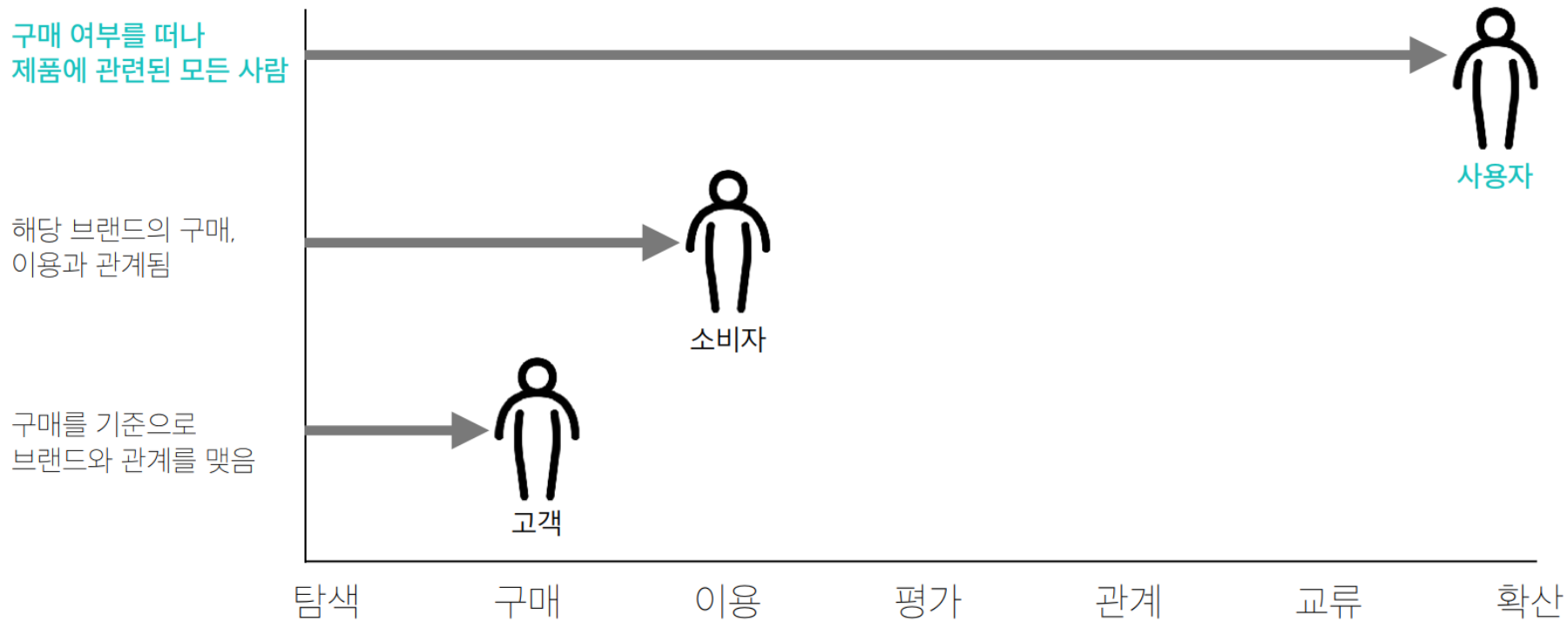


자바 기반의 빅데이터
머신러닝 SW 개발자 과정
사용자(User) 분석

김필구

사용자(User)란?



유저를 이해하기 위해서는

- ✓ 트렌드 분석
- ✓ WOM(Word Of Mouse) 분석
- ✓ 통계분석 / 설문조사
- ✓ 페르소나
- ✓ 사용성테스트
- ✓ 심층인터뷰 후 어피니티 다이어그램

트렌드 분석

- ✓ 트렌드에 대한 **안목**을 갖추고 **민감**하게 읽는게 필요
- ✓ 트렌드를 **분석**할 때는 겉핥기로 그쳐서는 안되고, **해당 사례가 우리의 서비스와 어떻게 연결되어 가치가 창출되는 지 확인이 필요**

트렌드 분석

2018 트렌드 - Google 검색
+

https://www.google.co.kr/search?q=2018+트렌드&oq=2018+트렌드&aqs=chrome..69j57j0l5&sourceid=chrome&ie=UTF-8

GOOGLE
2018 트렌드
로그인

전체 이미지 뉴스 동영상 지도 더보기 설정 도구

검색결과 약 30,000,000개 (0.34초)

2018년 트렌드 코리아 키워드 Wag the Dog - NDSL

www.ndsl.kr/ndsl/issueNdsi/detail.do?techSq=350

김난도 교수는 2007년 이후 해마다 다음해에 한국을 선도할 메가 소비 트렌드를 키워드로 제시하고 있다. 올해는 2018년도 소비 트렌드 대표 키워드를 선정하여 '트렌드 코리아 2018년'이라는 책으로 발간하였다. 2018년은 '꼬리가 몸통을 흔들다'는 현상인 '주객이 전도된 웨더독(Wag the Dog)'이 지속될 전망이다. '꼬리가 몸통을 ...

[안녕,2018] 2018년 마케팅 트렌드 모음집_v1.0 (또 업데이트 되었어요)

www.openads.co.kr/trend/openTrend/marketingNews/article.nhn/2102

2017. 11. 21. - 티몬 빅데이터로 본 '2018 소비 트렌드' 여행은 대만보다 베트남, 밥 대신 샐러드 NEW. 1700만 명의 고객을 보유한 이커머스 티몬이 2만 개 이상 업종 업체를 대상으로 최근 3년 간 구매 패턴을 분석한 결과 '여행은 대만보다 베트남, '도시락'은 밥 대신 샐러드와 냉동과일', '놀이는 방탈출카페 / VR룸 등 체험 위주로', ...

2018 트렌드 관련 이미지

→ 2018 트렌드에 대한 이미지 더보기
이미지 신고

"2018년 키워드는 '웨더독' ... <트렌드코리아> 발간 10년 맞은 김난도 ...

news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?artid=201710301624011&code...

2017. 10. 30. - 김 교수는 30일 <트렌드 코리아 2018>(미래의 창) 출간 기념 기자회견에서 '사은품이 본 상품보다, 1인방송이 주류매체보다, SNS가 대중매체보다, 카드뉴스가 TV뉴스보다 더 인기를 끄는 현상이 속출하고 있다'며 "언더독이라고 부르는 사회적 약자의 약진이 예상된다"고 키워드 선정 이유를 밝혔다. 웨더 독(Wag ...

대학내일20대연구소 | 2018 20대 트렌드 리포트 발간

<https://www.20slab.org/archives/24362>

776. 2017년 20대 트렌드 키워드 리뷰 3편, 팩트광. 2018-01-10. 1285. 2039 행복의 조건, '줄아오' 몇 개 이상 받고 싶을까? 2018-01-09. 506. 1월 20대연구소 뉴스레터. 2018-01-08. 947. 주간 20대 대학생 뉴스 (1월 1주).

WOM 분석

- ✓ WOM은 **Word of Mouse**의 준말로 사용자들이 어딘가에 남긴 **의견**을 뜻함
- ✓ WOM 분석은 **온라인** 상에서 사용자들이 남기는 리뷰를 분석 해당 제품에 대해 **어떻게 생각**하는지 살펴보는 방법

WOM 분석

홈페이지 고객 문의 창구, SNS 게시물
블로그, 커뮤니티, Q&A 글들 한국소비
자보호원 애플 앱스토어, 구글플레이 제
품의 상세 페이지 리뷰...

WOM 분석

홈페이지 고객 문의 창구, SNS 게시물
블로그, 커뮤니티, Q&A 글들 한국소비
자보호원 애플 앱스토어, 구글플레이 제
품의 상세 페이지 리뷰...

WOM 분석

DC INSIDE 메이저갤러리 _ 토이 갤러리

토이 갤러리

갤러리 공지

개념글 | 갤러리 검색 | 즐겨찾기 | 연관 갤러리 (0/6) | 갤러리 주소복사 | 이용안내



점점이 한번 실제로 보고 싶음
막 뽀대안감쓰고 불에 여드름 타고 손에는 도료
범벅이고 그럴거 같음

작성자 : 감민

• 로그인한옥동m 나도 적거래한거 생각난다
• 저분 저분 아무리봐도 개썰허인증인데 나만 그렇게...
• 후임후임 나도 적거래 썰이 있지
• 식완 그거임? 인세인 팔아달라는 글 여기 밖에 안...
• 뽀츠 철혈의 오핀즈 후속 건담시리즈 신작

용인종로기숙학원만의
성적실명제, 6중담임제

2년 연속
만점자 배출!



최근 방문 갤러리 토이 X 피켓 토이 X 프리모델 X

번호	제목	글쓴이	날짜	조회	추천
공지	토이 관련 사진과 내용이 있어야 합니다. [368]	운영자	2006.02.24	107655	15
739385	신데렐라가 코앞인데 딱히 팔고 싶은 생각이 안드네요	후임후임	2017.03.23	1	0
739384	트라스탄이 그렇게 뿌직 [1]	Xcode	2017.03.23	5	0
739383	애니 란스는 마지막화만 보였됨 [7]	이종	2017.03.23	35	0
739382	리바우 가지고 싶다 [2]	가구경장	2017.03.23 22:24:00		
739381	밑에 올라온 연예인 전설의 팬미팅 [1]	릿츠	2017.03.23	24	0
739380	유일하게 만들어본 자쿠 [5]	@재아님	2017.03.23	23	0
739379	사라점에는 한정판검단이있네 [1]	호동레스너	2017.03.23	12	0
739378	진짜 개속 존나 노스 한다 [2]	야방	2017.03.23	29	0
739377	난 예매가 건담보다	이철나	2017.03.23	17	0
739376	@재들 더판시즌 언제부터임? [4]	ㅇㅇ	2017.03.23	32	0

1.

DC INSIDE 특성상

커뮤니티 내에서만 통용되는 언어로
초기 유입 사용자의 진입 장벽 높음

2.

욕설 및 비속어 다수

다만 갤러리 내에서의 언어로
그들만의 결속력은 강함.

WOM 분석

DC INSIDE 마이너갤러리 _ 취미

취미 (785)

- | | | | |
|-----------------------------|--------------|--------------|-----------------------|
| · 돌 | · 구체관절인형 | · 육일인형 | · 스트라이크 위치스 |
| · 케모노 프렌즈 | · 늑대와 향신료 | · 쿠베라 | · 네소베리 |
| · 러브라이브 선사인 | · 몬스터 아가씨 | · 데이터라이브 | · 논논비요리 |
| · BanG Dream | · 마법소녀 육성계획 | · 나의지구를지켜줘 | · 나와 호랑이님 |
| · 실전주식투자 | · 해외문화 | · 유녀전기 | · 용이 산다 |
| · 뷰티풀 군바리 | · 마크로스 | · 한국만화 | · 선천적 얼굴이들 |
| · 아이돌 연구소 | · 낸도로이드 | · NEW GAME! | · 거드랑이 |
| · 드래곤 | · 취미 | · 더빙 | · 쇼 바이 락 |
| · 소년 메이드 | · 이갈리아의 딸들 | · 블루레이 | · 쿠마몬 |
| · 데일리라워치 | · 독서 | · 아슬비 | · 에반게리온 |
| · 아스리엘 | · 리리컬 나노하 | · 인외 및 마스크트 | · 사에키 초바사 |
| · 리제로 | · 팬픽 | · 마법소녀마도카마기카 | · 은혼 |
| · 짝덕 | · 프라모델 | · 펜팔 | · 하피 |
| · 드라마리뷰 | · 리틀위치아카데미아 | · 키즈나 아이 | · 테일즈샵 |
| · 후타미 마미 | · 고지라 시리즈 | · 뽀로롱 꼬마마녀 | · NEW |
| · 영화 아가씨 | · 교토 애니메이션 | · 마츠노 카라마츠 | · 리브픽션 |
| · 사에카노 | · 타카츠키 야요이 | · 도라에몽 | · 엔사 |
| · 하이후리 | · 피켓 토이 | · 원펀맨 | · 뽀로로 |
| · 학교생활! | · 이멋진세계에축복을! | · 키리시마 나츠야 | · 구름의 이동속도 |
| · 오레슈라 | · 가나하 히비키 | · 금빛 모자이크 | · 피켓 토이 |

1.
사용 유저가 별로 존재하지 않는
마이너 갤러리일 수록 공동의 프로젝트
진행이 다수 있음을 확인
(ex_구체관절인형 갤러리 용어사전 project)

<http://gall.dcinside.com/mgallery/board/view/?id=bjd&no=1686&page=1>

2.
온라인 내에서 오프라인으로
넘어가는 무브먼트도 존재
(ex_프라모델 갤러리 하비페어 참여)

<http://gall.dcinside.com/mgallery/board/view/?id=plamodel&no=11208&page=1>

WOM 분석

SUMMARY

굳이 제대로된 포스팅이 아닌
파편화 된 정보 및 주제와 상관없는 글들 다수

전체적으로 커뮤니티에 속하지 않은 뉴비(처음 진입 유저)는
처음에 커뮤니티에서 활동 하기에 진입 장벽이 있음

WOM 분석

RURIWEB 레고 갤러리 유저 사용 경향

ID	구분	제목	글쓴이	추천	조회	날짜
30	전체공지	루리웹이 느린 거 같을 때 - [크롬] 브라우저 권장	[RURIWEB]			2016.12.28
11780696	ETC	레고 관련사이트 모음. (20)	I.Love.Tom	7	45694	2010.12.14
30557738	ETC	아크트랜터와 독일, 소련군. (1)	케모노수호자 너굴면	6	1310	2017.03.19
30557736	레고	lego city 60054 긴급서비스트럭 (1)	Charli XCX	1	1070	2017.03.19
30557735	자작	돼지형아 레고 오버워치 한조 (43)	돼지형아	158	47998	2017.03.19
30557728	레고	레고 스타워즈 시리즈(2017)중 일부(데이터 폭탄주의) (3)	변발신부	0	1431	2017.03.18
30557727	자작	무명의 바스티 더글러스에 의해 KO돼 당하는 아이언 마이크 타이슨! (1)	한승상재갈공명	0	605	2017.03.18
30557726	자작	날아라 슈퍼보드의 저팔계와 사오정 ㅋㅋ (24)	한승상재갈공명	65	24784	2017.03.18
30557725	자작	서유기(西遊記) (2)	한승상재갈공명	4	1231	2017.03.18
30557722	자작	럭셔리하고픈 캠핑카~ (2)	designer1108	6	2905	2017.03.18
30557719	레고	스타워즈 마즈의 성 공방전 75139 조립 영상 (1)	나도내가누군지몰라	0	684	2017.03.18
30557718	자작	WWE의 두 베테랑 거인, 케인과 빅쇼! (1)	한승상재갈공명	1	711	2017.03.18
30557715	자작	클래식 레이싱카 브라밤 Brabham BT24 (11)	픽셀정키	33	21182	2017.03.17
30557714	레고	레고 테크닉 풀보 L350F 헬로더 42030 조립 영상 (1)	나도내가누군지몰라	1	917	2017.03.17
30557706	자작	레고 도깨비 공개 (2)	designer1108	3	2614	2017.03.15
30557703	레고	lego city 60017 자황문반트럭 (2)	Charli XCX	1	1346	2017.03.14
30557698	자작	미국 남북전쟁! (2)	한승상재갈공명	6	3142	2017.03.13
30557697	자작	세기의 연인! 황진이와 서경덕을 볼록으로 묘사해봤습니다. ^^ (1)	한승상재갈공명	1	736	2017.03.13
30557694	자작	레고로 만든 방탄소년단 음원봉 - 채소굴렘 (1)	채소굴렘	2	1073	2017.03.13
30557686	ETC	레 퍄 타 지 마 할 (2)	라스트 윈 불릿	5	2066	2017.03.12
30557685	질문	레고 피규어 부품구매로 질문드립니다.	소주는글라스	0	535	2017.03.12

1. 본인이 제작한 모델 | 레고 자 및 제작과정을 자세히 소개
2. 포스팅을 통해서 자신이 가진 정보 공유 및 댓글을 통한 활발한 정보 공유

WOM 분석

RURIWEB

취미 갤러리 유저 사용 경향

<http://bbs.ruliweb.com/hobby/board/300118/read/30557694?>



뽕!!!

1. 루리웹 역시 전체적으로
경력이 있는 고퀄리티의 포스팅이
집중되는 현상
2. 처음 취미를 시작하는 사람들이
참여하기에는 게시글에 참여하기가
쉽지 않은 구조

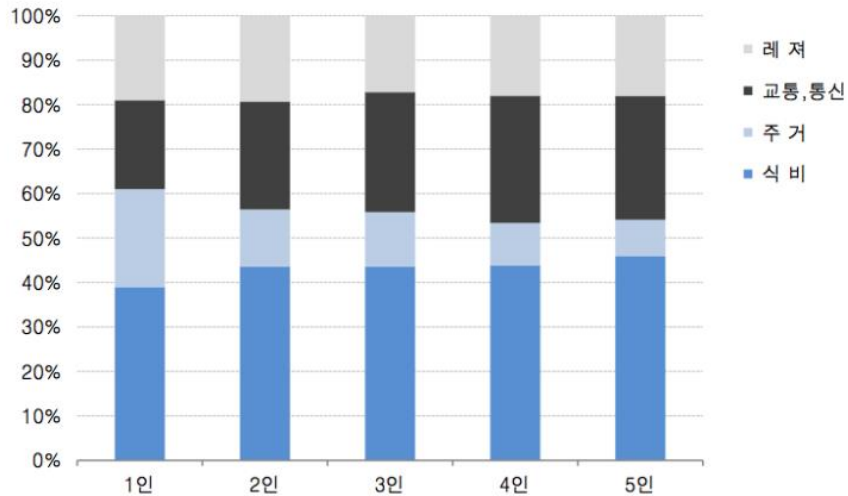
통계 분석

통계 데이터를 통해 사용자의 인구통계학적 정보
와 이용현황, 이동 경로, 즐겨찾는 서비스, 이용
환경 등을 파악

통계 분석

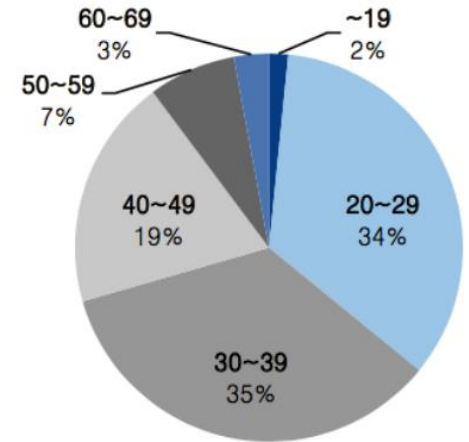
✓ 현황분석

Figure 5 가구 구성원수 별, 분야별 지출



자료: 일본 통계청, 미래에셋증권 리서치센터

Figure 12 CGV의 싱글족 연령 구성

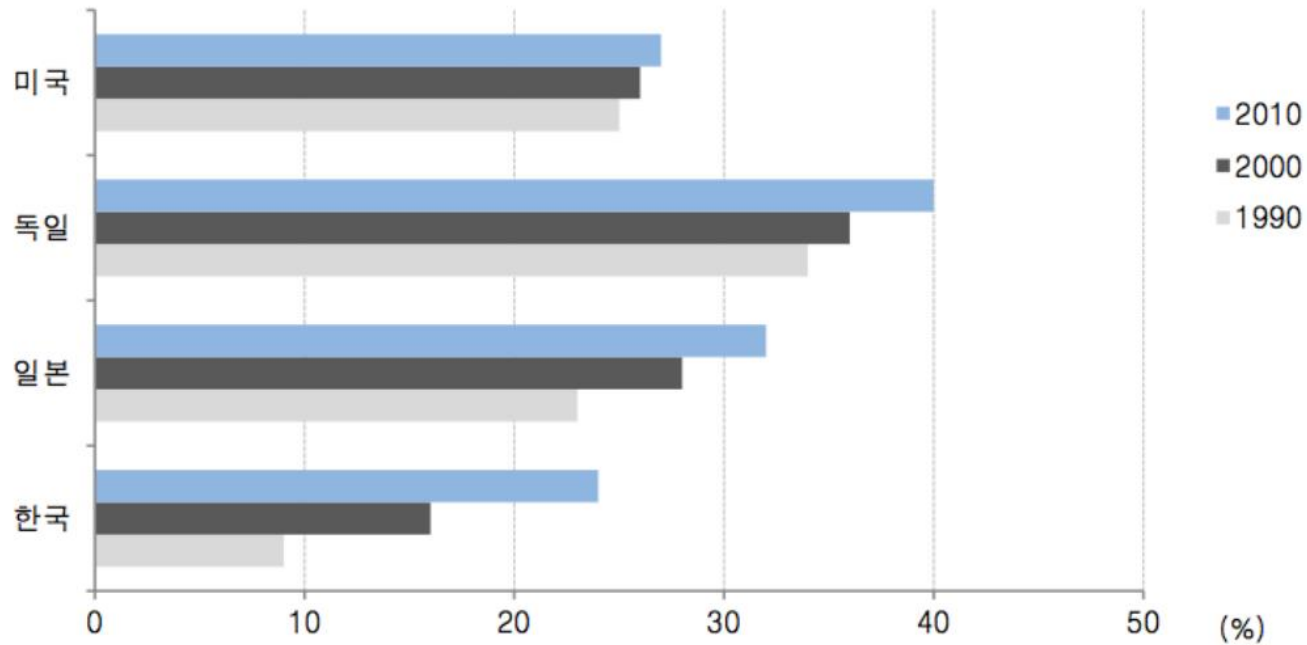


자료: CGV, 미래에셋증권 리서치센터

통계 분석

✓ 추이 분석

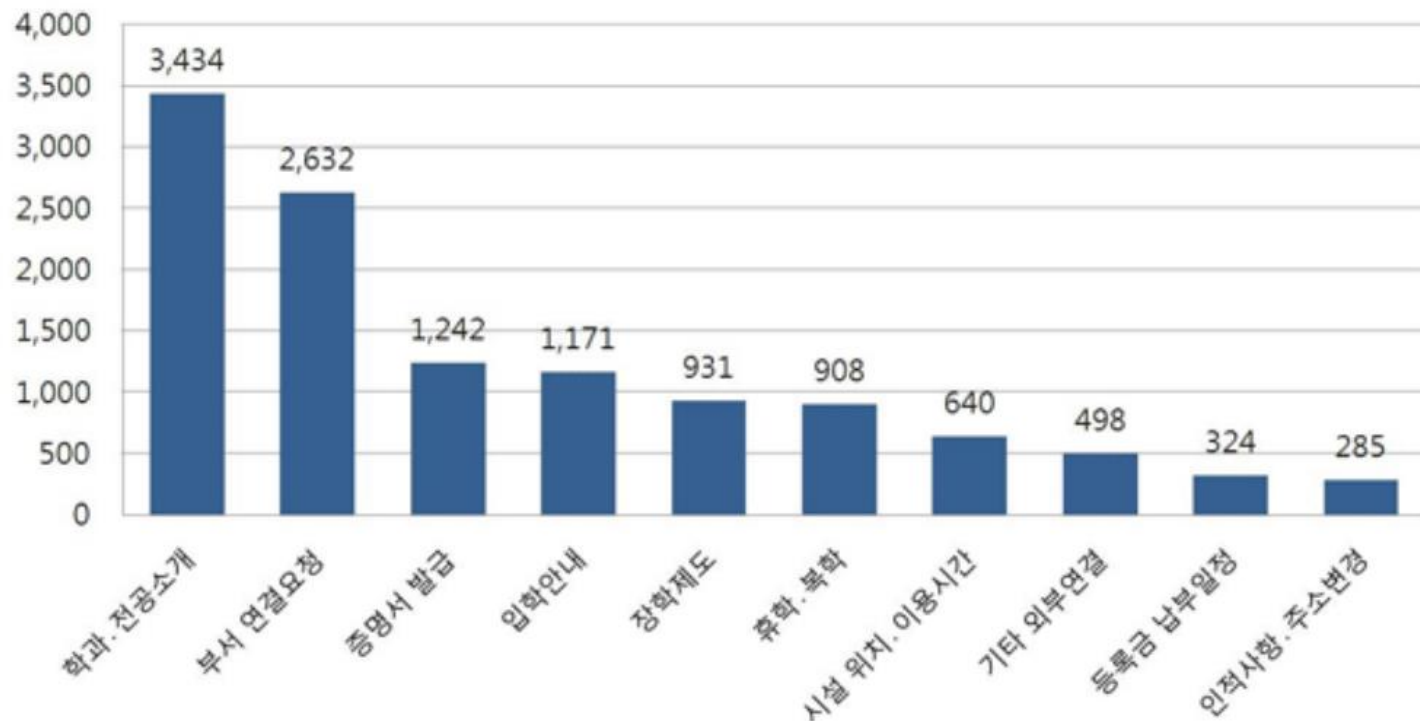
Figure 7 주요국 1인 가구 증가 추세



자료: 미래에셋증권 리서치센터

통계 분석

✓ 유형 분석



< 통합 콜센터 민원전화 유형 분석 >

단위(명)

통계 분석

✓ 정부 통계포털을 이용



설문조사

제품이나 서비스를 사용하고 있는 사용자들의 **이용행태**
나 **태도, 인식, 만족도**를 알기 위해 수행.

대표적인 **정량 조사** 방법으로 정성적인 조사 전후에 함께
사용해 조사 결과를 뒷받침해줄 수 있는 방법으로 사용

설문조사

웹사이트 이용 설문조사

* 필수항목

귀하의 성별은 무엇입니까? *

☐ 남

☒ 여

귀하의 연령 대는 어떻게 되십니까? *

☐ 20세 미만

☐ 20~25세

☒ 26~30세

☐ 31~35세

☐ 36~40세

☐ 40세 이상

현재 거주하시는 지역의 거주기간은 어떻게 되십니까? *

☐ 1년 미만

☒ 1~3년 미만

☐ 3~5년 미만

☐ 5년 이상

다음

Google 설문지를 통해 비밀번호를 제출하지 마세요.

모른다 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 잘 안다

거주하시는 지역에서 귀하가 관심을 가지고 있는 분야는? (복수 선택 가능) *

☐ 맛집

☐ 편의시설

☐ 오락시설

☐ 주거시설

☐ 지역행사

☐ 가볼만한 곳

☐ 의료시설

☐ 교통

☐ 체육시설

☐ 쇼핑

☐ 기타: _____

아래 사이트들에서 얻는 정보를 어느정도 신뢰하십니까? *

	사용하지 않음	신뢰안함	보통	매우 신뢰함
블로그 및 포스트	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
네이버 및 다음 카페	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
페이스북	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
인스타그램	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
트위터	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

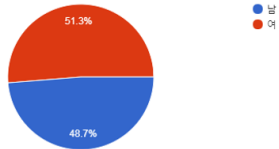
설문조사 결과

파일		홈	삽입	레이아웃	리본	주석	데이터	검토	보기	? 어떤 작업을 하시나요?		참고		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자		파일		리본		도움말		개발자	
----	--	---	----	------	----	----	-----	----	----	----------------	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--	----	--	----	--	-----	--	-----	--

설문조사 결과

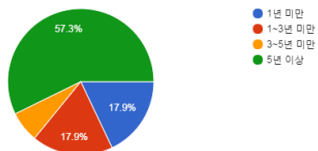
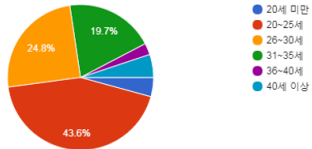
귀하의 성별은 무엇입니까?

응답 117개



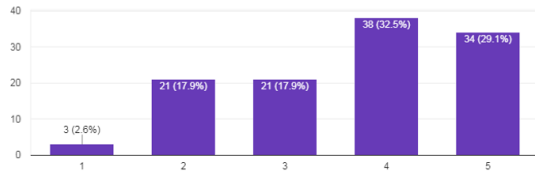
귀하의 연령대는 어떻게 되십니까?

응답 117개



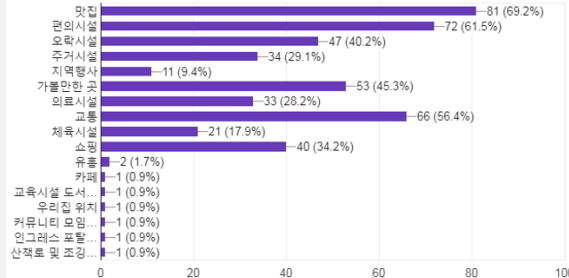
귀하가 거주하시는 지역에 대해 얼마나 잘 알고 계십니까?

응답 117개

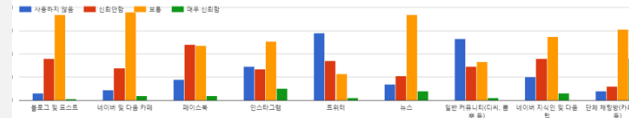


거주하시는 지역에서 귀하가 관심을 가지고 있는 분야는? (복수 선택 가능)

응답 117개

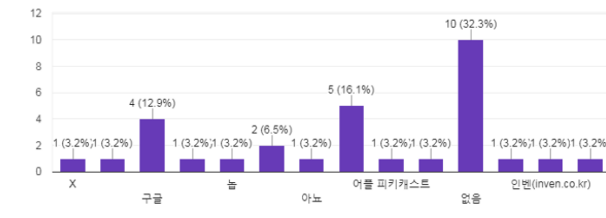


어떤 사이트들에서 얻는 정보를 어느정도 신뢰하십니까?



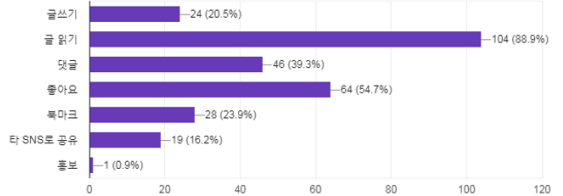
위 이외에 사용하시는 사이트가 있으십니까?

응답 31개



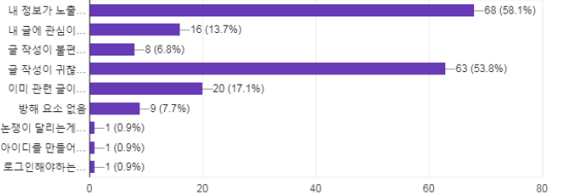
귀하가 커뮤니티에서 사용하시는 기능은 무엇입니까? (복수 선택 가능)

응답 117개



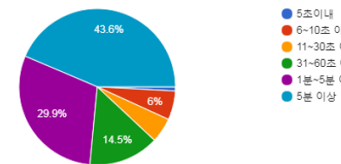
커뮤니티에 글 작성시 글 작성을 방해하는 요소라고 생각되는 것은? (복수 선택 가능)

응답 117개

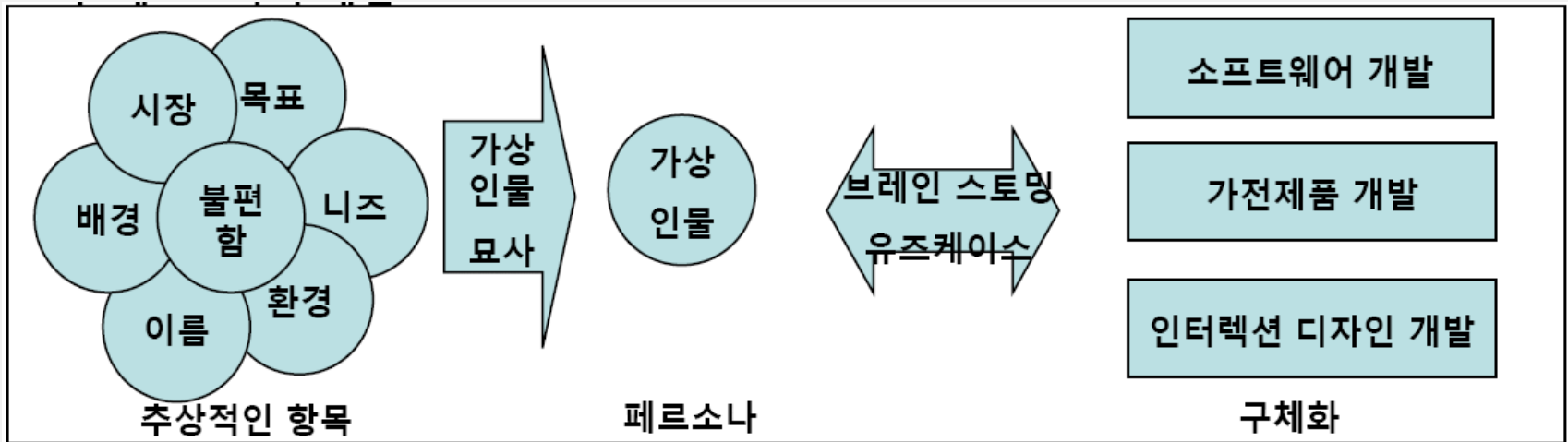


귀하는 지역에 관한 정보 검색시 원하는 결과가 나올때까지 얼마동안 검색하고 포기하십니까?

응답 117개



페르소나



✓ 사용자를 요약

✓ 실제 사람처럼 구체적으로 묘사

페르소나

Office 365 Enterprise Personas



Transforming

- Customers with propensity to increase/decrease employee count regularly
- Require agile scalability and flexibility
- E.g. acquisitions, layoffs, temporary seasonal workers
- Business Value Deck: [Office 365 Transforming Enterprise Customer](#)



Cost Saver

- Customer primarily looking to cut costs, value a focus on TCO
- Interested in moving from capex to opex
- Business Value Deck: [Office 365 Cost Saver Enterprise Customer](#)



Google Compete

- Customer in active discussions with Google
- Greater focus on collaboration and messaging workloads
- Business Value Deck: [Office 365 Google Compete Enterprise Customer](#)



Task Worker

- Population of structured task workers who don't have dedicated PCs
- Prevalent in retail, hospitality, manufacturing and healthcare industries
- e.g. Manufacturing Plant Floor worker, Nurse, Barista
- Business Value Deck: [Office 365 Task Worker Enterprise Customer](#)



Dated Environment

- Customers on older versions (N-2+) of Exchange, SharePoint and Office who don't have new version rights
- Want to adopt new business productivity capabilities and stay current
- e.g. Customer deployed on Exchange 2003 without Software Assurance
- Business Value Deck: [Office 365 Dated Environment Enterprise Customer](#)

Presentation relevant to all: [Office 365 Enterprise Core Business Value Deck](#)
Main Resource for Deeper Assessment: [Customer Decision Framework](#)

페르소나



AGE: 28-55

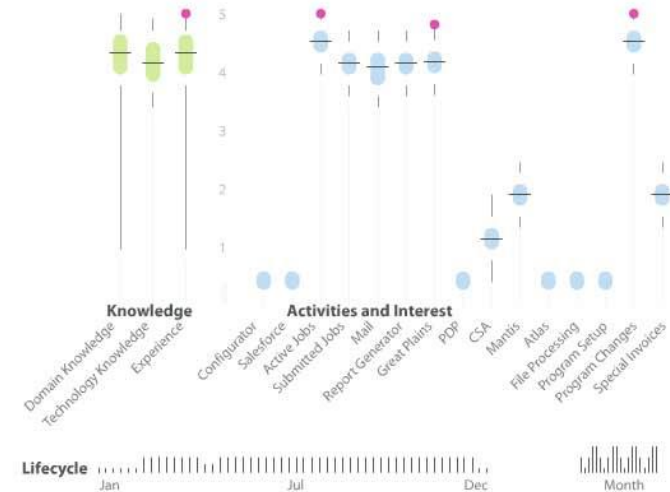
“Most of my time is spent figuring out if they have enough funds to run the file.”

Alex has a ritual every morning—go through email and look for messages from finance about his regular clients he needs to process for that day. Then he signs into BMC, goes to the AJL, and starts working through his clients' files one-by-one. This is a process he repeats pretty much all day long.

As the day continues, more files from clients come in. In any given day, he might process 20-30 files. The system “works,” but there are definitely areas Alex would like to see improved. For example, each file is typically a funding order, or a new card order, but those details are never available on the AJL—he has to click a link every time to see them.

Fortunately, he knows what to expect from his regular clients, but that still leaves him clicking a “detail” link about 10-15 times a day. And the AJL never shows whether or not funds are available. Instead, he has to go to into his email, look for an email from Finance with the Client invoice number, then go into Great Plains, which takes FOREVER to load, find the invoice number, locate the job number, then back into the AJL find the job number and give it the green light. And for some reason, he can't process more than one file from the same client at a time. So, he has to keep checking back.

At any given time, he's bouncing between 6-8 different windows. The ideal system for Alex? Well, he could skip Great Plains—just have they system tell BMC which jobs have funds and are ready to run. Also, it should just his clients and take him right to the AJL.



Key Characteristics

- Finding his files and processing them.
- Primarily works in Active Job List.
- Some work in Submitted Job List.
- Manages multiple clients at once.
- Serve as secondary contact with client.
- Determine if client has funds available to run their files.
- Learn their clients' schedules over time.
- Balances taking care of high-profile clients with lower-profile clients with immediate needs.

Goals

- Be able to see just their client files.
- Quickly respond to client issues.
- Better integration with finance to show funds are available.
- Possibly auto process files with available funds.
- Spend less time doing grunt work, things that could be automated and auto-populated from the system
- Balancing taking care of high profile clients with low profile clients that have an immediate need .

Questions

- Who are my clients?
- Are there funds available?
- What files are in my queue?
- Can the file be processed now?

Influencers

- Mandated.
- Availability of necessary information (e.g. financial, schedule).

Applications

- BMC (AJL, SJL)
- Email
- Great Plains
- Report Generator
- CSA
- Mantis

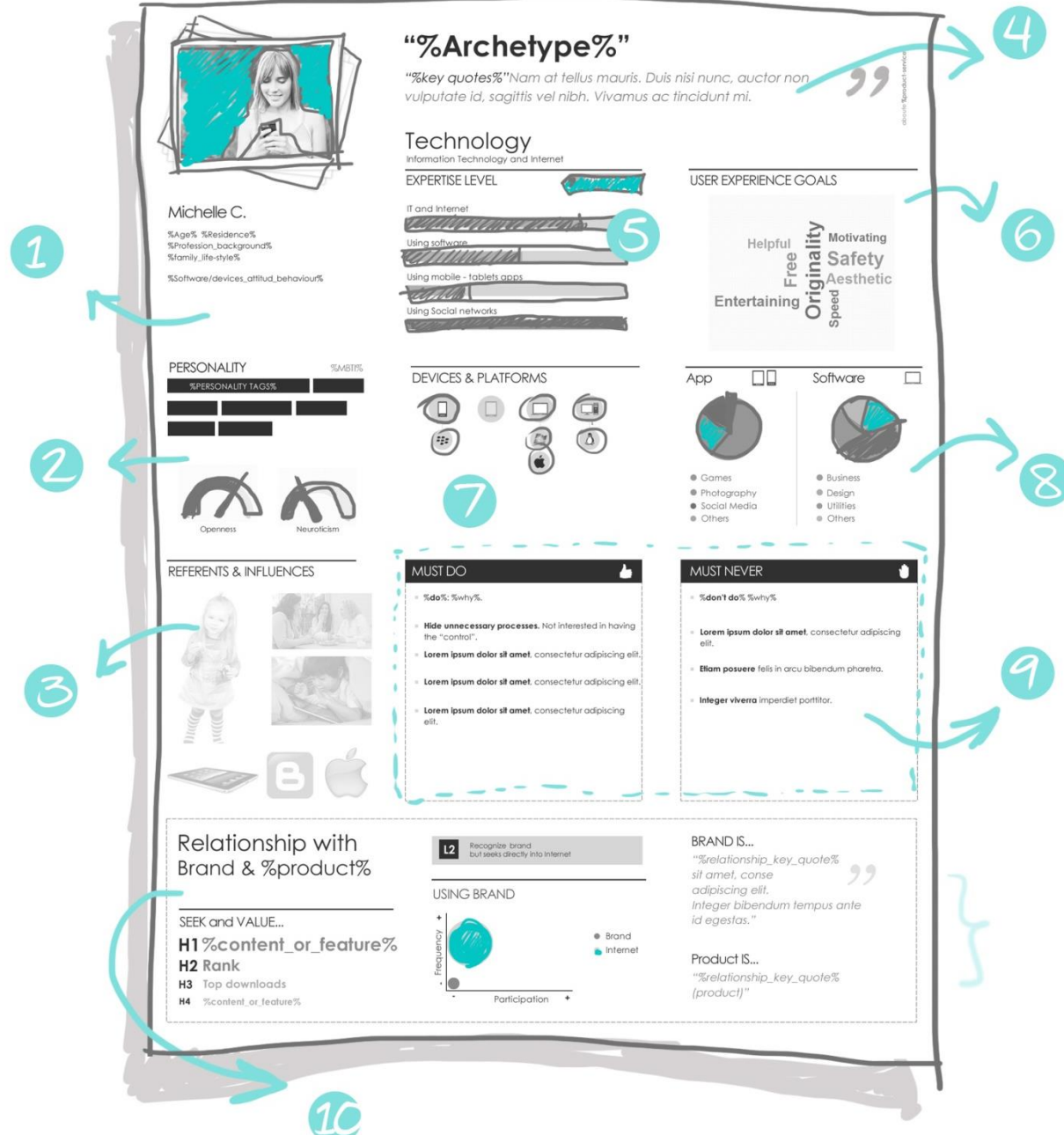
Frustrations & Pain Points

- Default view shows all files, when all he needs is his.
- Too much switching between BMC, Outlook, Great Plains, and Report Generator.
- No initial screen to show him what's in his queue for the day, or recent activity.
- Has to go through an extra screen before coming to his AJL.
- No file details available on screen, has to click details to see what kind of transaction it is (e.g. cardholder order, funding).
- Great Plains is painfully slow.

페르소나 만들기

- ✓ **이름** : 사람을 나타내는 요약글로 이름이 필요함
- ✓ **역할 명칭** : 근심자, 다양한 계좌 보유자, 학습자 등
- ✓ **동기** : 사라는 당좌 예금 계좌를 개설하고 싶다 등
- ✓ **니즈** : 사라는 당좌예금을 개설하려고 하며, 다양한 종류의 계좌를 비교하고자 한다. 그녀는 특히 최소 예금 잔고와 추가 비용에 관심을 갖고 있다.
- ✓ **시나리오**

10 elements for User Persona



페르소나 예시

Persona(쓴다)

깊은
사색

작가

감정노출자

순간
느낌

페르소나 예시

Persona(쓴다)

깊은
사색

작가

위로를 받고 싶다(타인의 글을 찾는다. 공감버튼)
내 생각과 감정을 정리하고 싶다(일기장, 48가지 감정예시 제공)
남들이 보지 않았으면 좋겠다.(나만보기-공개범위설정)

순간
느낌

페르소나 예시

Persona(쓴다)

깊은
사색

감정표현을 더 적극적으로 표현하겠다.(사진 업로드/이모티콘 기능)
자신을 드러내고 싶다.(프로필 사진, 커버사진)
지금 이 순간의 감정을 바로 표출하고 싶다(바로 올리기)

감정노출자

순간
느낌

페르소나 예시

Persona(본다)

적극적으로
의견 냄

상담사

눈팅이

열본다

페르소나 예시

Persona(본다)

적극적으로
의견 냄

상담사

내 경험을 공유한다.(댓글기능, 비밀댓글 등)
내 감정과 비슷한 감정을 통해서 위로받는다(감정별 정렬, 키워드정렬)
친구들은 어떤지 살펴본다(친구 감정상태 알림기능)

열본다

페르소나 예시

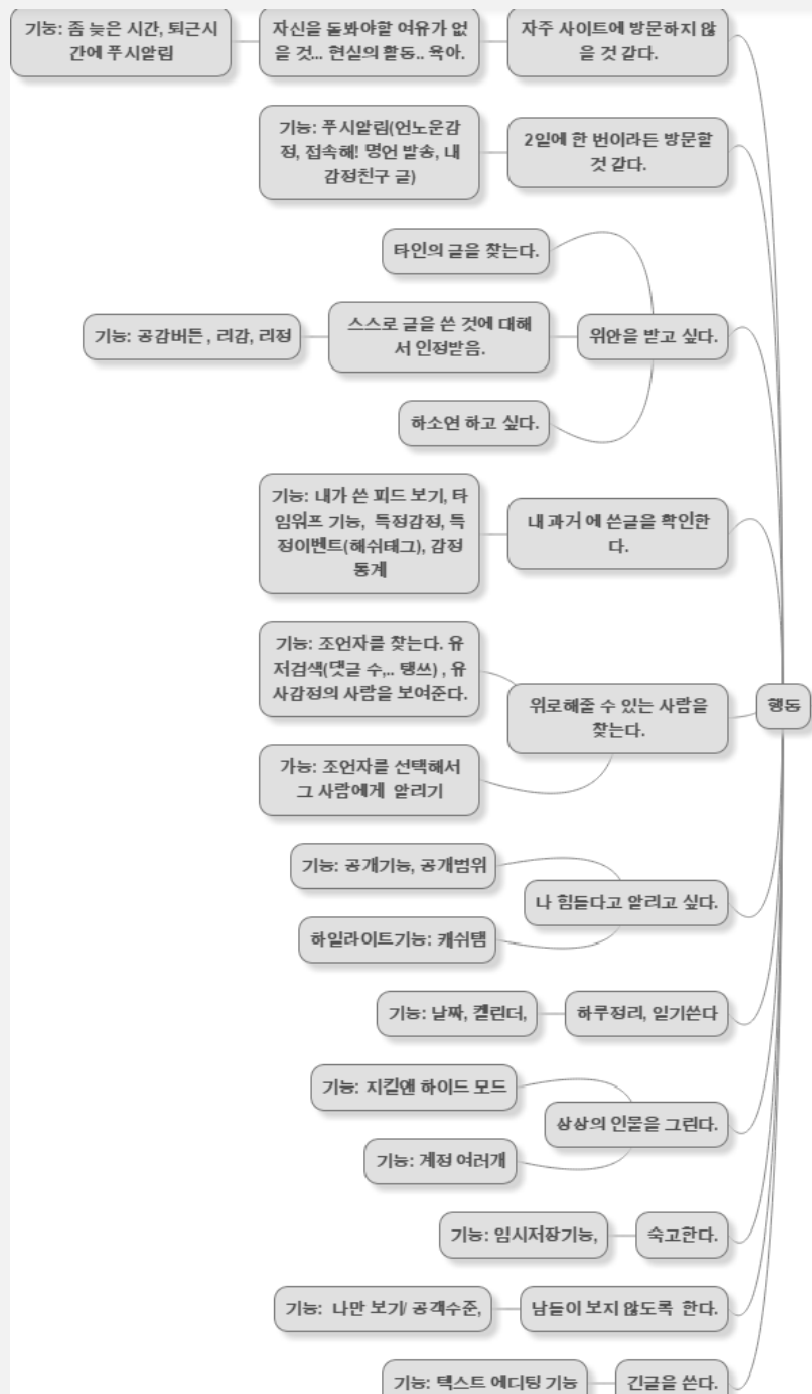
Persona(본다)

적극적으로
의견 냄

공감표현 하고 싶으나 적극적으로 하기는 싫다.(공감버튼, 이모티콘)
사람들은 어떤 감정을 느끼는지 궁금하다.(뉴스피드, 감정별, 키워드별 보기)
다양한 콘텐츠를 보기 원한다.(좋은글, 추천 글 서비스)

눈팅이

열본다



페르소나 시점	기능명	기능설명			1차 개발
눈팅이	실시간 최신피드 갱신	뉴스피드에 새로운 피드들 자동으로 리프레쉬 해서 노출			X
	공감버튼	피드와 댓글에 공감버튼이 따로 있다. 그리고 카운팅.			
	검색하기	검색하여 피드를 본다.			
상당사	해시태그				
	더보기	글본문에 글이 길면 더보기기능, 댓글도 길어지면 더보기기능			
	감정피드연결	내감정피드 연결기능			X
	댓글	피드에 댓글쓰기			O
	레벨시스템				X
	감정선택기능	감정을 선택하여 검색 후 정렬			
	친구관련 기능	친구추가, 추천친구제공, 삭제, 친구등록 알림, 친구페이지로 넘어가기 등			
작가	푸시알림	새로운댓글과 공감등 활동에 대한 알림,명언알림,좋은글			
	즐거찾기	버튼하나로 즐겨찾기 추가			
	리감	리트윗			X
	타임워프기능	내가 원하는 시간대 글보기			
	감정통계기능	감정의대한 통계			
	조연자찾기기능	좋은 조연을 해주는 사람찾기			X
	공개범위설정기능	얼마나 공개 할지			
	하이라이트기능	얼마나 힘든지 알려주기위한기능 주목기능			X
	캘린더기능	글에 날짜 표시			X
	지킬앤하이드기능	상상의 인물로 글을 쓴다.			X
	계정여러개기능				X
	글임시저장기능				
	텍스트에디팅기능				세모
	동일감정노출기능	내가 글쓰고 난뒤 글쓴 테마와 같은 글 노출기능			
감정노출자	실시간해시태그기능				
	오늘의 감정이슈				운영자
	사진업로드기능				
	마이페이지꾸미기기능	마이페이지에 개인 프로필 사진과 뒷배경설정하기			
	급글	바로올리기 감정선택하지 않고			
	이모티콘				X
	쪽지보내기				?

페르소나 제작 사이트

