels	어플 다운로드 되 SNS 광고	(일) 앱 내 검색	제품 비교 중 리뷰 요약 확인	쇼핑몰 사이트 이동 & 걸 제 (61) 상품 구매	사용자 피드백 제공 (응) 제품 수령	링크 전송 © SNS 공유	
User expectations	다양한 쇼핑몰의 최저가 정보를 한 곳에서 제 공	핫딜 정보가 신속하고 정확하게 업데이트되길 기대	리뷰 요약을 통해 쉽고 빠른 결정 가능	최저가 상품을 쉽게 구매	제품이 기대한 만큼의 품질 제공	사용한 경험을 친구와 공유하고 싶음	
Actual experience	다양한 정보가 광고를 통해 노출되며 앱에 대 한 호기심 유발	앱 설치 후 탐색 과정이 직관적이었음	리뷰 요약이 간편하여 긍정적인 경험	구매 절차가 매끄러웠고 편리함을 느낌	제품 품질에 만족하며 다음에 또 사용 의지 있음	회사 동료에게 어플 추천함	
Problems	광고가 과도하게 노출되어 사용자가 피로감 을 느낌	특정 제품 정보가 업데이트되지 않음	일부 리뷰가 부족하여 신뢰성 낮음	결제 과정에서 쇼핑몰 사이트의 로딩 시간 길어 짐	제품이 예상보다 늦게 배송됨	추천 시 회사 동료가 이 앱을 이미 알고 있 었음	
Opportunities	광고 빈도를 조절하여 사용자 경험 개선	핫딜 정보 업데이트 주기를 개선하여 최신 정 보를 제공	더 많은 리뷰를 확보하여 신뢰성 향상	결제 과정의 UX 개선을 통해 매끄러운 구매 경 험 제공	예상 배송 시간 제공 및 배송 상태 추적 기능 추가	추천 프로그램 도입을 통해 사용 유도	
Satisfaction index							
	9.0						
	45						

#### **CONTENS 02**

# 사용자 여정 맵 (이미영)

	AWARE	RESEARCH	1ST COMMUNICATION	USING	POST PURCHASE	ADVOCACY
	인식	탐색	첫 상호작용	사용	구매 후	추천
Client Goals	생필품 및 육아 용품을 저렴하게 구매하여 가 계비 절약	여러 쇼핑몰에서 최저가로 생필품을 찾기	리뷰를 통해 제품 품질 확인 및 결정	최저가 상품 구매 및 배송 확인	제품 사용 후 가정 내 피드백	다른 주부들에게 어플리케이션 추천
Process	SNS 광고 및 추천을 통해 어플 인지	앱 설치 후 필요한 물품 탐색	리뷰 요약 및 가격 비교	상품 선택 후 쇼핑몰로 이동해 구매 완료	제품 사용 후 품질 확인 및 만족도 조사	주변 사람들에게 앱 추천
Process and channels	어플 다운로드 E SNS 광고	(원) 설명 대 검색	제품 비교	쇼핑몰 사이트 이동 & 결 제 (조) 상품 구매	사용자 피드백 제공 (원) 제품 수령	링크 전송 SNS 공유
User expectations	간편하게 앱을 통해 저렴한 제품을 찾을 수 있 기를 기대	최신의 핫딜 정보를 제공받아 가격 비교가 가 능할 것을 기대	리뷰 요약을 통해 제품을 쉽게 평가하고 구매 결정을 내릴 수 있기를 기대	간편하고 빠른 결제 절차를 기대	제품이 기대한 만큼의 품질 제공	주변 주부들에게도 간편하게 앱을 추천하 고 싶음
Actual experience	SNS 광고를 통해 자연스럽게 앱에 대한 신뢰 형성	앱 설치 후 탐색 과정이 직관적이었음	리뷰 요약이 유용하고 구매 결정을 쉽게 만들 어 줌	결제 과정이 매끄럽고, 배송 상태도 쉽게 확인 가 능	제품 품질에 만족하며 다음에 또 사용 의지 있음	주변 사람들에게 어플 사용 경험을 공유함
Problems	광고가 너무 빈번하게 노출되어 약간의 피로 감을 느낌	특정 카테고리의 정보 업데이트가 느려 사용 에 불편	리뷰의 양이 적어 신뢰도가 부족한 느낌	결제 과정에서 쇼핑몰 사이트의 로딩 시간 길어 짐	제품이 예상보다 늦게 배송됨	추천 시 이미 친구들이 알고 있는 경우도 있 음
Opportunities	광고 빈도를 조절하여 사용자 경험 개선	핫딜 정보 업데이트 주기를 개선하여 최신 정 보를 제공	사용자 리뷰를 적극적으로 수집하고, 신뢰도 높은 리뷰를 제공	앱 내에서 바로 결제하는 기능을 추가해 사용성 개선 가능	예상 배송 시간 제공 및 배송 상태 추적 기능 추가	추천 프로그램 도입을 통해 사용 유도
Satisfaction index					10	10

#### **CONTENS 02**

# 사용자 여정 맵 (정해성)

	AWARE	RESEARCH	1ST COMMUNICATION	USING	POST PURCHASE	ADVOCACY	
	인식	탐색	첫 상호작용	사용	구매 후	추천	
Client Goals	최신 트렌드 제품을 최저가에 구매하고 싶음	트렌디한 전자기기와 패션 아이템의 최저가 핫딜 정보 탐색	리뷰 확인을 통해 제품의 장단점을 빠르게 파 악	간편하고 빠르게 제품 구매 및 결제 완료	제품 사용 후 만족도 평가	친구들에게 핫딜 정보 공유	
Process	SNS 광고 및 추천을 통해 어플 인지	앱 설치 후 관심 카테고리(전자제품, 패션) 탐 색	리뷰 요약 및 가격 비교	최저가 상품 선택 후 쇼핑몰로 이동하여 구매	제품 사용 후 만족도 조사	주변 사람들에게 앱 추천	
Process and channels	어플 다운로드 Instagram	(호) 앱 내 검색	제품 비교	쇼핑몰 사이트 이동 & 결 제 (GI) 상품 구매	사용자 피드백 제공 제품 수령	링크 전송 SNS 공유	
User expectations	SNS 광고를 통해 최신 제품을 빠르게 확인하 고 싶음	최신의 핫딜 정보를 제공받아 가격 비교가 가 능할 것을 기대	리뷰 요약을 통해 제품을 쉽게 평가하고 구매 결정을 내릴 수 있기를 기대	결제 과정이 간단하고 구매가 빠르게 이루어지 기를 기대	제품이 기대한 품질을 만족시킬 것을 바람	친구들과 핫딜 정보를 공유하며 자랑하고 싶음	
Actual experience	인스타그램 광고를 통해 앱을 알게 되고, 간단 히 앱을 설치	카테고리 탐색이 직관적이며 사용하기 편리	리뷰 요약이 유용하여 구매 결정이 빨라짐	결제와 배송 확인이 간편하고 빠름	제품 품질에 만족하여 다음에도 구매하고자 함	친구들에게 핫딜 정보를 공유하고 SNS에 포스팅함	
Problems	광고가 너무 빈번하게 노출되어 약간의 피로 감을 느낌	일부 제품의 핫딜 정보가 업데이트가 늦음	리뷰의 양이 적어 신뢰도가 부족한 느낌	결제 과정에서 쇼핑몰 사이트의 로딩 시간 길어 짐	제품이 예상보다 늦게 배송됨	친구가 이미 알고 있는 딜인 경우 공유의 의 미가 약함	
Opportunities	광고 빈도를 적절히 조정하여 사용자 피로 줄 이기	최신 핫딜 정보 업데이트 주기를 개선하여 신 속한 정보 제공	사용자 리뷰를 적극적으로 수집하고, 신뢰도 높은 리뷰를 제공	앱 내에서 바로 결제하는 기능을 추가해 사용성 개선 가능	예상 배송 시간과 상태 알림 기능 추가	친구 추천 시 리워드 제공으로 참여 유도 가 능	
Satisfaction index							

# THANK YOU