

「IT융합비즈니스」

IT 및 서비스 혁신을 위한 경험설계 방법론

(최종보고서)



2014년 10월



한양대학교 지식서비스연구소
Hanyang University Institute of Knowledge Service

제 출 문

본 보고서를 “IT 및 서비스혁신을 위한
경험설계 방법론”의
최종 결과보고서로 제출합니다.

2014년 10월

연 구 주 관 : 한양대학교 지식서비스연구소

연 구 기 간 : 2014. 5. ~ 2014. 10. (6개월)

연구책임자 : 한 창 희 (한양대학교 교수)

연구참여기관 : (사)한국지능정보시스템학회

지식서비스연구소장 귀하

※ 본 보고서는 중소기업청에서 시행한 컨설팅대학원 및 컨설팅 R&D 센터 사업 지원으로 연구되었습니다.



한양대학교

IT 및 서비스 혁신을 위한 경험 설계 방법론

- 연 구 주 관: 한양대학교 지식서비스연구소
- 연 구 기 간: 2014년 5월 ~ 10월
- 연 구 책 임 자: 한창희 (한양대학교 교수)
- 연구 참여 기관: (사)한국지능정보시스템학회
- 공 동 연 구 원: 안현철(국민대학교)
서보밀(숙명여자대학교)
최용석(퀀텀시스템즈)
이정훈(마케팅엔지니어코리아)



한국지능정보시스템학회



Table of Contents

1. 경험 설계 방법론의 개요	-----	2
2. STAGE 1: 기업 현황 분석	-----	3
3. STAGE 2: 고객 경험 현황 분석	-----	28
4. STAGE 3: 고객 경험 개선방안 개발	-----	66
5. STAGE 4: 실행 및 평가	-----	86

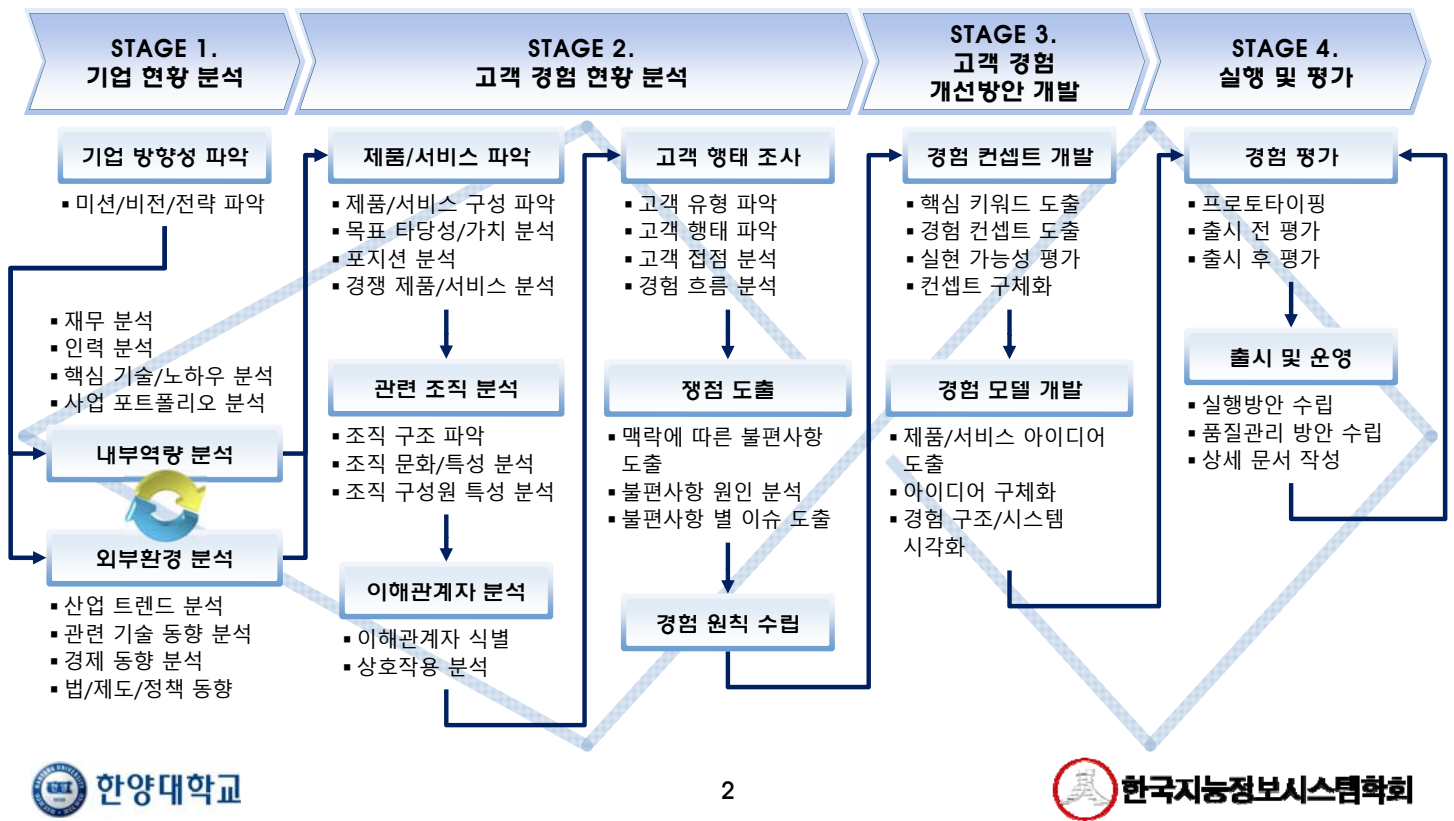


한양대학교



1. 경험 설계 방법론의 개요

본 과제에서 제안하는 경험 설계 방법론은 4개 STAGE와 총 13개의 STEP으로 구성됨



2. STAGE 1: 기업 현황 분석

2.1 STEP 1.1: 기업 방향성 파악

1) 미션 및 비전 파악

기업의 미션과 비전을 구체화, 가시화 하여 기업의 이상과 존재 가치를 파악하고 전략적 방향성 이해와 경험 설계 시에 활용함



국립중앙의료원의 미션 및 비전 (예시)

누구에게나 최상의 진료를 제공하고 행복한 삶을 누릴 수 있도록 한다.

- 합리적인 진료비로 최고의 의료 서비스를 제공
- 민간 병원이 기피하는 의료 영역 운영
- 공공성과 경쟁력을 조화시켜 시너지 발생
- 공공 의료 서비스 개발 · 전파 · 평가 기능 수행
- 전국 공공 의료기관 연계의 중심 축 역할 수행

