
OneSignal 고객 여정 설계 워크북

진입·분기·종료와 재진입을 합의하는 실무 설계서

도입 판단과 실행을 위한 IXC 실무 자료

2026.09 발행 · 한국어판 · PDF + Excel 작성 서식

이 자료의 활용

고객의 목표 행동에서 출발해 여정 조건과 데이터, 검증 증거를 정하고 구현 담당에게 전달합니다.

CRM 마케터·프로덕트 담당자·여정 구현 개발자·QA 담당자

목차

01	안내할 메시지보다 완료할 행동을 먼저 씁니다	3
02	진입·제외·종료·재진입을 같은 표에서 결정합니다	4
03	작성 예시: 수락부터 공동 작업 완료까지	5
04	여정 설계 워크시트	6
05	분기별 검증 워크시트	7
06	운영 인계에는 판단 근거까지 남깁니다	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.

안내할 메시지보다 완료할 행동을 먼저 씁니다

캠페인은 고객이 업무를 마칠 때까지 필요한 안내를 설계하는 일입니다. 발송 성공과 고객의 업무 완료를 다른 항목으로 정해야 종료 조건이 정확해집니다.

여정 브리프에는 목표 행동, 도움이 필요한 상태, 개입하지 않을 상태, 확인할 데이터 원본을 적습니다. 클릭을 늘리는 문구부터 만들면 이미 일을 마친 고객이 대상에 남을 수 있습니다. 완료 사실을 확인할 시스템과 담당자가 정해지지 않았다면 메시지 제작보다 이벤트 정의를 먼저 합의합니다. 한 사람이 여러 조직에 속하는 서비스에서는 사용자뿐 아니라 어떤 조직의 어떤 업무인지까지 구분합니다.

설계 항목	작성 예시: IXC-DEMO-01
서비스·목적	가상 B2B 협업 서비스의 공동 작업 완료 안내
진입 행동	팀 초대 수락: invitation_accepted
목표 행동	공동 작업 완료: shared_task_completed
판정 단위	사용자·워크스페이스·초대의 조합

설계 예제의 상태

IXC-DEMO-01은 작성 방법을 설명하는 자체 예제입니다. 설계된 이벤트 전송과 메시지 수신 시험은 미 실시 상태입니다. 이후 표의 결과는 시험에서 확인할 기대 결과이며 실제 성과·검증 완료 기록이 아닙니다.

진입·제외·종료·재진입을 같은 표에서 결정합니다

같은 사용자가 여러 번 들어오는 상황까지 정해야 여정이 완성됩니다. 완료·동의 변경·조직 이탈은 각각 다른 종료 사유로 남깁니다.

조건	작성 예시	확인할 증거
진입	유효한 초대 수락·미완료	백엔드 수락·완료 상태
제외	기완료·탈퇴·동의 부적합	발송 직전 상태 조회
종료	해당 업무 완료·멤버십 상실	종료 사유·상관키
재진입	동일 초대 재전송은 차단	중복 처리 기록
새 초대	기존 건 종료 후 별도 검토	활성 초대 목록

OneSignal의 Custom Event 시작 여정은 같은 사용자의 재진입과 동시 진입이 가능합니다. 세그먼트 시작 여정의 Re-entry rules를 이벤트 여정의 중복 방지 장치로 해석하면 안 됩니다. 이 예제는 백엔드에서 사용자당 활성 초대를 하나로 제한합니다. 여러 초대를 병렬로 처리하려면 시작·종료 이벤트의 업무 식별자를 연결하는 방법부터 별도로 검증합니다.

첫 단계도 검토 대상입니다

진입·종료 조건을 동시에 만족하면 첫 단계 실행 뒤 종료될 수 있습니다. 첫 단계의 대기과 진입 제외를 설계하고 이미 완료한 사용자가 처음부터 메시지를 받지 않는지 시험합니다. 종료 규칙만으로 발송 직전 상태 확인을 대신하지 않습니다.

작성 예시: 수락부터 공동 작업 완료까지

업무 조건, 전달 조건, 데이터 불확실성을 서로 다른 분기로 만듭니다. 데이터가 없을 때 미완료로 간주해 보내는 경로는 두지 않습니다.

캠페인 ID는 IXC-DEMO-01입니다. user_id=usr_demo_01, workspace_id=ws_demo_01, invitation_id=inv_demo_01을 사용합니다. 안내 채널은 웹 푸시로 정합니다. 서버가 초대 수락을 확정하면 invitation_accepted를 기록합니다. 합의한 관찰 구간이 끝날 때 동일 업무의 완료 여부를 다시 조회합니다. 관찰 구간과 허용 발송 시간대는 운영팀이 승인할 입력값으로 남깁니다.

판정 순서	조건	기대 결과
상태 확인	해당 공동 작업 완료	안내 없이 종료
권한 확인	탈퇴·워크스페이스 이탈	발송 중단·사유 기록
동의·채널	동의 부적합·미구독	발송 제외·임의 대체 금지
데이터 확인	조회 실패·관계 불명	HOLD·담당자 확인
안내	미완료·권한·동의·구독 적합	합의한 시점에 1회 안내

작성 예시: 안내 문구와 도착지

제목: 팀과 첫 작업을 이어가세요. 본문: 초대받은 작업 공간에서 공동 작업을 마칠 수 있습니다. 도착지는 ws_demo_01의 해당 작업 화면으로 정합니다. 로그인한 사용자의 접근 권한을 다시 확인하고 권한이 없으면 작업 내용 대신 접근 안내를 표시합니다. 문구·링크는 실제 단말 시험 전 초안입니다.

여정 설계 워크시트

마케터는 행동과 개입 이유를, 개발자는 데이터와 판정 위치를 적습니다. 미합의 항목에는 결정 담당과 필요한 확인 작업을 남깁니다.

목표와 조건 합의

합의할 질문	필요한 증거	작성 내용	담당·상태
누가 어떤 업무를 마칩니까?	목표 이벤트·업무 원본		
무엇이 진입과 제외를 가릅니까?	조건식·대상 표본		
언제 다시 확인하고 안내합니까?	관찰 구간·허용 시간대		
어떤 조건에서 종료·재진입합니까?	종료 사유·중복 기준		

한 문장에 조건이 여러 개 들어가면 AND와 OR를 명시합니다. 예를 들어 ‘초대 수락 AND 해당 공동 작업 미완료 AND 현재 멤버십 유효’로 적습니다. ‘완료 여부 미확인’은 ‘미완료’와 다른 값입니다. 그 상태에서는 발송을 보류하고 조회 실패 원인을 확인합니다. 고객이 직접 입력한 조직 이름이 메시지에 들어가면 빈 값·긴 값·부적절한 문자열의 대체 문구도 작성합니다.

작성 완료 기준

캠페인 버전, 업무 상관키, 관찰 구간, 허용 시간대, 채널, 종료 조건, 중단 담당자가 모두 정해져야 구현 범위를 산정합니다. 합의하지 못한 항목이 있으면 HOLD 또는 해소 조건이 있는 READY WITH CONDITIONS로 기록합니다.

분기별 검증 워크시트

정상 진입만 확인하면 중복 발송과 종료 누락을 놓칩니다. 같은 데이터를 다른 순서로 넣어도 업무 완료 상태가 뒤로 돌아가지 않는지 확인합니다.

입력과 기대 결과를 검증 증거에 연결

합의할 질문	필요한 증거	작성 내용	담당·상태
같은 초대 이벤트를 재전송하면?	추가 진입·발송 없음		
완료 이벤트가 먼저 도착하면?	완료 상태 유지·안내 제외		
다른 계정으로 로그인하면?	이전 사용자 안내 노출 없음		
대기 중 동의를 철회하면?	후속 발송 제외·처리 기록		

시험마다 시작 상태, 입력 이벤트, 기대 결과, 실제 결과와 로그 위치를 연결합니다. 이 예제의 시험은 미 실시이므로 결과란을 비워 둡니다. 다른 워크스페이스의 완료 이벤트를 넣는 시험도 추가합니다. 관련 없는 업무의 완료가 현재 여정을 종료시키면 상관키 설계가 잘못된 것입니다. 지연·중복·순서 역전을 확인한 뒤 실제 수신과 링크 이동을 채널별로 검증합니다.

User와 Subscription 시험

한 User에 연결된 여러 Subscription과 한 기기의 계정 전환을 별개로 시험합니다. 로그아웃 뒤 익명 상태가 되더라도 수신 거부와 탈퇴가 자동 처리됐다고 판단하지 않습니다. 각 상태 변화에서 어떤 안내를 막을지 구현 명세와 대조합니다.

운영 인계에는 판단 근거까지 남깁니다

여정 그림만 넘기면 조건을 바꿀 때 원래 의도를 알기 어렵습니다. 승인한 설계와 실제 설정, 시험 결과와 측정 기준을 한 버전으로 인계합니다.

인계 항목	남길 내용	완료 확인
설계·설정	조건·상관키·메시지 버전	담당자 상호 대조
검증	입력·기대·실제·증거 위치	미해결 오류 판정
측정	발송·클릭·업무 완료 분리	분모·기간 합의
운영	중단 권한·변경 승인·점검일	대체 담당 지정

공동 작업 완료는 서버의 확정 기록으로 셉니다. Journey 끝까지 도달한 수나 메시지 클릭 수를 완료 고객 수로 바꾸어 쓰지 않습니다. 비교 집단과 관측 기간은 성과 측정 설계에서 별도로 정합니다. 변경 시에는 어떤 가설을 바꿨는지, 영향받는 분기와 다시 실행할 시험이 무엇인지 기록합니다. 실패한 조건을 수정한 뒤에는 같은 입력으로 재검증합니다.

IXC와 정할 구현 범위

IXC의 CRM 마케팅 자동화는 고객 단계와 여정, 세그먼트·이벤트 조건, 실험 기준과 운영 인계를 연결합니다. 작성한 설계서의 미합의 데이터와 분기 시험을 기준으로 구축 범위를 협의합니다. 월간 발송과 실험 운영은 CRM 캠페인 운영 서비스와 연결합니다.



발행·이용 안내

현재 고객 흐름과 데이터, 작성한 종료·재진입 조건을 기준으로 여정 구현과 운영 인계를 논의합니다.

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/journey-orchestration

www.ixc.co.kr/assets/onesignal-journey-workbook

참고 자료

OneSignal Journey settings

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

OneSignal Journey actions

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

OneSignal Users

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

IXC Journeys 가이드

<https://www.ixc.co.kr/solutions/onesignal/journeys>

IXC CRM 마케팅 자동화

<https://www.ixc.co.kr/services/journey-orchestration>