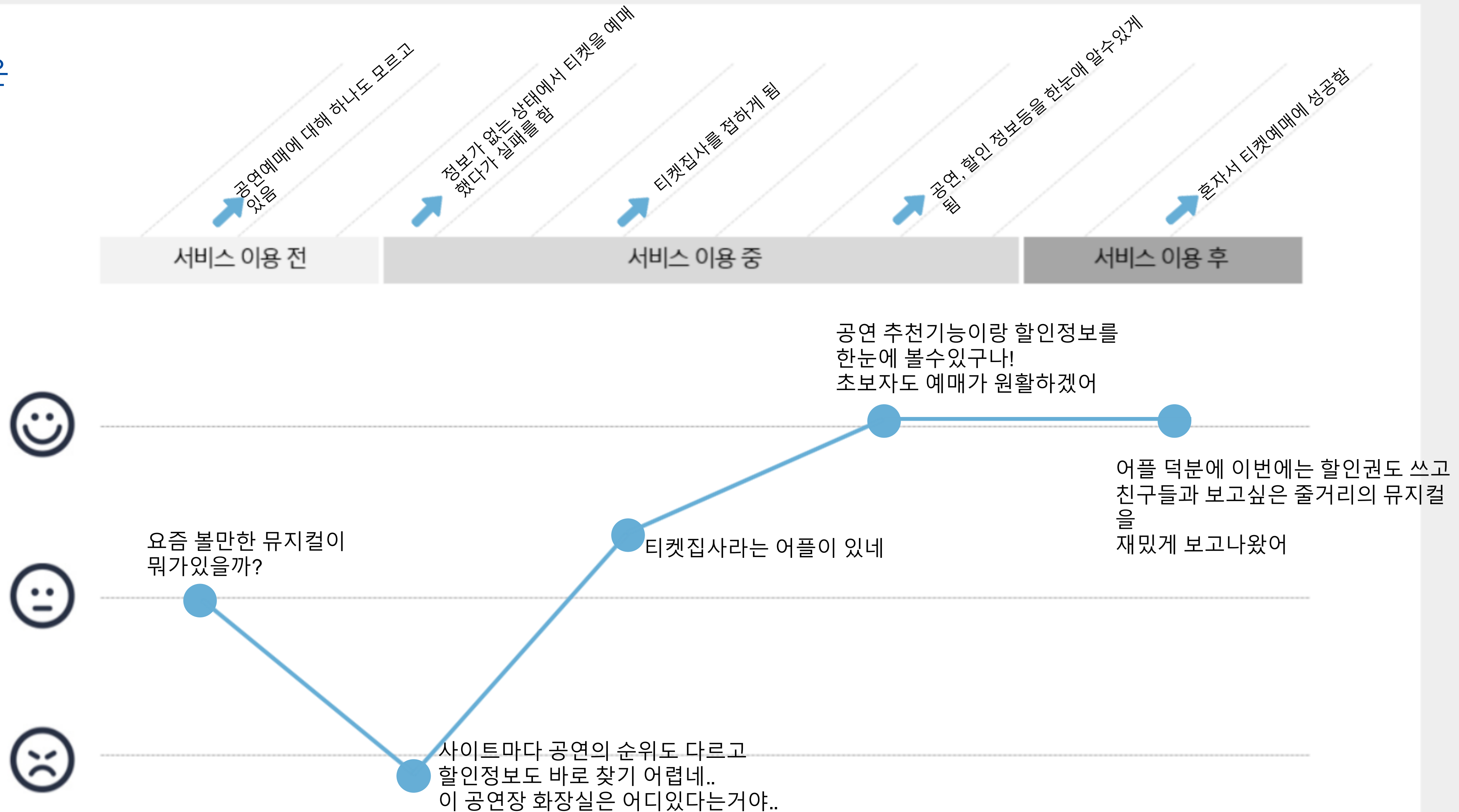


사용자 여정지도 | 이은애

사용자 : 이은애



페르소나 | 이은애



이은애

나이 : 47세

성별 : 여

직업 : 초등학교 교

수입 : ~~원~~ 5907만원+

“얼마전에 부임 15주년을 맞이 친구들이랑 뮤지컬 관람을 약속했어요. 오랜만의 문화생활이라 의미 있는 것으로 보고 싶은데 요즘 어떤 공연을 하는 지 도통 모르니 대충 광고 하고 있는것을 관람했답니다. 관람후 실망이 컸어요. 게다가 할인받을 수 있는 쿠폰정보를 나중에 알게되어 손해본 기분이었어요. 주변 식당도 정보도 찾기 어려워 나중에는 ‘다시는 뮤지컬 안 봐야지’하는 생각까지 들더라구요. 분명 기분 좋은 날이었는데...”

이은애씨는 현재 수도권의 한 국립 초등학교를 다니고 있는 40대 후반의 초등학교 교사이다.

일이 바빠 문화생활을 잘 즐기지 못하다보니 친구들과의 대화에서 소외받는 느낌이 들어 15주년을 맞아 취미를 만들어 보려는 참이다.

나이가 있다보니 몸을 움직여야하는 운동같은것보단 공연 감상같은 취미를 갖고 싶은데 아무것도 모르는 상황이라 뭐부터 손대야할지 감이 오지 않는다.

사용자 니즈

초보자가 한눈에 봐도 이해하기 쉬웠으면 좋겠다.
검색을 하고자하는 의지는 있지만 무엇을 검색해야하는지
부터가 막히는 상황이다. 공연, 할인, 주변 지리 등을 한번에 찾을수있으면 좋겠다.

Business Goal

사용자가 무엇을 찾아야할지 고민하지 않도록
공연이나 식당등을 먼저 추천해주는 서비스가 필요하며
추천기반으로 관련 정보들이 뜨는 서비스 제공 필요

동기	시나리오	기능/콘텐츠	이용 행태
친구들과 뮤지컬을 보러 가기로 했는데 공연을 정하지 못함	전광판에서 광고하는 뮤지컬을 공연장에서 구매했는데 친구들의 반응이 좋지 않았다	예매사이트 검색 , sns 후기검색	예매사이트마다 공연 순위가 달라 광고에 많이 노출된게 재밌겠지라는 생각으로 전광판에 나오는 공연 선택
공연장 주변의 식당, 카페등 시설의 정보를 알고싶음	공연이 끝난 후 식당을 찾는데 사람이 많아 복잡하고 어디가 맛집인지도 잘 몰라서 미리 정보를 알고가고싶다	sns 검색, 네이버 검색	공연전 미리 브레이크타임, 지리등을 파악하고 원하는 식당으로 찾아간다

PERSONA | 정은정



정은정

나이 : 45세

성별 : 여

직업 : 대기업 차장

수입 : 연 7450만원

평소에는 문화생활을 할 시간이 없지만 오늘 만큼은 오랜 만에 가족들과 뮤지컬을 보기로 함 그런데 한 참전에 구매한 티켓이라서 어디서 샀고 어디서 보는지 혼동하기 시작함

정은정씨는 대기업 차장이다. 평소에는 직급이 차장인 만큼 유능하고 조용한 성격이다.

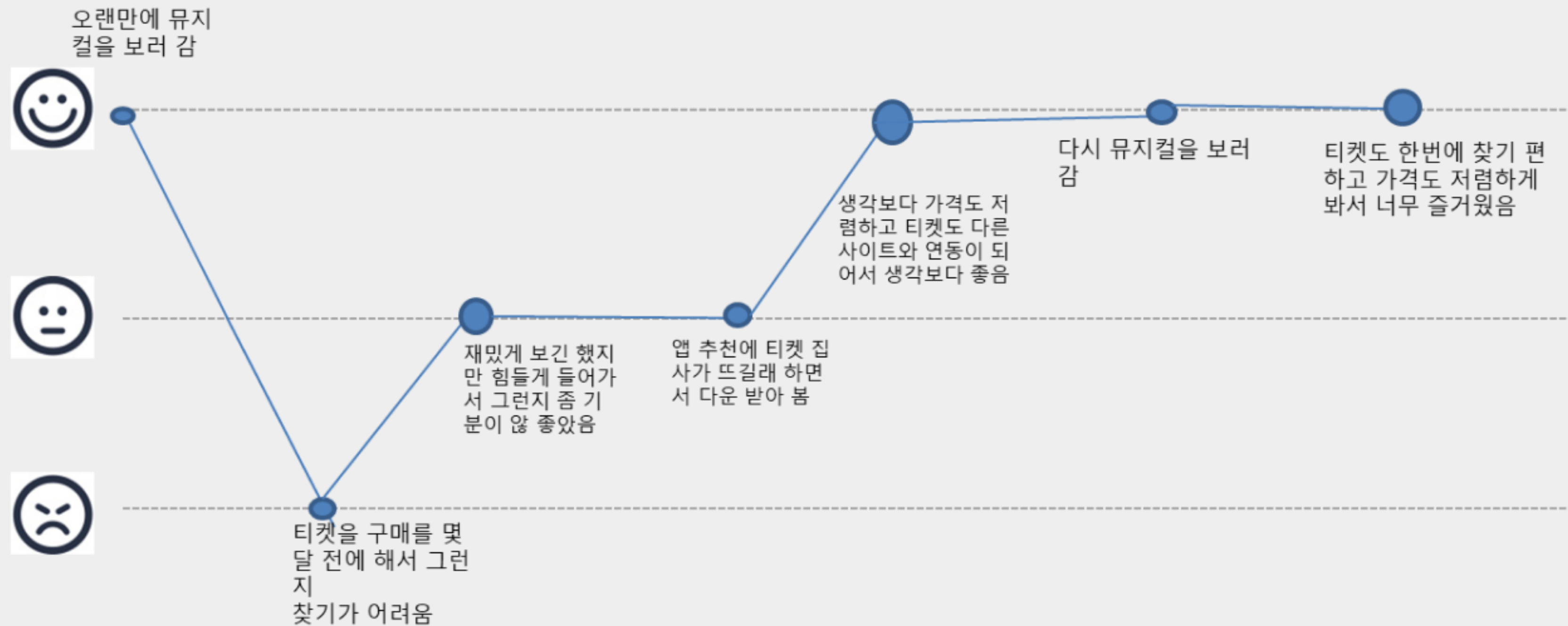
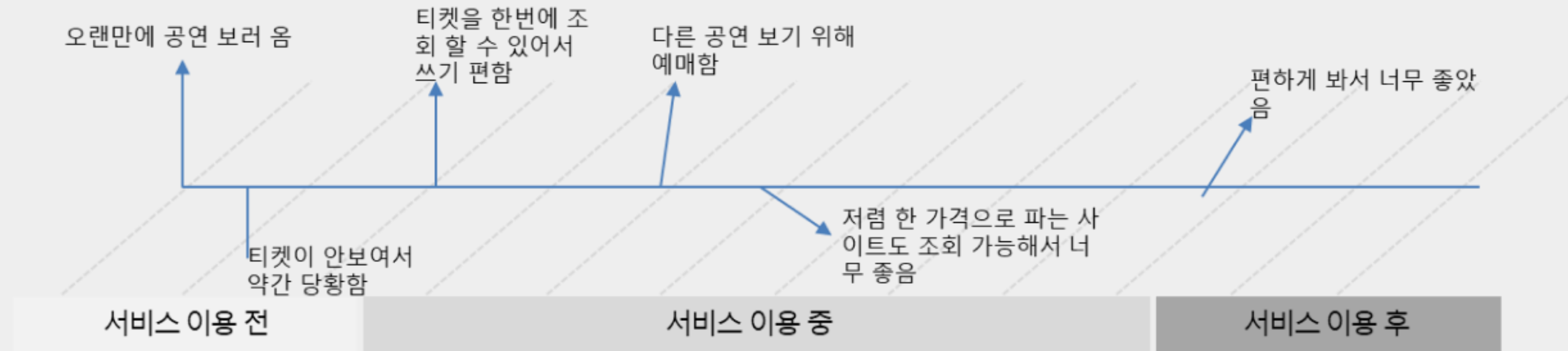
“요즘은 공연 보기도 어렵네요”

사용자 니즈	티켓들을 찾는 것이 매우 어려웠기에 좀 티켓들을 한 앱을 통해서 바로 쉽게 내역이나 티켓들을 조회 할 수 있으면 좋겠다.
Business Goal	사용자는 앱 사용이 매우 복잡해서 이러한 일을 겪었기에 다른 티켓들과 한번에 조회에서 찾기 쉽도록 해서 문화 생활을 즐기는 데 크게 쉽게 만들어야 된다

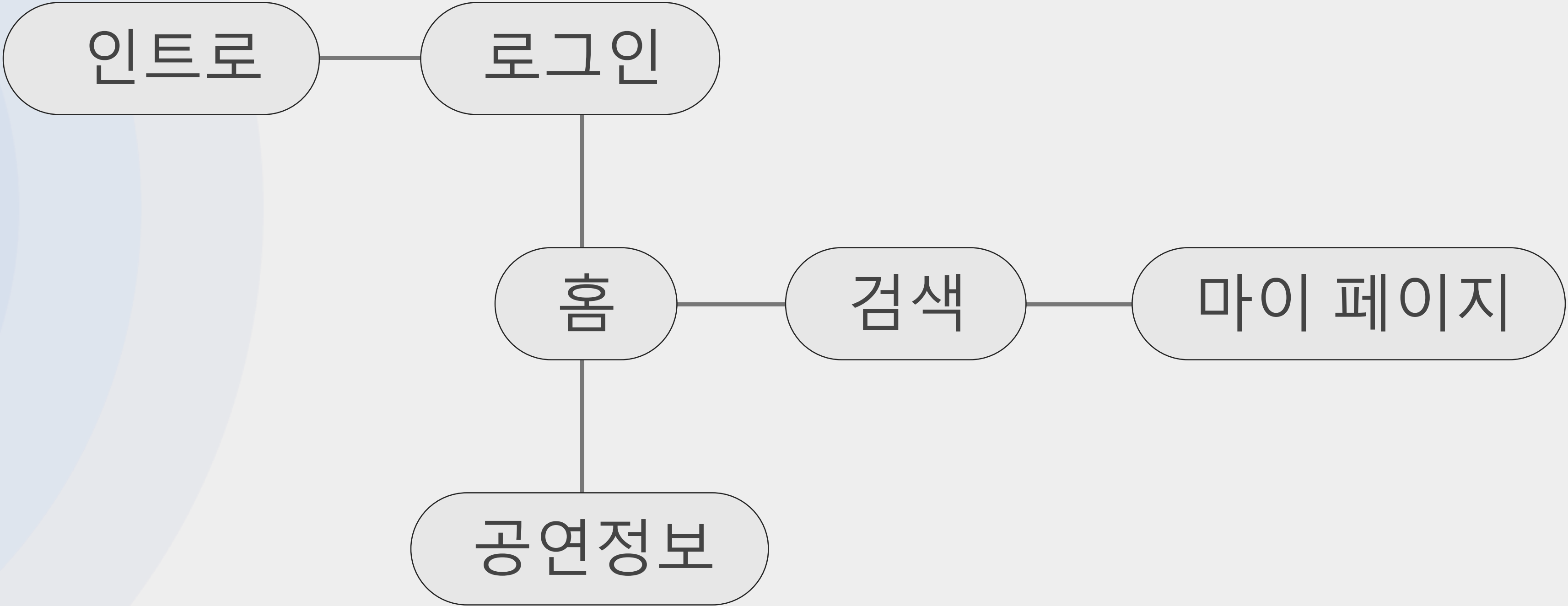
동기	시나리오	기능/콘텐츠	이용 행태
티켓을 찾는 것에 문제	티켓을 구매를 하긴 했지만 어느 앱에서 구매 했는지 헷갈려서 찾는 데 어려움을 느낌	다른 사이트와의 연동	다른 사이트와 연동을 하여서 티켓들을 조회 할 수 있게 만든다.

사용자 여정지도 | 정은정

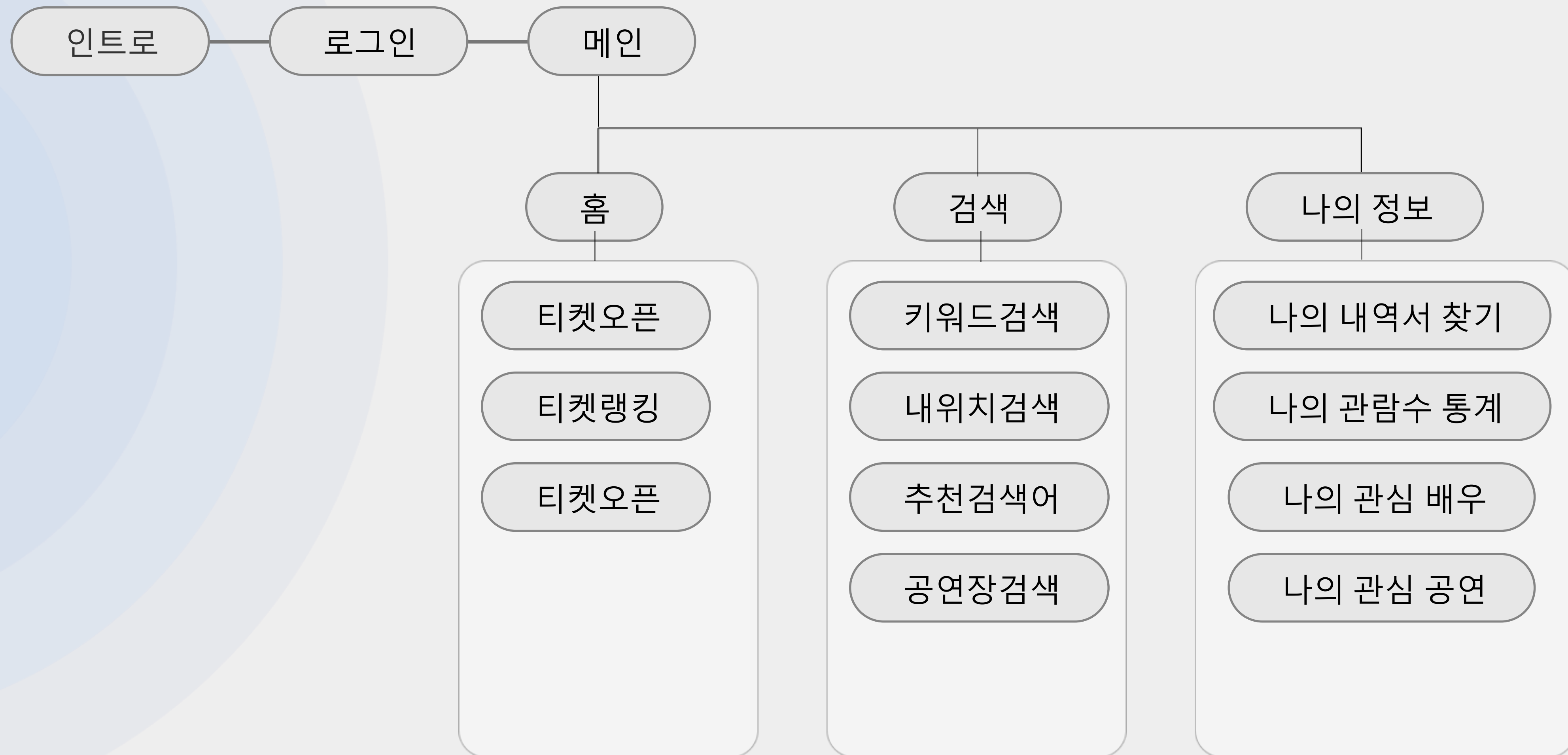
사용자 : 정은정



USER FLOW



INFORMATION ARCHITECTURE



INDEX

01

앱 제작 동기

02

벤치마킹

03

사용자리서치

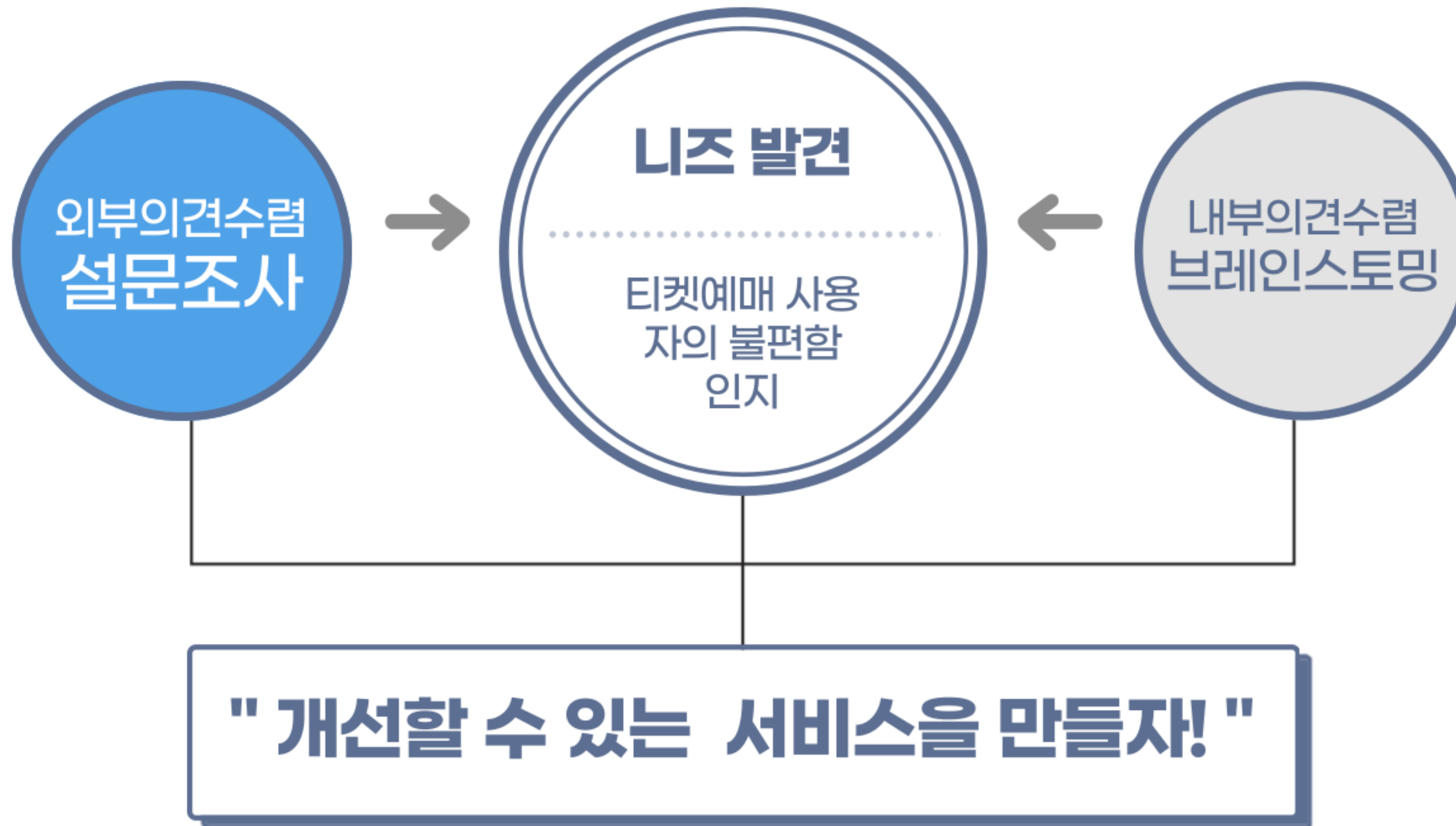
04

콘셉트 정의

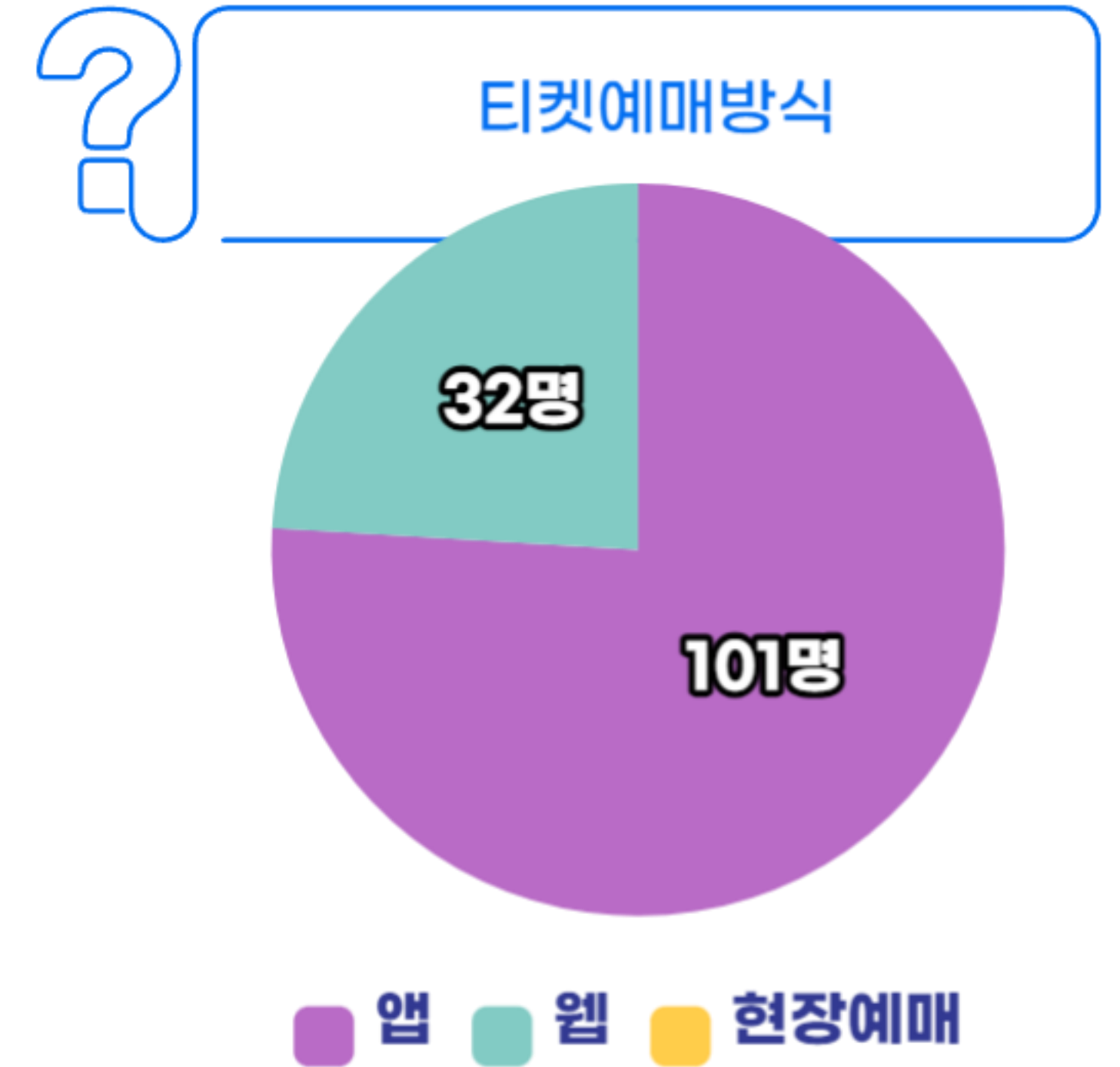
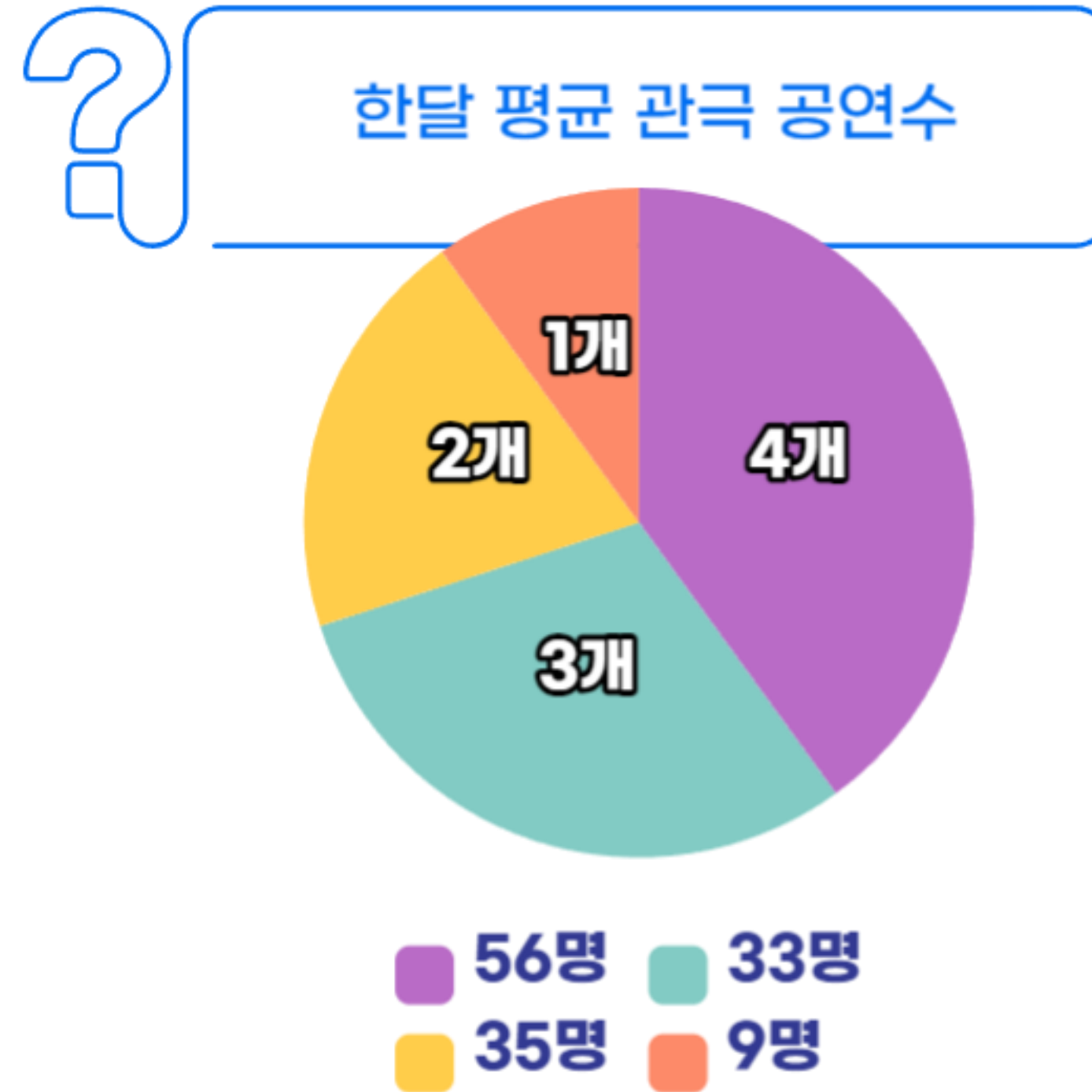
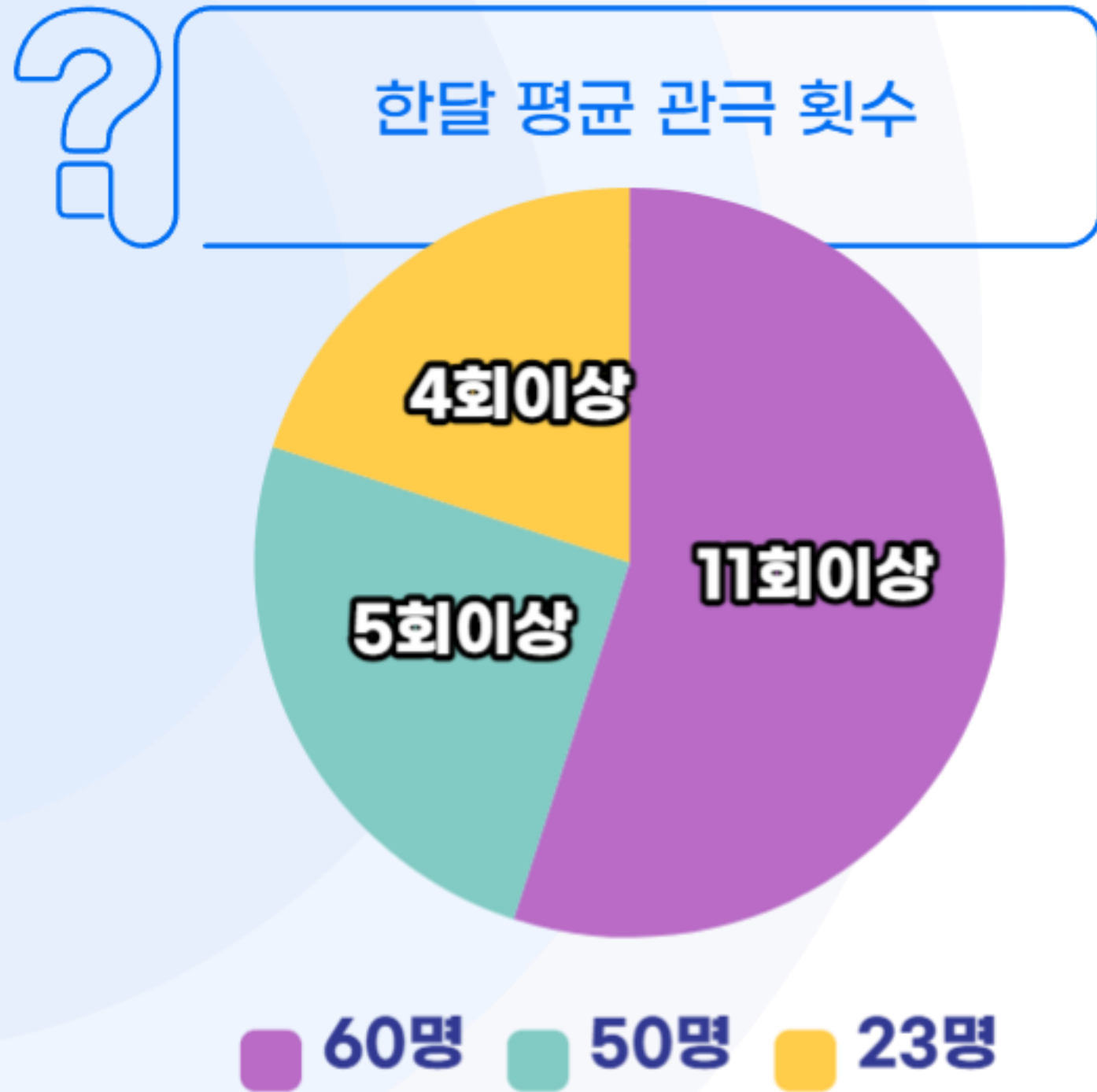
05

스타일 가이드

앱 제작 동기



앱 제작 동기

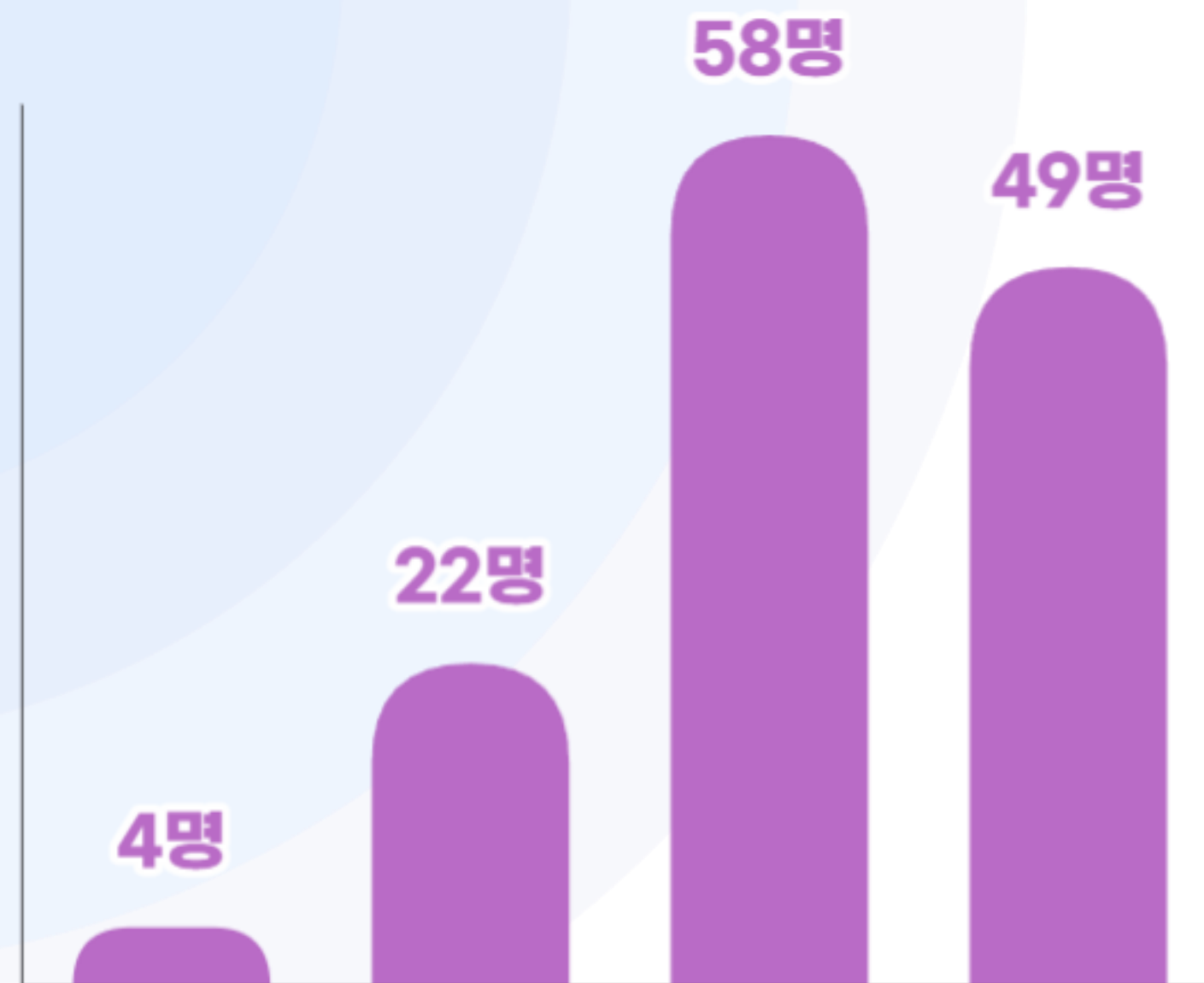


앱 제작 동기 | 설문조사결과

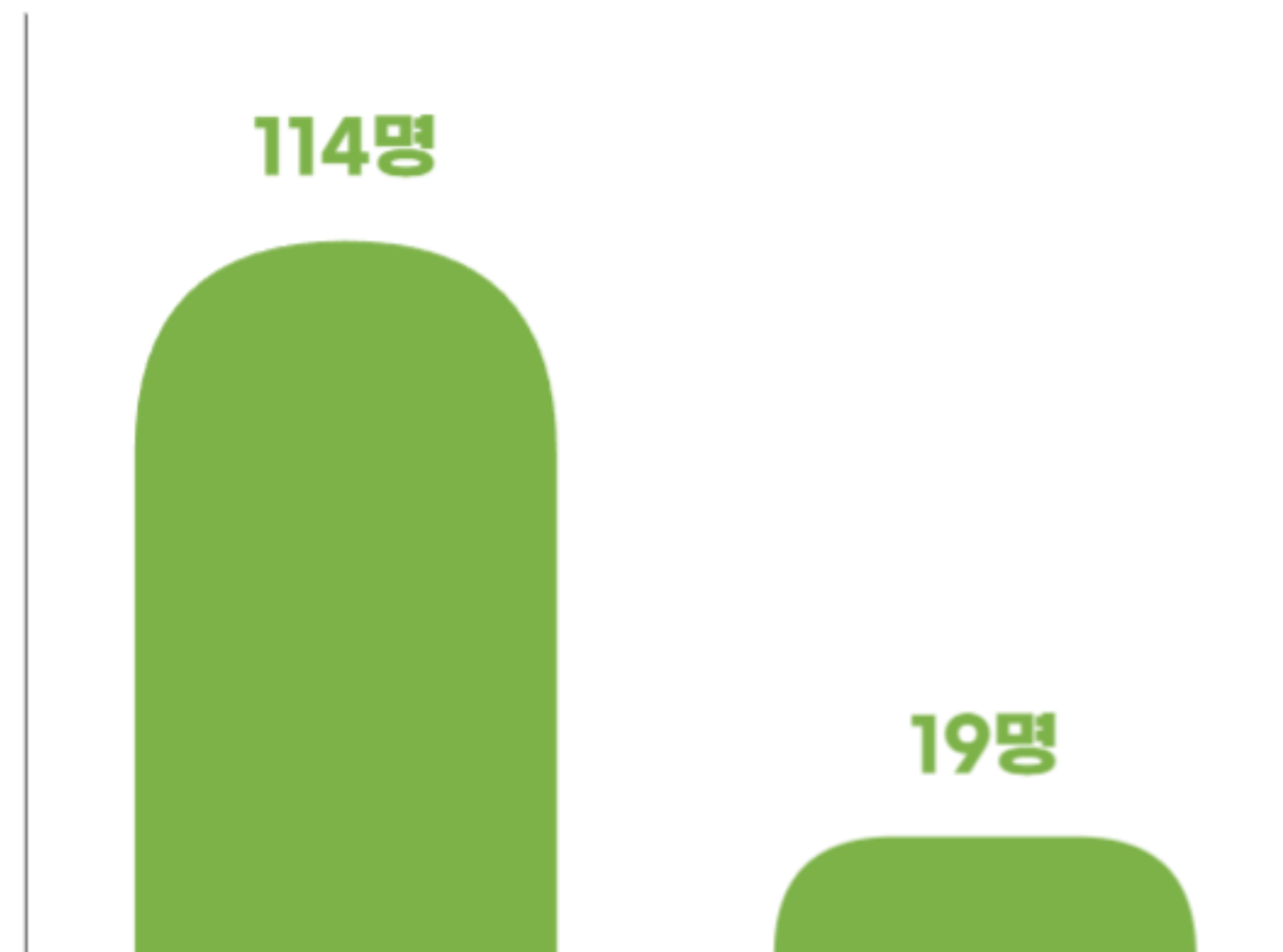
총 응답자 : 133명



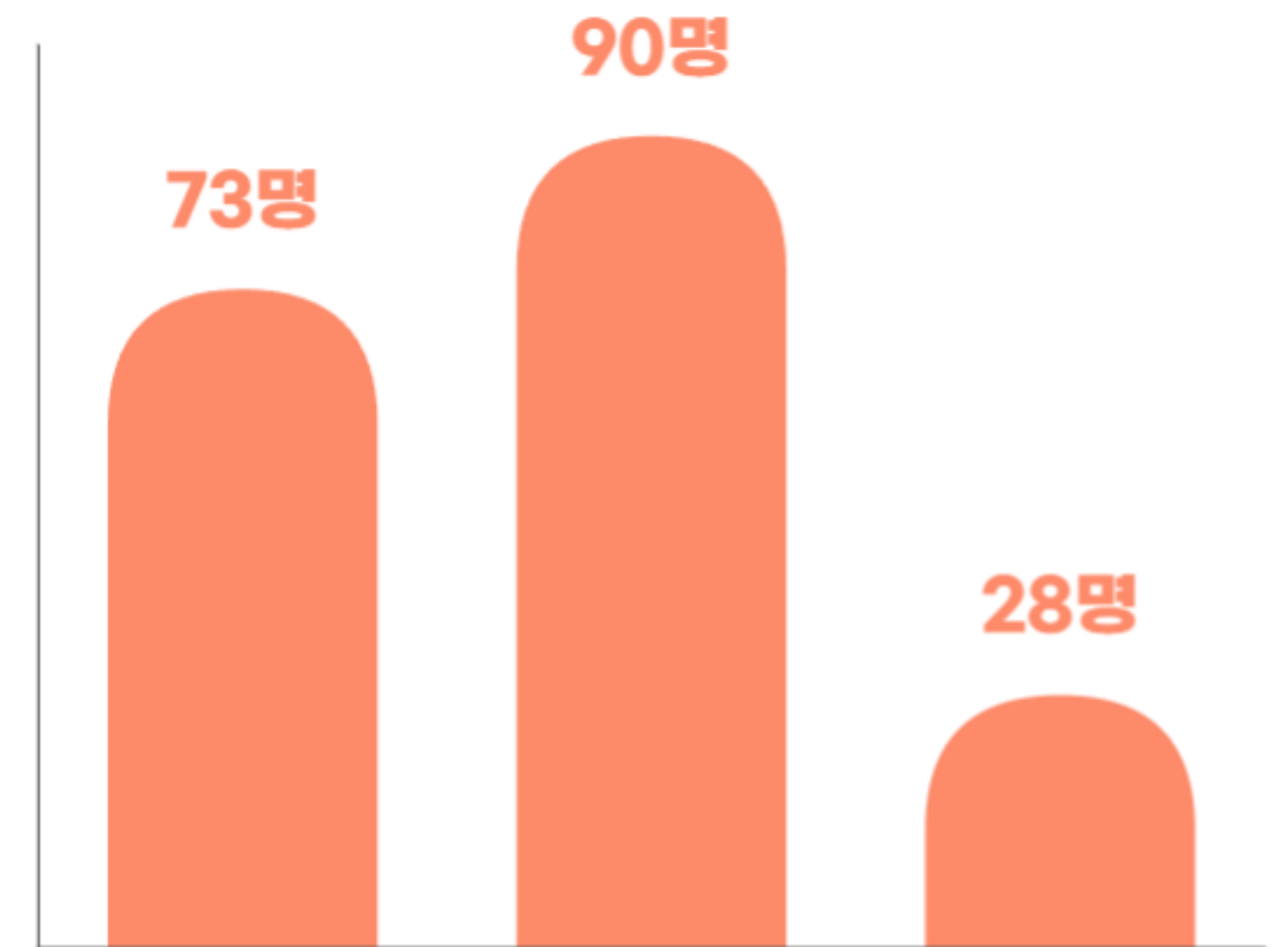
이용중인 예매 어플 갯수



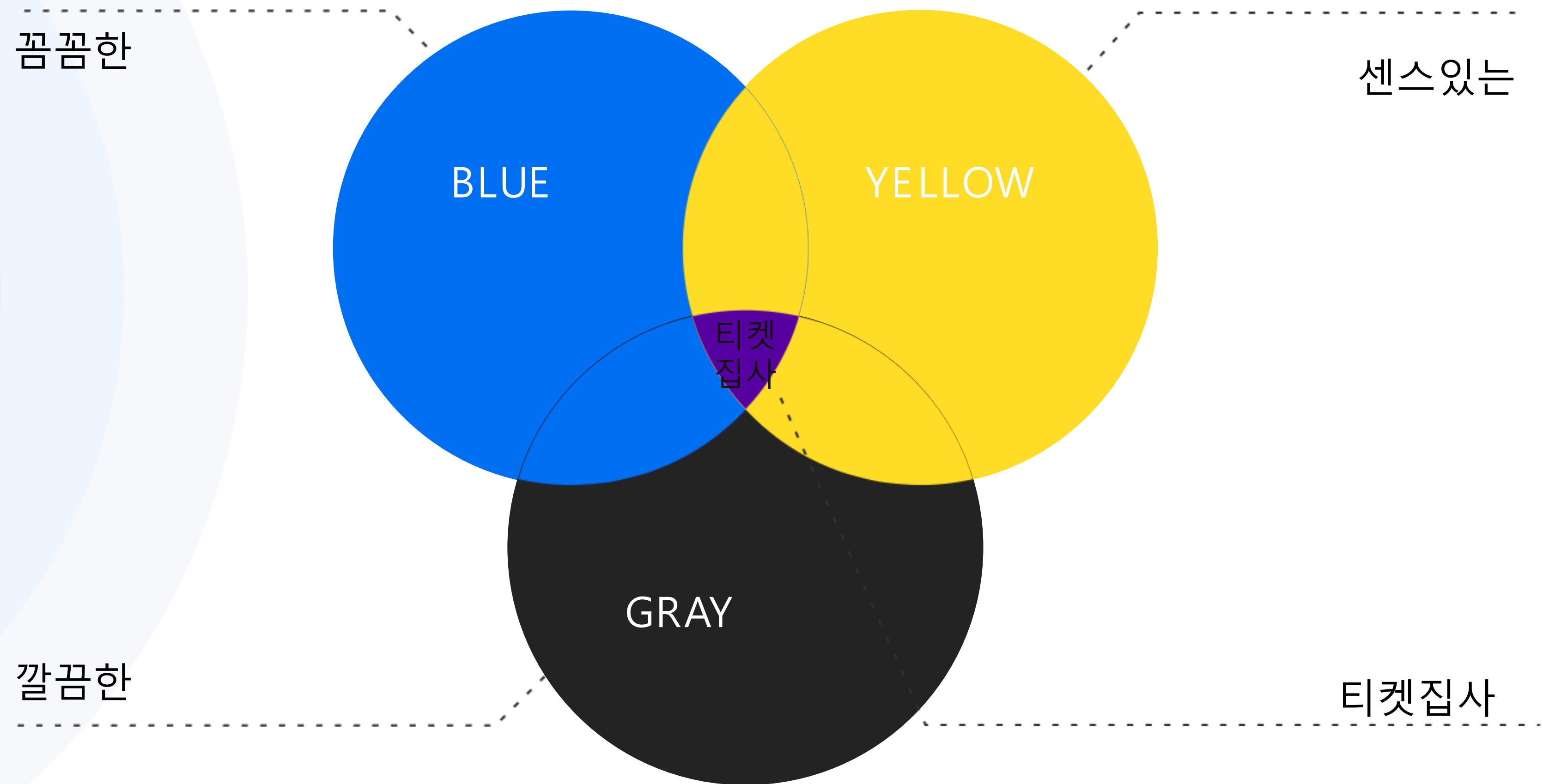
여러 예매 어플사용으로 인한 혼선을 경험한적이 있다



예매 어플 사용시 불편한 점



콘셉트 | 브랜드 컬러



콘셉트 | 무드보드

KEYWORD

꼼꼼한

센스있는

깔끔한

TYPE

Noto Sans KR

가나다라마사바아자 ABCDEFGHIJKLMNOPQRS 123456789

COLOR



006FF2

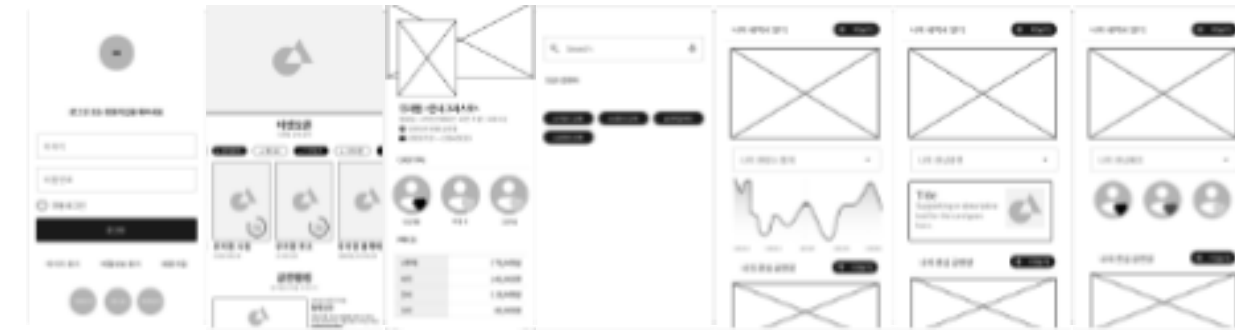


FFFC25



232323

LAYOUT



PROTOTYPE



스타일가이드 |

Style Guide

Keyword

꼼꼼한 meticulous

센스있는 sensible

깔끔한 tidy

Color

Main Color

#006FF2
꼼꼼한#FFDC25
센스있는#232323
깔끔한

Brand

primary
#006FF2Secondary1
#FFDC25Secondary2
#232323Background
#F9F9F9

Text / Grayscale

Strong
#232323Title
#1E1E1ENormal-dark
#BDBEBFNormal-light
#F9F9F9Caption
#999999

System

Danger
#FF5D18Warning
#EFE03BPending
#6150FFSuccess
#51CC16

Typography

Noto Sans KR

타이틀1 [h1]

Weight: 100
Font Size: 40

헤드라인1 aA

타이틀2 [h2]

Weight: 200
Font Size: 36

헤드라인2 aA

타이틀3 [h3]

Weight: 300
Font Size: 32

헤드라인2 aA

본문1 [h4]

Weight: 400
Font Size: 26

헤드라인2 aA

본문2 [h5]

Weight: 500
Font Size: 20

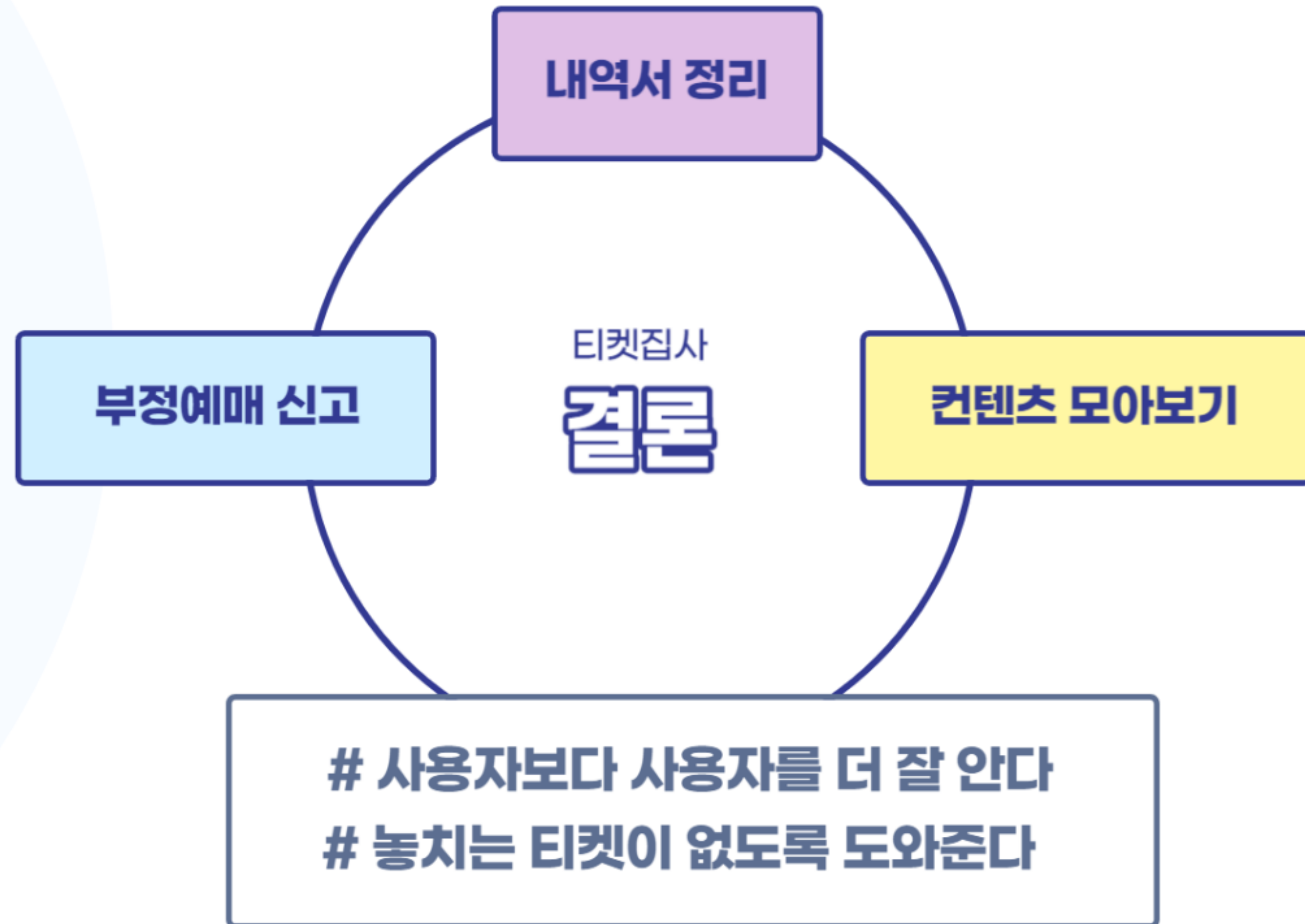
헤드라인2 aA

부가설명 [h6]

Weight: 600
Font Size: 16

헤드라인2 aA

앱 제작 동기



앱제작동기

벤치마킹

벤치마킹 | 인터파크 티켓



● 인터파크 티켓

장점

- 예매창에서 그날의 출연진을 한눈에 확인할 수 있으며 관심 배우설정이 가능하고 메인페이지에서 거의 모든 정보를 확인 할 수 있다
- 티켓팅을 할때 정각이 되면 자동으로 새로고침을 하여 보다 빠르게 예매가 가능하며 취소표 예약과 취소후 재예매가 가능함

단점

- 커다란 정보를 제외하고는 전부 팝업창으로 확인해야한다는 번거로움이 있다
- 탭 버튼이 없으며 메인페이지에 비해 서브페이지의 가독성과 디자인이 아쉬움

티켓집사에는

관심배우 설정, 출연진 확인등의 장점을 도입한다
탭버튼을 넣고 세세한 정보말고는 어느정도 메인페이지에 바로 기술한다

벤치마킹 | 인터파크 티켓

● 예스 24 티켓



장점

- 메인페이지에서 공연의 공지사항을 한번에 확인할 수 있다
- 사용할 수 있는 할인쿠폰등을 알려주며 예매 가능시간을 바로 확인할 수 있다

단점

- 취소 예약과 같은 콘텐츠가 없으며 위로가기 버튼이 없어 공지사항을 읽고 메인페이지로 올라오기까지 불편하다
- 예매 버튼을 누르기 전까지 날짜등을 확인할 수 없고 당일 출연진을 기재 해놓지 않기 때문에 사용자가 미리 결정을 하고 난뒤의 예매만 가능하다
- 메인페이지 gnb에 투텡스가 없어 정보 확인이 불편

티켓집 사에는

할인쿠폰, 예매가능시간 표시
메인페이지에 투텡스, 예매전 날짜 확인 기능 도입

사용자리서치

앱 제작 동기

● 어플리케이션 이름

'티켓집사'라는 이름이 정해지기까지의 과정

01

티켓린더

이용자의 티켓을 캘린더처럼 한눈에
알아보기 쉽게 정리한다는 뜻

어플명이 한번에 와닿지 않으며
'티켓린더'라는 이름을 들었을 때
어플의 단편적인 부분만 알수있다

02

티켓컬렉터

이용자의 티켓을 모아서
알기쉽게 정리한다는 뜻

'티켓컬렉터'도 마찬가지로
어플의 단편적인 부분만 알수있으며
특징을 잡기 어렵다

03

티켓비서

비서처럼 티켓팅이나 티켓을 사용자
대신 편리하게 정리 해준다는 뜻

사용자의 일을 덜어준다는 느낌을 주며
꼼꼼하고 깔끔하다는 인상을 주지만
친근한 느낌이 들지 않는다

04

티켓집사

집사처럼 사용자보다 사용자를 더 잘아,
놓치는 티켓이 없도록 도와준다는 뜻

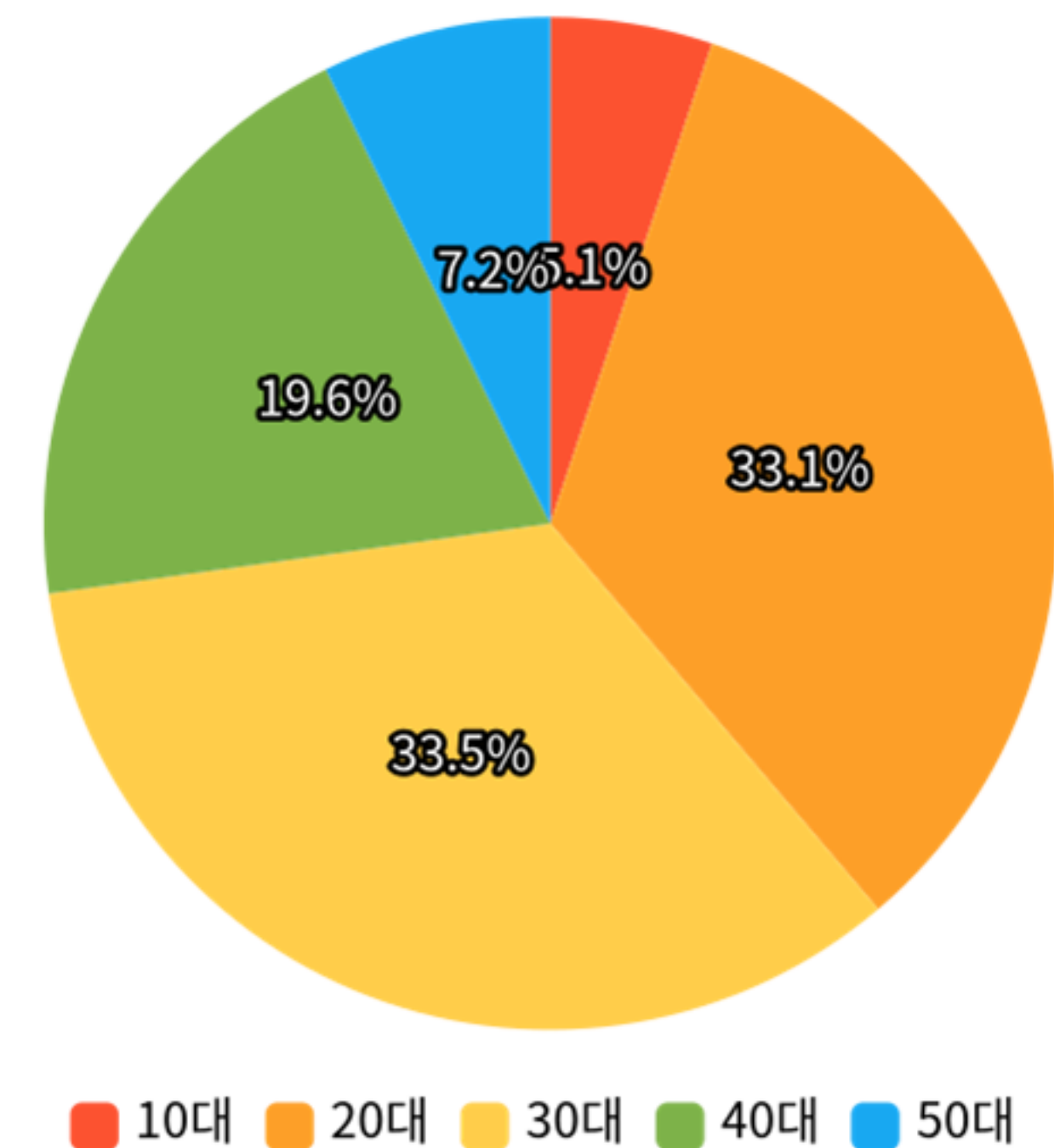
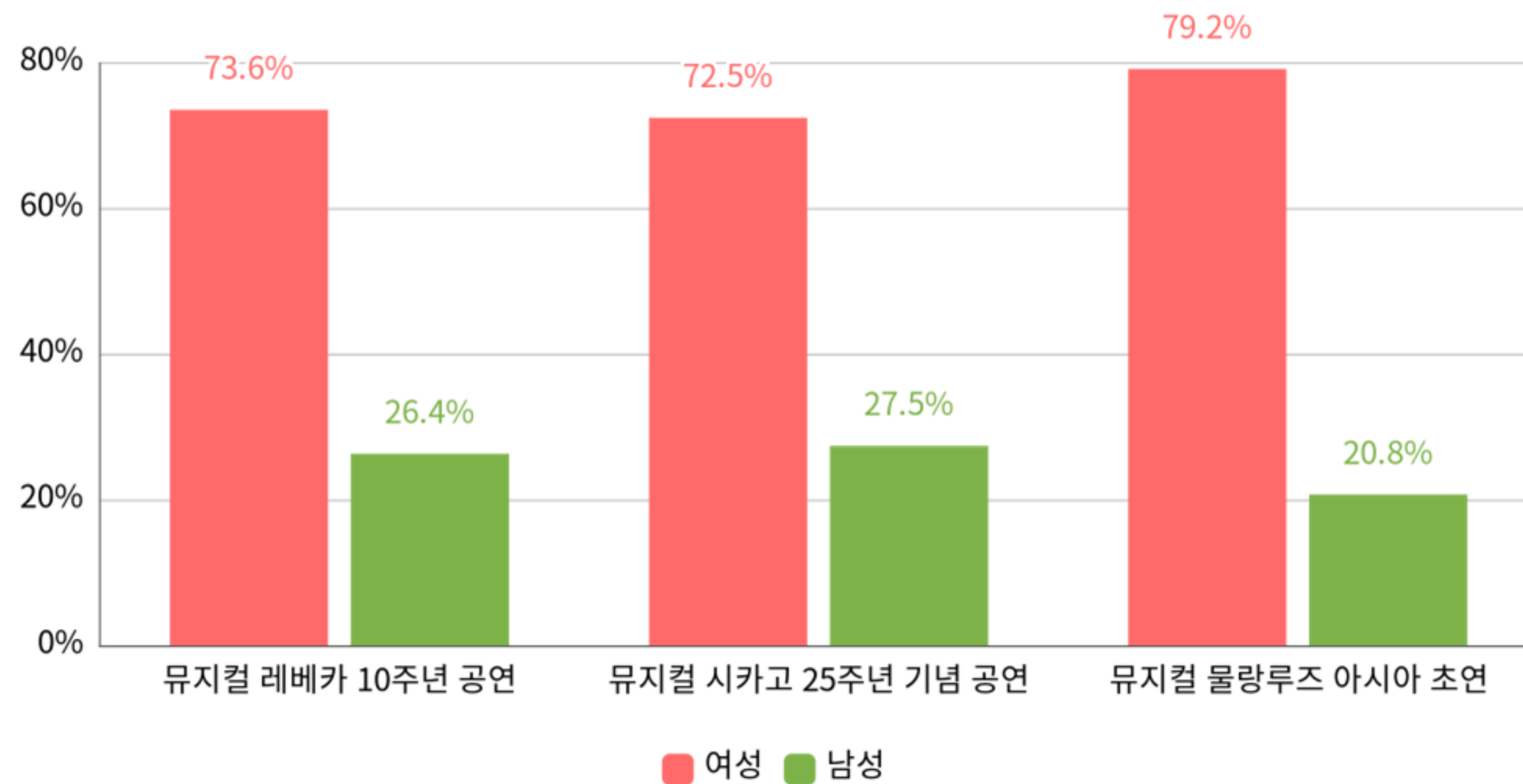
비서보다 친근한 느낌이 들며
신뢰가 가고 특징또한 있기에
'티켓집사'로 결정

사용자 리서치 | 메인 타겟층

● 주 타겟층 선정

인터파크 티켓의 예매율 통계를 통해 주 타겟층이 20대에서 30대 여성임을 확인했다

출처: 인터파크 예매율 통계: <http://mticket.interpark.com/Ranking/RankList?pKind=P>

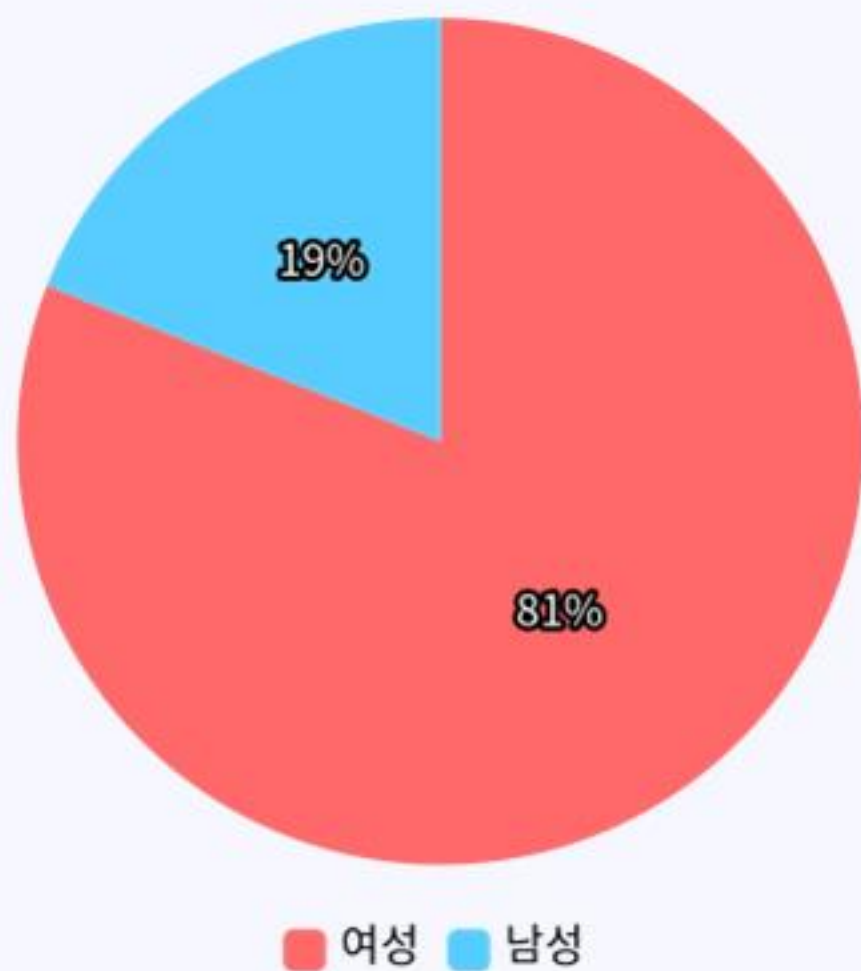


사용자 리서치 | 메인 타겟층

● 티켓층 설문 조사 분석

설문조사를 통한 티켓층의 보다 더 상세한 분석

조사결과 20~30대 여성이 주 타겟



사용자 리서치 | 메인 타겟층

메인
타겟층
결론

연령 : 20대 ~ 30대

성별 : 여성

행태 : 모바일 어플에 대한 활용이 능숙한
자

콘셉트 정의

현대판 티켓집



전에 없던 새로운 티켓 관리 사이트

