

# ***upvote***

**고객 피드백 수집 B2B SaaS**

업보트가 고객의 소리를 모아 드릴게요,  
여러분은 더 중요한 일을 하세요!

**upvote** (업보트) 서비스 소개서 | 2024. 6.

**OUTLIERS**

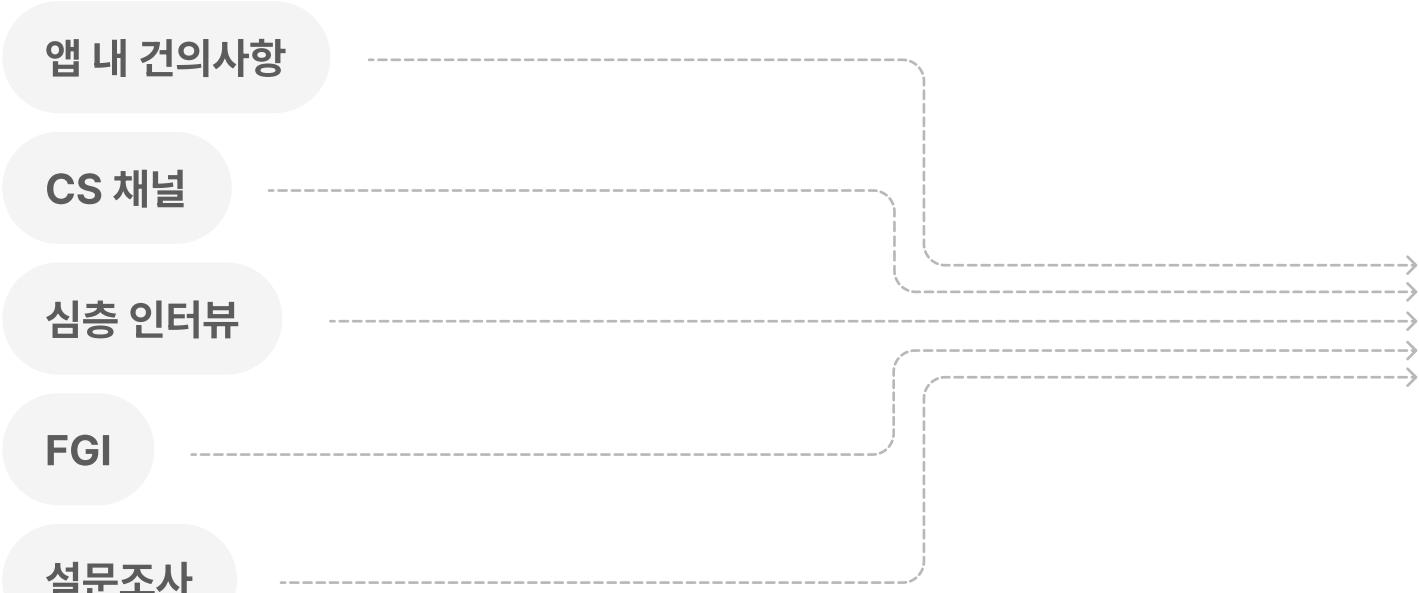
## PROBLEM

# 우선순위 결정은 항상 어려울 수밖에 없습니다.

기업은 고객의 목소리가 들리는 다양한 채널에서 고객의 의견을 수집하게 됩니다. 문제는 데이터 분류에 대한 복잡도가 높아질수록, 더 많은 시간과 노력이 든다는 것입니다.

## 우선순위

수많은 VOC 중  
고객에게 가장 필요한 것은?



다양한 이해관계자

# 업보트는 고객과 고객, 고객과 제품 팀을 연결하는 플랫폼입니다.



# 기준보다 더 편하게 구조화된 데이터를 얻을 수 있어요

## 기존 고객 피드백 수집

**upvote**

채널

멀티채널

온니채널

관리

보상 준비, 인터뷰 모집, 설문조사 진행 등

서비스 내 링크 삽입으로 자연 유입

분석

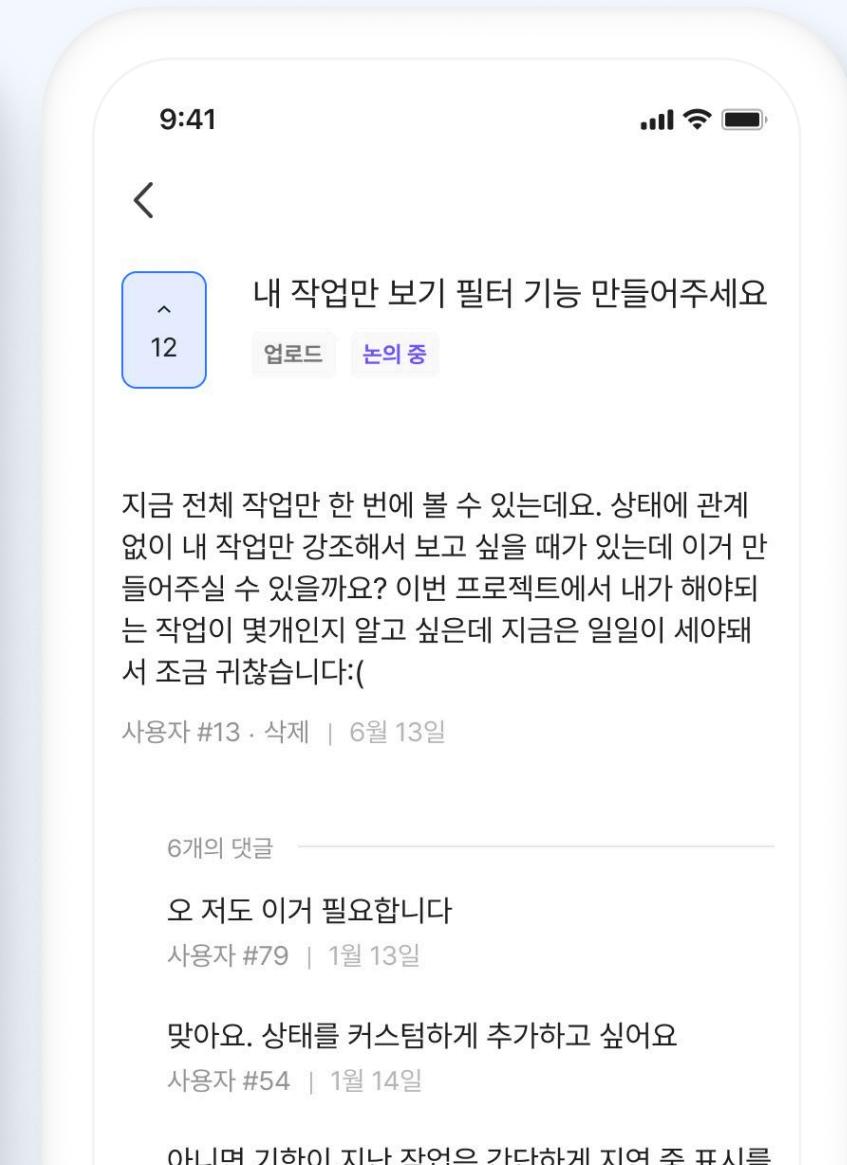
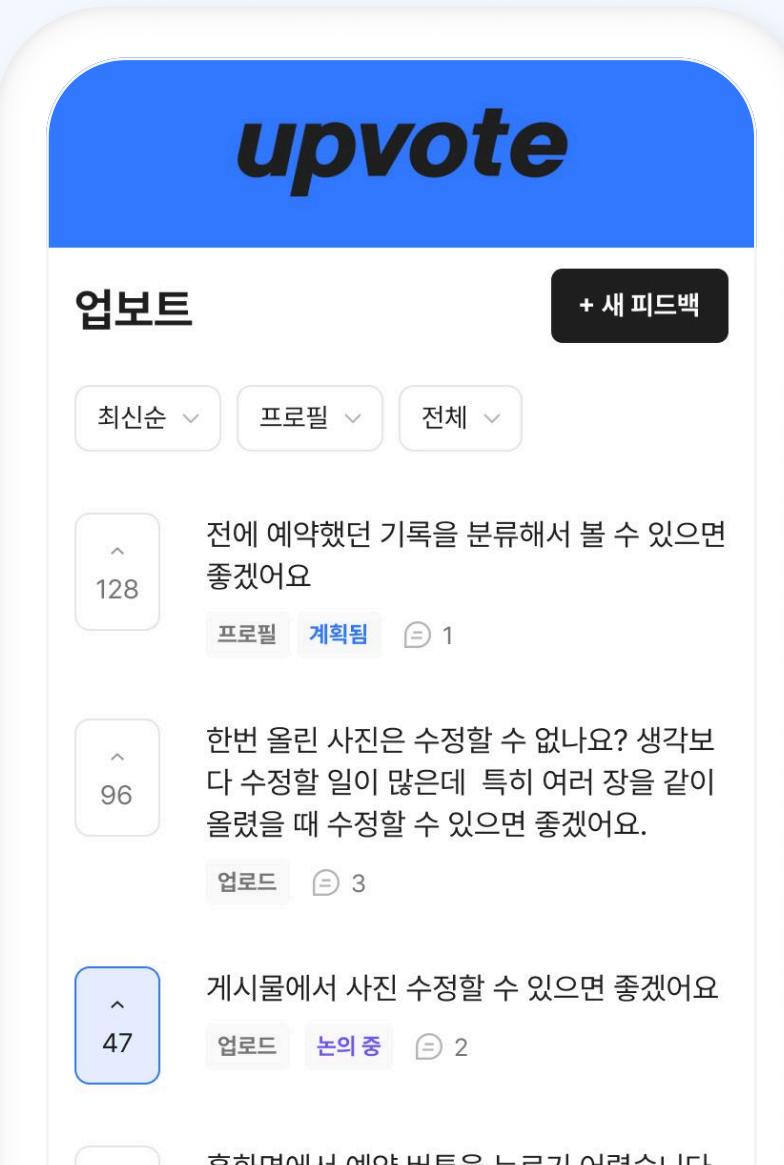
다양한 채널에서 수집되는 피드백을  
균일한 기준에 맞게 분류하기 어려움

다양한 이해관계자들과의 논의를 거쳐  
우선순위 선정하기 어려움

하나의 플랫폼에서 고객 간에  
영향을 주고받으며 다양한 의견을 제공

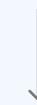
고객 니즈에 기반한 우선순위 선정 자동화

# 고객 중심 시스템을 기반으로 우선순위를 설정하는데 편리해요!



## 고객 중심 자유로운 투표 시스템

댓글을 통한 관리자와 고객간의 활동적인 커뮤니케이션



## 피드백 및 개선사항에 대한 우선순위 파악 용이

제품팀과 고객간의 직접적이 소통 창구

## KEY FEATURES

# 클라이언트 관점

**upvote Beta**

**업보트**

**전체**

- 새로운 기능 요청
- 기존 기능 개선
- 버그 제보
- 설정
- 사용자 모드로 전환

**최신순** **전체** **전체** **검색...**

**의견**

**내 작업만 보기 필터 기능 만들어주세요**

지금 전체 작업만 한 번에 볼 수 있는데요. 상태에 관계 없이 내 작업만 강조해서 보고 싶을 때가 있는데 이거 만들어주실 수 있을까요? 이번 프로젝트에서 내가 해야되는 작업이 몇개인지 알고 싶은데 지금은 일일이 세워서 조금 귀찮습니다:(

사용자 #13 · 삭제 | 6월 13일

작업 중

**자동화 기능 만들어주세요**

작업의 상태가 변경 되었을 때 사용자가 임의의 조건을 지정하고, 조건에 맞게 분기를 태워서 개별 동작을 생성할 수 있는 형태의 자동화 기능이 필요합니다. Jira Workflow와 같은 기능이 필요해요.

작용 완료

**서브 태스크에 댓글 쓰고 싶어요**

태스크 안에 댓글 기능 추가하고 싶어요. 지금은 링크만 달 수 있는데 작업자한테 남기고 싶은 말이 있을 때 댓글이 없어서 불편합니다.

작용 완료

**상태 값은 추가 못하나요?**

리뷰 종이나 피드백 중처럼 지연 상태를 표시할 수 있는 상태값을 제가 임의로 추가하고 싶어요

작용 완료

**작업 리마인더 기능 추가해주세요**

D-n일 전에 담당자에게 자동으로 알림이 가는 리마인더 기능이 있으면 편할 것 같아요.

작용 완료

**내 작업만 보기 필터 기능 만들어주세요**

지금 전체 작업만 한 번에 볼 수 있는데요. 상태에 관계 없이 내 작업만 강조해서 보고 싶을 때가 있는데 이거 만들어주실 수 있을까요? 이번 프로젝트에서 내가 해야되는 작업이 몇개인지 알고 싶은데 지금은 일일이 세워서 조금 귀찮습니다:(

사용자 #13 · 삭제 | 6월 13일

작업 중

**자동화 기능 만들어주세요**

작업의 상태가 변경 되었을 때 사용자가 임의의 조건을 지정하고, 조건에 맞게 분기를 태워서 개별 동작을 생성할 수 있는 형태의 자동화 기능이 필요합니다. Jira Workflow와 같은 기능이 필요해요.

작용 완료

**서브 태스크에 댓글 쓰고 싶어요**

태스크 안에 댓글 기능 추가하고 싶어요. 지금은 링크만 달 수 있는데 작업자한테 남기고 싶은 말이 있을 때 댓글이 없어서 불편합니다.

작용 완료

**상태 값은 추가 못하나요?**

리뷰 종이나 피드백 중처럼 지연 상태를 표시할 수 있는 상태값을 제가 임의로 추가하고 싶어요

작용 완료

**작업 리마인더 기능 추가해주세요**

D-n일 전에 담당자에게 자동으로 알림이 가는 리마인더 기능이 있으면 편할 것 같아요.

작용 완료

Powered by Upvote

**upvote Beta**

**업보트**

**전체**

- 새로운 기능 요청
- 기존 기능 개선
- 버그 제보
- 설정
- 사용자 모드로 전환

**최신순** **전체** **전체** **검색...**

**의견**

**내 작업만 보기 필터 기능 만들어주세요**

지금 전체 작업만 한 번에 볼 수 있는데요. 상태에 관계 없이 내 작업만 강조해서 보고 싶을 때가 있는데 이거 만들어주실 수 있을까요? 이번 프로젝트에서 내가 해야되는 작업이 몇개인지 알고 싶은데 지금은 일일이 세워서 조금 귀찮습니다:(

사용자 #13 · 삭제 | 6월 4일

작의 댓글

이제 이거 필요합니다

작자 #9 | 6월 13일

**내 작업만 보기 필터 기능 만들어주세요**

지금 전체 작업만 한 번에 볼 수 있는데요. 상태에 관계 없이 내 작업만 강조해서 보고 싶을 때가 있는데 이거 만들어주실 수 있을까요? 이번 프로젝트에서 내가 해야되는 작업이 몇개인지 알고 싶은데 지금은 일일이 세워서 조금 귀찮습니다:(

작업 중

**자동화 기능 만들어주세요**

작업의 상태가 변경 되었을 때 사용자가 임의의 조건을 지정하고, 조건에 맞게 분기를 태워서 개별 동작을 생성할 수 있는 형태의 자동화 기능이 필요합니다. Jira Workflow와 같은 기능이 필요해요.

작용 완료

**서브 태스크에 댓글 쓰고 싶어요**

태스크 안에 댓글 기능 추가하고 싶어요. 지금은 링크만 달 수 있는데 작업자한테 남기고 싶은 말이 있을 때 댓글이 없어서 불편합니다.

작용 완료

**상태 값은 추가 못하나요?**

리뷰 종이나 피드백 중처럼 지연 상태를 표시할 수 있는 상태값을 제가 임의로 추가하고 싶어요

작용 완료

**작업 리마인더 기능 추가해주세요**

D-n일 전에 담당자에게 자동으로 알림이 가는 리마인더 기능이 있으면 편할 것 같아요.

작용 완료

상세 정보

의견 링크 <https://outliers.magm...>

보드 새로운 기능 요청

카테고리 필터링

담당자 henry\_shin

예상 완료일 2025. 2. 17

상태 작업 중

신규

논의 중

작업 완료

종료

사용자 #10, #11, 사용자 #12, 사용자 #56, 사용자 #43, 사용자 #13

작업 중

작용 완료

종료

Powered by Upvote

## 댓글 및 대댓글

댓글을 통해 받은 피드백에 대한 니즈 파악과 엔드 유저간에 커뮤니케이션 활성화가 가능합니다.

## 투표 하이라이팅

받은 피드백에 대하여 우선순위를 쉽게 파악할 수 있습니다.

## KEY FEATURES

# 클라이언트 관점

The screenshot shows the Upvote client interface with a blue header bar. On the left, there's a sidebar with navigation links: 전체 (General), 새로운 기능 요청 (New Feature Request), 기존 기능 개선 (Existing Feature Improvement), 버그 제보 (Bug Report), 설정 (Settings), 사용자 모드로 전환 (Switch to User Mode), 연동 안내 (Integration Guide), and a Powered by Upvote footer.

The main content area has a dark header "upvote". Below it, there are several sections:

- 내 작업만 보기 필터 기능 만들어주세요**: A feature request from user #13, posted on Feb 4. It includes a detailed description and a screenshot of the UI.
- 자동화 기능 만들어주세요**: An improvement request from user #84, posted on Feb 21. It includes a description and a screenshot.
- 상태 값은 추가 못하나요?**: A feature request from user #10, posted on Feb 23. It includes a description and a screenshot.
- 작업 리마인더 기능 추가해주세요**: A feature request from user #100, posted on Feb 23. It includes a description and a screenshot.

At the bottom right, there's a message box: "안녕하세요! 팀과 협의해보겠습니다 :D".

## 보드

기본으로 제공 되는 새로운 기능 요청, 기존 기능 개선 그리고 버그 제보 보드를 통해 주제별로 피드백 수집이 가능합니다.

This screenshot shows the same Upvote client interface, but with a different board view. The sidebar and message box are identical.

The main content area shows the same four feature requests, but they are now displayed in a more compact, grid-like layout. Each card includes a title, a brief description, and a small preview of the UI.

At the bottom right, there's another message box: "안녕하세요! 팀과 협의해보겠습니다 :D".

## 예상완료일, 상태, 담당자 설정

관리자가 수집한 피드백에 대해 담당자 할당, 예상 완료일 설정, 상태 변경과 같이 한눈에 상세 설정이 가능합니다.

# 엔드 유저 관점

The image displays two side-by-side screenshots of the Upvote platform's user interface, illustrating how users can manage and respond to feedback.

**Left Screenshot (User View):**

- Header:** 업보트 (Upvote) with a search bar.
- Left Sidebar:** Includes filters for 전체 (All), 새로운 기능 요청 (New Feature Request), 기존 기능 개선 (Existing Feature Improvement), 버그 제보 (Bug Report), and 설정 (Settings).
- Feedback List:**
  - Card 1:** 제작자 #138 - 내 작업만 보기 필터 기능 만들어주세요. Includes a summary, 138 upvotes, and a reply button.
  - Card 2:** 제작자 #93 - 자동화 기능 만들어주세요. Includes a summary, 93 upvotes, and a reply button.
  - Card 3:** 제작자 #86 - 서브 테스크에 댓글 쓰고 싶어요. Includes a summary, 86 upvotes, and a reply button.
  - Card 4:** 제작자 #52 - 상태 값은 추가 못하나요? Includes a summary, 52 upvotes, and a reply button.
  - Card 5:** 제작자 #36 - 작업 리마인더 기능 추가해주세요. Includes a summary, 36 upvotes, and a reply button.
- Bottom:** Powered by Upvote and a blue '+ 새 피드백' (New Feedback) button.

**Right Screenshot (Admin View):**

- Header:** 업보트 (Upvote) with a search bar.
- Left Sidebar:** Includes filters for 전체 (All), 새로운 기능 요청 (New Feature Request), 기존 기능 개선 (Existing Feature Improvement), 버그 제보 (Bug Report), and 설정 (Settings).
- Feedback List:**
  - Card 1:** 사용자 #13 - 내 작업만 보기 필터 기능 만들어주세요. Includes a summary, 138 upvotes, and a reply button.
  - Card 2:** 사용자 #79 - 3개의 댓글. Includes a summary, 3 upvotes, and a reply button.
  - Card 3:** 사용자 #54 - 맞아요. 상태를 커스텀하게 추가하고 싶어요. Includes a summary, 5 upvotes, and a reply button.
  - Card 4:** 사용자 #84 - 아니면 기한이 지난 작업은 간단하게 자연 중 표시를 보여주는건 어때? Includes a summary, 8 upvotes, and a reply button.
  - Card 5:** 사용자 #100 - 내 작업만 보기 가능하면 중복된 업무를 피하거나 누락되는 일을 방지할수 있을 것 같아 좋겠네요. Includes a summary, 10 upvotes, and a reply button.
  - Card 6:** 관리자 no.reply@outliers.bz - 안녕하세요! 팀과 협의해보겠습니다:D. Includes a summary, 6 upvotes, and a reply button.
- Bottom:** 혹시 이런 언제 반영될까요? and Powered by Upvote.

## 피드백 반영 현황 파악

사용자는 업보트의 태그, 득표 수, 상태 태그를 통해 어떤 피드백이 어떻게 반영되고 있는지 쉽게 파악할 수 있습니다.

## 피드백 상세 조회

댓글 뿐만 아니라 피드백 반영 상태와 예상 완료일 등, 사용자가 피드백에 대해 상세 정보를 쉽게 파악 할 수 있습니다.

# 클라이언트 관점

## VOC 패턴 분석

- 카테고리별 고객 의견 현황 확인
- 보드별 고객 의견 요청 빈도 확인
- 수집한 고객 의견의 동향 파악



업데이트 후 고객 피드백 발생 현황을 파악하거나, 고객 피드백의 활성 정도를 파악하는 데 용이합니다.

**upvote Beta**

**피스타치오**

- 전체
- 새로운 기능 요청
- 기존 기능 개선
- 버그 제보
- 대시보드**
- 설정

**대시보드**

고객 피드백의 발생 빈도에 따라, 날짜와 시간을 기준으로 정량적으로 관리할 수 있습니다.

**전체**

최근 3개월 ▼

지표	현재	증감
전체 피드백 갯수	1,350,114	-10%
전체 댓글, 대댓글 갯수	210,378	+15%
피드백 등록한 비율	23.5%	-22%
오늘 발생한 피드백 갯수	325	-11%
어제 발생한 피드백 갯수	481	+8%

**신규 기능 요청 빈도**

6월 ▼

새 피드백, 좋아요, 댓글, 대댓글

날짜	요청 수
1일	3건
6일	5건
11일	4건
16일	5건
21일	3건
26일	13건
31일	12건

**기능 개선 요청 빈도**

최근 6개월 ▼

새 피드백, 좋아요, 댓글, 대댓글

날짜	요청 수
3월	47건
3월	49건
4월	56건
5월	71건
6월	23건
이번 달	28건

**전체 피드백 트렌드**

6월 ▼

Y-axis: 0, 250, 500, 750, 1,000

X-axis: 0, 6/1 ~ 6/11, 6/11 ~ 6/16, 6/17 ~ 6/25, 6/26 ~ 8/1, 8/1 ~ 8/11

# *upvote*

고객 피드백 수집 B2B SaaS