

CRM 캠페인 QA 시나리오·결과 기록집

수신 대상·이벤트·종료·링크를 실제 결과와 대조하는 검증 양식

도입 판단과 실행을 위한 IXC 실무 자료

2026.09 발행 · 한국어판 · PDF + Excel 작성 서식

이 자료의 활용

캠페인 설계의 정상·예외 조건을 시험 데이터와 연결하고 수신·이동·종료 결과를 기록합니다.

CRM 운영자·QA 담당자·데이터 연동 개발자

목차

01	설계한 조건을 시험 가능한 질문으로 바꿉니다	3
02	계정·동의·작업 공간이 다른 표본을 준비합니다	4
03	이벤트 순서와 재시도가 달라지는 경우를 봅니다	5
04	수신 화면과 다음 화면을 같은 시험으로 묶습니다	6
05	기대 결과와 관측 사실을 나란히 기록합니다	7
06	남은 실패를 발송 판단과 인계에 연결합니다	8

작성과 활용

PDF의 기준을 읽고 빈 작성란에 실제 조건과 미확인 항목을 적습니다. 같은 부문의 Excel에는 자료별 작성 시트가 있습니다. 작성 예시는 실제 고객 사례나 확정 견적과 구분해 사용합니다.

출처를 밝히면 사내 검토와 업무 수행에 인용·수정하여 사용할 수 있습니다. 최신 파일은 www.ixc.co.kr/assets에서 확인할 수 있습니다.

설계한 조건을 시험 가능한 질문으로 바꿉니다

발송 승인표에 체크하기 전에 어떤 사용자와 이벤트로 무엇을 확인할지 정합니다. 캠페인 ID와 설정 버전이 시험 기록의 출발점입니다.

공통 예제 IXC-DEMO-01은 가상 B2B 협업 서비스의 팀 초대 수락 뒤 공동 작업 완료를 안내하는 설계입니다. usr_demo_01이 ws_demo_01의 inv_demo_01을 수락했지만 공동 작업을 마치지 않은 상황을 사용합니다. 뒤의 표는 설계 예제와 기대 결과이며 실제 계정의 실행 결과는 빈 기록란에 적습니다. 예제 채널은 웹 푸시이고 사용자당 활성 초대는 하나입니다. campaign_id·user_id·workspace_id·invitation_id로 같은 업무를 연결합니다.

검증 경계	질문	남길 증거
대상	현재 계정과 작업 공간이 맞습니까?	식별자·대상 표본
시점	늦게 온 완료 이벤트도 반영합니까?	발생·수신·판단 시각
종료	완료·탈퇴 뒤 안내가 멈춥니까?	종료 조건·실행 기록
이동	수신자가 권한 있는 화면에 도착합니까?	단말·로그인·링크 결과

진입 이벤트와 목표 행동

invitation_accepted는 진입 후보를 만드는 이벤트, shared_task_completed는 목표 행동입니다. 같은 사용자라도 다른 작업 공간의 완료가 이번 안내를 종료하지 않도록 연결 기준을 적습니다.

계정·동의·작업 공간이 다른 표본을 준비합니다

한 사람의 정상 계정만으로는 잘못된 대상 발송을 찾기 어렵습니다. 시험마다 바꿀 조건 하나와 유지할 조건을 구분합니다.

시험 ID	준비 조건	입력·행동	기대 결과
QA-01	미완료·수신 가능	초대 수락 후 대기 조건 충족	설계한 채널의 안내 후보
QA-02	완료 상태	완료 후 초대 이벤트 수신	완료자에게 안내 없음
QA-03	같은 단말, 계정 전환	계정 A 로그아웃 후 B 로그인	A 안내·데이터가 B에 노출되지 않음
QA-04	채널 수신 거부	대기 중 수신 상태 변경	해당 채널 발송 제외
QA-05	다른 작업 공간 완료	다른 workspace_id 완료 수신	현재 작업의 완료로 오인하지 않음

시험 계정은 실제 고객과 구분하고 발송 범위를 시험 대상으로 제한합니다. 계정 전환 시험에서는 서버의 사용자 ID와 OneSignal User·Subscription 연결, 단말의 로그인 상태를 함께 확인합니다. 수신 동의와 앱 로그인은 다른 상태이므로 각각 기록합니다.

이벤트 순서와 재시도가 달라지는 경우를 봅니다

이벤트가 한 번씩 순서대로 도착한다는 가정은 시험 항목으로 남깁니다. 제품의 실제 상태와 여정이 관측한 상태가 다른 시간대를 확인합니다.

시험 ID	변경 조건	입력·행동	기대 결과
QA-06	동일 업무의 중복 이벤트	같은 사건을 재전송	중복 안내·집계의 방지 규칙 충족
QA-07	완료 이벤트 지연	완료 뒤 발송 판단 전에 수신	현재 상태 확인 후 제외
QA-08	완료가 진입보다 먼저 수신	완료→초대 수락 순서	오래된 진입으로 재안내하지 않음
QA-09	필수 연결 ID 누락	workspace_id 없는 입력	오류로 분리하고 임의 대상 추정 없음
QA-10	탈퇴·권한 회수	대기 중 멤버십 삭제	권한 잃은 안내·화면 접근 차단

지연 중 상태가 확인되지 않는 경우

발송 판단 시점에 완료 여부를 확인할 수 없다면 지연 허용 시간, 보류·재확인 경로, 담당을 정합니다. 여정의 이벤트 조건만으로 아직 수신하지 않은 업무 상태를 알 수 있다고 가정하지 않습니다.

수신 화면과 다음 화면을 같은 시험으로 묶습니다

전송 요청의 성공과 실제 수신·이동은 다른 결과입니다. 메시지 화면만 캡처하고 시험을 마치면 도착지의 권한 오류를 놓칠 수 있습니다. 모바일 앱의 수신·링크 시험은 해당 채널을 사용할 때 적용합니다.

시험 ID	준비 조건	확인할 동작	기대 결과
QA-11	치환 값 누락·긴 값	제목·본문·잠금 화면	대체 문구·가독성·정보 노출 기준 충족
QA-12	앱 종료·로그인 해제	링크 열기와 재로그인	권한 확인 뒤 올바른 작업으로 이동
QA-13	작업 삭제·권한 만료	저장된 링크 다시 열기	안내 화면으로 이동, 다른 데이터 노출 없음
QA-14	설정 수정 후 재시험	변경된 대상·문구·시간 확인	검토한 버전과 실제 예약 버전 일치

실행 환경 기록

항목	기록할 값	실제 값
캠페인·버전	IXC-DEMO-01 / 설정 버전	
채널·단말	채널 / OS / 앱·SDK 버전	
시각·증거	발생·수신 시각 / 로그 위치	

요청 접수, 공급자 전송, 기기 수신, 열람·클릭, 업무 완료는 수집 가능한 범위가 다릅니다. 관측하지 못한 단계는 미확인으로 남기고 API 성공만으로 수신 완료를 표시하지 않습니다.

기대 결과와 관측 사실을 나란히 기록합니다

통과율을 먼저 계산하기보다 각 시나리오의 근거를 남깁니다. 미실행과 실행했지만 관측하지 못한 경우를 구분합니다.

시나리오 실행 기록

시험·입력 ID	기대 결과	관측 사실·증거	상태·담당
QA-01 / 데이터 버전			
QA-03 / 데이터 버전			
QA-07 / 데이터 버전			

상태는 PASS, FAIL, BLOCKED, NOT RUN으로 기록합니다. BLOCKED에는 실행이나 관측을 막은 조건을 적습니다. 실패를 수정한 뒤에는 최초 결과를 지우지 않고 재시험 ID와 설정 버전을 연결합니다. 계정·권한·동의 관련 실패가 남아 있으면 후속 발송 판단에 그 영향을 전달합니다.

작성 예시: 권한 회수 뒤 링크 접근

QA-10의 기대 결과는 안내 제외와 화면 접근 차단입니다. 발송 제외만 확인하고 링크의 권한 검사를 실행하지 않았다면 두 결과를 나누어 기록합니다. 확인되지 않은 화면 접근을 PASS로 합치지 않습니다.

남은 실패를 발송 판단과 인계에 연결합니다

설정 변경으로 해결할 일과 데이터·앱 수정이 필요한 일을 분리합니다. 발송을 진행할지 결정하는 담당자는 남은 영향과 근거를 받아야 합니다.

수정·재시험 인계

문제·시험 ID	수정 범위·담당	재시험·증거	발송 판단
대상·식별 문제			
종료·중복 문제			
수신·링크 문제			

최종 승인에는 캠페인 ID, 설정 버전, 시험한 대상·채널, 미실행 범위, 실패의 영향, 재시험 기록을 연결합니다. 기존 캠페인 발송 전 점검표에서 READY, READY WITH CONDITIONS, HOLD를 판단하고 조건과 담당을 남깁니다. 이 자료의 시나리오는 제품 상태와 메시징 시스템 사이의 경계를 확인하는 입력으로 사용합니다.

IXC와 정할 검증 범위

캠페인 설계서와 실패 기록을 기준으로 데이터 연동, 실제 단말 검증, 여정 종료·재진입 검증, 운영 인계 중 필요한 작업을 정합니다.



발행·이용 안내

현재 여정 설계와 시험 계정, 최근 실패 기록을 바탕으로 데이터 연동·캠페인 검증·운영의 수행 범위를 정합니다.

아이엑스씨(주) · IXC

대표 남기철 | 사업자등록번호 109-86-56732

강원특별자치도 춘천시 후석로462번길 7

춘천ICT벤처센터 4층 408호

033-242-0210 | info@ixc.co.kr

www.ixc.co.kr

www.ixc.co.kr/services/crm-campaign-operations

www.ixc.co.kr/assets/crm-campaign-qa

참고 자료

OneSignal: User model

<https://documentation.onesignal.com/docs/en/users>

OneSignal: Event-driven Journeys

<https://documentation.onesignal.com/docs/en/event-driven-journeys>

OneSignal: Push overview

<https://documentation.onesignal.com/docs/en/push>

IXC 캠페인 발송 전 점검표

<https://www.ixc.co.kr/assets/campaign-send-checklist>