



제품 요구 사항 정의서(PRD)

제품명

개발요청 부분

- 튜터 노쇼를 줄이기 위한 기능 추가 요청
 - 튜터공지란 개설
 - 튜터후기 갯수 /평균별점/튜터의 수강취소율 생성 및 표기(튜터선택페이지/튜터상세페이지)
- 튜터 예약 시스템에 관한 불만을 줄이기 위한 문구 추가 요청
 - 튜터 상세 페이지에 예약 전 주의사항 안내문구 추가
- 신규유저의 이탈을 줄이기 위한 기능 추가 요청
 - 앱 다운로드 후 첫 진입 시 어플 소개 튜토리얼 생성

요청 배경 및 문제

<튜터공지란 개설건 및 튜터 후기갯수/평균별점/튜터의 수강취소율 생성>

- 앱리뷰 불만족건수 72건 중 1순위는 앱최적화 요청(46건)/ 2순위는 튜터 예약시스템 관련 불만 (10건)임.
- 13.8%가 튜터 예약 시스템 관련 불만이었음. 그 중에서도 50%가 원하는 튜터를 예약 할 수 없다는 것과 관련한 불만이었으며 40%가 튜터 노쇼에 관련한 내용으로 불만을 표시함.
- ‘튜터 노쇼’라는 키워드를 놓고 보았을 때 해당 키워드 언급 횟수는 20개의 블로그, 카페 후기 등을 통틀어 20%였음
- 어느정도 리스크는 감수하고 가야하는 부분이긴 하지만, 앱리뷰와 블로그, 카페 후기 등에서도 꾸준히 언급되는 리스크임으로 전략적인 관리가 필요함.

<수업 예약전 주의사항 안내문구 추가 >

- 튜터 예약 시스템의 경우 인기 있는 튜터는 빠르게 수업이 매진될 수 있는 점을 감안해야 하며, 링글이 해야할 것은 이러한 인기강사들을 더 많이 배출시켜서 경쟁의 과도화를 최소화 하는 것. 전담 튜터 수업권을 도입할 수도 있으나, 그리 급한 것은 아니라고 판단 됨.
- 다만 유저가 튜터를 예약하는 튜터 상세페이지에서 ‘**일부 튜터의 경우 수업을 원하는 수강생이 많으면 수업 예약이 어려울 수 있습니다.**’ 라는 안내문구를 추가하여 사용자에게 미리 고지는 필요.

<앱 다운로드 후 첫 진입 시 어플 소개 튜토리얼 생성>

- 신규 유저 인터뷰 결과, 무엇부터 눌러야 할지 모르겠다는 의견 80%이상 차지하였음. 이는 신규 유저 이탈률과 직결되는 것으로 앱을 소개하는 튜토리얼 제작이 필요.

주요 사용자

- 링글의 주요 사용자는 20대/30대의 비중이 많으며 여러 분야에서 종사하는 직업을 가진 사람들이 많이 이용함.

- 보유하고 있는 수업권을 사용하여 수업예약을 했으나 튜터 노쇼로 인해 수업이 취소된 기존 유저
- 지인추천/블로그/카페 / 커뮤니티 / 광고 등으로 링글을 알게되어 앱을 들어간 영어 회화에 관심이 있는 신규 유저

▼ 참고

링글 소비자 유형 분석

핵심 사용자 여정

문제 해결 전

<보유하고 있는 수업권을 사용하여 수업예약을 했으나 튜터 노쇼로 인해 수업이 취소된 기존 유저>

1.수업권 예약 → 2. 튜터 노쇼 → 3. 수업권 환불 및 5000포인트 지급

<튜터 예약을 하고 싶으나 항상 원하는 튜터는 예약이 힘든 기존 유저>

1.수업권 구매 → 2.원하는 튜터 예약이 안됨 → 3.불만제기

<링글을 새롭게 알게되어 처음 앱을 설치한 신규 유저>

[가격이 중요한 유저의 경우]

1.앱 다운로드 → 2. 회원가입 → 3. 홈화면 진입 → 4. 챌린지 광고 “닫기” → 5. 퀵메뉴 “닫기” → 6. 수업권구매 버튼 클릭 → 7. 가격확인 → 8. 어플종료

[앱을 둘러보고 싶은 마음이 큰 유저의 경우]

1.앱 다운로드 → 2. 회원가입 → 3. 홈화면 진입 → 4. 챌린지 광고 “닫기” → 5. 퀵메뉴 “닫기” → 6. 하단 네비게이션 바 “1:1 수업 “ 아이콘 클릭 → 하단 네비게이션 바 “튜터” 아이콘 클릭 → ... (탐색 시간 길어짐)

문제 해결 후

<보유하고 있는 수업권을 사용하여 수업예약을 했으나 튜터 노쇼로 인해 수업이 취소된 기존 유저>

[12시간 이전 튜터노쇼]

1.수업권 예약 → 2. 튜터공지란에 수업취소에 대한 양해 공지 올라감 → 3. 사용자 휴대폰으로 공지에 대한 푸시 알림 /문자 전송 → 4. 수업권 환불 및 5000포인트 지급 → 5. “바로 예약가능한 튜터를 확인해볼까요?” 푸시알림 전송하여 유저 인입 유도

[12시간 이내 튜터 노쇼]

1.수업권 예약 → 2. 튜터 노쇼 → 3. 사용자 휴대폰으로 튜터 노쇼에 관련한 사과 및 해당 튜터 패널티 부여와 유저의 수업권 환불 안내/5000포인트 지급 문자 전송 → 4. “바로 예약가능한 튜터를 확인해볼까요?” 푸시알림 전송하여 유저 인입 유도

<튜터 예약을 하고 싶으나 항상 원하는 튜터는 예약이 힘든 기존 유저>

1.수업권 구매 → 2. 수업예약을 위해 튜터 상세페이지 진입 → 3. 상세페이지 상단에 예약이 어려운 튜터 있을 수 있다는 문구 팝업 노출 → 4.예약이 어렵더라도 선안내된 내용에 있기 에 불만 제기 x

<링글을 새롭게 알게되어 처음 앱을 설치한 신규 유저>

1.앱 다운로드 → 2. 회원가입 → 3. 홈화면 진입 → 4. 튜토리얼 실행 → [튜토리얼: 하단 네비게이션 바 하나씩 안내 → 마이페이지 안내 → 알림에서 확인 가능한 사항 안내 → 수업 예약 방법 안내 → 튜토리얼 종료 및 튜토리얼 재시작을 원할 경우 마이페이지 하단에서 확인 가능함 안내] → 5. 유저 공부 목적 및 추천 교재 파악 위한 간단 설문조사 → 6. 추천교재/추천 수업권 제시 → 7. 교재 페이지 버튼과 수업권 가격 확인 페이지 버튼 두개를 제시하여 유저가 둘 중에 하나를 들어갈 수 있도록 제시

주요 기능 & 리소스& 타임라인(우선순위별 나열)

기능 1 : 튜터 상세페이지 개선

목적:

튜터의 일방적 노쇼 방지를 위해 수업을 예약한 유저들에게 미리 선공지 유도

목표:

5월 말까지 튜터 상세페이지 개선: 튜터공지란 개설 및 시스템 시행 / 수업취소율,평균별점 , 수업평가 갯수 표시

개설요청건 상세 설명:

- 현재⇒ 튜터 상세 페이지 진입 시 탭메뉴: 요약/자기소개/수업평가
탭메뉴 위 수업예약관련 정보 : 수락률/예약가능시간(40분/20분)
- 변경후⇒
튜터 상세 페이지 탭메뉴에 튜터공지 추가
(: 튜터 또는 튜터관리인력이 공지 게시 시 해당 취소 시간대 예약한 유저에게 푸시 알림 , 문자 자동 전송 기능 추가)
탭메뉴 - 수업평가 옆에 총 평가 갯수 표시
탭메뉴 위 수업예약관련 정보 : 수락률/수업취소율/평균별점 /예약가능시간(40분/20분)
상세페이지 상단에 예약이 어려운 튜터가 있을 수 있음 안내문구 표시 / 모든 시간이 마감된 튜터의 상세페이지의 경우 다른 튜터를 확인해볼까요? 버튼 표시

리소스: UX-Product (2명) + Customer Product(2명) Team +PM/QA-Product Team(1명)

- 앱 디자인(1명), 1주 동안 주 10시간 근무
- 앱 개발 (1명), 1주 동안 주 10시간 근무
- 마케팅팀(2명), 1주 동안 주 10시간 근무
- 디자인&개발&마케팅 (총4명) 빌드 전에 한번 더 최종 확인 차 마지막 1주 동안 주 10시간 근무 (유동적일 수 있음)
- PM팀(1명) 디자인/개발에 맞춰 유동적 근무

프로젝트 로드맵 및 타임라인:

- **4월 28일:** UX-Product Team + Customer Product Team+PM팀 사전 미팅 및 업무 분담

- 5월 1일~5월 8일 : 앱 디자인 담당 튜터상세페이지 디자인 개선
- 5월 9일~5월 16일: 앱 개발 담당 개발진행
- 5월 17일~5월 24일: 마케팅 담당 CRM 시스템 이용하여 푸시알림 제작
- 5월 30일: 앱 대규모 업데이트 : 튜터 상세페이지 내 공지탭 실제 운영 / 상세페이지 업데이트

범위 외:

공지 양식 제작

수업예약 페이지

공지 정렬방식 참고:

와디즈 새소식란

기능 2 : 튜터 선택페이지 개선

목적:

튜터의 일방적 노쇼 방지, 링글 튜터이미지 및 튜터품질 관리

목표:

5월 말까지 튜터 선택 페이지에서 각 튜터별 수강후기 갯수, 평균별점, 취소율 표시 시행

개설요청건 상세 설명:

- 현재⇒ 튜터 선택 페이지 진입 시 확인되는 사항: 튜터 이름/ 대학/ 학과/ 수락률/수업가능시간(40분/20분)/ 관심사 해시태그 / 찜하기 (총 7개)
- 변경후⇒ 튜터 선택 페이지 진입 시 확인되는 사항 : 튜터이름/ 대학/ 학과/ 수락률/ 수업 취소율/ 수업가능시간(40분/20분)/ 관심사 해시태그/ 수강후기 갯수/ 평균별점/ 찜하기
 - 추가 사항 : 수업취소율/수강후기 갯수/평균별점 (3개)

리소스: UX-Product Team(2명)+PM/QA-Product Team(1명)

- 앱 디자인(1명), 1주 동안 주 10시간 근무
- 앱 개발 (1명), 1주 동안 주 10시간 근무

- 디자인&개발 (총2명) 빌드 전에 한번 더 최종 확인 차 마지막 1주 동안 주 10시간 근무 (유동적일 수 있음)
- PM팀(1명) 디자인/개발에 맞춰 유동적 근무

프로젝트 로드맵 및 타임라인:

- 4월 28일: UX-Product Team + PM팀 사전 미팅 및 업무분담
- 5월 1일~5월8일: 앱 디자인 튜터선택페이지 디자인 개선
- 5월 9일~5월 16일: 앱 개발 진행
- 5월 30일: 튜터 선택 페이지 업데이트

범위 외:

튜터 상세페이지 작업

기능 3 : 앱 다운로드 후 첫 실행시 튜토리얼

목적:

신규 유저 초기 이탈율 줄이고 수업권 결제율을 높이기 위함

목표:

5월 말까지 앱 다운로드 후 튜토리얼 시스템 실행

개설요청건 상세 설명:

- 현재⇒ 다운로드 후 앱 진입 시 기존유저와 똑같이 광고 팝업 → 퀵메뉴 표시
- 변경후⇒ 다운로드 후 앱 첫진입 시 튜토리얼 실행 및 유저 취향 파악 설문조사 실시

리소스: PM/QA-Product + Customer Product + UX Design Product TEAM

- 앱 디자인(2명), 1주 동안 주 30시간 근무
- 앱 개발 (2명), 1주 동안 주 20시간 근무
- 마케팅(1명), 1주 동안 주 10시간 근무

- 디자인&개발&마케팅 (총5명) 빌드 전에 한번 더 최종 확인 차 마지막 1주 동안 주 10시간 근무 (유동적일 수 있음)
- PM팀(1명) 디자인/개발/마케팅에 맞춰 유동적 근무

프로젝트 로드맵 및 타임라인:

- 4월 28일: UX-Product Team + Customer Product +PM팀 사전 미팅 및 업무분담
- 5월 1일~5월8일: 튜토리얼 앱 디자인
- 5월 1일~5월8일: 유저 취향 파악위한 설문조사 설계
- 5월 9일~5월 16일: 설문조사지 디자인
- 5월 17일~5월 26일: 디자인 시안에 맞춰 개발 진행
- 5월 30일: 대규모 업데이트 및 실제 운영

범위 외:

수업권 가격 안내 페이지

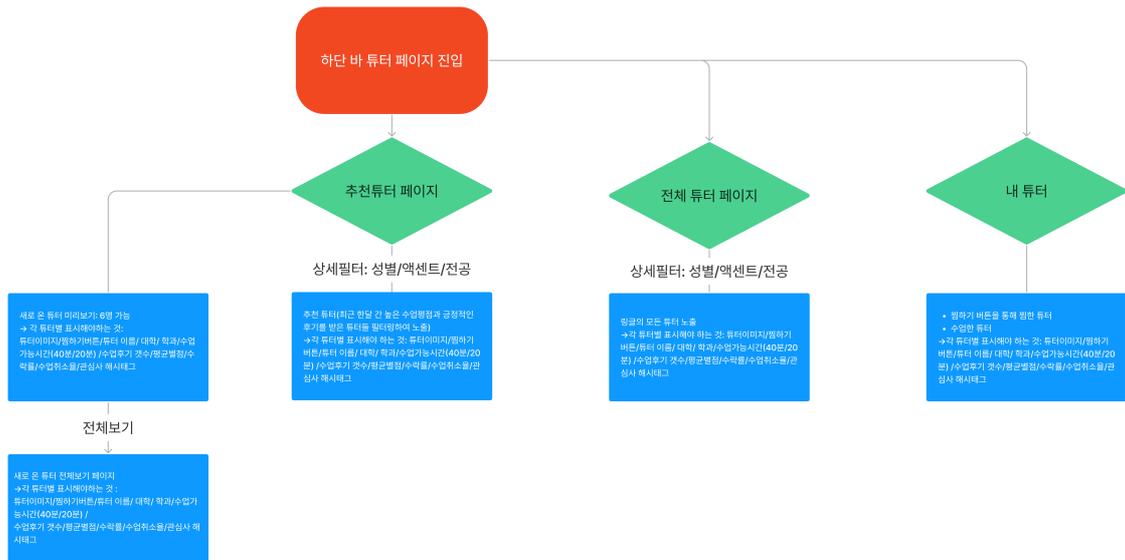
유저 선호취향에 따른 카테고리 가장 위에 나오도록 하는 교재 페이지

핵심 UX 플로



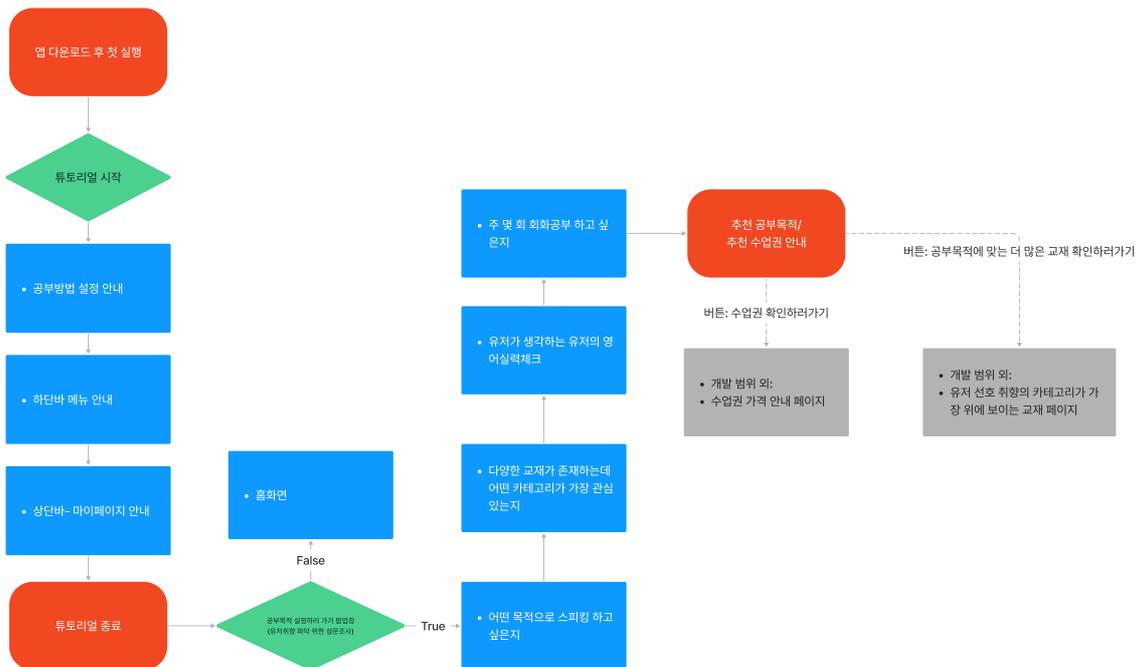
워크플로 제작

<기능 1 + 기능2>



자세한 이미지를 확인원할 경우 여기를 눌러주세요.

<기능3>



자세한 이미지를 확인원할 경우 여기를 눌러주세요.
