



모바일 비즈니스 인텔리전스를 위한 7가지 모범 사례

Ellie Fields, 제품 관리 부문 상임 이사

모바일 비즈니스 인텔리전스

모바일 비즈니스 인텔리전스는 복도에서의 담화, 현장 방문, 고객 및 파트너와의 대화 등 업무가 이루어지는 바로 그 곳에 데이터를 제공합니다. 모바일 BI의 잠재적인 이익은 엄청난 규모입니다. 모바일 BI는 BI의 약속을 실현하는 것이기도 합니다. 즉, 어디서나 데이터에 기반한 의사 결정을 내릴 수 있는 역량을 제공합니다.

한 걸음 더 나아가, 모바일 BI는 '어디'만이 아니라 '누가'라는 면에서도 그 영역을 확장했습니다. 궁극적으로, 모바일 BI는 영업 담당자, 창고 관리자, 서비스 담당자 및 컴퓨터 앞에 앉은 일이 거의 없는 여타 직원에 이르기까지 조직 전체의 데이터에 대한 액세스를 제공할 수 있습니다. 풍부하고 대상에 따라 선별된 분석을 휴대기기에 제공함으로써 비즈니스 컨텍스트를 파악하고자 하는 직원들이 데이터를 이용할 수 있게 됩니다.

모바일 비즈니스 인텔리전스는 기존 비즈니스 인텔리전스의 여러 측면을 향상하고 확장합니다. 노트북뿐 아니라 휴대폰, 태블릿과 같은 더 많은 기기에서 분석을 액세스하고 편집할 수 있으며, 대상에 따른 구체적인 필요(모든 고객이 아니라 지금 위치에서 해당 고객에 대한 데이터를 찾음)에 부응할 수 있습니다. 무엇보다도 답을 찾는 사람의 마음 상태가 다릅니다. 사무실에서는 탐색하고 분석하는 데 시간을 보내지만, 외근 중에는 휴대기기에 신속하게 답변을 찾아 그에 따라 행동하려고 할 것입니다. 답변을 얻기 위해 낭비되는 시간 없이 자신의 업무 흐름을 지원하는 환경을 기대합니다.

BI가 모바일 환경을 수용할 수 있게 발전함에 따라 모든 기기에서 비즈니스 인텔리전스를 잘 수행할 수 있도록 다음 **7가지 모범 사례**를 고려해 보십시오.

1. 대시보드 급증을 방지합니다.
2. 비주얼리제이션 모범 사례를 사용합니다.
3. 이동 중인 사용자를 고려합니다.
4. 컨텍스트의 장점을 활용합니다.
5. 사회적 기기인 모바일의 힘을 활용합니다.
6. 안전하고 통합된 상태를 유지합니다.
7. 오프라인 액세스를 제공합니다.

대시보드 급증을 방지합니다.

모바일 BI는 대시보드를 휴대폰 안으로 밀어 넣는 것 이상의 의미가 있습니다. 처음부터 다시 시작하는 것이 아니라 용도에 맞게 조정하는 것입니다. 궁극적으로 사람들은 이동 중이나 책상에 있을 때나 동일한 대시보드를 약간 다른 방식으로 사용하는 것을 원합니다.

대시보드 급증의 함정에 빠지지 마십시오. 다른 기기마다 핵심 대시보드를 다시 만들지 마십시오. 처음에는 쉬워 보일지 모르나, 결국에는 콘텐츠 개발과 데이터 파이프라인 관리에 많은 시간을 소요하게 됩니다. 대신에, '한 번 작성으로 모든 곳에 배포' 접근 방식을 따라, 기존의 대시보드를 모든 관련된 기기에 사용할 수 있도록 조정하십시오.

이 모범 사례를 적용하려면, 한 번 작성으로 모든 곳에 배포하는 대시보드를 지원하는 비즈니스 인텔리전스 솔루션을 찾아보십시오. 예를 들어, 소프트웨어는 다양한 기기를 감지하고 다양한 기기 유형에 맞는 최적 레이아웃을 제공해야 합니다. 현재 솔루션이 각각의 기기에 새로운 대시보드를 작성해야 하고 새로운 데이터 파이프라인을 필요로 한다면, 신뢰할 만한 데이터 원본이 여러 개가 되어 불가피한 차이를 수정하는 데 많은 시간을 할애해야 합니다. 대시보드를 다시 만드는 대신 조정하면, 많은 시간과 유지 관리 문제를 줄일 수 있습니다.

자세히 알아보려면,
Tableau 블로그에서
모바일 대시보드
디자인에 대한 게시물을
읽어보십시오.



그렇다면 모바일용 대시보드를 다시 구축하는 대신 조정하는 방법은 무엇일까요? 비주얼리제이션 모범 사례를 사용하여 현대적인 사용자를 고려하십시오.

비주얼리제이션 모범 사례를 사용합니다.

태블릿의 화면 크기는 휴대폰보다는 크지만 데스크톱보다는 작습니다. 휴대폰 화면은 그보다 더 작습니다. 이러한 형식적인 요소의 차이가 사람들이 데이터를 보고 상호 작용하는 방식에 큰 영향을 끼칩니다.

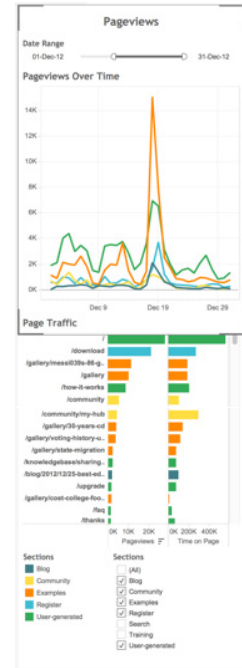
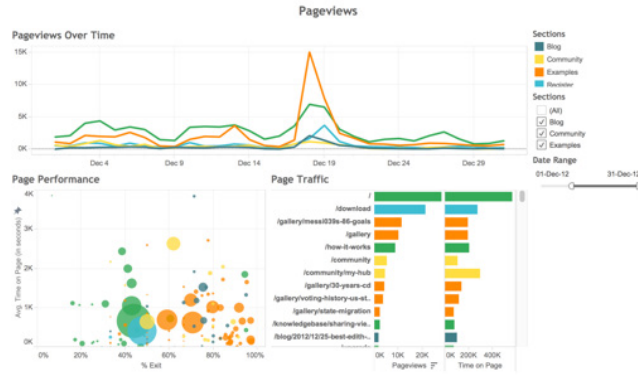
공간을 어떻게 잘 사용하느냐의 문제입니다. 준수해야 할 경험에 근거한 규칙을 안다면 작은 화면에도 데이터를 표시할 공간은 충분합니다.

다음은 태블릿의 제한된 공간에 콘텐츠를 게시하기 위한 몇 가지 팁입니다.

1. 가장 중요한 뷰는 왼쪽 상단에 놓습니다. 사용자들의 시선이 저절로 제일 먼저 가는 곳이 여기입니다.
2. 대시보드에 2-4개의 메인 뷰만 들어가게 제한합니다. 화면을 꽉 채우면 이동 중에 대시보드를 사용하기가 어렵습니다.
3. 꼭 필요한 경우에만 범례와 필터를 사용합니다. 가장 필요한 비주얼리제이션 및 대시보드 개체를 제외하고 모두 제거합니다. 예를 들어, 뷰 안에 색상이 레이블되어 있는데 색상 범례를 표시할 필요는 없습니다.
4. 클수록 좋습니다. 손가락으로 선택하기 쉽도록 큰 마크를 사용하십시오. 제목을 사용하여 사용자에게 추가 컨텍스트를 제공합니다.

모바일 레이아웃은 아래 팁을 참고하십시오.

1. 주 사용자가 휴대폰을 사용한다면 뷰를 수직으로 연결하여 각 뷰를 사용할 수 있도록 합니다.
2. 첫 번째 대시보드를 첫 화면에 가로 또는 세로로 맞춥니다. 그 다음 뷰들은 옆으로 스크롤하는 대신 아래로 스크롤하게 만듭니다. 다음 뷰의 제목을 첫 화면의 맨 밑에 표시하여 아래에 콘텐츠가 더 있다는 것을 알려줍니다.
3. 필터와 범례의 대부분을 비주얼리제이션의 맨 밑에 표시합니다. 대부분의 사용자에게 필요한 중요한 필터가 1개 있다면 제목 아래 제일 위에 배치하여 첫눈에 보이게 합니다.



단일 작성 솔루션을 통해, 상호 작용 기능은 터치 작동 방식에 자동으로 최적화됩니다. 모바일 사용을 위해 각 대시보드의 별도 버전을 작성하는 것은 바람직하지 않습니다.

자세히 알아보려면,
비주얼리제이션 모범 사례 웹 세미나를 시청하십시오.

이 휴대폰용 버전은 한 부씩 보여주도록 단순화되어 있습니다. 가장 중요한 뷰인, 시간 경과에 따른 페이지 뷰 수가 상단에 크게 표시되도록 되어 있습니다. 날짜 필터도 맨 위에 있습니다. 다음 뷰의 제목은 화면의 오른쪽 아래에 회색 상자 옆에 표시됩니다. 분산형 차트는 모바일 사용자의 필요를 고려하여 완전히 제거되었습니다.

이동 중인 사용자를 고려합니다.

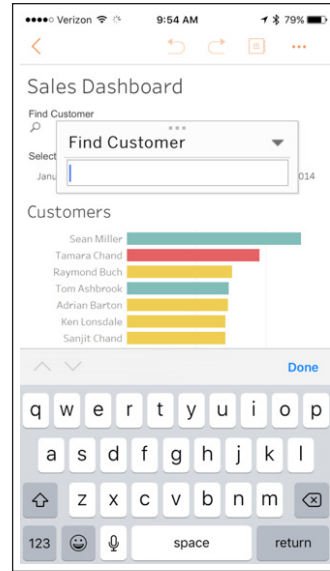
분석을 게시할 때 모바일이 데스크톱과 다른 주요한 차이점 중 하나는 사람들에게 심층적으로 조사할 시간이 없다는 것입니다. 사용자는 대개 개략적인 요점을 검색하거나 즉각적인 조치에 필요한 아주 특정한 정보를 찾으려고 할 가능성이 큼니다.

처음부터 모바일 사용자 환경을 고려하는 분석 플랫폼 공급 업체와 협력하는 것이 이상적이지만, 직접 자신의 모바일 콘텐츠를 맞춤화할 수도 있습니다. 모바일 사용자를 염두에 두고 대시보드를 평가한다면 다음 사항을 고려해 보십시오.

1. **드릴다운 허용:** 출발점은 대시보드이어야 합니다. 사람들이 자신의 자연스러운 생각의 흐름을 쫓아갈 수 있도록 다양하게 세분화된 데이터 조각으로 드릴다운하는 기능을 제공해야 합니다. 예를 들어, 여러 콜 센터에 대한 생산성 및 고객 만족도 보고서는 특정 콜 센터의 근무조 및 직원별로 드릴다운할 수 있어야 합니다. 그렇지 않으면, 콜 센터 검토 시 문제를 진단할 수 없을 것입니다.

2. 외근 중인 직원에게 적절한 필터

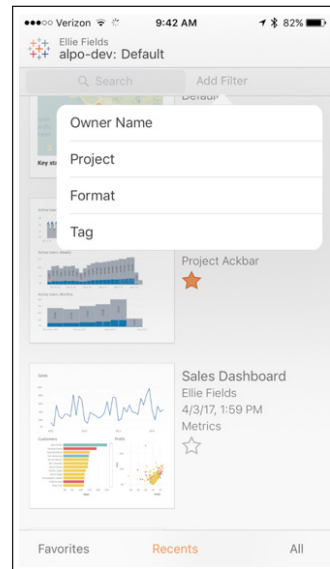
제공: 고객을 방문하는 고객 지원 담당자를 위한 뷰를 작성하십니까? 그 직원이 산업 또는 위치별로 검색해서 고객을 찾게 하는 대신 고객 검색 필터를 추가하십시오. 그런데 너무 지나치면 안 됩니다. 더도 덜도 아닌, 정확히 알맞은 필터 집합을 제공해야 직원이 모바일 BI를 더 잘 활용할 수 있을 것입니다.



개개인의 업무에 적절한 필터를 제공합니다. 예를 들어, 어떤 영업 사원이 특정 고객을 빨리 찾아야 할 경우가 있습니다.

3. 콘텐츠 검색 제공:

대시보드에서 적절한 정보를 얻는 것은 중요하지만, 처음부터 적절한 대시보드를 찾지 못한다면 아무 소용 없습니다. 대부분의 조직에는 수십 개, 아니면 수백 개의 보고서가 있습니다. 가장 많이 사용하는 대시보드를 맨 앞 중앙에 저장할 수 있게 하고 최신 콘텐츠를 표시합니다. 그리고, 콘텐츠를 프로젝트, 작성자 및 다른 측면별로 검색하는 것을 아주 쉽게 만들어, 필요한 것을 찾을 수 있게 합니다.



이전에 본 대시보드를 찾고 계십니까? 빠르고 효율적인 콘텐츠 검색은 모바일 BI에서 매우 중요한 부분입니다.

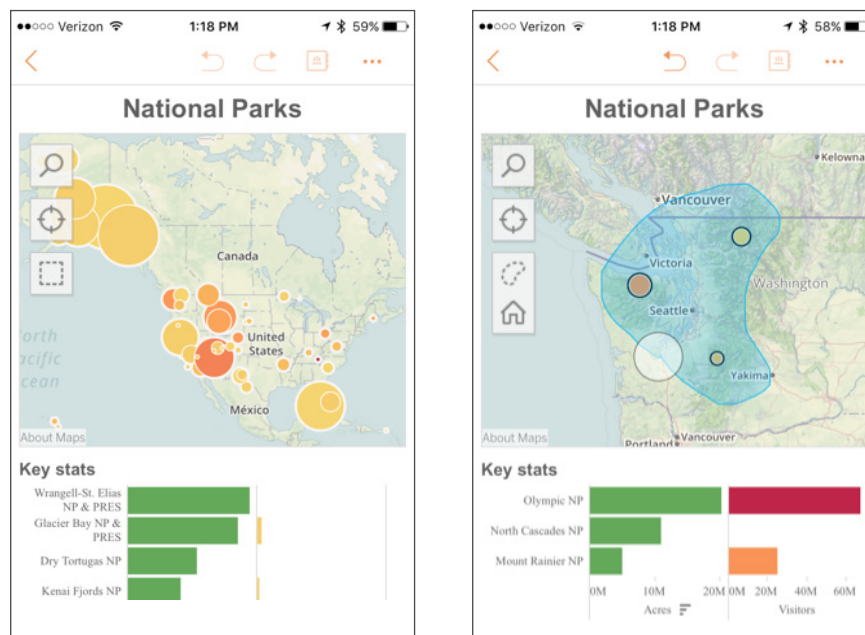
데이터 소비자에게 잠재적으로 가치가 있는, 새로운 정보 제공 방법을 발견하려면, 어떤 정보가 가장 얻기 힘든지와 그것이 언제 필요한지를 물어보십시오. 하루에 한 사람을 정해 그 사람의 일상을 지켜보십시오. 그 사람이 몇 번이나 정보가 필요한지, 얼마나 많은 정보를 얻을 수 있는지, 또 얼마나 빨리 얻는지를 확인하십시오.

마지막으로, 사용자가 교육이 필요한지 고려해 보십시오. 모바일 환경을 사용할 줄 모른다면, 배울 시간이 필요합니다. 모바일 콘텐츠를 활용하기 위해 먼저 완전히 새로운 상호 작용 패러다임에 대해 배워야 하는 사용자라면 모바일 콘텐츠를 덜 사용할 것입니다. 직관적이고, 친숙한 인터페이스 구축에 우선 순위를 두십시오.

컨텍스트의 장점을 활용합니다.

많은 경우 사람들은 모바일 기기는 화면이 작아 사용자가 집중하기 어렵다고 생각하여 모바일을 한 등급 낮은 브라우저로 여깁니다. 그러나 이러한 관점은 모바일의 다른 가능성을 무시하는 것입니다. 사용자가 사무실 밖에 있고 책상에서는 할 수 없는 작업을 수행하는 경우 사무실에 존재하지 않는 무언가가 있습니다. 바로 컨텍스트입니다.

먼저 가장 도움이 되는 컨텍스트는 위치입니다. 스마트폰의 GPS를 이용하면 필요한 사항을 더 빨리 찾을 수 있습니다. 예를 들어, 대형 소매 가맹점의 관리자가 한 매장을 방문할 때, GPS 데이터에 근거하여 대시보드가 자동으로 그 매장에 대해 필터링되게 할 수 있습니다. [여기](#)에서 위치 필터링 데모를 확인할 수 있습니다.



데이터의 위치 제어 기능은 컨텍스트를 사용하여 필요한 것을 더 빨리 찾게 해줍니다.

위치 외에도 모바일이 제공하는 컨텍스트가 있습니다. Benedict Evans는 스마트폰에 누구나 갖고 있는 센서인 카메라에 대해 이야기합니다. "특히 스마트폰의 이미지 센서가 범용 입력, 범용 센서가 되고 있습니다." 휴대폰에 있는 카메라를 통해 바코드나 QR 코드를 읽을 수 있습니다. 앞으로, 이미지 인식이 데이터에서 항목을 선택할 때 도움이 되는 입력 역할을 하게 될지도 모릅니다.

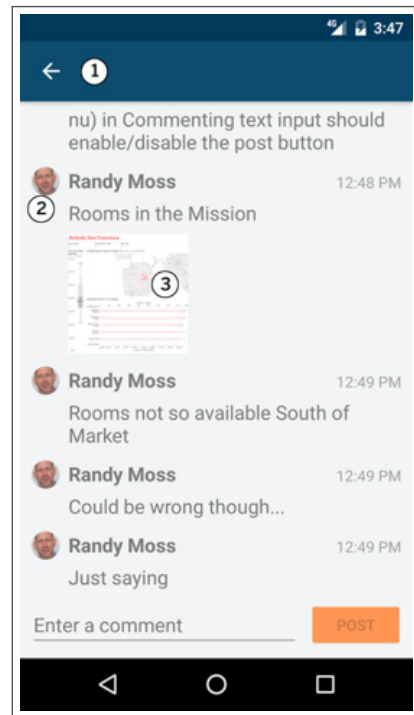
사회적 기기인 모바일의 힘을 활용합니다.

휴대폰과 태블릿은 아주 다른 방식이기는 하지만 둘 다 사회적 기기입니다. 휴대폰은 기본적으로 개인 통신 기기입니다. 휴대폰에는 문자 메시지, 통화, 업무 관련 응용 프로그램(예: Slack, Chatter 및 기타 응용 프로그램)이 있습니다. 보통, 누군가가 이동 중에 데이터를 사용한다면 임무를 완수하는데 중점을 두게 됩니다. 분석을 기기의 기본 통신 기능에 연결하면 다음 단계가 더 쉬워 집니다. 예를 들어, 대시보드의 이미지를 동료에게 참고 사항과 함께 메시지로 보낼 수 있습니다.

태블릿은 특별한 이유로 인해 사회적이라고 할 수 있습니다. 태블릿은 휴대하기 편리하고, 신속하게 시작할 수 있으며, 태블릿 자체를 쉽게 주고 받을 수 있습니다. 특히 영업 사원이 자료를 벽에 게시할 수 있는 상황이 되지 않는 경우 데이터를 활용하는 방식으로 모바일 분석을 사용해 왔습니다. 영업 사원은 식당에서 소유주와 대화할 때, 병원에서 의사에게 약품을 판매할 때 태블릿을 사용합니다. 데이터 활용을 통해 영업 대화에서 컨설팅 대화로 진전시킬 수 있습니다.

모바일 데이터를 활용하여 효과적으로 소통하고 협업하려면 다음이 수행되어야 합니다.

1. 질문 및 관찰 내용이 손실되지 않도록 뷰에 댓글을 허용합니다.
2. 사용자가 회의 도중에 실시간으로 데이터의 내용을 확인할 수 있도록 대화형 필터링, 정렬, 이동, 확대 및 축소 기능을 제공합니다.
3. 솔루션이 토론의 속도를 따라갈 수 있을 만큼 빨라야 합니다. 대시보드가 빨리 로드되지 않으면 사람들은 필요한 정보 없이 진행할 것입니다.
4. 오프라인 기능(최근에 업데이트된 데이터 스냅샷과 같이 단순한 기능 등)이 필요한지 고려합니다.



댓글 작성 기능을 통해 주요 분석에 대한 광범위한 참여를 가능하게 할 수 있습니다.

휴대기기 사용을 통한 협업 기회를 잘 활용하면 답을 얻을 뿐만 아니라 조치를 취할 수 있게 됩니다.

안전하고 통합된 상태를 유지합니다.

사람들은 휴대기기에서 로그인하는 것을 싫어합니다. 로그인을 수행하는 것은 매우 성가신 일이며, 그 순간에 하고 있던 작업(아마도 데이터가 필요한 작업)에서 주의를 돌리게 만듭니다. 그러나 회사는 데이터를 안전하게 유지해야 하고 분실된 기기에서 회사의 기밀 정보가 누설되지 않도록 해야 합니다. 어떻게 해야 할까요? 사용자도 만족하면서 모바일 데이터를 안전하게 유지하는 방법에는 여러 가지가 있습니다.

1. Airwatch, MobileIron, Good 또는 Citrix 같은 휴대기기 관리 도구를 사용합니다.

이러한 시스템은 검증된 사용자에게 앱, 데이터 및 구성을 안전하게 배포합니다.

다음과 같은 방법도 고려해 볼 수 있습니다.

2. 기기를 분실한 경우, 특정 앱 및 데이터를 지웁니다.

3. 로그인이 더 쉬워지도록 사용자를 특정 서버로 연결합니다.

4. 최신 버전의 앱으로 사용자의 상태를 최신으로 유지합니다.

5. 서버로부터 데이터를 요청할 때 모바일 앱 제공 업체가 보안 네트워크 연결을 사용하는지 확인합니다.

6. 모바일 분석 앱에서 데이터가 안전하게 암호화되는지 확인합니다.

7. 고객이 기기에 쉽게 로그인하고 안전한 방식으로 로그인된 상태를 유지할 수 있도록 SAML과 같은 싱글 사인온(SSO) 시스템을 사용합니다.

오프라인 액세스를 제공합니다.

데이터가 필요한 모든 곳에서 항상 휴대폰과 무선 네트워크를 사용할 수 있는 것은 아닙니다. 오프라인 액세스는 네트워크 없이 또는 속도가 느린 네트워크에서 작업할 때 필수 요건입니다. 오프라인 액세스의 가장 간단한 솔루션은 가장 많이 사용하는 대시보드의 스냅샷을 만드는 것입니다. 스냅샷은 백그라운드에서 자동으로 업데이트될 수 있어야 손수 업데이트하는 것을 기억하지 않아도, 오프라인 상태가 될 때마다 대시보드의 최신 스냅샷을 사용할 수 있습니다.

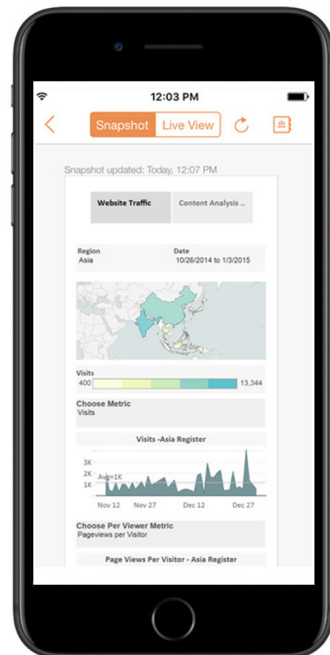
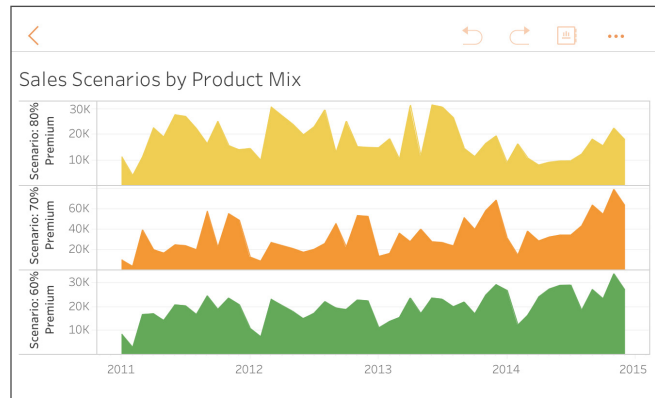


Tableau 블로그의
게시물을 읽고
AirWatch 또는
MobileIron을 사용한
모바일 배포 관리에
대해 알아보십시오.

고급 분석을 위해 많은 데이터를 가져 오는 것이 어렵다는 점이 휴대기기의 한계입니다. 그러나 기기 메모리 및 모바일 데이터베이스의 기능 향상이 예상되므로 시간이 지남에 따라 상황이 개선될 것입니다. 변경할 때마다 사용자 지정 개발을 수행할 필요 없이 새로운 기능을 활용할 수 있는 전략을 고려하십시오. 많은 투자를 하고 있는 모바일 분석 공급 업체와 함께 작업을 하고 있다면, 어려운 작업은 공급 업체에 맡기고 업그레이드를 통해 최신 상태를 유지하십시오.

외근 중인 직원에게 필요할 수 있는 모든 관련 정보를 뷰의 기본 필드 영역에 표시하여 오프라인 시나리오를 준비할 수 있습니다. 외근 중인 직원이 다양한 매출 및 비용에 대한 시나리오를 볼 필요가 있습니까? 이 경우 해당 정보를 대시보드에 표시할 수 있습니까?



스냅샷은 데이터를 오프라인으로 얻는 빠르고 쉬운 방법입니다. 이 접근 방식을 사용하면, 중요한 정보가 표시되는 뷰를 작성할 수 있습니다. 가능한 경우 사용자가 최신 스냅샷을 가져오는 것을 잊지 않도록 자동 업데이트 기능을 사용하십시오.

결론

모바일 비즈니스 인텔리전스는 필요할 때 언제 어디서나 필요한 정보를 제공한다는 30년 된 업계의 약속을 마침내 이행할 수 있게 되었습니다. 그런데 모바일을 최대한 활용하기 위해서는, 기존 BI 자산을 모바일 환경에 맞게 적용하는 동시에 그것을 활용하기 위한 전략이 필요합니다.

각각의 모범 사례는 모바일 비즈니스 인텔리전스 프로젝트의 성공에 매우 중요하며, 신중하게 모바일 시대로 이동하는 데 도움이 됩니다. 그리고 염두에 두십시오. 책상에 국한되었던 비즈니스 인텔리전스를 모바일로 확장하여 사용할 때, 협업, 분석 및 보안은 계속 진보할 것입니다.

Tableau는 필요한 곳이면 어디든지 데이터를 사용할 수 있도록 지원하는 것이 중요하다고 믿습니다. Tableau Mobile은 태블릿이나 휴대폰에서 데이터를 파악할 수 있는 가장 빠른 방법입니다. 빠르고 유연한 보기를 통해, 탭 몇 번으로 질문을 인사이트로 바꿀 수 있습니다. 각 기기 및 터치 작동 방식에 최적화된 비주얼리제이션과 대시보드를 선택, 필터링 및 드릴다운하여 상호 작용할 수 있습니다. 계산 및 필터를 추가하고 '표현 방식' 기능을 사용하여 여러 유형의 비주얼리제이션을 시도해 볼 수도 있습니다. 어디서든 데이터를 보고, 상호 작용하고, 반복하는 것이 가능합니다. Tableau Mobile에 대해 자세히 알아보려면, tableau.com/ko-kr/products/mobile을 방문해 보십시오.

Tableau 정보

Tableau를 사용하면 데이터를 비즈니스를 개선할 수 있는 실행 가능한 인사이트로 전환할 수 있습니다. 데이터가 저장된 위치나 형식에 상관없이 손쉽게 연결하고, 애드혹 분석을 빠르게 수행하여 숨겨진 기회를 발견하게 됩니다. 끌어 놓기로 고급 시각적 분석 기능을 갖춘 대화형 대시보드를 작성하여 조직 전체에서 공유하고, 팀원들이 데이터에 대한 고유한 관점을 탐색하도록 도와줍니다. 글로벌 기업부터 신생 기업 및 소규모 비즈니스에 이르기까지 전 세계 모든 사람들이 Tableau의 분석 플랫폼을 사용하여 데이터를 보고 이해하고 있습니다.

리소스

[Tableau Mobile](#)

[Tableau Mobile 도움말](#)

[시각적 분석 모범 사례: 가이드북](#)