

ABLY

사용성 향상을 위한

에이블리 앱 째 기능 개선 제안

대한민국 1등 스타일 커머스 앱
에이블리 역기획

Tool Figma 기간 2023.10.16 - 2023.10.20 역할 100%



서비스 분석

'셀럽의 스타일을 쇼핑하다' 에이블리는 지금

에이블리는 스타일 커머스 앱으로, 풀필먼트 솔루션 '에이블리 파트너스'를 통해 다양한 카테고리를 확보하여 다양한 취향을 충족시키는 고객경험을 제공하고 있다. 2023년 2월 기준 '버티컬커머스 앱 사용자 수' 1위 서비스이다.



과거/현재 전략 분석

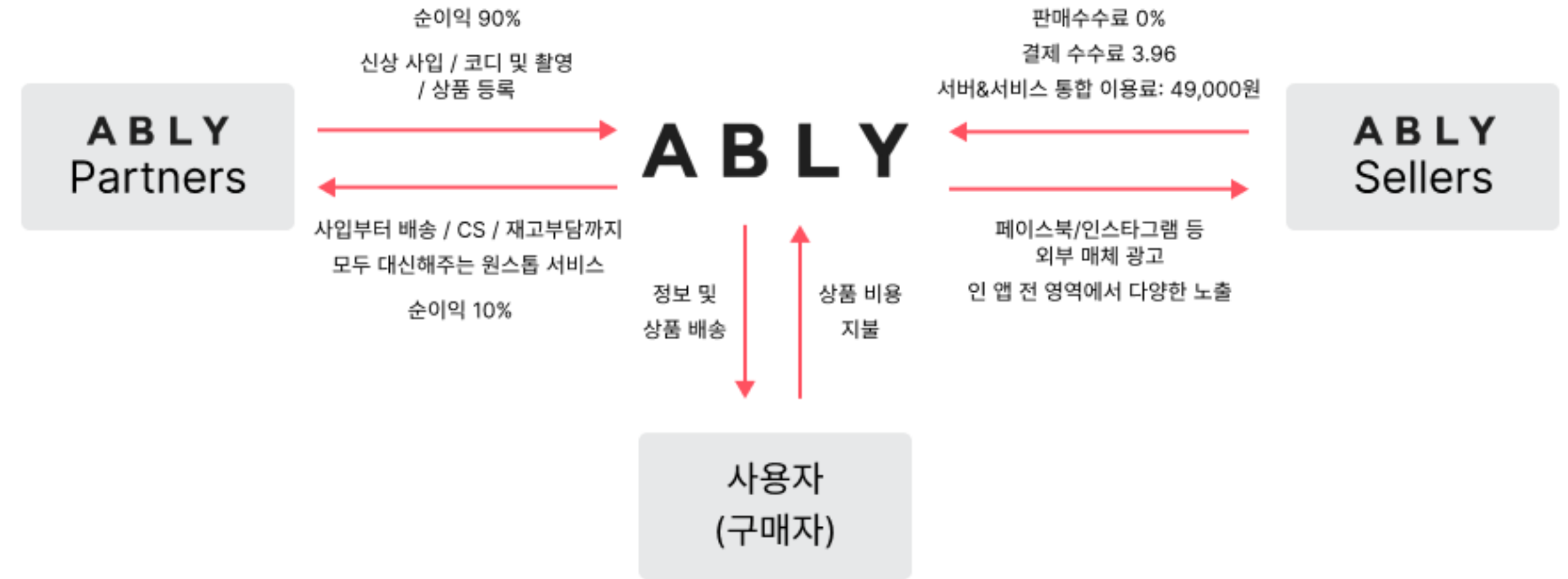
과거의 에이블리

- 동대문 기반 '패션' 카테고리 개인 셀러 입점 판매

현재의 에이블리

- 풀필먼트 구축을 통한 빠른 배송
- 1:1 맞춤형 개인화 추천 서비스
- 패션이외의 뷰티, 푸드, 라이프 등의 카테고리 확장

BUSINESS MODEL



MISSION



스타일 커머스

취향 분석을 통한 1:1 초개인화 추천 서비스로 다양한 상품과 유저를 연결



체인 플랫폼

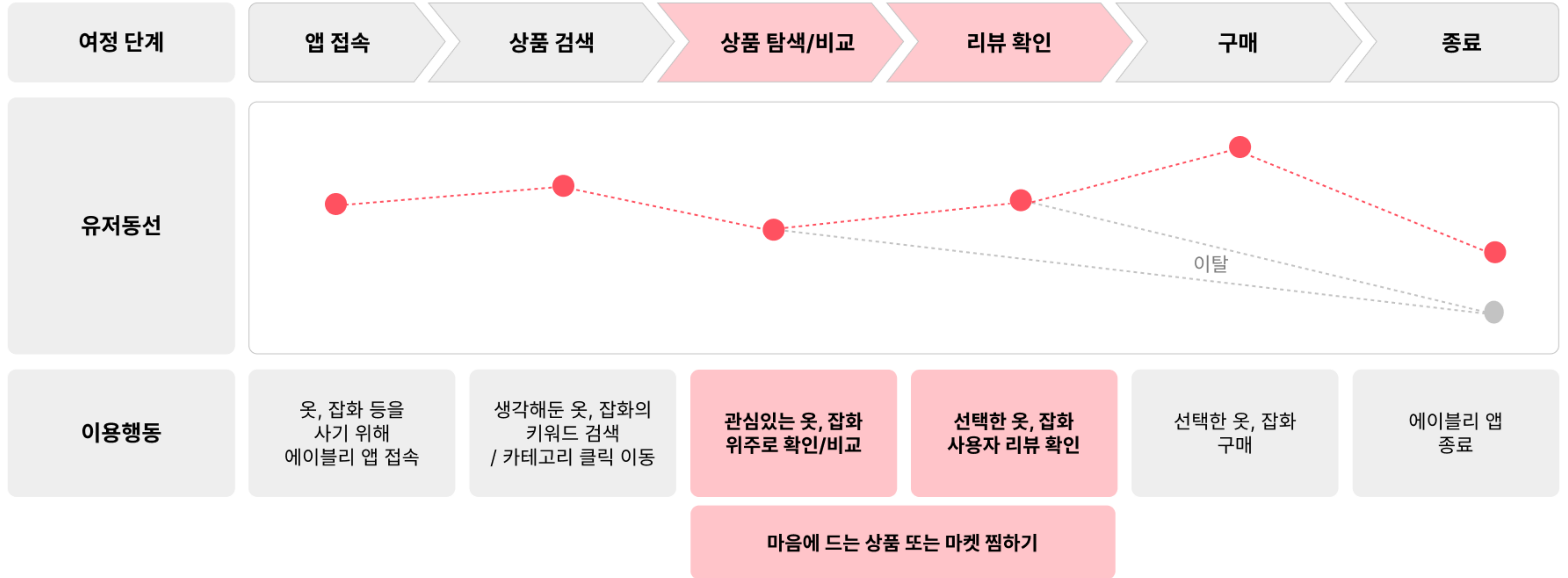
나만의 상품을 쉽게 제작하고 유통할 수 있는 세상

누구나 쉽게 나만의 스타일을 판매하고 구매하는 셀러와 유저가 상생하는 스타일 생태계

ABL Y가 그리는
NEXT COMMERCE

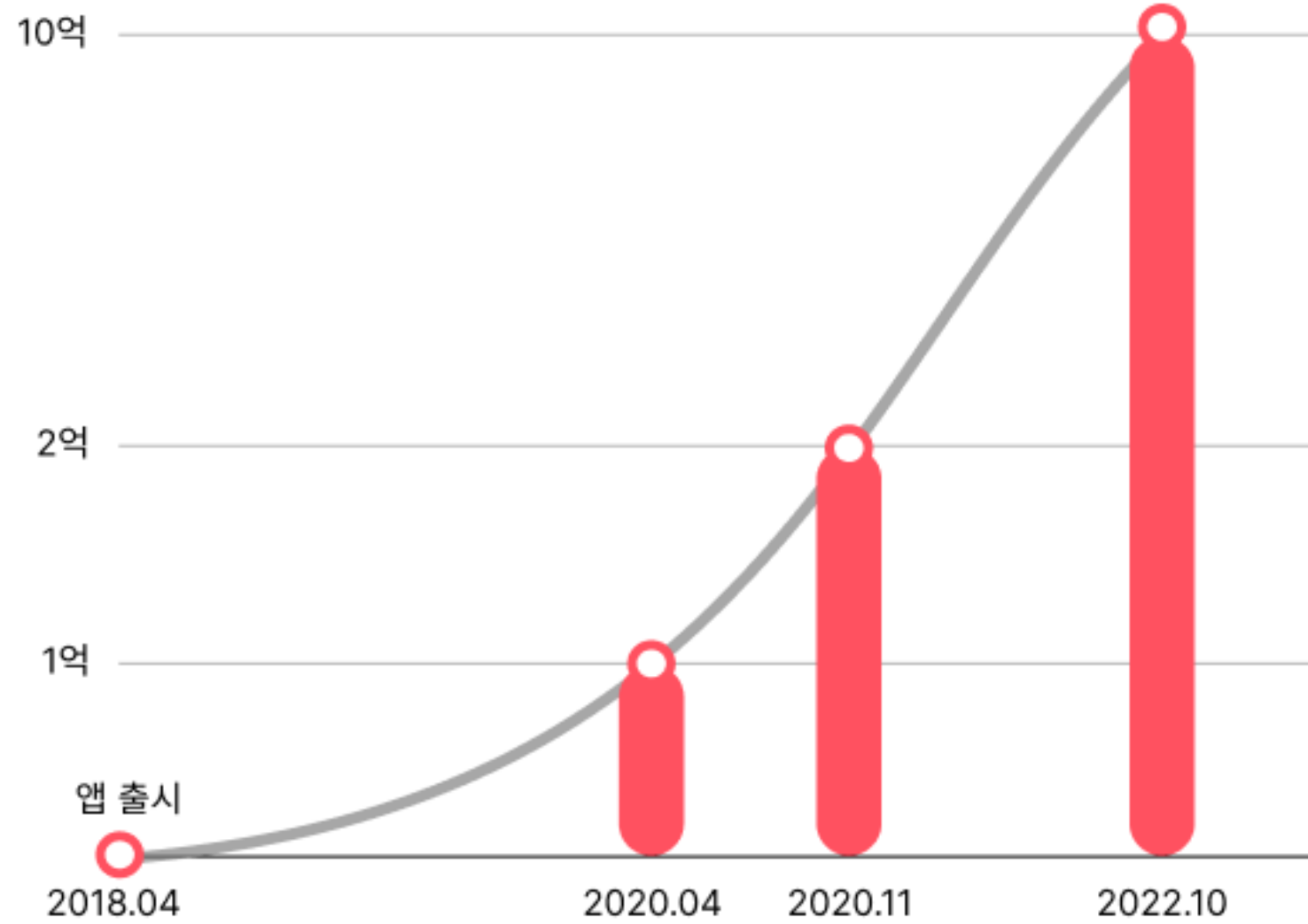
스타일 커머스와 체인 플랫폼을 글로벌로 확장하는 것을 목표로 함

사용자 여정 분석



“ 사용자들은 **상품을 탐색하고 비교**하며 **리뷰 확인**를 통해 마음에 드는 **상품을 짚** 또는 **구매**하거나 서비스를 **이탈**함
 → 상품 탐색/비교, 리뷰를 확인하고 짚하는 과정에서 **구매로 이어질 수 있도록 문제점을 발견**하고 **개선**해야함 ”

누적 상품 째 수 10억개 돌파!



출처 - 바이라인 네트워크(2022)



김OO님 VoC

에이블리를 몇 년동안 사용하다보니
째해놓은 상품이 점점 많아져서
원하는 상품을 한번에 찾기가 어려워요
원하는 상품을 바로 찾을 수 있으면 좋겠어요



이OO님 VoC

자주 이용하는 마켓을 째해두면 째목록에서
마켓의 신상품을 바로 확인할 수 있어서
좋은데 해당 마켓에 째해놨던 상품을
바로 찾을 수 있는 방법은 없나요?

출처 - 앱스토어 에이블리 리뷰

“

에이블리 사용자들은 상품 구매를 위해 수많은 상품과 마켓을 째해두고 있으며
째한 상품과 마켓이 많은 사용자들은 서비스 잔존율이 높음
But, 장기 사용자들의 니즈를 반영하지 못하고 있음

”

목표

찜 사용성 개선을 통해 '구매 전환율' 높이기

아이디어

1. 찜목록에서 원하는 상품을 바로 찾을 수 있도록 **검색 기능**을 제공한다.
2. 찜 서랍 내에서 유저가 상품 순서를 원하는 순으로 **정렬할 수 있는 기능**을 제공한다.
3. 찜한 마켓에서 찜해놓은 상품을 바로 확인할 수 있도록 **마켓 찜 상품 모아보기 기능**을 제공한다.
4. 마켓을 찜할 경우 해당 마켓의 판매 상품 중 사용자 스타일에 맞는 **맞춤 상품 추천 기능**을 제공한다.
5. 구매한 상품일 경우 찜 목록에서 **자동 삭제되는 기능**을 제공하고 해당 기능 사용여부를 선택할 수 있도록 한다.
6. **CRM 강화** : 마켓을 찜한 사용자에게 **알림 기능**을 통해 신상품/할인/쿠폰 정보를 제공한다.

“

찜을 많이 한 장기/활성 사용자의 **사용성을 강화**하기 위해 **6가지 아이디어**를 도출하였으며, ICE 프레임 워크에 따라 **우선순위를 결정**하여 개선한다면 '**구매 전환율**'을 높일 수 있을 것이라 생각함

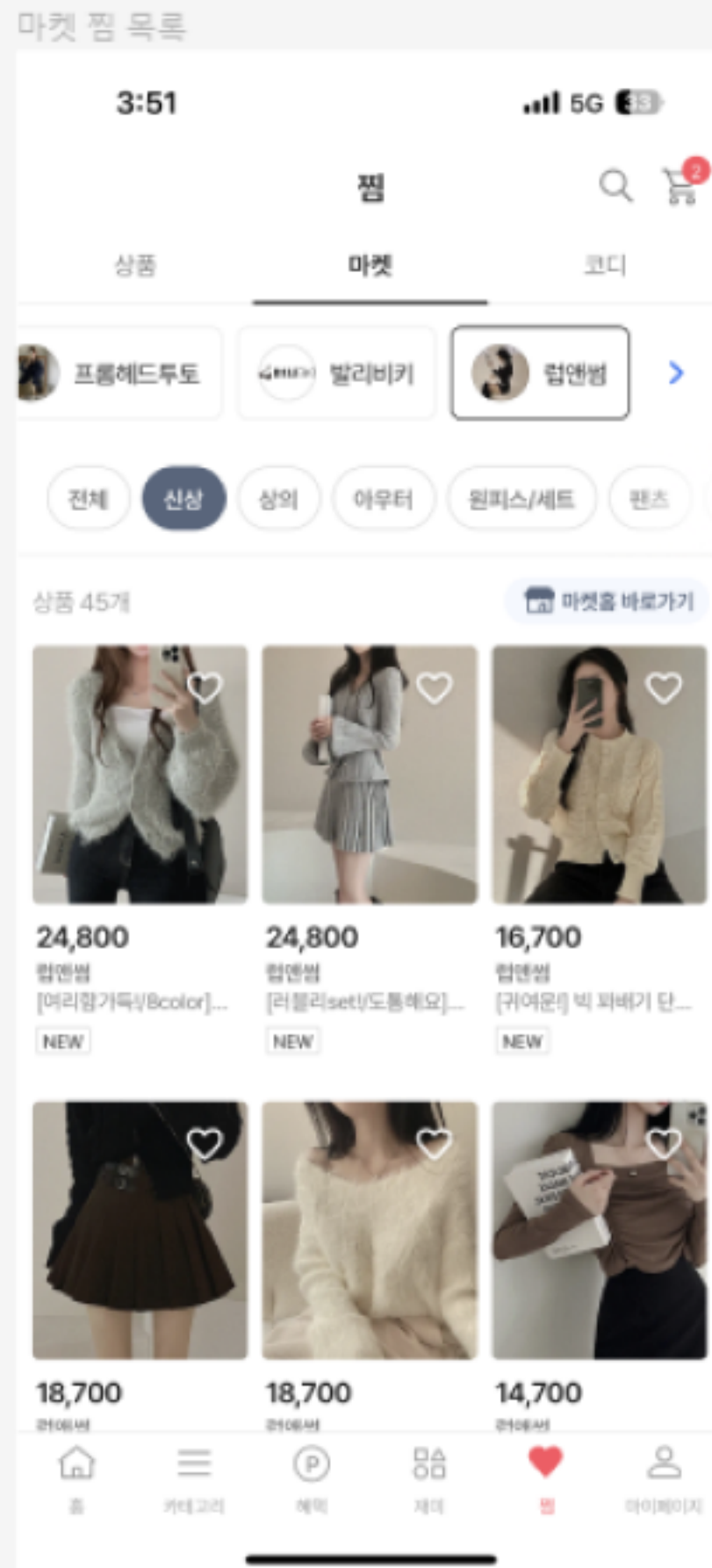
”

RICE / ICE Scoring

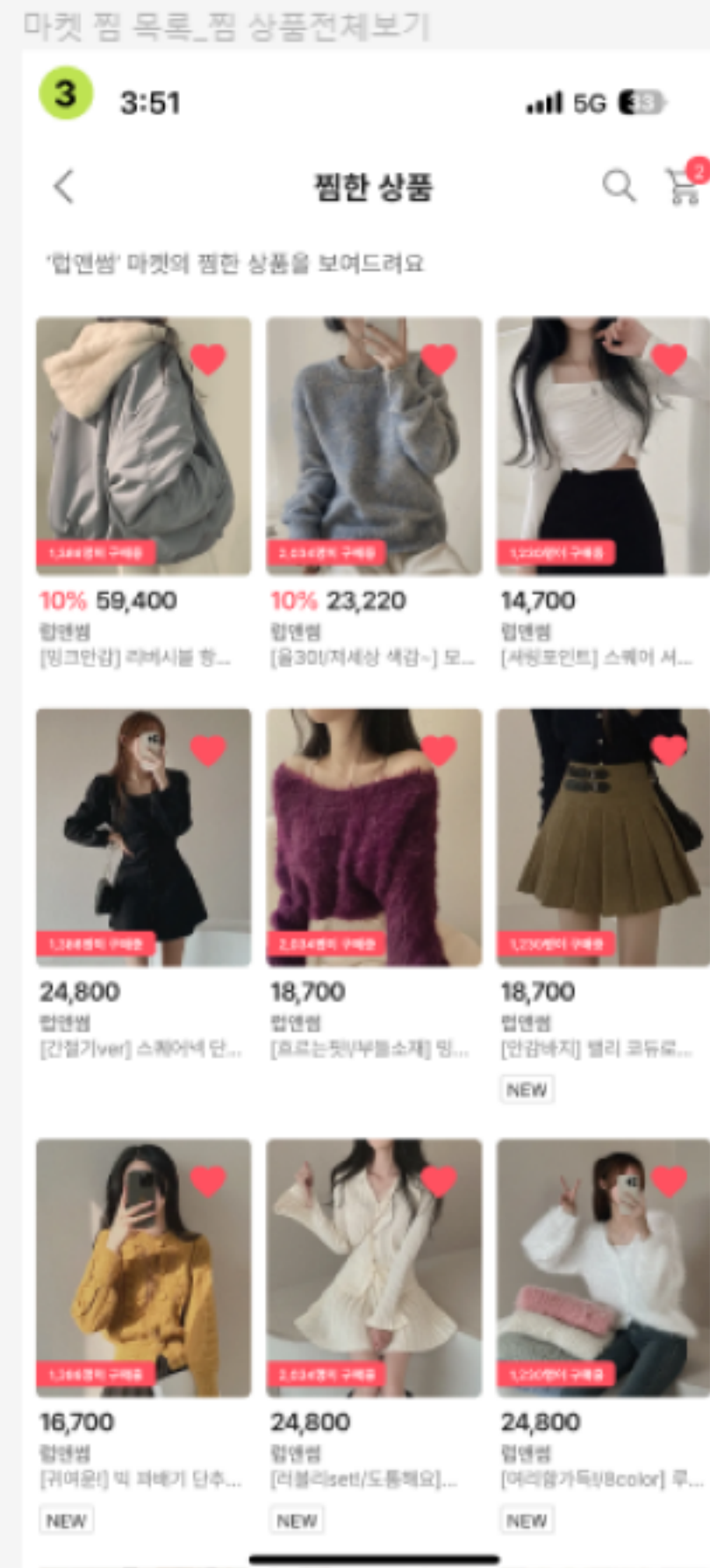
	백로그	Reach	Impact	Confidence	Effort	Score	근거
1	찜 목록에서 원하는 상품을 바로 찾을 수 있도록 검색 기능을 제공한다.	4	4	80%	2	6.4	많은 유저들이 찜 기능을 사용 중으로 찜한 상품을 바로 찾아서 구매로 이어진다면 구매전환율을 높일 수 있을 것이라 생각됨
2	찜 서랍 내에서 유저가 상품 순서를 원하는 순으로 정렬할 수 있는 기능을 제공한다.	2	2	60%	3	0.8	찜 기능을 유저들이 많이 이용하고 있지만, 찜 기능 내에 서랍 기능을 사용하지 않는 유저도 있기 때문에 서랍 기능을 사용하는 유저에게만 영향이 미치는 것으로 영향력이 약할 것으로 생각됨
3	찜한 마켓에서 찜해놓은 상품을 바로 확인할 수 있도록 마켓 찜 상품 모아보기 기능을 제공한다.	4	4	90%	1	14.4	찜한 마켓 내에서 찜한 상품을 보지 못하는 불편하다는 VoC가 많이 유입되었고 개선되어 찜한 마켓 내에 찜한 상품을 모아서 바로 확인한다면 구매로 이어지는 영향이 클 것이라 생각됨
4	마켓을 찜할 경우 해당 마켓의 판매 상품 중 사용자 스타일에 맞는 맞춤 상품 추천 기능을 제공한다.	3	3	60%	3	1.8	이미 마켓을 찜할 경우 비슷한 상품을 판매하는 마켓 추천 기능을 제공하고 있어 이를 같이 제공한다면 사용자에게 혼란을 줄 수 있을 것이라 생각됨
5	구매한 상품일 경우 찜 목록에서 자동 삭제되는 기능을 제공하고 기능 사용 여부를 선택할 수 있도록 한다.	2	2	50%	3	0.666...	구매한 상품이더라도 같은 상품의 다른 옵션을 구매할 수 있도록 유도할 수 있을 거라고 생각되어 해당 기능 도입은 조금 더 신중할 필요가 있다고 생각됨
6	마켓을 찜한 사용자에게 알림 기능을 통해 신상품/할인/쿠폰 정보를 제공한다.	4	4	80%	2	6.4	마켓을 찜한 사용자에게 마켓과 관련된 정보를 알림을 통해 제공한다면 알림을 통해 앱 내로 유입되어 앱 사용률을 높이고 구매를 자극하여 구매율까지도 향상 시킬 수 있을 것이라 생각됨

“ 분석 결과 1번, 3번, 6번을 개선한다면 **강화**된 사용자 경험을 제공할 수 있을 것이라 생각되고 이를 통해, 유저의 **만족도**가 향상될 뿐만 아니라 **‘구매 전환율’**까지도 **상승** 시킬 수 있을 것이라 생각함 ”

AS-IS



TO-BE



Description

목표 : 마켓 째 상품 모아보기 기능을 통해 째한 마켓에서 째한 상품을 한번에 보는 사용자 경험 제공
기대효과 : 개선된 사용자 경험을 통한 구매전환율과 만족도 향상

1 째한 마켓

- 클릭 시 (2)째한 상품 모아보기 영역과 마켓의 상품 목록이 노출됨

2 째한 상품 모아보기 영역

- 해당 마켓에서 째한 상품 총 개수, 째한 상품, 상품 전체 보기 버튼, 더보기 버튼이 노출됨
- 째한 상품은 최근 째한 순으로 노출됨
- 스와이프 시 째한 상품을 10개까지 볼 수 있음

2a 상품 전체보기 버튼 / 더보기 버튼

- 클릭 시 (3)째한 상품 페이지로 이동함

2b 째한 상품

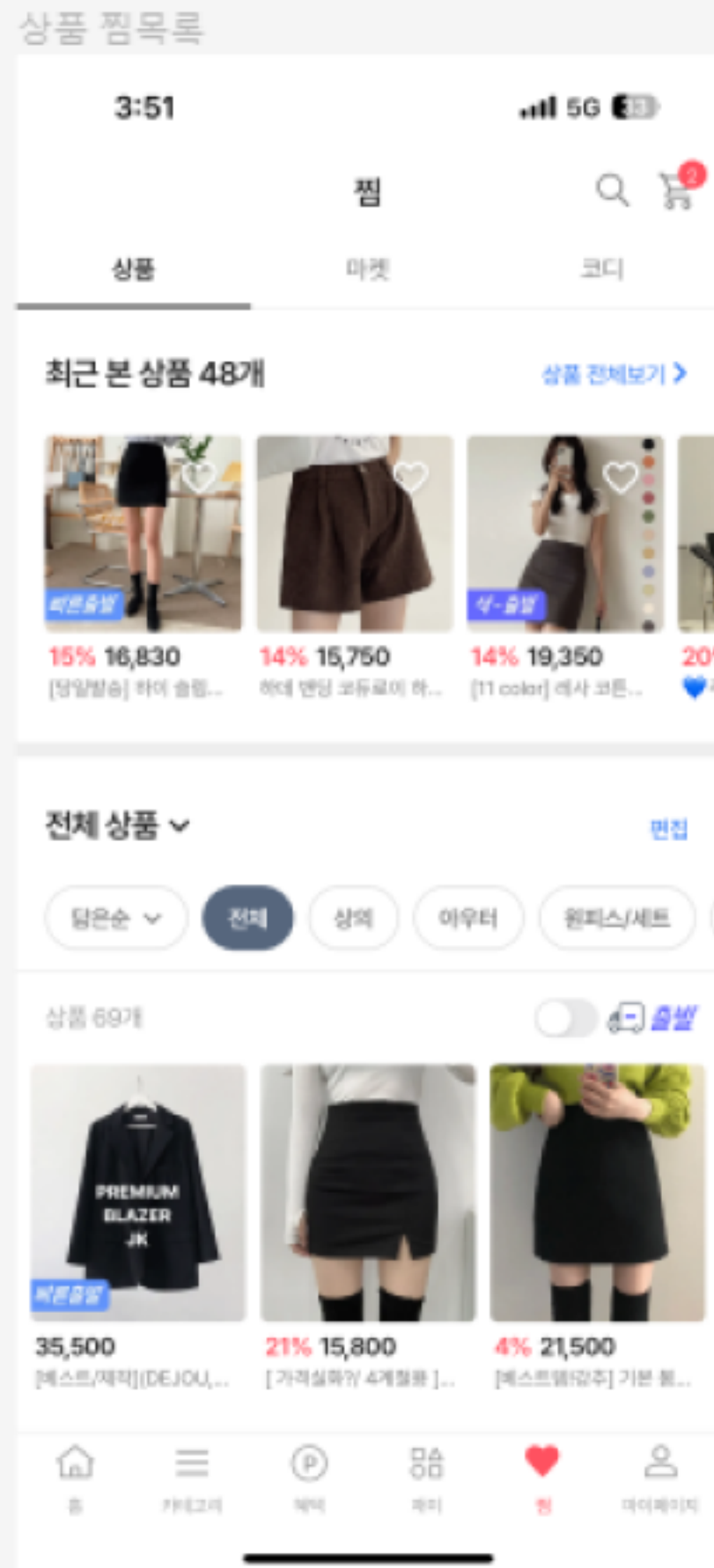
- 클릭 시 해당 상품의 상세페이지로 이동함
- 째 버튼 클릭 시 째이 해제되고 째 버튼이 비활성화된 페이지 새로고침 시 해당 영역에서 사라짐
- 새로고침 이전에 비활성화된 째 버튼을 클릭할 경우 째버튼이 다시 활성화됨

3 째한 상품 페이지

- 해당 마켓에서 째한 상품이 모두 노출됨
- 째한 상품 클릭 시 해당 상품의 상세페이지로 이동함
- 째 버튼 클릭 시 째이 해제되고 째 버튼이 비활성화된 페이지 새로고침 시 해당 영역에서 사라짐
- 새로고침 이전에 비활성화된 째 버튼을 클릭할 경우 째버튼이 다시 활성화됨

와이어프레임_찜 목록 검색 기능

AS-IS



TO-BE

상품 찜목록_검색 버튼 클릭 전



상품 찜목록_검색 버튼 클릭 후



상품 찜목록_검색어 입력 시



Description

목표 : 검색을 통해 찜해놓은 상품을 한번에 찾는 사용자 경험 제공
기대효과 : 개선된 사용자 경험을 통한 구매전환율과 만족도 향상

1 검색 버튼

- 검색 버튼 클릭 시 검색 버튼이 활성화됨
- (2) 검색바, placeholder, (2b) 취소 버튼이 노출됨

2 검색바

- '구매한 상품을 검색하세요' placeholder 노출됨
- 클릭 시 하단에 한글 키패드가 노출됨
- 텍스트 작성 시 placeholder 사라지고 작성한 텍스트가 검색바에 노출됨
- 텍스트 작성 시 (2a) 텍스트 삭제 버튼이 노출됨
- 작성한 텍스트가 모두 삭제되었을 경우 placeholder가 노출됨

2a 텍스트 삭제 버튼

- 클릭 시 검색바에 작성된 텍스트가 모두 삭제됨
- 텍스트가 모두 삭제될 경우 텍스트 삭제 버튼은 노출되지 않음


2b 취소 버튼

- 클릭 시 검색바와 취소 버튼이 노출되지 않음
- 검색 버튼이 비활성화됨


3 상품 구매 인원 표시

- 해당 상품 구매한 총 회원 수가 표시됨
- 실시간으로 반영됨

상품 찜목록_검색 결과가 없을 경우



상품 찜목록_검색 결과가 있을 경우

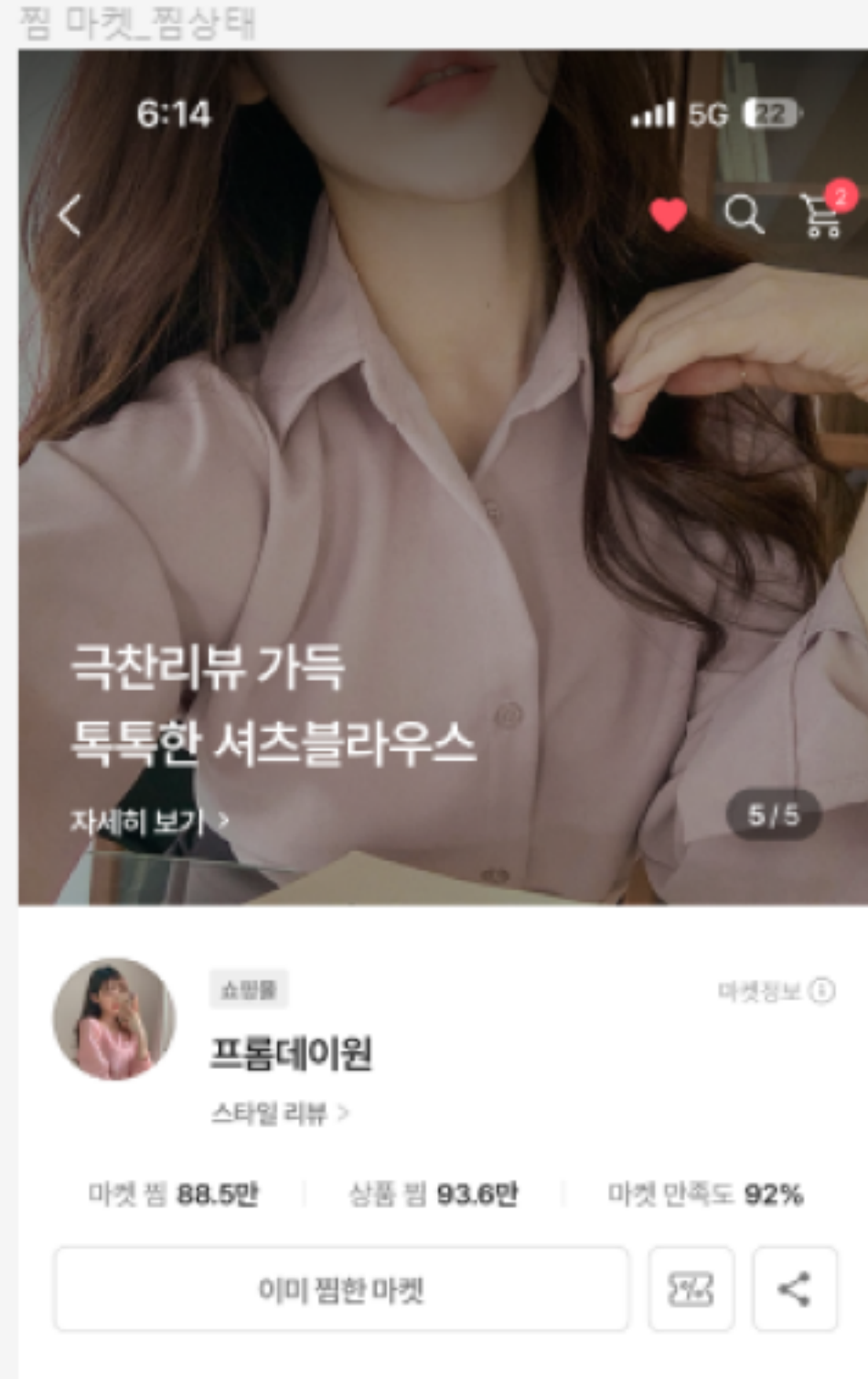


Description

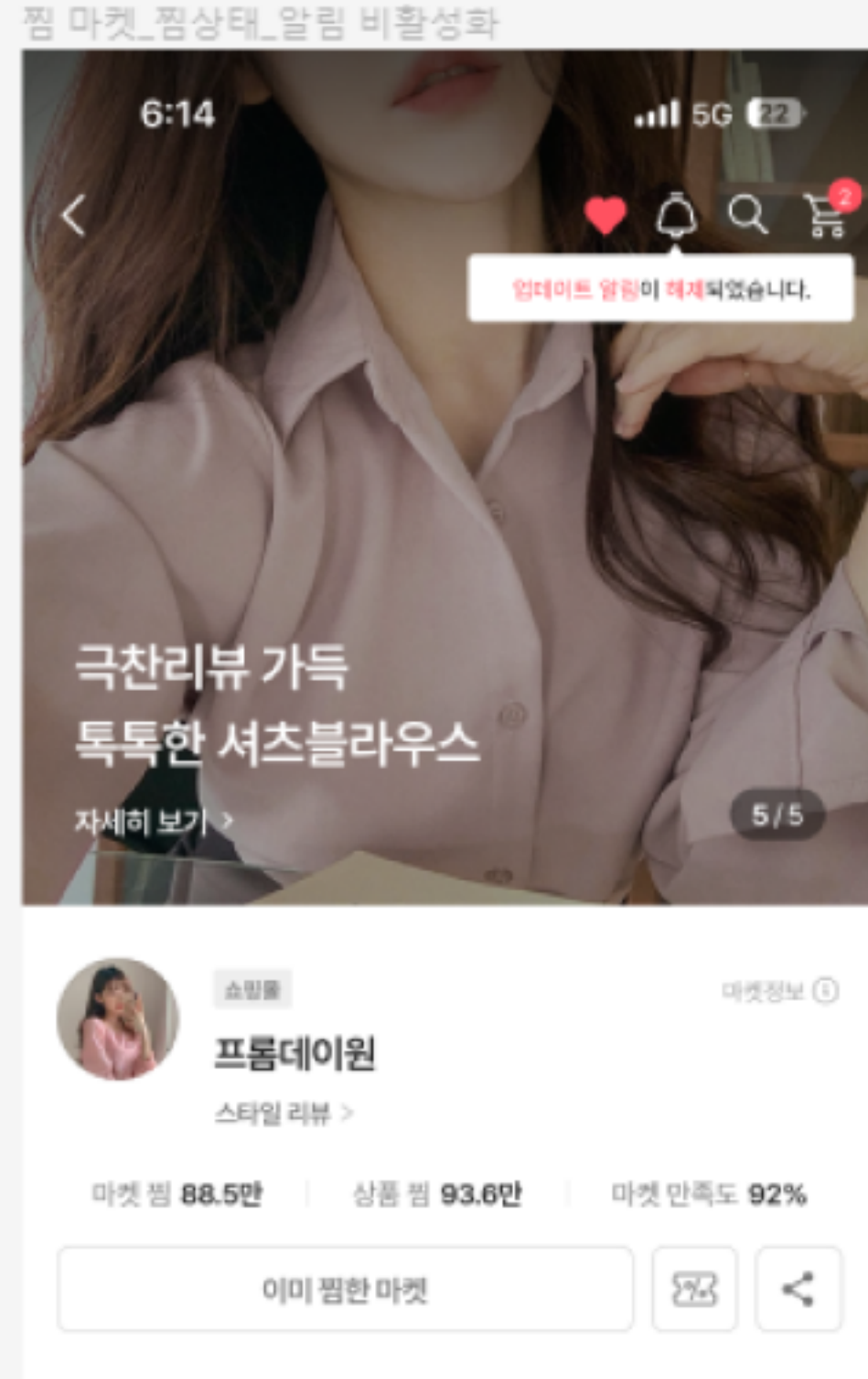
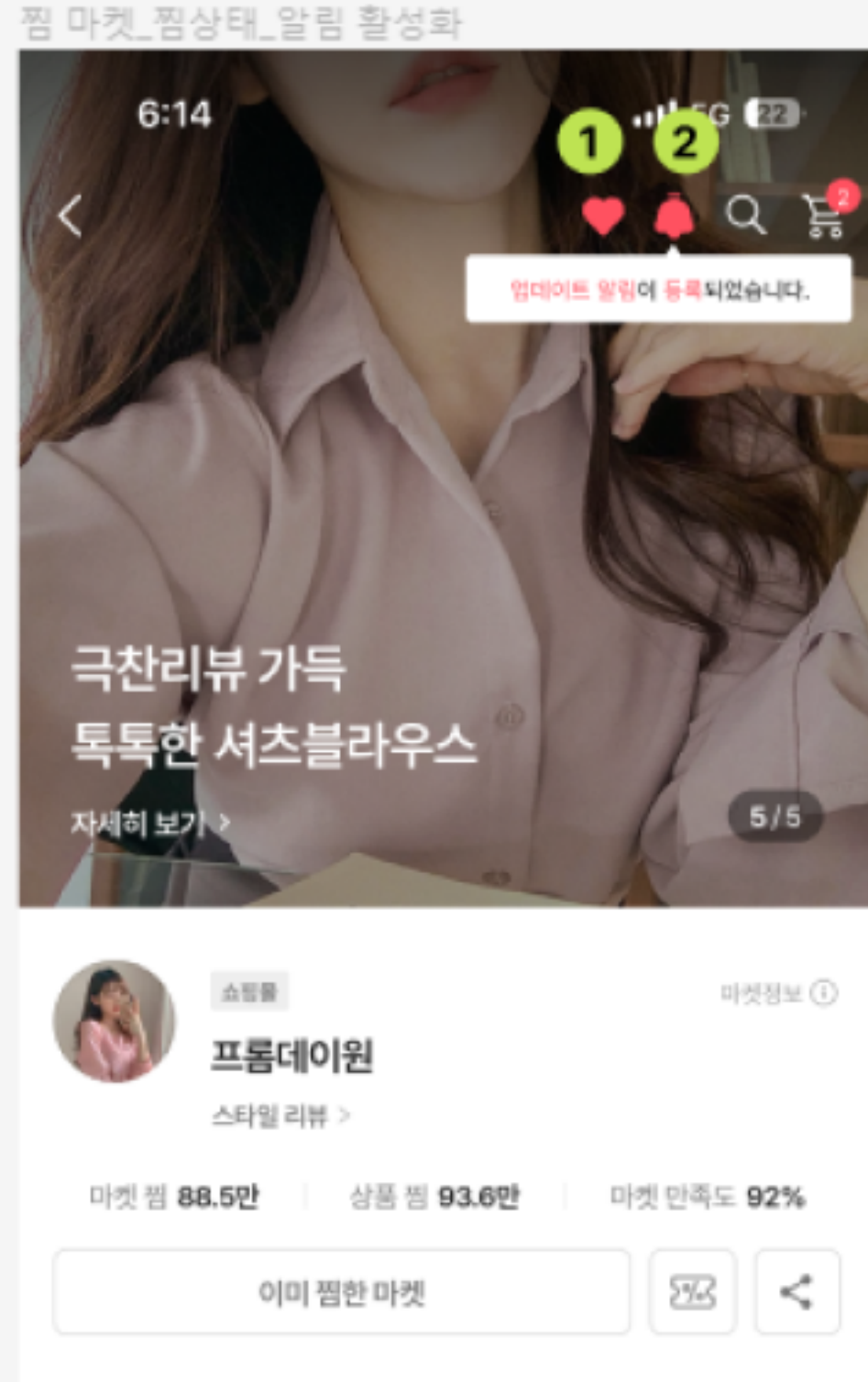
목표 : 검색을 통해 찜해놓은 상품을 한번에 찾는 사용자 경험 제공
기대효과 : 개선된 사용자 경험을 통한 구매전환율과 만족도 향상

- 1 검색결과_결과 X**
 - 입력한 검색어와 관련된 상품이 없는 경우
'(입력한 검색어)에 대한 검색 결과가 없습니다.
검색어가 정확한지 확인해주세요' 노출
- 2 검색결과_결과 O**
 - 입력한 검색어와 관련된 상품만 노출됨

AS-IS



TO-BE



Description

목표 : 마켓을 찐한 사용자에게 알림 기능을 통해 신상품/할인/쿠폰 정보를 제공

기대효과 : 구매 욕구 자극으로 구매전환율 향상

1 찐 버튼

- 비활성화 상태에서 클릭 시 찐 버튼이 활성화됨
- 찐 버튼 활성화 시 알림 버튼이 왼쪽에 생성되어 노출되고 찐 목록 마켓에서 해당 마켓이 노출됨
- 활성화 상태에서 클릭 시 찐 버튼이 비활성화됨
- 찐 비활성화 시 알림이 해제되고 알림 버튼이 노출되지 않으며 찐 목록 마켓에서도 해당 마켓이 노출되지 않음

2 알림 버튼

- 알림 버튼 생성 시 알림 버튼 활성화 상태로 노출됨
- 알림 버튼이 활성화되면 '업데이트 알림이 등록되었습니다.' 안내문구가 1초정도 노출되었다가 사라짐
- 활성화된 알림 버튼 클릭 시 알림 버튼이 비활성화 상태로 노출되며 알림이 해제됨
- 알림 버튼이 비활성화되면 '업데이트 알림이 해제되었습니다.' 안내문구가 1초정도 노출되었다가 사라짐
- 알림 버튼 활성화 시 해당 마켓과 관련된 알림이 유저에게 전송되며 전송되는 경우는 다음과 같음 (알림 비활성화시 전송되지 않음)
 - 해당 마켓에 신상품이 등록되었을 경우
 - 해당 마켓에 할인 행사가 시작되었을 경우
 - 해당 마켓에 쿠폰이 등록되었을 경우