

신규 사용자
획득 비용을
줄이는 방법

효과적인 NUX를 디자인하라!

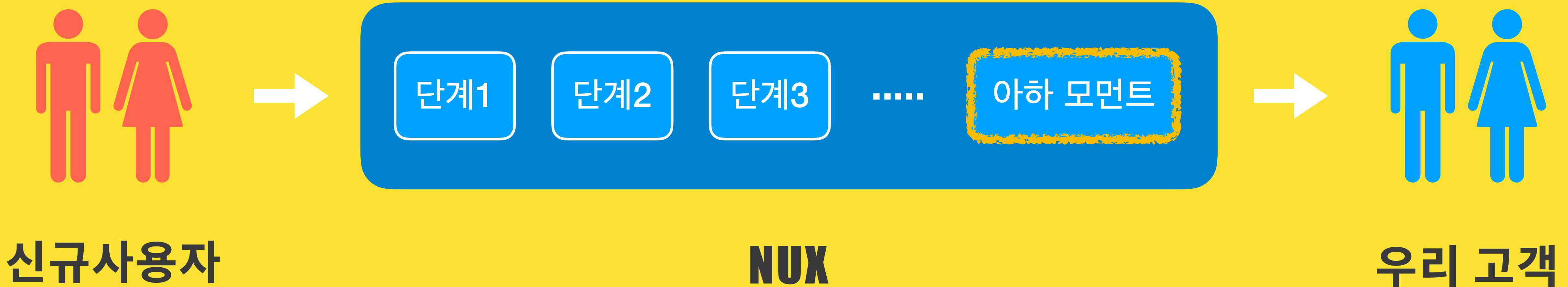


신규 사용자 경험

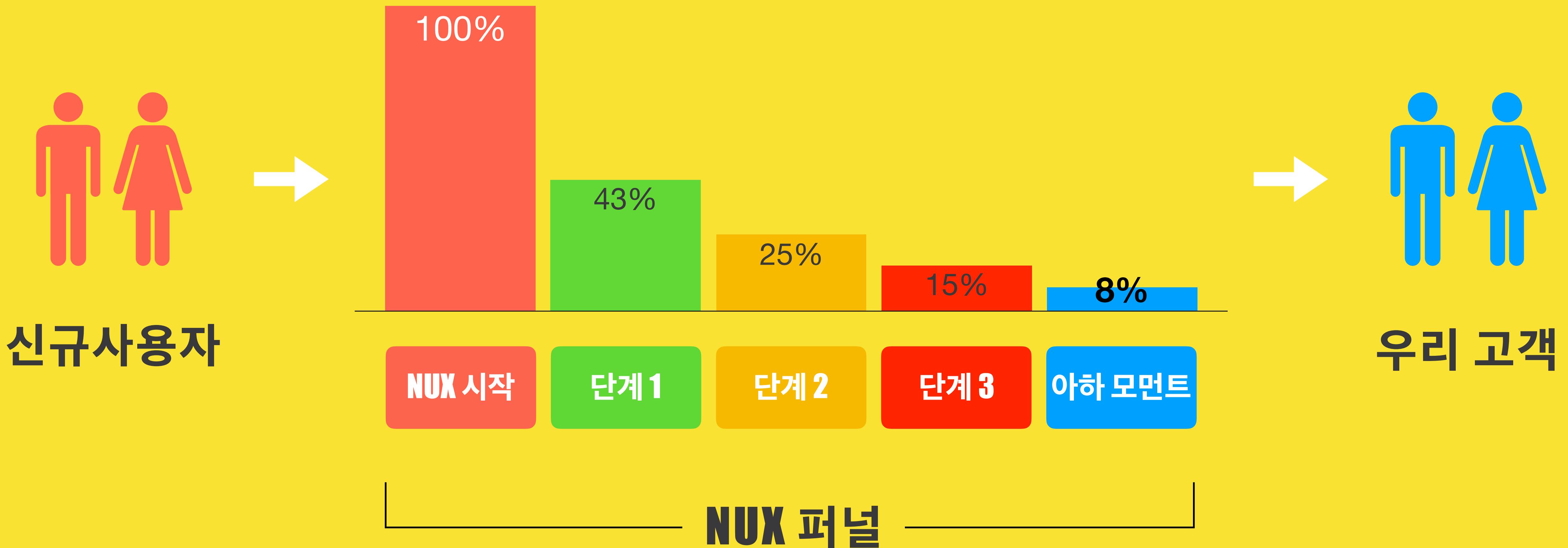
= New User eXperience

= 신규 사용자만을 위한 UX

신규 사용자 경험의 목적



신규 사용자 경험의 효과성





NUX 퍼널의 전환율



인터액션의 수



소요 시간



소요 시간

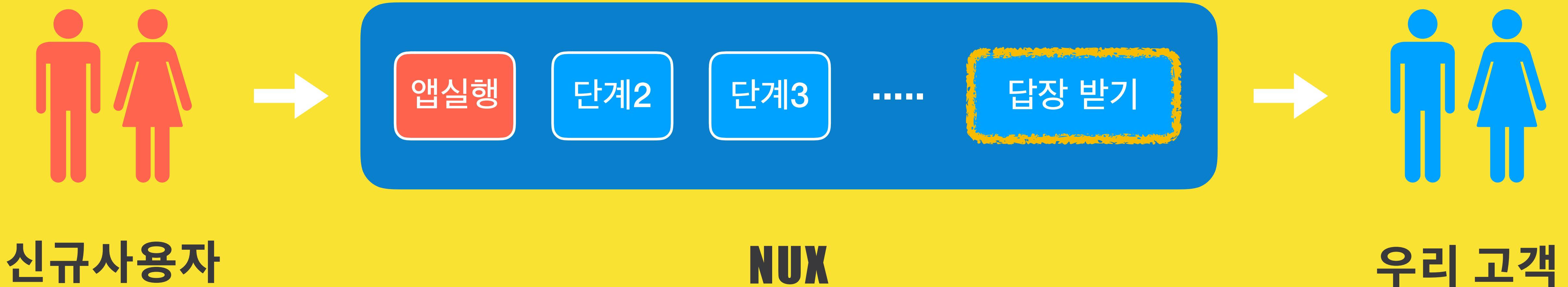
액션의 수

NUX 퍼널의 전환율

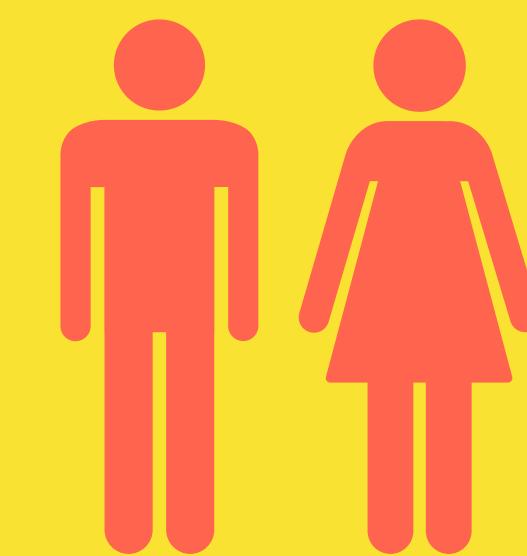
인터액션의 수

소요 시간

WhatsApp NUX 단계



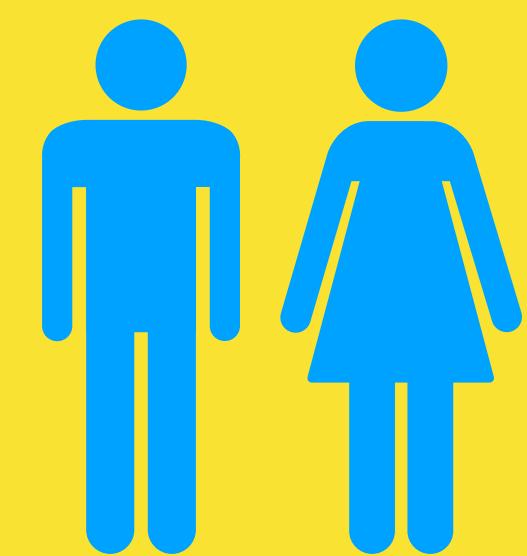
WhatsApp NUX 단계



1. 앱실행
2. 약관 동의
3. 전화번호 입력
4. 전화번호 확인
5. SMS 인증번호 입력

신규 사용자

6. 프로파일 이름 입력
7. Start Messaging
8. 대화 상대 선택
9. 메시지 보내기
10. 답장 받기



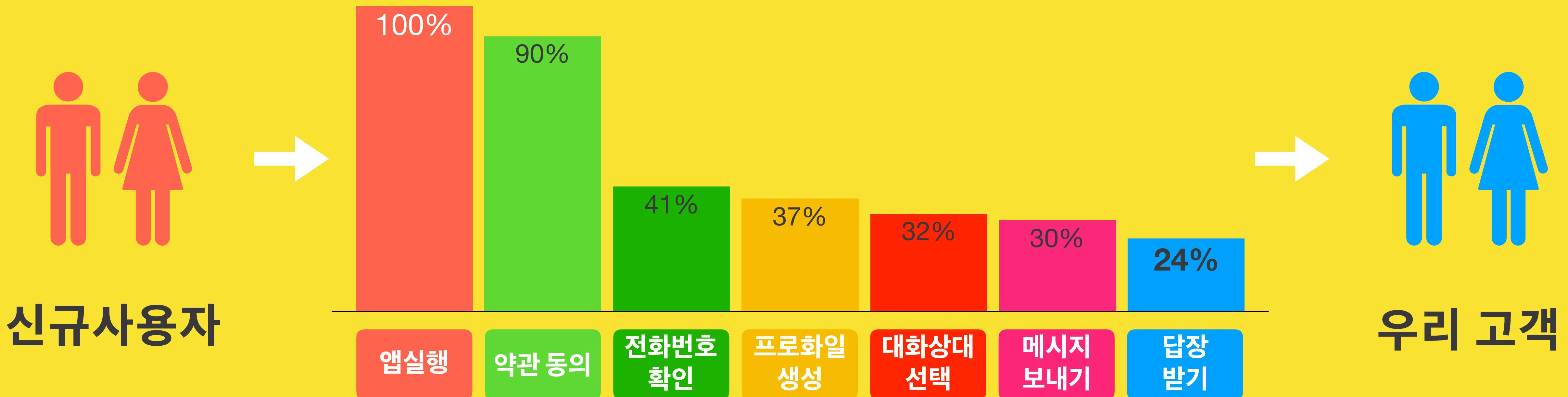
우리 고객

10 번의 인터액션 | 소요시간: 76초

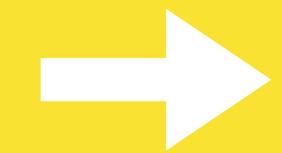
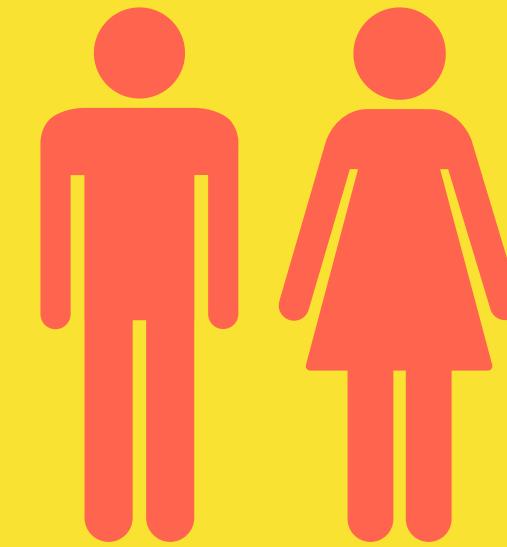
WhatsApp NUX 단계



WhatsApp NUX 단계



WhatsApp NUX의 효과성



신규 사용자

전환율:

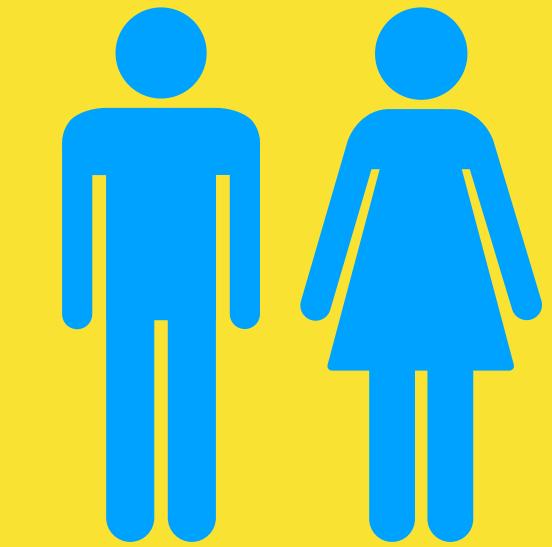
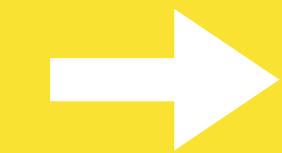
평균 인터액션 수:

답장 받기까지 평균 시간:

24%

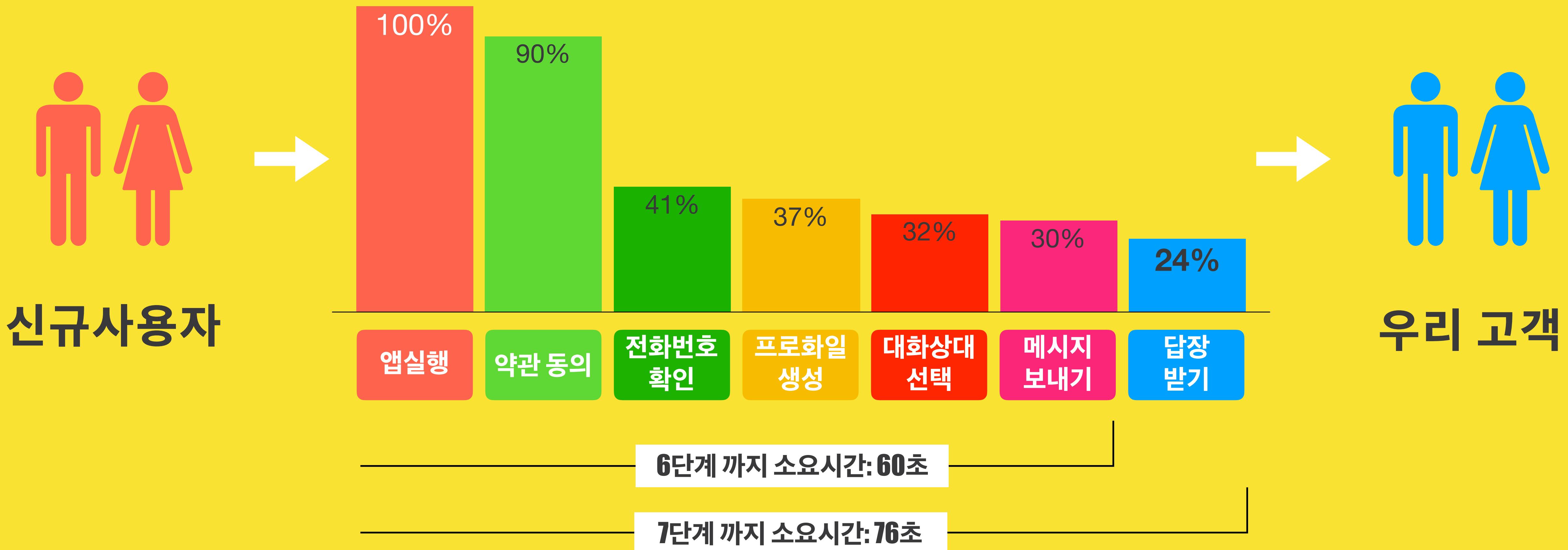
10개

76초

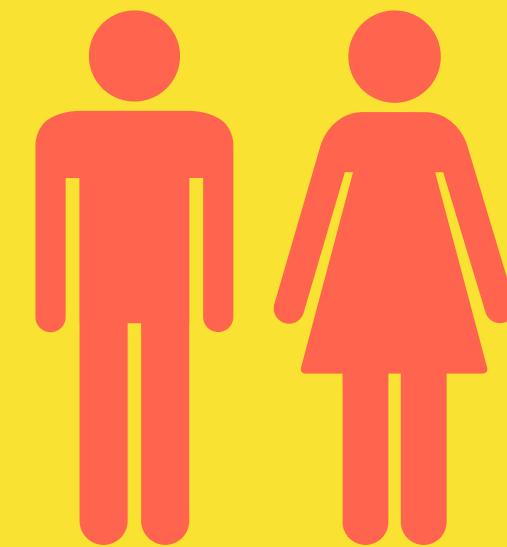


우리 고객

WhatsApp NUX 단계



WhatsApp NUX의 효과성



신규 사용자

전환율:

24%

평균 인터액션 수:

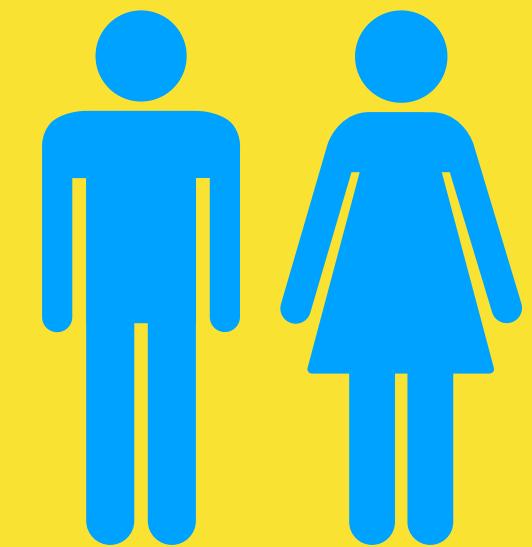
10개

메시지 보내기까지 평균 시간:

60초

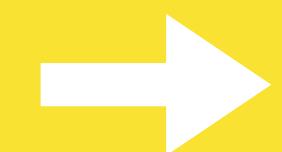
답장 받기까지 평균 시간:

76초



우리 고객

WhatsApp NUX의 효과성



신규 사용자

전환율:

평균 인터액션 수:

메시지 보내기까지 평균 시간:

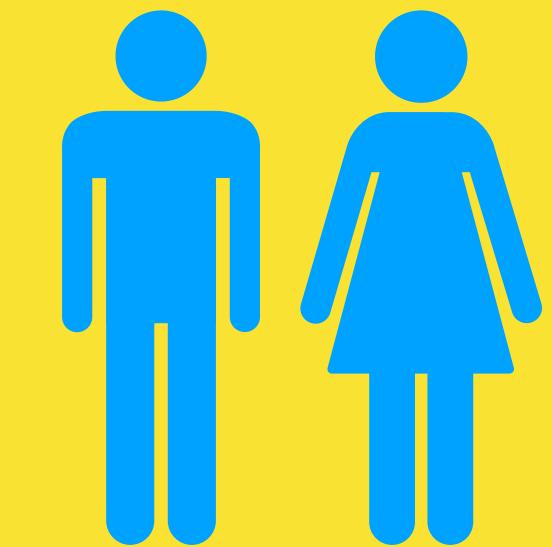
답장 받기까지 평균 시간:

24%

10개

60초

76초



우리 고객

NUX의 효과성을 측정하는 이유



다른 NUX와의 비교

NUX의 효과성을 측정하는 이유



NUX의 효과성을 측정하는 이유



	1월	2월	3월
신규 사용자 수:	12,817명	18,861명	27,417명
신규 고객 수:	3,076명	4,734명	6,251명
전환율:	24.0%	25.1%	22.8%
평균 인터액션 수:	10.3개	10.1개	11.6개
메시지 보내기까지 평균 시간:	60초	58초	67초
답장 받기까지 평균 시간:	76초	74초	82초

새로 디자인한 NUX의 효과성을 평가



테스터

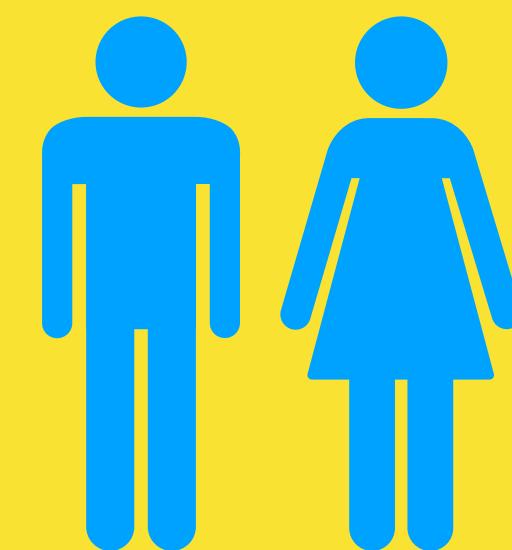


평균 인터액션 수:

16개

평균 소요시간:

78초

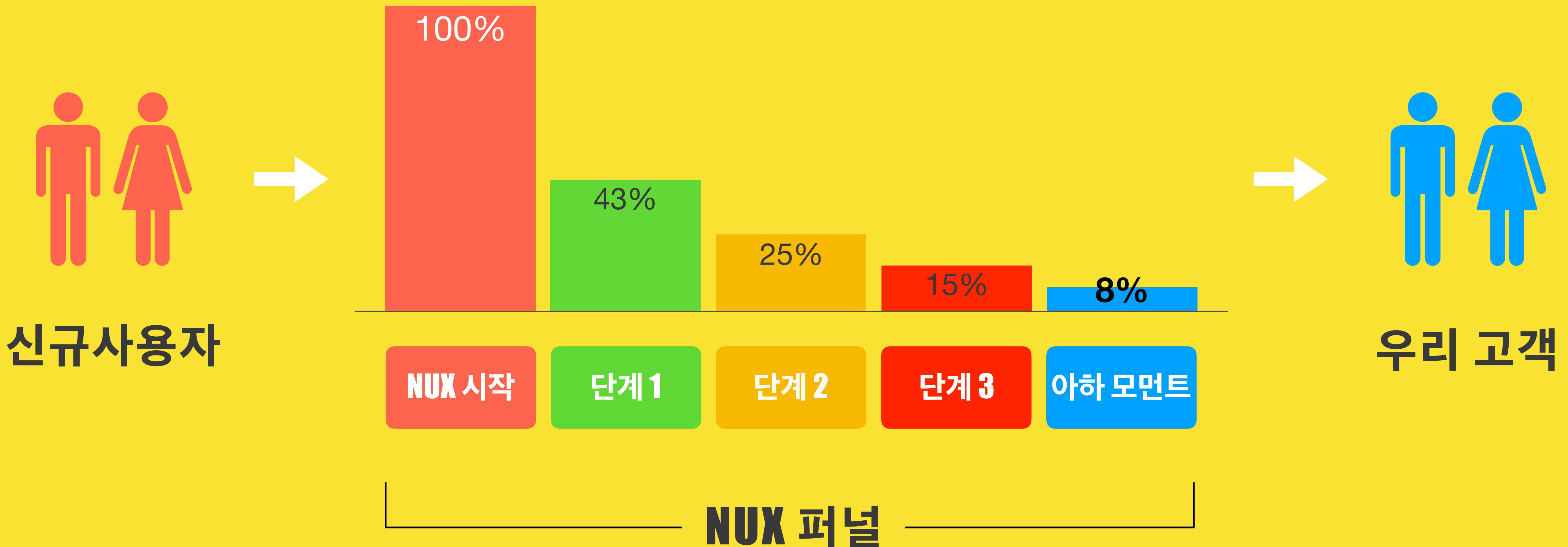


UX를 경험한
테스터

전환율은 이용 불가

전환율 = 1 - 이탈율

신규 사용자 경험의 효과성

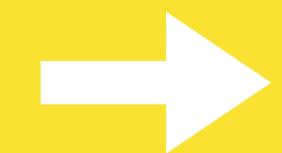


NUX 퍼널의 전환율

인터액션의 수

소요 시간

WhatsApp NUX의 효과성



신규 사용자

전환율:

24%

평균 인터액션 수:

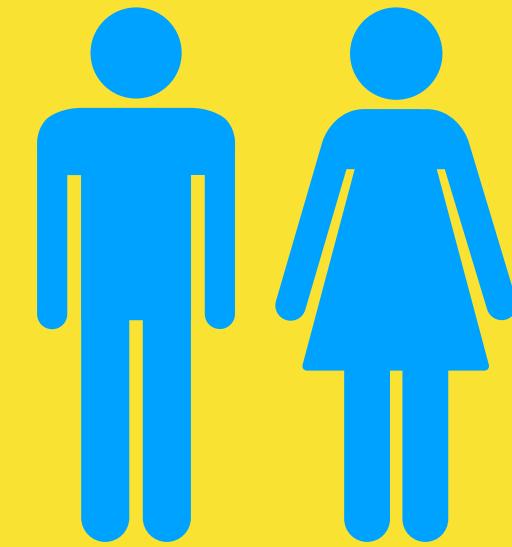
10개

메시지 보내기까지 평균 시간:

60초

답장 받기까지 평균 시간:

76초



우리 고객