



운영 · CM · CS 업무 소개서

I 업무 소개

1. 운영
2. CM
3. CS

II 업무 자료 예시

1. 업무 자료 예시

III 주요 클라이언트 & 주요 성과

1. 주요 클라이언트
2. 주요 프로젝트 성과





I

업무 소개

1. 운영
2. CM
3. CS

Quality



서비스 운영 지원

- 담당 프로젝트의 높은 이해도를 바탕으로 **안정적인 서비스 기획과 업무를 대행**합니다.
- NHN, TENCENT, XLGAMES, 위메이드, 룡투코리아, 아이덴티티 엔터테인먼트, 디즈아크, 경기 콘텐츠 진흥원 등 업무 경험의 기반을 다진 실무자가 함께 합니다.

1) 운영 : 직무 소개

서비스 운영

고객사와의 긴밀한 커뮤니케이션을 바탕으로,
서비스 운영에 필수적인 요소를
기획 단계부터 런칭 이후까지 전방위적으로 지원합니다.

What We Do

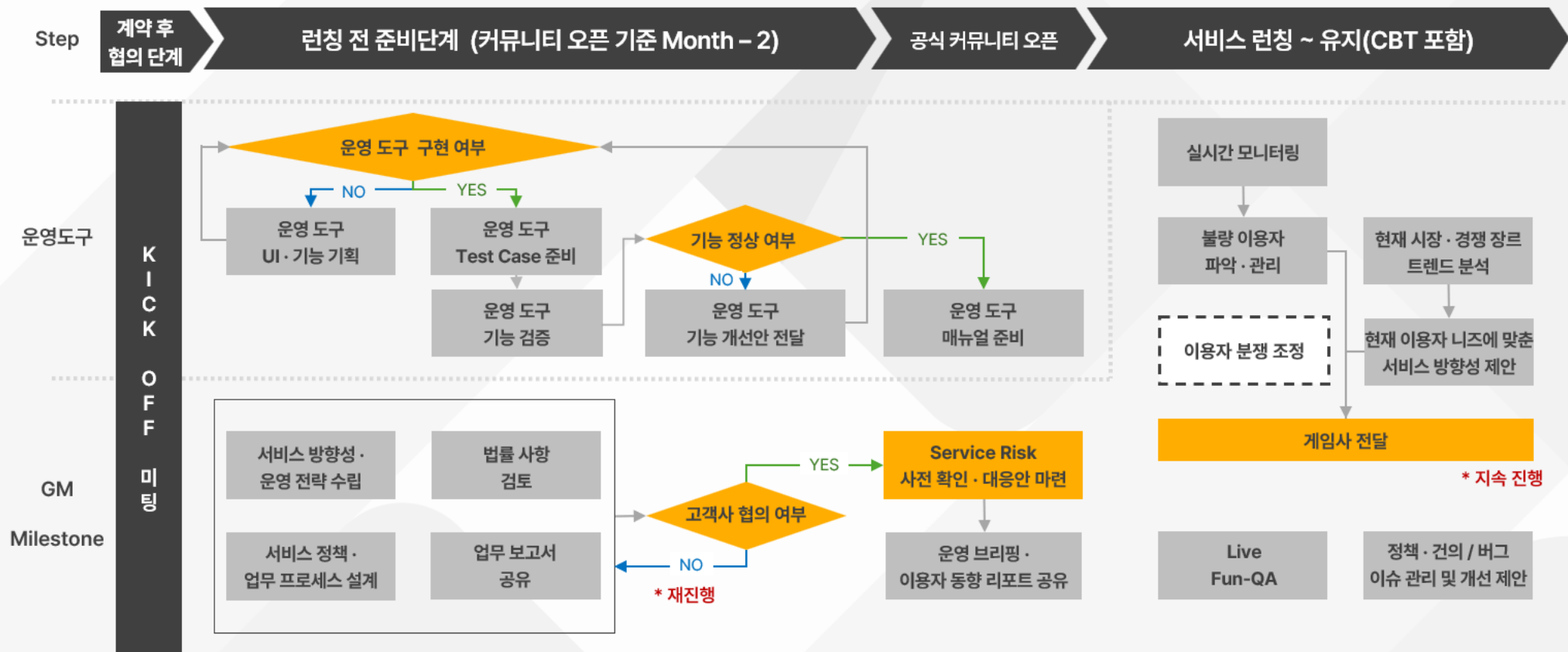
- 운영계획 및 서비스 방향성 수립 제안
- 운영 서비스 정책 · R&R · 업무 프로세스 수립
- 운영도구(운영툴)기획 · 기능검증 · 개선 제안
- 서비스 런칭 지원 및 Risk 예측

- 서비스 콘텐츠 분석 · 개선 제안 진행
- 이용자의 동향 분석 · 모니터링 · 지표 분석
- 이벤트 기획 · 제안 · 분석 · 데이터 마이닝 진행
- 런칭 후 서비스 안정화 관리

- 장애 관리 프로세스 수립 · 대응 방안 준비
- 불량 이용자 관리 · 대응

1) 운영 : 서비스 운영 업무 - 업무 프로세스

프로젝트 준비부터 Live 단계까지 체계적인 운영 시스템을 갖추어
누락 없이 신속하고 정확한 업무 준비 및 대행을 제공합니다.



1) 운영 : 서비스 운영 업무 - 운영 도구 기획, 개선 제안

운영 도구 기획 지원·제안

서비스 규모에 맞춰 최적화된 운영 도구를 기획하며, 실제 화면과 동일한 구성 및 작동 방식을 구현하여 운영 도구 개발 및 활용에 참고될 수 있도록 지원합니다.

대상성	기능	확인사항	제외 확인 사항	결과	결과 코멘트
Pass	로그인	로그인 시 운영용 로그인 등록	로그인 실패 사유 확인	Pass	
Pass	로그인	ID 입력	동일한 ID로만 접속 가능하지 확인	Pass	
Pass	로그인	PW 입력	동일한 PW로만 접속 가능하지 확인	Pass	
Pass	로그인	복합 코드 입력	복합된 코드를 정상적으로 입력하면 접속 가능하지 확인	Pass	
Pass	로그인	비밀번호 변경	비밀번호 변경이 정상적으로 이루어지 확인	Pass	
N/A	계정 관리	계정 관리 기능 적용 관련 부하	현재 적용보다 높은 계정의 경우 높은 부하 발생 여부 확인	N/A	계정 관리에 대한 부하를 테스트를 보류하지 않지 않지 않지 않지 확인 안함
N/A	GM Command	GM Command 입력	prarams 입력과 따라 기능 정상 작동하지 확인	N/A	계정 관리에 대한 키보드 입력과 별개로 사용 가능한지 확인 안함
N/A	GM Plan	GM Plan 적용	서버 종료로 정상 작동하지 여부 확인	N/A	계정 관리에 대한 키보드 입력과 별개로 사용 가능한지 확인 안함
Pass	Send Award	아이디 입력	ID 입력한 인물이 보상을 받을 수 있는지 확인	Pass	
Pass		인물 대상 보상 발송	아이디 입력과 보상 발송 되는지 확인	Pass	
Pass		특정 레벨 대상에게 보상 발송	특정 레벨 대상에게 보상 발송 되는지 확인	Pass	
Pass		특정 레벨 이상 대상에게 보상 발송	특정 레벨 이상 대상에게 보상 발송 되는지 확인	Pass	
Pass		특정 레벨 이하 대상에게 보상 발송	특정 레벨 이하 대상에게 보상 발송 되는지 확인	Pass	
Pass	Stop service maintenance	정기 점검	정기 점검 시 일정 기간에 정지되는지 확인	Block	fix_put_contents(mysql_log2018-01-30) failed to open stream: Permission denied 오류 발생
Pass		긴급 점검	긴급 점검 시 일정 기간에 정지되는지 확인	Block	fix_put_contents(mysql_log2018-01-30) failed to open stream: Permission denied 오류 발생
Pass		유지 보수	유지 보수 시 일정 기간에 정지되는지 확인	Block	fix_put_contents(mysql_log2018-01-30) failed to open stream: Permission denied 오류 발생
Pass	Game Notice	공지 입력	공지 입력 시 일정 기간에 정지되는지 확인	Fail	공지 기능을 통한 공지 발송 시 일정 기간에 정지되는지 확인
Pass		공지 발송	공지 발송 시 일정 기간에 정지되는지 확인	Fail	공지 기능을 통한 공지 발송 시 일정 기간에 정지되는지 확인
Pass	White List	화이트리스트 등록	화이트리스트 등록 시 일정 기간에 정지되는지 확인	N/A	화이트리스트 등록 시 일정 기간에 정지되는지 확인
Pass		화이트리스트 해제	화이트리스트 해제 시 일정 기간에 정지되는지 확인	N/A	화이트리스트 해제 시 일정 기간에 정지되는지 확인
Pass	Log out	운영용 로그아웃	로그아웃 시 일정 기간에 정지되는지 확인	N/A	로그아웃 시 일정 기간에 정지되는지 확인
Pass		시스템 활동	시스템 활동 시 일정 기간에 정지되는지 확인	N/A	로그아웃 시 일정 기간에 정지되는지 확인

1) 운영 : 서비스 운영 업무 - 위험성 분석, 대응책 제시

서비스 위험성 분석 - 개선 제안

서비스 오픈 전 모든 콘텐츠를 점검하고,
불편 사항 및 시스템 규칙을 분석하여

위험 요소를 사전에 식별하고 효과적인 대응 방안을 제안합니다.

번호	문의 사항	
1	실전과정 최대 클리어 가능한 스테이지가 '300과' 까지 인지 확인 필요.	
2	소탕 최대 수치가 규칙과 관계없이 '180과'로 고정되어 있는지 확인 필요	
3	<p>만약 최대 '180과'로 고정되어 있다면 '300과' 까지 클리어 하는 유저는 매일 120과를 수동으로 더 클리어 해야하는 피곤함이 발생하는데 이를 케어해줄 수 있는 수단이 제공될 수 있는지...</p> <p>혹은 추후 패치를 통해 최대 아래와 같이 규칙을 변경 시켜줄 수 있는지 문의.</p>	

■ 실전과정 '즉시완료' 규칙 변경 제안		
번호	기존	변경
1	첫날 A층까지 완료하면 둘째날 A층 90%까지 소탕가능	-
2	둘째날 지속적으로 실전과정 B층까지 완료. 만약 B가 A보다 적을경우 셋째날 A층 85%까지 소탕가능. B가 A보다 클경우는 B층 90%까지 소탕가능.	둘째날 지속적으로 실전과정 B층까지 완료. 만약 B가 A보다 적을경우 셋째날 A층 85%까지 소탕가능. B가 A보다 크거나 같을 경우 B층 90%까지 소탕가능.
3	매일 5%의 총수 감소	-

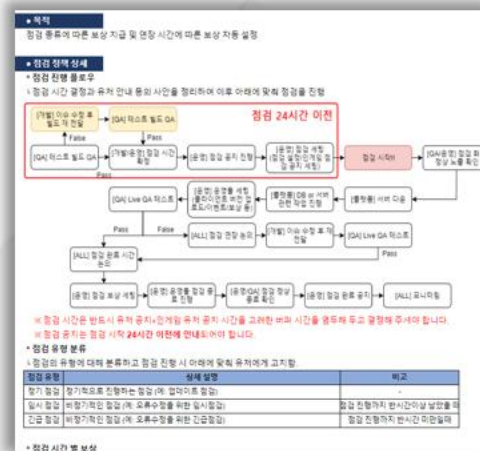
4. 정예 퀘스트 삭제

- 에서 수행하는 특정 던전 클리어를 하는 퀘스트를 삭제하여 던전 클리어로 보상을 지급하는 방식으로 기획 방향으로 개선 하였습니다.
- 첨부 자료: Build Note_컨텐츠파트_20180910.xlsx 문서 [정예퀘스트_삭제] 시트 참조
- [운영팀 의견]
- 기존 클리어 보상 방법을 숙지한 이용자들에게는 변경된 방식으로 인해 '보상 제공을 위한 퀘스트가 삭제되어 보상을 주지 않으려 하는 것 아니냐'는 오해 발생 소지가 있습니다.
(패치노트 안읽는 이용자들)
- 해당 부분은 던전 입장 시 '클리어 하면 보상이 제공된다' 는 알림을 처음 띄워주면 공식카페에 방문하지 않는 이용자도 '변경된 보상 지급방법'을 오해없이 숙지시킬 수 있을 것으로 보입니다.
(일단은 변경된 부분을 운영팀에서 GM컨텐츠로 준비해 이용자들에게 숙지시켜보도록 하겠습니다.)

1) 운영 : 서비스 운영 업무 - 운영 정책 기획, 법률 검토

운영 정책, 프로세스 구축, 법률사항 검토

서비스 운영 중 발생할 수 있는 **잠재적 이슈**를 예방하기 위해, 운영 정책을 제안하고 콘텐츠의 **법적 요건**을 면밀히 검토하여 안정적인 서비스 운영을 지원합니다.



본 게임 서비스 운영정책(이하 "운영정책"이라 합니다)은 회원 여러분께서 개인적으로 서비스를 이용하시는데 있어서 반드시 알아두셔야 하는 사항을 담고 있습니다. 회원 여러분께서 잠시 시간을 내셔서 이 "운영정책"을 읽어주신다면, 좀더 신나고 즐겁게 서비스를 이용하실 수 있을 것으로 생각합니다. **주식회사 회사명** (이하 "회사"라 합니다)는, 회원 여러분께서 쾌적한 환경에서 서비스를 받으실 수 있도록 최선의 노력을 다할 것을 약속 드립니다.

1. 총칙

1) 본 "운영정책"은 "약관"의 서비스 운영 상 발생할 수 있는 문제점에 대해 합리적이고 공평하게 대처하기 위하여 마련되었으며, "회사"가 서비스를 운영하고, 회원 여러분이 서비스를 이용함에 있어 필요한 세부 규칙을 담고 있습니다.

2) "회사"는 서비스의 효율적인 운영을 위해 "운영정책"의 내용을 추가, 변경, 삭제할 수 있습니다. "운영정책"의 내용이 추가, 변경, 삭제될 경우 "회사"는 적용일자 7일 이전부터 서비스 페이지의 "공지사항"을 통해 공지하거나 전자우편, 쪽지, 기타 연락이 가능한 통지 방법 중 하나를 택하여 통지합니다. 단, 회원 여러분께 불리한 내용 또는 중요한 내용의 경우 30일 전에 '공지사항'을 통해 공지하거나 전자우편으로 통지합니다.

3) 이 "운영정책"은 "약관"에 포함하기 어려운 서비스 운영의 세부 규칙을 포함하고 있으며, 약관의 일부를 구성합니다. 이 "운영정책"의 내용을 회원 여러분께서 알지 못하여 발생한 피해에 대해서는 도움을 드리지 않으므로, 이 "운영정책"의 내용을 반드시 확인하시기 바랍니다.

4) 이 "운영정책"에 명시되지 않은 사항에 대해서는 이용약관, 관계 법령, 그리고 회원 여러분과 "회사"가 공유하는 일반적인 사회적 통념에 의하여 처리되거나, 그에 준하는 기준에 의하여 사안을 처리 합니다.

이용약관 바로가기 >>> 링크 확인 후 보기

2. "회사"의 의무와 권리

1) "회사"는 회원 여러분께 알뜰한 서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다. 다만, "회사"는 회원 여러분께서

상황 별 법적 취소 정책 (2023)

서비스 운영 중 발생할 수 있는 잠재적 이슈를 예방하기 위해, 운영 정책을 제안하고 콘텐츠의 법적 요건을 면밀히 검토하여 안정적인 서비스 운영을 지원합니다.

상황	법적 요건	취소 정책
잠금 해제 불가	잠금 해제 불가 사유에 대한 법적 검토	잠금 해제 불가 사유에 따라 법적 요건을 충족하는 경우, 잠금 해제 가능
잠금 해제 불가 사유	잠금 해제 불가 사유에 대한 법적 검토	잠금 해제 불가 사유에 따라 법적 요건을 충족하는 경우, 잠금 해제 가능
잠금 해제 불가 사유	잠금 해제 불가 사유에 대한 법적 검토	잠금 해제 불가 사유에 따라 법적 요건을 충족하는 경우, 잠금 해제 가능



1) 운영 : 서비스 운영 업무 - PLC 개선 연구/리포트 제공, 유지보수

서비스 관리 및 유지 보수 지속 이용 및 동기부여 제공

콘텐츠 분석 및 개선 제안을 통해 사용성을 향상시키고,
타겟 대상에 최적화된 이벤트 및 고객 케어 전략을 수립하여
사용자의 니즈를 효과적으로 충족할 수 있도록 지원합니다.

구분	항목	진행 상황	우선 순위	비고
Sign	인물 표시 (인물 표시)	완료	중	인물 표시 기능 정상 작동
	인물 표시 (인물 표시)	완료	중	인물 표시 기능 정상 작동
	인물 표시 (인물 표시)	완료	중	인물 표시 기능 정상 작동
	인물 표시 (인물 표시)	완료	중	인물 표시 기능 정상 작동
Character	인물 표시 (인물 표시)	완료	중	인물 표시 기능 정상 작동
	인물 표시 (인물 표시)	완료	중	인물 표시 기능 정상 작동
	인물 표시 (인물 표시)	완료	중	인물 표시 기능 정상 작동
	인물 표시 (인물 표시)	완료	중	인물 표시 기능 정상 작동
Manager	인물 표시 (인물 표시)	완료	중	인물 표시 기능 정상 작동
	인물 표시 (인물 표시)	완료	중	인물 표시 기능 정상 작동
	인물 표시 (인물 표시)	완료	중	인물 표시 기능 정상 작동
	인물 표시 (인물 표시)	완료	중	인물 표시 기능 정상 작동

운영도구 기능 검증

• 정보 지원 및 수급에 관련된 항목
정보를 지원하는 방법은 2가지로 나누어 진행한다.

구분	내용
1	CM과 함께 정보를 하고 싶은 정보 주체가 CM에게 별도로 요청 → CM 선별 후 집계하는 정보
2	CM에게 방문 요청하는 법
3	1. 내이버 av 구를 설명용으로 CM의 정보 참여 신청을 받는다. (신청 시 정보 집계처 중 대표로 1명이 신청해야 함)
4	2. 신청서 발송을 (내이버) 발송을 확인
5	3. 신청자를 중 1개 그룹을 선별한다.
6	4. 신청서에 제출한 장소 시간에 모임을 진행한다.
7	5. CM이 모임 시간에 맞춰 해당 장소로 방문한다.
8	6. 같이 정보를 진행하며 간단히 형식으로 기밀 내 메모사항도 접수 받는다.
9	7. 정보가 끝나면 CM이 정보 비용을 결제한다.
10	8. 7월 내로 CM은 정보 과 내보낸 야기를 CM 컨텐트로 제작해 등록한다.
11	9. 이후 1~3개월 내로 진행

1달 기준
지원
그룹
매달 최대 2그룹 선정

VIP 케어안 기획

이벤트 기획

5. 진화 재료 확인

진화 재료 확인 후 도감에서 정보 확인

구분	내용
목적	정보 판매시 부양 / 도감에서 어떤 판매 시 부양을 진행 시키는 것
대상	진화 재료 확인 후 부양이 어떤 것인지 확인 후 부양 진행 시키는 것
기간	진화 재료 확인 후 부양이 어떤 것인지 확인 후 부양 진행 시키는 것
예산	진화 재료 확인 후 부양이 어떤 것인지 확인 후 부양 진행 시키는 것

컨텐츠 분석·개선 제안



커뮤니티 관리

- 유저와 고객사 상호간 신뢰 가치를 증대를 목표로 하여 유저 불만을 해소하고 **진심으로 소통하며 커뮤니티의 활성화 · 브랜드의 신뢰 구축** 하는 것을 목표로 합니다.
- 투명성 있는 정보와 흥미거리를 제공해 **고객 감동을 증진**시키는 업무를 대행합니다.

꼭 알아두세요 (7)

공지사항



[공지] 신규 영웅을 소개합니다! (수정)

3일 전

업데이트



[공지] 6월 26일(금) 업데이트 예정 사항 안내

3일 전

공지사항



[공지] 연합 레이드 1차 개선 업데이트 (수정)

7일 전

이벤트

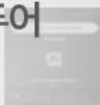


[이벤트] 시나리오 영웅 레벨업! 캠페인 (진행중)

16일 전

글쓰기

자유게시판 (33830)



엘황을 깨니 속이 후련하네요 4 N

요한물빵유저 5시간 전

9 · 조회 179



D-2 드디어 할배가 온다... 1 N

일복없는세상 요한 안경을 돌려줘 5시간 전

5 · 조회 85

아 근데 업데이트 하는동안 레이드 멈추죠...? N

Spring Rain 5시간 전

0 · 조회 83

불시안 방무와 관통셋이 같이 적용이 안 되면 유물 장뵈에 의미가 없지 않나요? 7 N

버터컵 5시간 전

9 · 조회 250

클릭이 경험치 두배를 팔아줬으면 좋겠습니다..... 1 N

로잔나손녀회 6시간 전

11 · 조회 99

8시 버프 어차피 못 돌으니까... 4 N

캠러 프로필을 봐주세요 6시간 전

0 · 조회 180

2) CM : 직무 소개

커뮤니티 관리

브랜드 이미지 상향을 최우선 목표로 두어
지속적인 이용 유도·흥미 유도·이용 장려하기 위한
커뮤니티 채널을 전략적으로 운영합니다.

What We Do

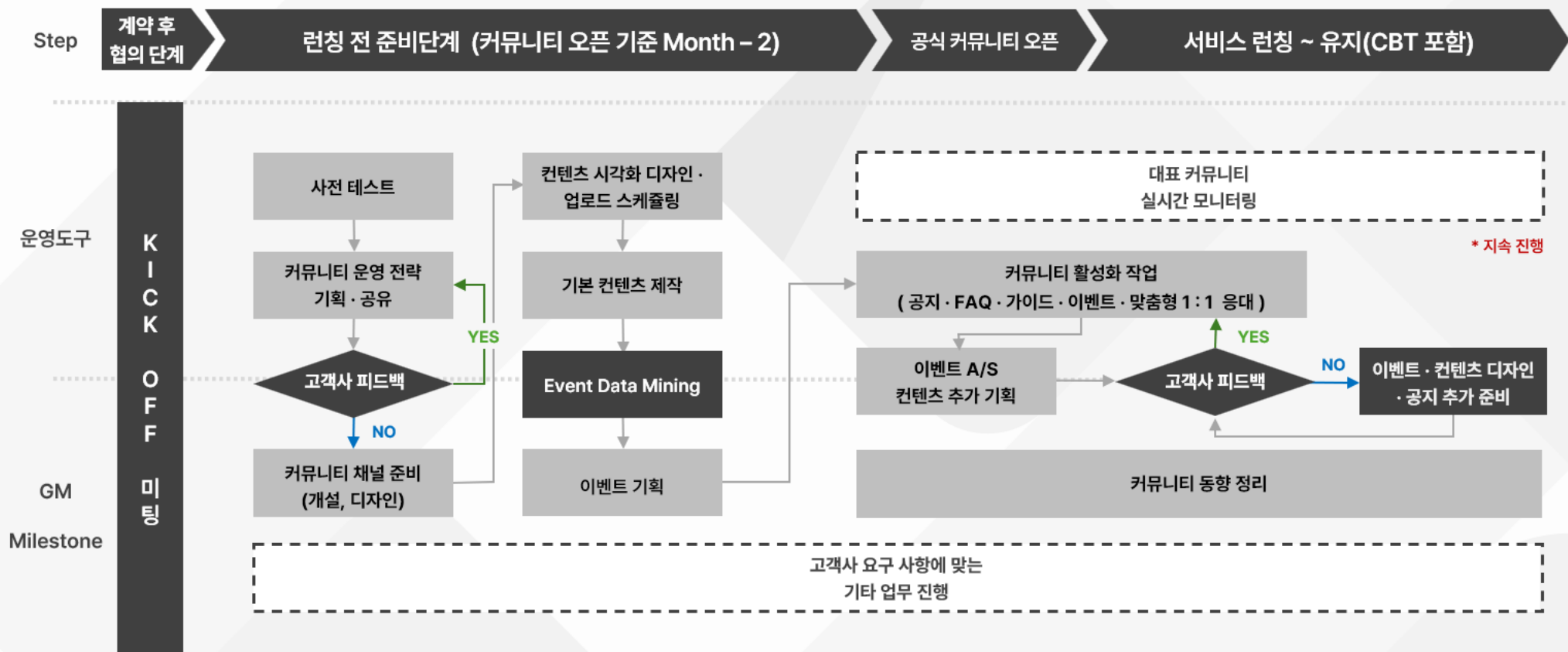
- 커뮤니티 운영 전략 수립
- 대표 커뮤니티 채널 디자인(배너/이미지 작업)
- 소셜 채널 디자인 및 관리
- 최신 트렌드에 부합하는 시각화 콘텐츠 작업

- 커뮤니티 활성화를 위한 이벤트 기획·진행
- 커뮤니티 공지, 이벤트, 가이드, FQA작성·관리
- 커뮤니티 동향 분석 및 실시간 모니터링
- 커뮤니티 동향 관련 리포트 제공

- 유사 장르 커뮤니티 분석 및 벤치마킹
- 커뮤니티 활성화를 위한 분석, 전략 제안

2) CM : 진행 기본 프로세스

커뮤니티 준비·관리가 원활할 수 있도록 체계적인 시스템에 따라 협의 단계부터 런칭 이후까지 **누락없이 업무 대행**을 진행합니다.



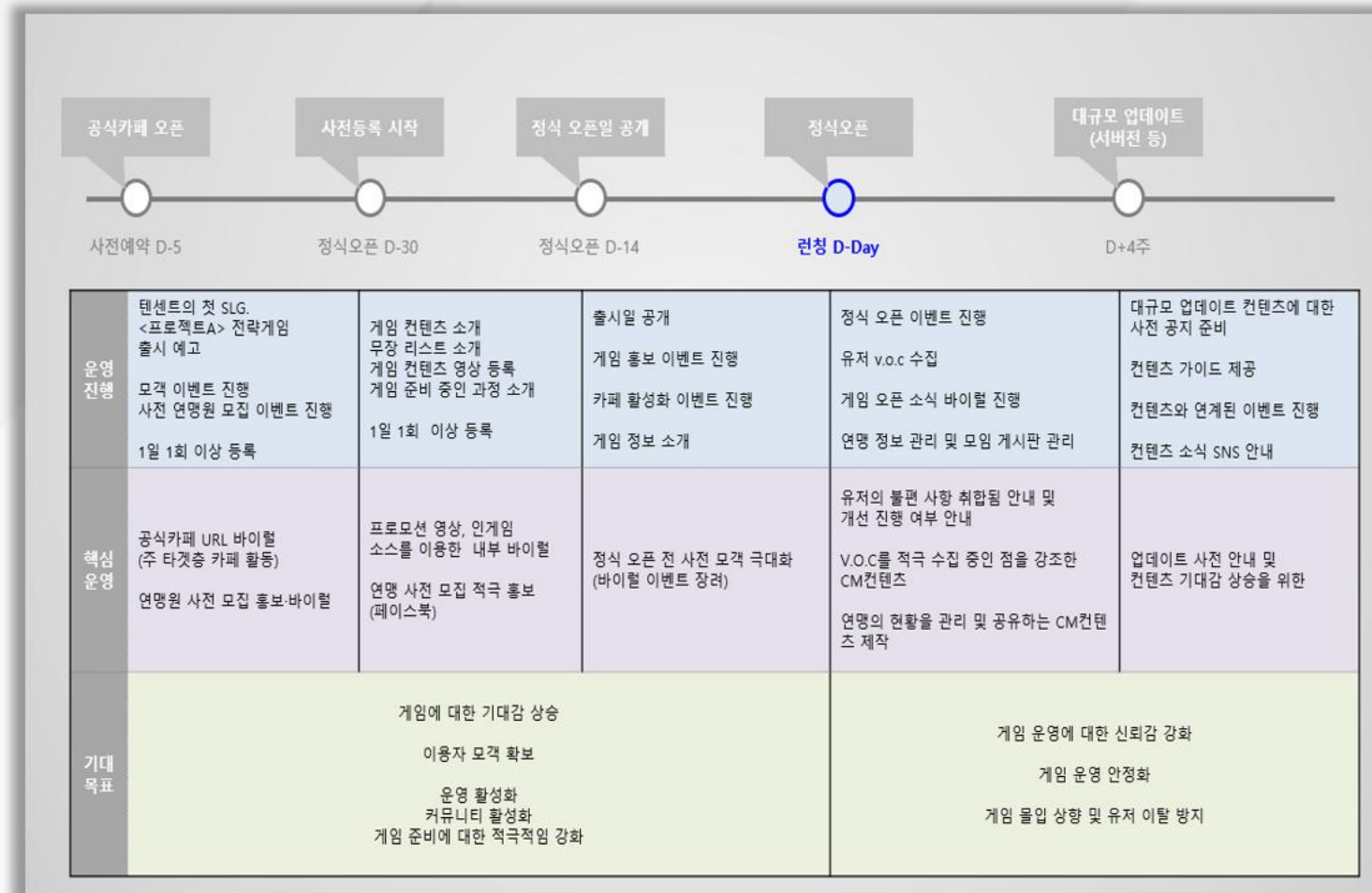
2) CM : 운영전략 수립

커뮤니티 운영 전략 수립

고객사와 사용자간 원활한 소통을 유도하고

정보 제공 및 가이드를 제공할 수 있도록

로드맵 기반 커뮤니티 운영 전략 수립합니다.



2) CM : 시각화 콘텐츠 제공

컨텐츠 시각화 디자인

최신 이슈와 트렌드를 반영한 시각화 콘텐츠를 제공,
사용자가 자연스럽게 관심을 갖고 몰입할 수 있도록 제작합니다.
또한, 타겟 분석을 기반으로 주목도와 참여도를 극대화합니다.



사용자 연령 타겟층에 맞춰 익숙한 패러디를 제작해 콘텐츠나 공지사항 (ex. 업데이트) 등의 관심 적극 유발



이슈 드라마/영화의 한 장면을 패러디



이벤트 참여율, 주목도를 높이기 위한 디자인 작업

2) CM : 커뮤니티 응대

커뮤니티 1:1 소통 진행

프로젝트 런칭 전부터 투명한 정보 제공과 지속적인 소통을 통해

사용자와의 신뢰를 구축하며

또한, 이슈 발생 시 신속한 대응으로 클레임을 최소화하여

안정적인 서비스 운영을 지원합니다.

레벨랭킹 | 자유게시판 전체공개 | 2018.11.10. 01:05

호민(dp00****) 견습기사 https://cafe.naver.com/icamobile/176370 | 우수회원

아직도안고쳐주네여 대단하십니다. 언제 발견해서 고쳐주나여 ㅎㅎ

데이터카래PLUG 에서 온 글입니다. 자세히보기?

호민 (작성중) 2018.11.10. 01:09 *답글 신고

분명히 10위까진 기다린대했는데 11위였습니다~^^

GM레티 2018.11.10. 01:56 *답글 신고

안녕하세요, 후예님
레벨 랭킹 산정으로 확인 요청을 주셨어요
연달 4서버의 레벨 랭킹 산정과 관련해 제보주셔서 확인해본 결과
현재 변경된 랭킹 산정 조건에 따라 정상적으로 산정이 된 것으로 확인됩니다.
후예님의 경우 10월 24일(수) AM 6시 30분에 3각성 10레벨을 달성하셨는데요
그 뒤 Top 10위 Rank 확인 시 해당 시간 이전에 3각성 10레벨을 달성하셔서
정상적으로 랭킹 집계가 되신 것으로 확인되었습니다.

GM레티 2018.11.10. 02:08 *답글

11월 9일(금) 패치노트에서 변경된 랭킹 산정 조건을 참고해주세요!
<https://cafe.naver.com/icamobile/175>

8.영향
- 랭킹 내역 제외 시 발생해서 스코어를 방식으로 변경되었습니다.
- 랭킹 랭킹 산정 기준이 변경되었습니다. (각성, 레벨, 랭킹)

같이 일해야됨 자유게시판

순결한물결(yhop****) 기사단장 11

다들 분발 합니다
레티 같이 일하면 화가나도 참고 게임함..

↑

서비스
이슈 발생 시
평소 소통의
신뢰도를 바탕으로
CM이 양해를 구함으로써
2차 클레임 방어

시스템 오류로 오해한 사용자에게
신속하고 정확한 안내
→ 다른 사용자들에게도
오해 소지 감소 효과 발생

레글 1 | 등록순 | 조회수 52

GM레티 2018.11.06. 20:56 *답글

공식카페 단골 방문 '순결한물결' 후예님께도 늘 감사드립니다!
여러 이슈 내용 해결도 현재 열심히 진행 중이고
컨텐츠 업데이트도 병행하고 있습니다.
이슈 수정, 개선과 함께 새로운 모험을 떠나실 수 있도록
준비를 톡톡히 하고 있으니 이카루스M에 많은 기대 부탁드립니다!!

2) CM : 이벤트 기획

효과적인 이벤트 기획, 분석, 높은 참여율 재고

무의미한 내용의 이벤트로는 진행 대비 관심도 및
효율, 성과가 도출되지 않아 원치 않은 불만이 야기될 수 있습니다.

사용자 데이터를 기반으로,
유의미한 지표를 달성할 수 있도록 이벤트 진행을 지원합니다.

커뮤니티 활성화로 더 많은 사용자를 확보하며,
바이럴 마케팅 효과 극대화를 목표로 적극적인 커뮤니티 관리를 진행합니다.

기대효과
(목적)

소셜 콘텐츠(주문서 도움) 활용 권장 및 활성화

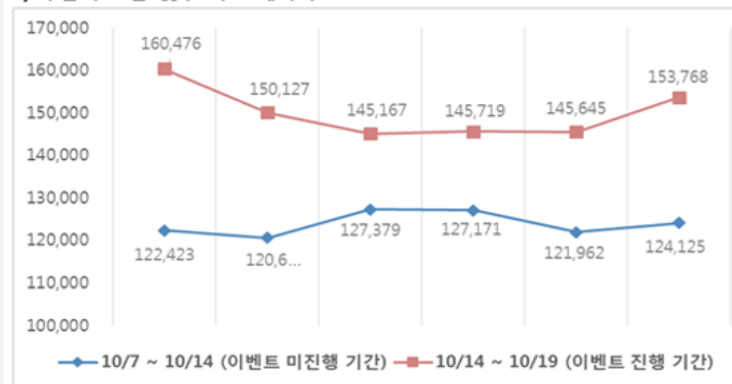
→ 주문서 도움 횟수 5 회 이상 참여 유저 : 23,436 명
→ 주문서 도움 횟수 40 회 이상 참여 유저 : 8,966 명
주문서 도움 횟수 상승 : 전 주 대비 21.1% 상승

결과

[의견]

전 주 대비 총 주문서 도움 횟수가 크게 증가하였으며
이벤트 시작 첫 날인 10 월 14 일의 경우 전 주 대비 31%까지 증가하였으며,
10 월 17 일 주문서 도움 시 특별 뽑기 티켓을 랜덤으로 지급되는 이벤트도
함께 진행되어 이벤트 참여율이 높았던 것으로 판단됨.
또한 GM 이벤트 최초로 S 급 점원을 지급함으로 이벤트 참여율이 높아짐.

1) 주문서 도움 횟수 비교 데이터



지표 및
관련자료

일자	도움 횟수	일자	도움 횟수
10/7	122,423	10/14	160,476
10/8	120,627	10/15	150,127
10/9	127,379	10/16	145,167
10/10	127,171	10/17	145,719
10/11	121,962	10/18	145,645
10/12	124,125	10/19	153,768

2) CM : 커뮤니티 활성화용 콘텐츠 제작

커뮤니티 활성화 재고

이미지, 동영상의 시인성과 주목성이 높은만큼
커뮤니티 활성화와 주목도 상향 재고를 위해
지속적해서 프로젝트 정보를 등록합니다.



동영상 콘텐츠 제작



고퀄리티 배너 이미지 디자인

계정 연동 방법이 궁금합니다.

계정 연동을 하면 이용하시는 기기를 변경하셔도 기존 계정을 그대로 사용할 수 있습니다. 스마트폰 이외에 추가 기기가 있어도 같은 계정으로 이용하실 수 있습니다.

운영체제 별 연동 방법은 다음과 같습니다.

■ 연동 절차 (안드로이드)

1. 게임 접속 - 우측 상단 메뉴(툼니바퀴 아이콘) 터치 - 계정연동 터치
2. 플랫폼 중 한 가지를 선택합니다.
3. 플랫폼 절차에 따라 계정연동을 진행합니다.

■ 연동 절차 (애플)

1. 게임 접속 - 우측 상단 기어(툼니바퀴 아이콘) 터치 - 계정연동 터치
2. 플랫폼 중 한 가지를 선택합니다.
3. 플랫폼 절차에 따라 계정연동을 진행합니다.

FAQ 제작

페이스북 - 등록 내용 (예시)



소셜 채널용 콘텐츠 기획



고객 응대 서비스 (CS)

- 다수의 서비스 경험 기반으로 쌓인 게임 지식 및 높은 이해도로 체계적이고 전문적인 상담 진행을 책임지고 업무를 대행합니다.
- 프로젝트의 브랜딩 이미지 상향을 목표로 두며 CS에 최적화된 전문 도구를 사용해 응대율 및 응대 목표량, 상담 품질을 상시 관리합니다.



GM_Tony

안녕하세요, 로드님!
세계 혁명 스토리 RPG! 로드 오브 히어로즈입니다.

[갈루스 제국 서부7-3 ★★★ 승리] 왕의 길 미션 클리어와 관련해 지속적으로 클리어 되지 않는다는 말을 해주셨는데요.

먼저, 왕의 길 미션 중 스테이지와 관련된 미션은 왕의 길에서 확인한 시점부터 진행을 해주셔야 합니다.

따라서 로드님의 게임 기록 중 '왕의 길 미션 얻은 시점'과 '왕의 길 미션을 얻은 후 7-3 스테이지 ★★★ 클리어 진행 여부'를 확인해보았습니다.

- 왕의 길 미션이 오픈된 시점
[2020-03-28 오전 12:23] "갈루스 제국 7-3 ★★★ 승리" 왕의 길 미션 오픈됨
- 7-3 스테이지를 진행한 기록
[2020-03-27 오후 2:41] 7-3 스테이지 ★로 클리어
[2020-03-27 오후 3:01] 7-3 스테이지 ★★★로 클리어
[2020-03-28 오전 1:18] 7-3 스테이지 ★로 클리어
[2020-03-28 오전 4:09] 7-3 스테이지 ★★로 클리어
- 이후 7-3 스테이지 진행 기록 없음

7-3 스테이지를 최초 ★★★로 클리어 한 시간은 [2020-03-27 오후 3:01] 로 확인되는데요~!

관련 왕의 길 미션은 그 이후 [2020-03-28 오전 12:23] 에 오픈됐습니다.

왕의 길 미션 클리어 조건이 '미션 확인 후 그 조건에 맞게 진행' 이기 때문에 이후 ★★★ 로 승리해야 왕의 길 미션이 클리어 되는데요.

3) CS : 직무 소개

Customer Service

What We Do

- 상담 인프라 구축 (CS Tool 구축, 운영툴 기획, 제안)
- CS 정책 · 프로세스 수립 및 제안
- 이슈 응대 처리를 위한 대응안 제시
- 콘텐츠분쟁조정위원회 공문 처리 작업 진행

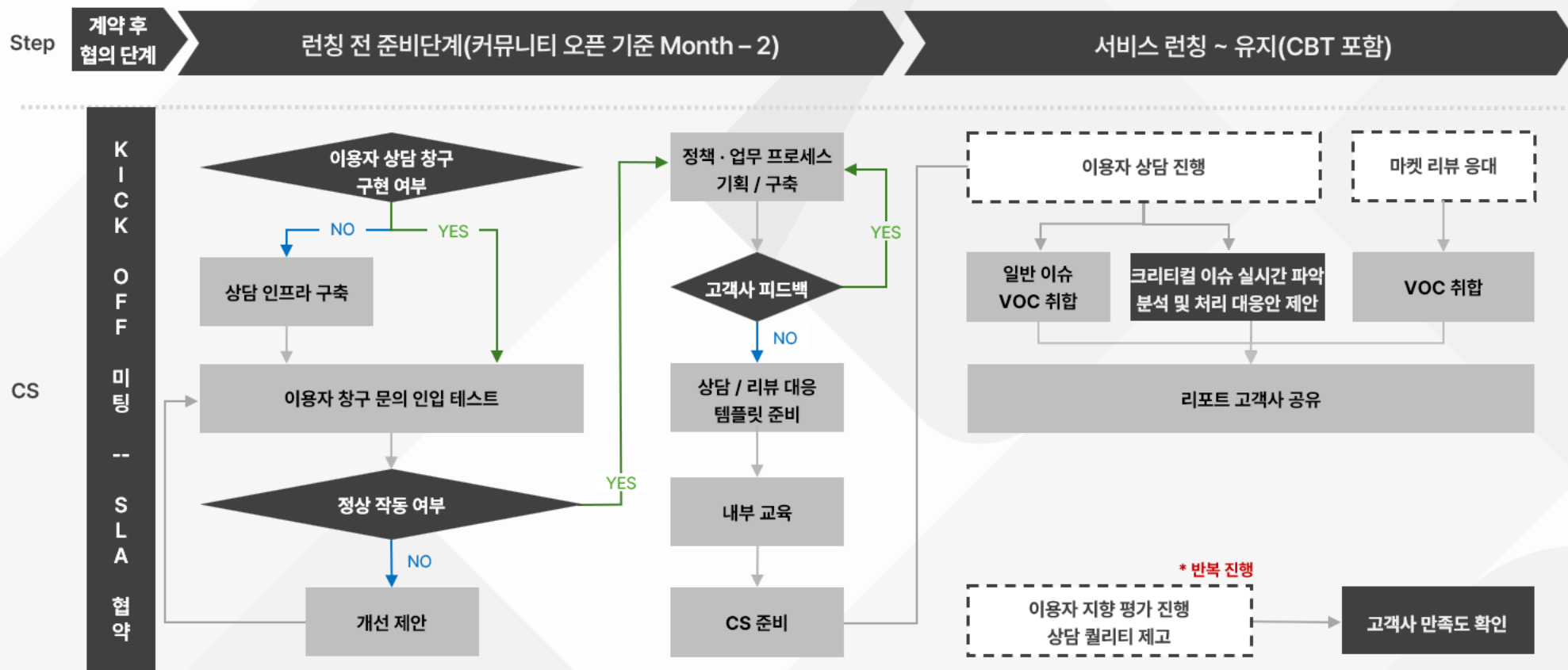
- 1:1 이용자 문의 처리
- 마켓 리뷰 대응
- 경험 기반 다수의 응대 가이드로 긴급 이슈처리
- 결제, 환불 이슈 대응

- 마켓 결제 악용자 조사 및 처리
- 상담 품질 향상을 위한 인력 관리

이용자와의 원활한 상담을 위해
지식이 풍부한 전문 인력이 직접 응대하고
내부 커리큘럼, 평가 관리, 인력 지원에 따라 이슈 발생 시에도
안정적인 문의 처리 및 응대율, 답변 품질을 유지합니다.

3) CS : 진행 기본 프로세스

Live 서비스 상담품질 재고와, 빠른 V.O.C 이슈 전파로
고객 서비스 만족도를 높입니다.



3) CS : 고객응대

상담가이드 기반 빠른 응대처리

다양한 장르에서 발생하는 주요 문제들인
계정, 결제, 설치, 실행, 로그 분석, 오류, 복구, 제재 등

CASE별 가이드를 통해서

정확도 높고, 빠른 응대 상담을 진행합니다.

(1인 당 100% 수기 CS 응대 기준 최소 120건 이상

템플릿 활용 기준 최소 200건 이상 가능)

상황별 가이드 보유

이름
문의-복구
OBT 답변 템플릿_Ver.1.1
(오버일) 결제스크립트
[공지사항] 점검 템플릿
결제 오류 복원 및 결제취소 방법
0. 문의 템플릿
150815_ IOS 결제관련 문의 템플릿
FAQ
결제 관련 FAQ - 복사본
결제 관련 FAQ
결제 취소 방법
계정 탈퇴 (연동해제)
공식카페 댓글 템플릿
구글 고객센터 (환불)
구글 리뷰 템플릿
구매 내역 확인
_FAQ
메일 문의 응대 템플릿
메일 문의 응대 템플릿
미성년자 결제 취소 필요 서류
Call 스크립트
응대 템플릿 풀
카페 템플릿
FAQ
구글 리뷰 템플릿_ver180419
현물 상품 발송 OB
현물 이벤트 주의 사항

웹 상담 유형별 응대 가이드 보유 (500여종 이상)

카테고리1	카테고리2	세부 분류	1차 응대
결제	정보 부족	aos 결제 정보 부족	안녕하세요,
결제	결제취소	aos 결제 상용이 미지급 되었을 때	안녕하세요,
결제	결제취소	aos 결제 취소 하고 싶어요	안녕하세요,
			입니다.
			안녕하세요,
			입니다.
			님께서 결제 취소와 관련한 접수하신 소용한 문의 내용은 잘 받아보았습니다. 결제 취소와 관련해 도움을 드리기 위해 결제내역을 확인해보니, 를 구매하셨으나 를 구매하셨으나 첫 구매 진행으로 를 획득하셨습니다.
			현재 디아어 보유량을 확인 시 취소 및 결제 취소 도움이 가능하나 해당 부분은 시스템 상 오류가 아닌 님의 요청으로 강제 결제 취소가 진행되는 부분이다보니 첫구매해석이 사라집니다.
결제	결제취소	aos 결제 취소 하고 싶어요 (첫구매 혜택 포기 의사 확인)	님께서 해당 내용에 숙지하시고 상용 결제 취소 시 첫구매해석이 사라지는 점에 동의하실 경우 결제 취소의 도움을 드리도록 하겠습니다.
			아래 내용 확인 후 자문의 접수를 부탁 드림 =니다.
			■ 결제 취소 동의 사항
			상용 결제 취소 시 첫구매해석(x2)이 소멸됨을 확인하였으며 결제 취소에 동의합니다. (O . X 중 선택)
			감사합니다.
결제	결제취소	aos 결제 취소 완료 (상품 회수 성공)	안녕하세요,
결제	결제취소	aos 결제 취소 불가 (상품 사용)	안녕하세요,
결제	결제취소	aos 결제 취소 불가 (7일 경과)	안녕하세요,
결제	결제취소	aos 결제 취소 불가 (청약철회 불가)	안녕하세요,
결제	결제 ios	iOS 결제 관련 문의	안녕하세요,
결제	결제 ios	iOS 결제 관련 문의2	안녕하세요,
결제	결제ios	ios 영수증 첨부 요청	안녕하세요,
결제	결제취소	동상이결제, 결제 취소 요청 (근대 사용해서 불가)	안녕하세요,
결제	상품미지급	aos 상품 미지급 된 거 처리 원료 (지급)	안녕하세요,

3) CS : 공문처리 지원

콘텐츠분쟁조정위원회 등 공문처리 지원

결제, 복구, 해킹, 조사 협조 등으로

공문이 인입될 경우 기준 및 사용자 내역에 따라

처리 지원 및 처리 방향성에 대한 가이드를 지원함으로써

소비자와의 분쟁이 원만하게 해결되도록 업무를 지원합니다.

4. 아직 적용되지 않는 밸런스 업데이트에 대한 안내는 그 의미대로 '예정' 사

(불임)답변내용

안녕하세요. (이하 "피신청인")은 콘텐츠분쟁조정위원회를 통하여 조정신청을 하신 신청인(고객님)의 조정요청에 대하여 다음과 같이 답변을 드립니다.

1. 피신청인은 먼저 신청인이신 고객님의 본 사안과 관련하여, 본의 아니게 불편함을 드린 점에 대하여 깊은 사과의 말씀을 드립니다. 그리고 콘텐츠분쟁조정위원회의 조정요청에 대하여 다음과 같은 의견으로서 답변을 드리고자 합니다.
2. 우선, 서비스 이용약관 제15조 제1항에 의거, 판매 상품 '5월 아발론 페스티벌 패키지'의 재 판매는 피신청인이 구글 코리아로 부터 영선된 게임만 받는 구글 신규 게임 추천을 받았던 기간 동안(5월 8일 ~ 5월 15일) 이를 기념하여 서비스상의 필요에 따라 재 판매 하였으며, 재 판매 전에 해당 내용을 서비스 내에 재판매 이유(구글 피쳐드)를 포함하여 공지 되었습니다.
3. 신청인의 신청 내용인 2020년 4월 27일 오후 3시에 업데이트 된 일부 영웅의 '100% 적중' 스킬과 관련되어 '최소 저항 값'에 대한 수정은 의도한 사항이 아니므로 2020년 4월 28일 오전 2시에 원복 조치하였습니다. 그 후 문제에 대한 충분한 의견을 수렴한 내용(최소 저항 값 자체를 삭제)으로 2020년 5월 7일 업데이트를 통해 적용하였습니다.

또한 2020년 5월 7일 진행된 업데이트 항목인 '버스트 포메이션' 성능 변경의 경우도 이용자의 의견을 수렴하여 원성능을 그대로 사용할 수 있게끔 당일 원복 조치하였으며 그로 인해 심려를 끼쳐 드린 죄송의 말씀을 담아 보상을 제공하였습니다.

트를 거치며 많은 이용자를 안내하고 적용 될 예정입니다.

네임의 유지는 포럼에서 익명 게시글로 게시하지 않는 것으로 조사되지 않습니다. 또한 구매 스템 정책은 존재하지 않으며

한 내용을 고지하고 동의받고

당되지 않으며 그에 따라 청

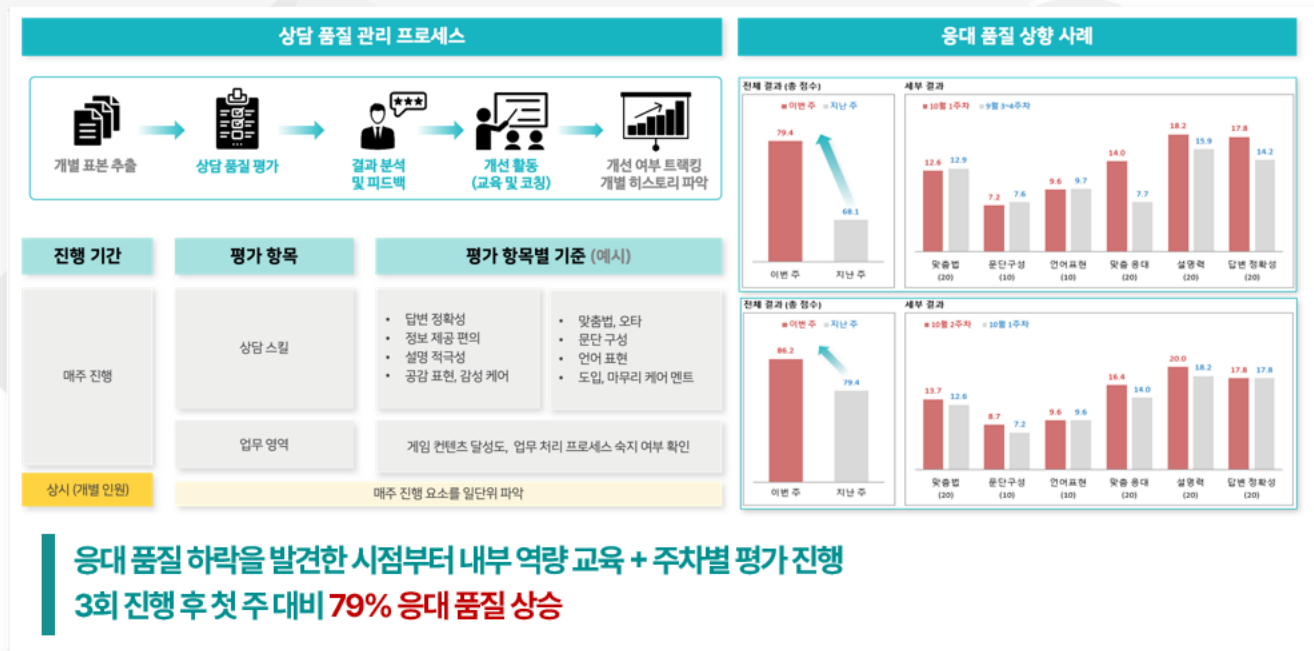
기술상의 필요에 따라 서비스 내에 공지합니다. 다만, 특이하게 변경할 필요가 있는 사후에 공지할 수 있습

열살되거나 훼손된 경우

3) CS : 상담원 응대 교육

체계화된 응대 교육으로 전문성 재고

- 고객 만족도 저하를 방지하기 위해 정기적으로 내부 평가 및 개별 코칭을 실시하고 있습니다.
- 문의량에 관계없이 안정적인 운영 관리를 통해 **일관된 고품질 지원**을 제공합니다.
- **1vs1 멘토링**을 통한 상담 품질 향상 교육을 제공하고 있습니다.



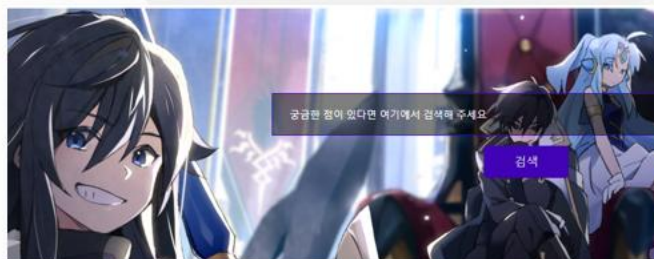
3) CS : CS Tool

검증된 CS Tool 사용

전 세계 94,000개 이상의 조직이 사용하고 있는
글로벌 CS Tool, Zendesk, OQUPIE가 준비되어 있습니다.

다양한 프로젝트에서 쌓아온 경험을 활용해
CS 업무 세팅을 빠르게 준비가능하며
서비스 컨셉에 따른 고객센터 페이지 디자인을 지원합니다.

ID	요청 날짜	문의 유형	제목	로드 내역	요청자	담당자
#16754	1분 미만 전	게임 이용	레이드 가이드 시스템	발록	Su47264	-
#16755	4분 전	게임 이용	아이 보일러 발우공 언제 고칠?	시티	Gurj4965	-
#16752	21분 전	게임 이용	레이드 폭딜 중 강릉도있는대요	후탈	Awor0540	-
#16751	38분 전	버그/오류	발통력 지급 버그	이슬레인	취부장	-
#16750	39분 전	버그/오류	아이템 구매 오류?	NATASHABE	Soria86	-
#16749	39분 전	버그/오류	인타넷오류로 레이드 할것습니다	김현성미가명	Djanyem	-
#16747	약 1시간 전	게임 이용	연합레이드 강제중료관련문제	류세빈	0430833741	-
#16746	약 1시간 전	게임	구글계정 - 웨이스북계정 백업	추가요원다운	Chunthgus	-
#16745	약 1시간 전	버그/오류	연합 레이드 보상이 들어오지 않았습니다.			
#16743	약 1시간 전	버그/오류	연합레이드 하다가 할것어요			
#16742	약 1시간 전	버그/오류	영웅이 초기화됩니다...			
#16741	오늘 12:11	게임	탈퇴 후 재가입하고 싶습니다			
#16740	오늘 12:02	게임 이용	연합레이드 못한 관방에 대해			
#16739	오늘 11:57	게임 이용	출처 방장영웅			





공식 포럼
로드 오브 히어로즈 공식포럼입니다.
다. 자유롭게 의견을 나누보세요.



꼭 확인해주세요!
주요 사용법을 알려드립니다!
주요 사용법을 알려드립니다!



FAQ
주요 찾는 질문과 답변을 이 공간에서
확인해보세요.



공지
공지사항

자주 하는 질문

- 도착할 2차 공채를 활용할 수 있는 방법이 어떻게 되시나요?(25.03.04)
- 캐시 설정을 구매했는데 무반영이네요.
- 주요 영웅을 불러오지 않거나 공방에 계속 들어오지 않습니다.
- 계정 연동을 계속 실패합니다. 어떻게 하나요?
- 나도(캐시)이벤트는 어디서 찾을 수 있나요?
- (iOS) 공채 히스토리를 보고 싶어요.
- (iOS) 공채 히스토리를 지우고 싶어요.

흔히 하는 질문

- 계정 연동**
계정 연동은 iOS와 안드로이드 모두에서 가능합니다. 공채 히스토리를 보려면 계정을 연동해야 합니다.
- 캐시**
캐시 설정을 구매하면 공채 히스토리를 보실 수 있습니다. 공채 히스토리를 보려면 계정을 연동해야 합니다.
- 공지**
공지사항

트릭업 리버브

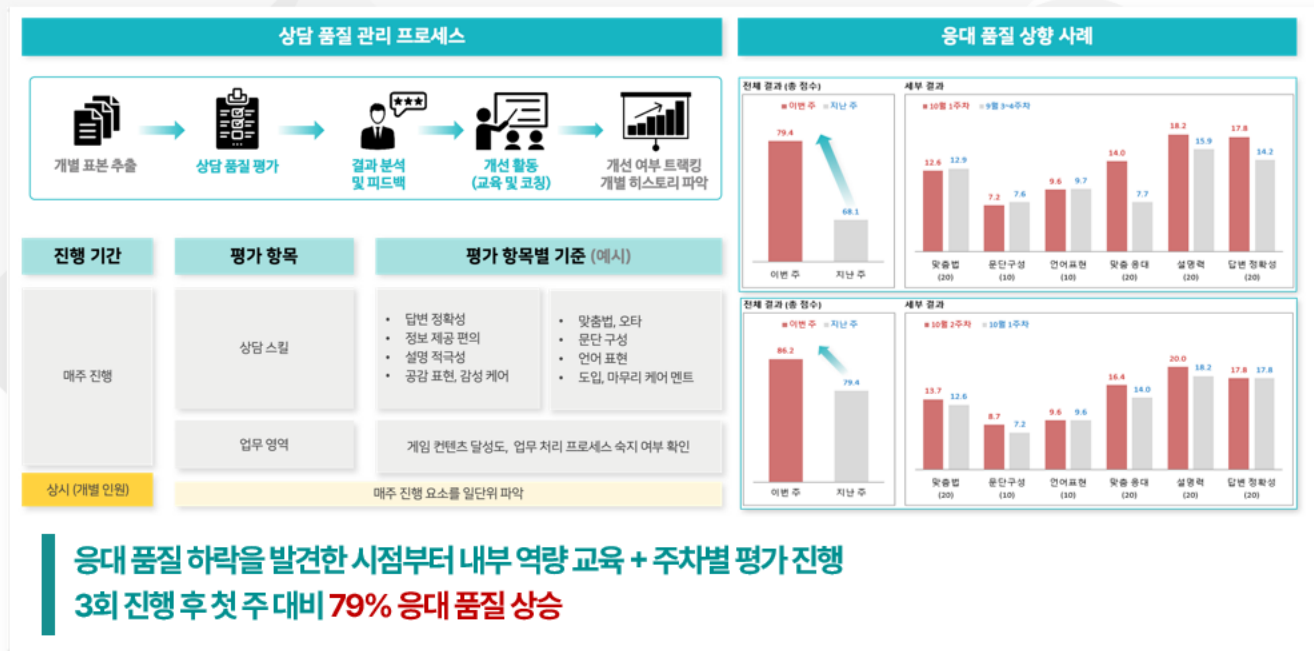
이벤트: 1 | 이벤트: 2 | 이벤트: 3

©2023 EPIC Games. All Rights Reserved.

3) CS : 상담원 응대 교육

체계화된 응대 교육으로 전문성 재고

- 고객 만족도 저하를 방지하기 위해 정기적으로 내부 평가 및 개별 코칭을 실시하고 있습니다.
- 문의량에 관계없이 안정적인 운영 관리를 통해 **일관된 고품질 지원**을 제공합니다.
- **1vs1 멘토링**을 통한 상담 품질 향상 교육을 제공하고 있습니다.



II

업무 자료 예시

1. 업무 자료 예시



운영 (CM, CS) 서비스 체크리스트

■ 런칭 전까지 필요한 사항들을

정책부터 커뮤니티 개설까지 체크리스트로 준비해

업무 누락의 방지, 성공적인 준비 되도록 진행함

■ 운영 서비스 준비 항목

대분류	소분류	업무 항목	필요 결과물	비고	1주차		3주차				4주차									
					D-33	D-32	D-31	D-30	D-29	D-28	D-27	D-26	D-25	D-24	D-23	D-22	D-21			
운영 협의	요청 업무 확인	Kick-off 미팅	Kick-off 협의 문서	기본적인 문의 사항 및 필요 협의 내용 준비 / 운영법위협의																
		담당 인력 확인	런칭 스케줄링 문서 런칭 스텝 정의 문서 게임 기획서	담당 인원별 업무 포지셔닝 확인 고객사가 별도 설정해놓은 런칭까지의 스케줄링 문서 CBT, 정식 런칭시 컨텐츠 오픈 스텝이 정리된 문서																
전략 수립	업무 스케줄링	업무용 자료 수집	가자영 아이템 개발 획득 확률 문서 모바일게임 표본 운영정책 게임 이용 약관 개인정보 수집 활용 동의 약관	가자영 아이템 개발 획득 확률 커뮤니티 내 필수 기재 필요 CBT를 따로 진행한다면 CBT용과 정식 오픈시 사용할 운영정책 준비 필요 CBT를 따로 진행한다면 CBT용과 정식 오픈시 사용할 운영정책 준비 필요 위탁 업체 (ex. testify)가 제 3자 개인정보 활용에 포함된 내용 있는지 검토																
		업무 스케줄링 작성	상세 운영 계획 문서 공식 커뮤니티 운영 계획 문서	고객사와 공유할 수 있는 업무 스케줄링 필요 (ex. 구글 스프레드 시트 등으로 준비) Risk 관리 방안, 장애 프로세스, 환불 프로세스, SLA 협의 내용 등 포함된 상세 문서 카래 레이아웃, 카래 디자인, 이벤트, 준비사항 공지, 커뮤니티 활성화 방안, GM기믹 등 포함된 상세 문서 고객사로 작성된 문서 공유 & 피드백 내용에 따라 문서 개선, 재공유 진행																
운영	운영물 기획	운영물 구현 여부 확인	운영물 기획 SB 문서	운영물 미구현 및 고객사 요청시 제작																
		운영물 진행 사항 체크	운영물 TC 문서	운영물 TC 일정 및 업무 스케줄에 참고하기 위해 필요 TC 기반 (엑셀)로 진행																
	운영물 가능 테스트	운영물 TC 결과 보고서 작성	TC 일부 및 미구현 항목, 구현 필요 항목, 구현 필요도 우선순위를 정리한 문서																	
	운영물 관리	운영물 접근 권한 요청	운영물 사용 방법 매뉴얼 문서	외주사의 내부 관계자 혹은 후주 인수인계시 빠른 확인을 위한 가이드용 매뉴얼 문서																
Risk 대응	운영물 가능 미구현시 대응안 마련		운영물 가능 미구현, 부속시 발생할 수 있는 사항의 대응안 마련																	
보고서 / 관리 대장 준비	보고서 / 관리 대장 준비	보고서 양식 준비	보고서 양식	CBT, 일일, 주간, 월간 리포트, 업데이트 리포트, 건의버그 리포트, 이벤트 결과 리포트																
		히스토리 대장 준비	각 업무별 프로세스 문서	고객사로 공유 후 피드백 내용에 따라 수정, 재공유로 확정																
내부용	내부용	장애편리 프로세스 작성	장애편리 프로세스 문서	작성 완료 후 고객사에 공유																
		마켓팅 결제 취소(환불) 프로세스 작성	결제 취소 프로세스 문서	작성 완료 후 고객사에 공유																
운영 서비스 준비 항목	운영 서비스 준비 항목	구글 결제취소 재제 기준 문서 작성	구글 결제 이용자 재제 기준 문서	작성 완료 후 고객사에 공유																
		구글 결제취소 재제 기준 문서 작성	구글 결제 이용자 재제 기준 문서	작성 완료 후 고객사에 공유																

■ 운영 서비스 준비 항목

대분류	소분류	업무 항목	필요 결과물	비고	1주차		3주차				4주차										
					D-33	D-32	D-31	D-30	D-29	D-28	D-27	D-26	D-25	D-24	D-23	D-22	D-21				
규칙어	규칙어	규칙어 List 확인	규칙어 문서	기본적인 규칙어를 적용한 상태인지 확인																	
		규칙어 추가	규칙어 추가	① 고객사명, 고객사 대표명 ② 게임명, GM명 ③ 최근 이슈 되는 단어 경신, 정치적 논란 소지 등의 단어																	
커뮤니티 개설	커뮤니티 개설	공식 커뮤니티 활용 플랫폼 확인	공식 커뮤니티 개설 관리 계정 협의	네이버 카페 or 자체 플랫폼 사용 여부 확인																	
		공식 커뮤니티 관리 계정 생성	공식 커뮤니티 관리 계정 생성	고객사 계정으로 공식카페를 개설할 예정인지, 외주사에서 개인 계정으로 개설할지 협의																	
커뮤니티 디자인	커뮤니티 디자인	공식 커뮤니티 관리 계정 공유	공식 커뮤니티 관리 계정 공유	외주사 계정으로 커뮤니티 관리자 별도 생성																	
		공식 커뮤니티 주소 협의	공식 커뮤니티 주소 협의	외주사에서 생성한 계정 공유 or 고객사에서 생성한 계정을 외주사로 공유																	
공식 커뮤니티	공식 커뮤니티	레이아웃 적용	레이아웃 적용	네이버 카페로 생성시 카페 주소만을 무엇으로 할지 협의																	
		스킨 적용	스킨 적용	협의된 내용을 바탕으로 공식 커뮤니티 생성																	
커뮤니티	커뮤니티	계시판 편집	계시판 편집																		
		대문 배너 디자인 작업	대문 배너 디자인 작업	배너 작업자가 따로 있을 경우 SB문서 제작 후 담당자에게 전달																	
커뮤니티	커뮤니티	이벤트 배너 디자인 작업	이벤트 배너 디자인 작업	배너 작업자가 따로 있을 경우 SB문서 제작 후 담당자에게 전달																	
		이벤트 배너 디자인 작업	이벤트 배너 디자인 작업	배너 작업자가 따로 있을 경우 SB문서 제작 후 담당자에게 전달																	
커뮤니티	커뮤니티	공지사항 기본 상,하단 썸네일 배너 작업	공지사항 기본 상,하단 썸네일 배너 작업	배너 작업자가 따로 있을 경우 SB문서 제작 후 담당자에게 전달																	
		공지사항 기본 상,하단 썸네일 배너 작업	공지사항 기본 상,하단 썸네일 배너 작업	배너 작업자가 따로 있을 경우 SB문서 제작 후 담당자에게 전달																	
커뮤니티	커뮤니티	CM명 설정	CM명 설정																		
		CM별 기믹 설정	CM별 기믹 설정																		
커뮤니티	커뮤니티	각 CM별 프로필 이미지 적용	각 CM별 프로필 이미지 적용																		
		슬로건 확인	슬로건 확인	고객사에서 희망하고 있는 슬로건 여부 확인, 공지글 서두에 사용하기 위함																	
커뮤니티	커뮤니티	커뮤니티 이벤트 기획	커뮤니티 이벤트 기획	주, 월단위, 기념일, 게임내 업데이트 일정에 맞춘 스케줄링 이벤트 기획																	
		커뮤니티 이벤트 협의	커뮤니티 이벤트 협의	고객사와의 이벤트 협의																	
커뮤니티	커뮤니티	공지,이벤트,CM컨텐츠 등록 스케줄링	공지,이벤트,CM컨텐츠 등록 스케줄링	구글 스프레드 시트 등으로 고객사로 공유																	
		공지사항 링크 준비	공지사항 링크 준비																		
커뮤니티	커뮤니티	이벤트 링크 준비	이벤트 링크 준비																		
		CM컨텐츠 링크 준비	CM컨텐츠 링크 준비																		
커뮤니티	커뮤니티	게임 가이드 링크 준비	게임 가이드 링크 준비	플레이어 이해를 돕는 가이드 링크 작성 (글로벌 작성, 포로상 추가 작업 등)																	
		FAQ 링크 준비	FAQ 링크 준비	게임 이용을 간략히 도움주는 FAQ 준비 (항목별로 개월 15~20개 정도)																	

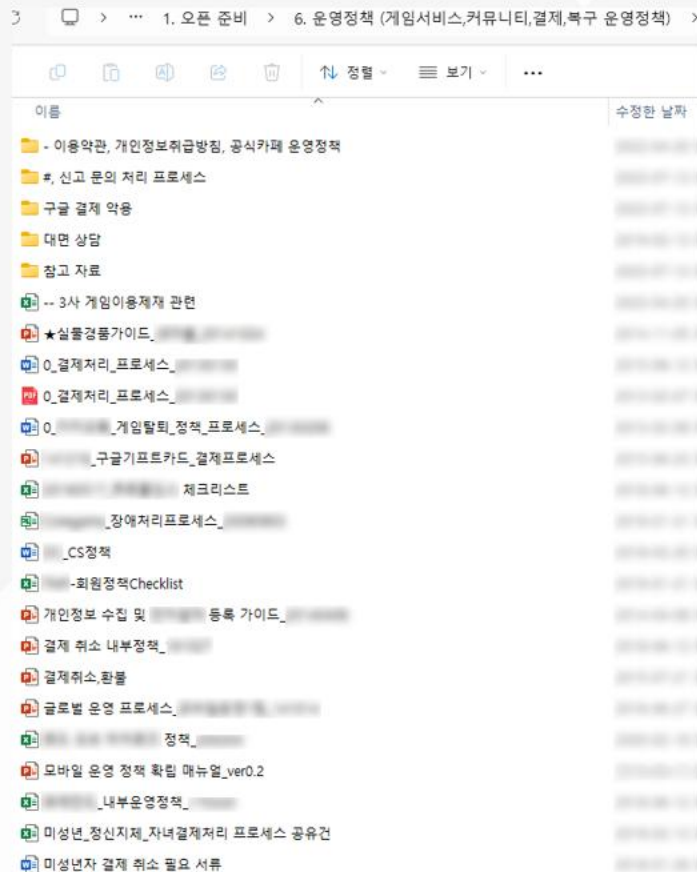
운영툴 기획·테스트·기능 제안·개선 제안

- CS 처리, 운영하기 위해 필요한 메뉴, 기능, 로그, 화면 구성 설계 가능
- 모든 기능 ~ 로그, 결제 테스트 진행 가능

기능 구분	종류	소제목	기능요구	결과	비고
메시지 (직접 입력)	직접 TEXT 입력	직접 TEXT 입력	우편 내용 확인 시 TEXT 입력만으로 송출되어야 한다	Pass	25자까지 입력하면 원본 사이트로 강제성출해 그 이후부터는 글자 수가 자동으로 Resize 된다 (우편)
	만료시간	만료 시간 설정	설정된 만료시간대로 우편 발송 인포 시간이 송출되어야 한다 (1이면 1시간 후 만료)	Pass	10,000,000 시간(416,666일)까지도 설정 가능
		Gold	Gold 선택 시 정상적으로 상품이 발송되어야 한다	Pass	1회 발송 시마다 설정된 수량 관계없이 최대 10,000 개가 발송됨
	선물	FireGem	Cristal 선택 시 정상적으로 상품이 발송되어야 한다	Pass	1회 발송 시마다 설정된 수량 관계없이 최대 10,000 개가 발송됨
		PaioGem	Cristal 선택 시 정상적으로 상품이 발송되어야 한다	Pass	1회 발송 시마다 설정된 수량 관계없이 최대 10,000 개가 발송됨
		Energy	Energy 선택 시 정상적으로 상품이 발송되어야 한다	Pass	1회 발송 시마다 설정된 수량 관계없이 최대 10,000 개가 발송됨
선물 (Expitem)	Item.exe.common.1	강철의 파편(붉은) 상품이 정상적으로 발송되어야 한다	Pass	1회 발송 시마다 설정된 수량 관계없이 최대 1,000 개가 발송됨	
	Item.exe.common.2	강철의 파편(노란) 상품이 정상적으로 발송되어야 한다	Pass	1회 발송 시마다 설정된 수량 관계없이 최대 1,000 개가 발송됨	
	Item.exe.common.3	강철의 파편(파란) 상품이 정상적으로 발송되어야 한다	Pass	1회 발송 시마다 설정된 수량 관계없이 최대 1,000 개가 발송됨	
선물 (PromoteStone)	Item.promote.stone.common.square.1	사각형 무서 초콜렛(붉은) 상품이 정상적으로 발송되어야 한다	Pass	1회 발송 시마다 설정된 수량 관계없이 최대 1,000 개가 발송됨	
	Item.promote.stone.common.square.2	사각형 무서 초콜렛(노란) 상품이 정상적으로 발송되어야 한다	Pass	1회 발송 시마다 설정된 수량 관계없이 최대 1,000 개가 발송됨	
	Item.promote.stone.common.square.3	사각형 무서 초콜렛(파란) 상품이 정상적으로 발송되어야 한다	Pass	1회 발송 시마다 설정된 수량 관계없이 최대 1,000 개가 발송됨	
	Item.promote.stone.common.triangle.1	삼각형 무서 초콜렛(붉은) 상품이 정상적으로 발송되어야 한다	Pass	1회 발송 시마다 설정된 수량 관계없이 최대 1,000 개가 발송됨	
	Item.promote.stone.common.triangle.2	삼각형 무서 초콜렛(노란) 상품이 정상적으로 발송되어야 한다	Pass	1회 발송 시마다 설정된 수량 관계없이 최대 1,000 개가 발송됨	
	Item.promote.stone.common.triangle.3	삼각형 무서 초콜렛(파란) 상품이 정상적으로 발송되어야 한다	Pass	1회 발송 시마다 설정된 수량 관계없이 최대 1,000 개가 발송됨	
	Item.promote.stone.common.circle.1	원형 무서 초콜렛(붉은) 상품이 정상적으로 발송되어야 한다	Pass	1회 발송 시마다 설정된 수량 관계없이 최대 1,000 개가 발송됨	
	Item.promote.stone.common.circle.2	원형 무서 초콜렛(노란) 상품이 정상적으로 발송되어야 한다	Pass	1회 발송 시마다 설정된 수량 관계없이 최대 1,000 개가 발송됨	
	Item.promote.stone.common.circle.3	원형 무서 초콜렛(파란) 상품이 정상적으로 발송되어야 한다	Pass	1회 발송 시마다 설정된 수량 관계없이 최대 1,000 개가 발송됨	
	Item.promote.stone.guardian.1	가디언의 초콜렛 상품이 정상적으로 발송되어야 한다	Pass	1회 발송 시마다 설정된 수량 관계없이 최대 1,000 개가 발송됨	
	Item.promote.stone.warrior.1	워리어의 초콜렛 상품이 정상적으로 발송되어야 한다	Pass	1회 발송 시마다 설정된 수량 관계없이 최대 1,000 개가 발송됨	
	Item.promote.stone.striker.1	스트라이커의 초콜렛 상품이 정상적으로 발송되어야 한다	Pass	1회 발송 시마다 설정된 수량 관계없이 최대 1,000 개가 발송됨	

정책·프로세스 구축 및 제공

- 운영부터 CS, 커뮤니티 관리 서비스에 필요한 정책, 프로세스 (복구, 해킹, 사기, 제재 등) 수립 가능
- 다양한 프로젝트 수행 경험 및 게임 장르별 정책·레퍼런스 참고해 파트너사에 맞춤형으로 제공, 제안 가능



아이템 복구 정책

- 목적
유저의 실수로 유실된 아이템을 복구해주므로써 유저 이탈 방지 및 유저 케어
- 복구 정책 상세
- * 기간
아이템을 유실한지 7일 이내 [고객센터]>{1:1문의}로 복구 신청
- * 복구 대상
장비 아이템을 판매 혹은 해제한 경우
※ 사용 즉시 소실되는 재화(크리스탈, 골드 등)와 연동되지 않은 게스트 계정의 소실 등은 복구해주지 않습니다.

유형	상세 설명	복구 여부	복구 내용
계정	게스트 계정 정보 초기화	X	연동하지 않은 게스트 계정의 게임 정보 소실에 대해 도움드리지 않습니다.
	계정 탈퇴	O	계정 탈퇴 후 7일 이내 접속 시 탈퇴 철회 가능. 단, 7일이 지나 탈퇴가 진행된 계정은 복구 불가
	연동 계정 분실	X	연동에 사용한 계정 분실 시 복구 불가
일반 장비	★4성 이하 판매한 경우	X	장비 복구 불가
	★4성 이상 판매한 경우	O	★4성 이상인 강화한 일반 장비는 판매를 통해 획득한 재화 회수 후 복구 가능 (획득한 재화를 회수 불가능할 경우 복구 불가)
레플리카/유물 장비	판매한 경우	O	판매를 통해서 획득한 재화 회수 후 복구 가능 (획득한 재화를 회수 불가능할 경우 복구 불가)
	해제한 경우	O	해제를 통해서 획득한 재화 회수 후 복구 가능 (획득한 재화를 회수 불가능할 경우 복구 불가)
제작 재료	제작한 경우	X	정상적인 방법으로 제작이 진행된 것이기 때문에 복구 불가
기타	연전 및 입장권, 입장횟수	X	이미 사용된 입장권/입장 횟수 복구 불가
	확률형 상품	X	작으로 구매/사용한 확률형 상품 복구 불가(장비연성 등)
	영웅 구매	X	작으로 구매한 영웅에 대한 크리스탈 복구 불가
	자동 연합장 위임	X	연합장 장기 미접속으로 자동 위임된 경우 복구 불가

- * 복구 횟수
연 1회, 복구 시점으로부터 1년이 아닌 연도로 구분

> 서비스 마일스톤 | 점검 정책 | 복구 정책 | 환불 정책 | 제재 정책 | +

목적에 맞는 이벤트 기획 · 진행

- 모객/홍보를 위한 바이럴,
게임 PLC 상승을 위한 지속 플레이/접속 유도,
특정 콘텐츠 이용 장려 및 성장 유도,
커뮤니티 활성화와 콘텐츠 소비 유도,
유저, 팬심 자극, 충성도 강화,
업데이트 콘텐츠 이용 장려, 결제 유도, 캠페인 등

- 게임 특성과 컨셉, 유저 니즈에 맞춰
퀴즈형, 투표형, 댓글 작성, 사진 인증, 게임 LOG 기록, 리트윗, 공유 형식의
다양한 Form으로 이벤트를 제안 / 기획 가능

▼ 다양한 목적으로 게임 지표, 커뮤니티 지표 제고용 이벤트 제안/기획

NO	이벤트 진행 사유 (목적)	이벤트 진행기간	이벤트 유형	이벤트 제목	이벤트 내용	보상 유형	이벤트 보상	당첨 인원	필요자료
1	게임 플레이 장려	05.20 ~ 06.20	인증 이벤트	플레이어 랭크 25 이상 달성까지 Never Stop Live ♪	이벤트 기간 내 플레이어 랭크 25이상 달성후 댓글로 등록 참여자 전원에게 보상 지급 (인증은 칭호&프로필-화면에서 플레이어ID 터치한 화면을 인증)	인게임 아이템	마법의 선 250개 마법의 실 25개	전원	
2	프로필 컨텐츠 이용 장려	05.20 ~ 06.03	인증 이벤트	나만의 커스텀 프로필 만들어 자랑하기!	나만의 커스텀 프로필 만들고 슷 촬영후 댓글로 등록 잘 만든 나만의 커스텀 추천해 보상 지급 (참여로 많이 받은 순서 10명 + CM푸우 추천 10명)	인게임 아이템	스텝프 교환권 5개	추첨 20명	
3	공략 게시판 활성화	05.20 ~ 06.05	공략 작성	공략 · TIP 세카이를 활성화 시켜주세요!	게임진행/행버목성/라이브/이벤트/기타 공략 · Tip 게시글을 작성. 명절의 게시글을 등록해온 이용자 각 게시관별로 3명씩 추천후 보상 지급	인게임 아이템	뽑기 티켓 3개	추첨 총 15명	
4	팬심 자극	5.25	댓글 작성	【Vivid BAD SQUAD x 아오이키 토우이】 생일을 축하해주세요~!	댓글로 아오이키 토우이의 생일 축하글 작성 5명 추천 보상 지급	인게임 아이템	무료 크리스탈 200개	추첨 5명	아오이키 토우이 관련 일러스트
5	마켓 순위 축하	일대 마켓 인기순위 1위 달성시	축하 기념	프로세카의 일대 마켓 인기순위 1위 달성 축하!	프로세카 출시 후 구글 플레이 스토어, 앱 스토어 인기 순위 1위 달성시 축하 기념으로 전원에게 보상 지급	인게임 아이템	무료 크리스탈 400개	전원	프로세카 축하용 일러스트
6	결제 유도	05.27 ~ 05.29 15:00	인증 이벤트	버추얼성이 한정불기 해보셨어요?	버추얼성이 한정불기 진행한 뒤 획득한 멤버 화면 or 버추얼성이 한정불기 화면에서 1회 한정이 끝난 화면 인증하기 10명 추천 보상 지급	인게임 아이템	미라클 쉘 100개	추첨 10명	
7	칭호 컨텐츠 이용 장려 멤버 육성 유도	05.30 ~ 6.06	인증 이벤트	최애의 팬이되어 프로필에 찍혀주세요!	자신이 좋아하는 캐릭터의 랭크를 5까지 올린뒤 캐릭터 팬 랭크 1 칭호를 프로필 화면에서 설정후 댓글로 사진 등록 (인증은 프로필 화면에서 칭호 설정후 플레이어ID 터치한 화면을 인증) 15명 추천 보상 지급	인게임 아이템	마음의 조각 200개	추첨 15명	
8	일본, 상당 게시판 활성화	06.01 ~ 06.07	댓글 작성	프로세카의 모든 것☆ 무엇이든 달해주세요~!	일본 게시판, 멤버, 에, 연주 상당 게시판에 등록된 게시글에 진실하게 답변 진행. 10명 추천후 보상 지급	인게임 아이템	마법의 선 300개 마법의 실 30개	추첨 10명	
9	국가기념일 성기	6.06	인증 이벤트	현충일의 의미 성기하고 태극기를 그려주세요!	현충일, 태블릿, PC 등을 이용해 태극기를 그리고 현충일의 의미와 그에 대한 감사인사를 기재해 댓글로 등록. 20명 추천 후 보상 지급	인게임 아이템	미라클 쉘 100개 마음의 조각 100개	추첨 20명	
10	신한 댓글 작성 캠페인	06.07 ~ 06.13	전체 게시판 댓글 작성	댓글 칭찬은 늘비도 좋주세요~!	모든 게시판에서 플레이어 여러분의 소중한 태 기분 좋은 칭찬 혹은 도움이 되는 댓글을 작성하기 이벤트 기간내 CM푸우가 확인 후 20명 추천후 보상 지급	인게임 아이템	무료 크리스탈 600개	추첨 20명	
11	댓글 활성화	06.09 ~ 06.15	인증 이벤트	취향 존중! 커를림이 있으신가요? 영입해보세요!	이벤트 기간내 댓글로 커를림 관련 얘기 + 사진 등록 10명 추천후 보상 지급	인게임 아이템	연승용 스코어(초급) 200개 연승용 스코어(중급) 10개	추첨 10명	
12	댓글 활성화	06.13 ~ 06.19	댓글 작성	오늘은 '카미시로 루이'의 생일입니다!		댓글			
13	댓글 활성화	06.16 ~ 06.22	댓글 작성	카미시로 루이의 생일을 함께 축하해 주세요. 이 계정을 팔로우하고, 이 트윗을 인용하여 축하 메시지를 남겨주시는 분들 중 3분을 추천하여 선물을 증정할 예정입니다~ 📅 이벤트 기간 6/24 10:00 ~ 6/24 23:59 🎁 이벤트 보상 Google Play 기프트카드 (10,000원권)x3 #프로세카	댓글				



▲ 팬심 자극, 충성도 강화형 이벤트 진행



📅 개최 기간
5/24 12:00 ~ 5/31 23:59

■ 이벤트 조건
당일 라이브 포인트 10,000P 달성

■ 참여 방식
1 | 내이브 카페
- 게임 내 라이브 포인트 합치하기
- 합쳐받은 내이브 카페 내 이벤트 전용 게시판에 게시하기

2 | (구 트위터)
- 게임 내 라이브 포인트 합치하기 - '내이브' 10000P보상' 해시태그 추가하기
- 프로세카 공식 (X(구 트위터)) 계정 'live_mission' 추가하기

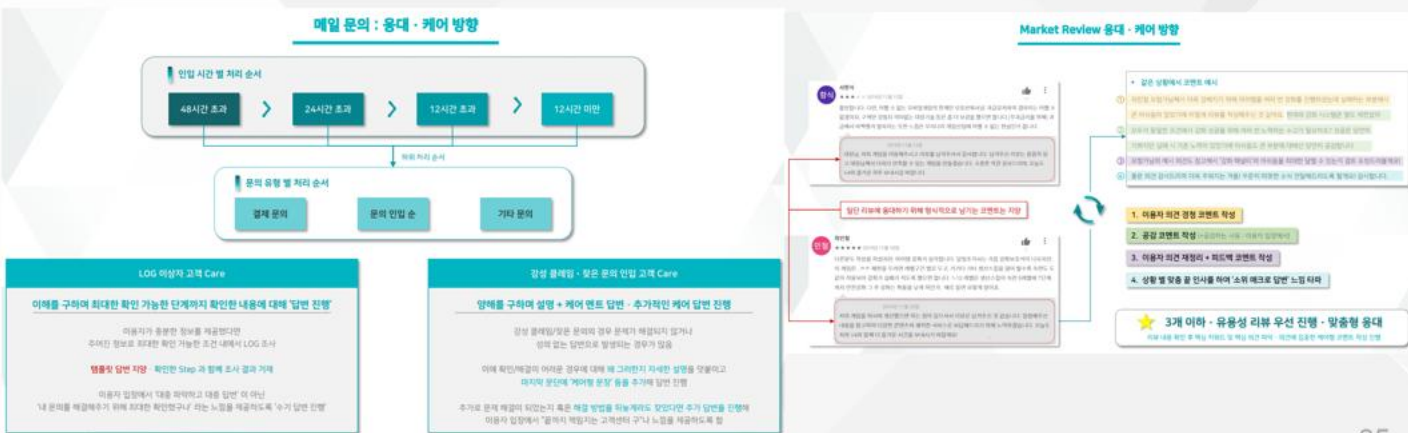
▲ 게임 콘텐츠 이용, PLC 상향 이벤트 진행

커뮤니티·SNS 채널·CS 센터 운영/관리

- 게임 장르, 특성, 유저 성향을 고려한 맞춤형 커뮤니티 개설 및 구성 세팅

(ex. 10대가 주타겟이라면 '주목받는 것'을 좋아하기에
 놀 수 있고 적극적인 활동의 판을 마련하도록 게시판 구성 및
 주 타겟층이 주로 이용하는 소셜 채널 운용)

- CS 또한 고객센터 디자인부터 문의 처리 시 응대 톤, 케어 방향, 처리 기준, 마켓 응대 방식 등 유저의 성향에 알맞게 대응 계획 수립 진행



커뮤니티·SNS 채널·CS 센터 운영/관리

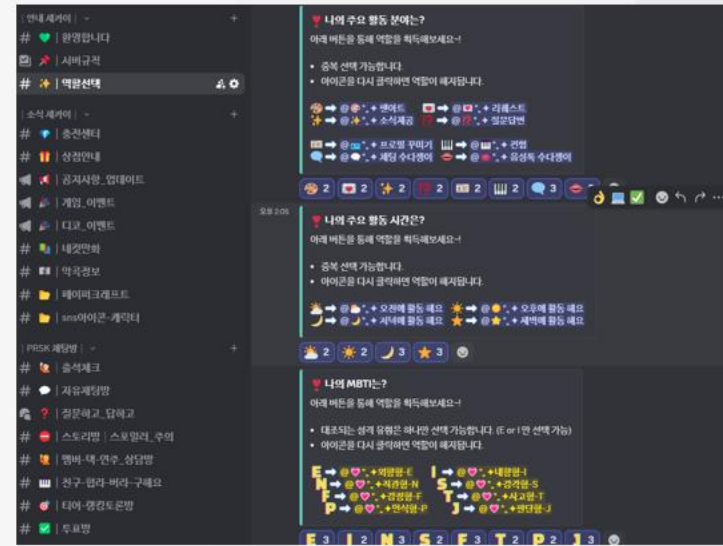
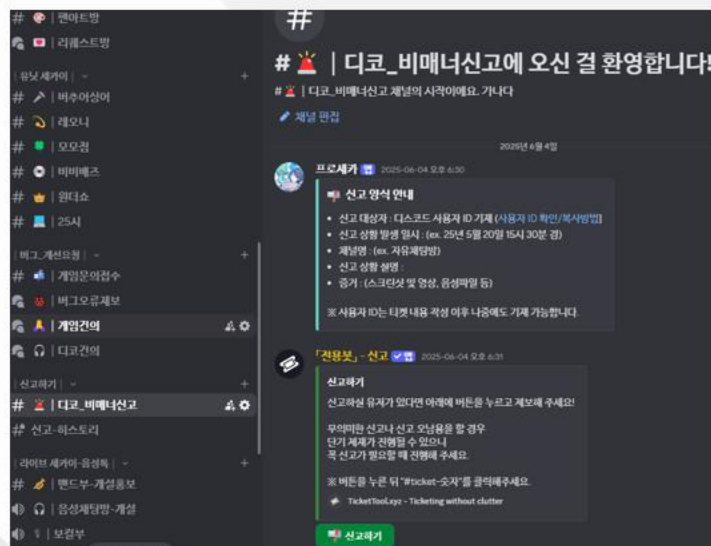
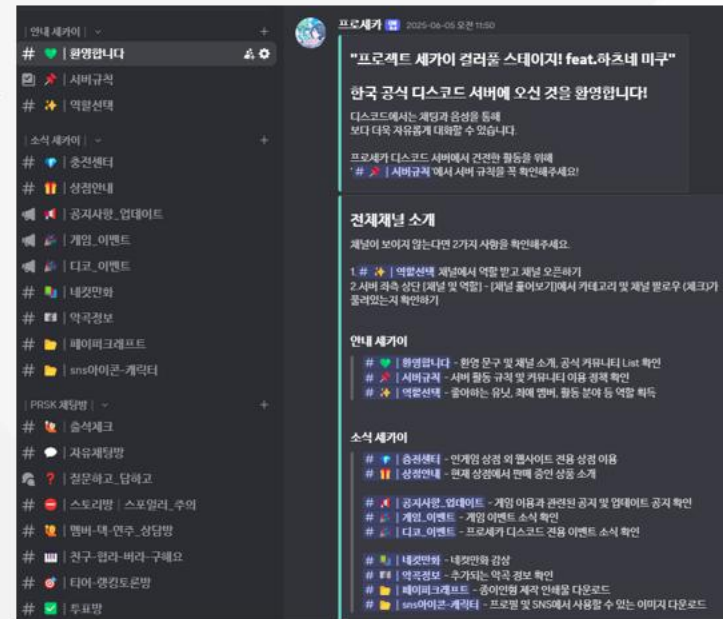
- 게시글 형태의 커뮤니티보다 더욱 빠른 소통, 글로벌 이용자에게 친숙하고 현재 많이 사용되고 있는 소통 플랫폼인 Discord 또한 게임 컨셉, 유저 니즈에 맞춰 관리할 수 있도록 세팅 가능

전문성이 돋보일 수 있도록

embed 형식, 마크다운, 채널태그 등을 활용해 서버 구성 ▶

디스코드 서버의 원활한 관리, 유저 분쟁 관리를 위한

신고 시스템 구축 ▼



▲ 지속 활동 장려를 위한 역할/레벨 시스템 구축

커뮤니티·SNS 채널·CS 센터 운영/관리

- 고객 응대의 기본은 '진심'으로 유저에게 다가가는 것이며 이 부분이 받침돼야 '응대 품질'이 비로소 완성된다고 볼 수 있습니다.
- 형식적인 안내, 응대 댓글이 아닌 한 명 한 명, 친근하고 상황에 맞춘 공감과 빠른 대응하여 케미를 맞춤
- 유저에게 게임사와 유저는 별개라는 느낌, 벽을 마주하는 듯한 느낌이 아닌 진정 어린 소통이 되는 창구, 계속 방문하고 싶은 커뮤니티 느낌 제공 신뢰가 쌓이는 게임 운영이라는 느낌 제공을 목표로 함

적극적인 활동으로 CM에 호의적인 반응 ▶

▼ 수능 봤다는 게시글에 응원의 댓글 작성으로 소통

CM꾸꾸

수능 너무너무 준비하고 지루시느라 고생 많으셨습니다~!
오늘 본 글 중 기억에 많이 남는 글을 약간 인용해서 남겨보아요 <(♥! !G)

꾸꾸 역시도 한때는 수능을 준비하던 학생이었고 현재는 어엿하게 사적으로나 공적으로나 열심히 살고 있는 데요~!
참 매년 수험생 여러분을 보면 고생 많고 때로는 안쓰러움도 느껴진답니다.

학생일 때부터 수능이라는 것 하나만을 목표로 교육 시스템 속에서 순응하며 열심히 달리셨을 꾸꾸를 주민님께 먼저 참 고생 많으셨다 말씀드리고 싶어요.

누군가는 수능이 인생의 큰 전환점이라고도 합니다.
맞는 말이기도 하고 틀린 말이기도 합니다.
어떤 인생의 목표를 가졌냐에 따라 느끼는 게 다를테니까요.

그렇지만 지금까지 살아오면서 제가 느낀 것은
사람의 삶에 참 다양한 이벤트가 해마다 있고
'수능' 하나가 인생에 그렇게까지 큰 영향을 주진 않았더라.
'수능' 하나로 지금까지 겪어왔던 순응했던 삶이 완전히 끝날 정도로 영향이 있진 않더라. 오히려.

학생 신분일 때 '순응했던 삶'이 사회에 나가서는 더욱더 많은 **꾸꾸 보고싶다**
또 각자의 삶이 더욱더 행복하고 느껴지는 것들도 학생 때보다

운에 의해서, 열심히 살아가는 것에 의해서, 더 많은 이벤트가 나
매년, 매일, 내일이 기다려지기도 합니다.

나쁜 날도 있지만 반대로 행복한 날도 나의 선택에 의해서 이후

순응했던 지난 날, 그리고 오늘까지, 너무나도 많은 고생 많으
 충분히 그 노고를 기념해 마음껏 소리치고 울분을 토해내도 권

이제는 순응의 마침표를 찍고 다가오는 20대를 잘 준비하셔서
기쁜 미소가 가득한 날이 되길 소망합니다.

순응의 마지막일 수도 있는 수능 준비하시고 지루느라 고생 많
 (2022.11.17. 17:38) 댓글쓰기

꾸꾸 **뭐야** ㅏㅏㅏㅏ
 (2022.11.17. 17:38) 댓글쓰기

꾸꾸 **고맙습니다!**
 (2022.11.17. 17:39) 댓글쓰기

학생
꾸꾸 **이 저게 바로 어른의 이야기인가요..ㄷㄷ**
 (2022.11.17. 17:42) 댓글쓰기

아키야마 미즈키 **열심히** ㅏㅏㅏㅏ
 (2022.10.10. 17:25) 조회 41

아키야마 미즈키님의 게시글 더보기 >

좋아요 0 댓글 4

클린봇이 악성 댓글을 감지합니다.

등록순 최신순

CM꾸꾸
나오라고 나오는 꾸꾸가 아닌데~ (͡° ͜° ͡°)
 (2022.03.10. 17:30) 댓글쓰기

아키야마 미즈키 **귀여워** (*^*)
 (2022.03.10. 17:44) 댓글쓰기

25서나이트코트에서
꾸꾸님 ㅏㅏㅏ
 (2022.03.10. 17:33) 댓글쓰기

CM꾸꾸
땡꾸~ ㅏㅏㅏ
 (2022.03.10. 17:33) 댓글쓰기

뭐야 꾸꾸님 개커엽네

유연 **일번번** ㅏㅏㅏㅏ 1:1 채팅
 (2022.03.09. 17:21) 조회 35

당신을 보고 안하러던 환심을 하였습니다...

유연님의 게시글 더보기 >

좋아요 0 댓글 5

클린봇이 악성 댓글을 감지합니다.

등록순 최신순

Periko **ㅏㅏㅏㅏ 갑자기 정 생김**
 (2022.03.09. 17:21) 댓글쓰기

유연 **정말**
게이미 아니라 GM한테 정가네..ㅋㅋㅋ
 (2022.03.09. 17:22) 댓글쓰기

Periko **유연** ㅋㅋㅋㅋ
연다롱

ㅏㅏㅏㅏ 정말 감사합니다! ㅏㅏㅏㅏ 혹시 주민등록번호는 알부
 분, 성별까지만 표기할까요 아니면 전부 표기할까요?

(2) 오후 7:20

안녕하세요.
주민등록번호의 경우 현재 과도한 정보 수집과 관련해 민감한
부분이기에 재확인 중에 있습니다.

확인이 완료되면 꼭저로 재안내 드릴 수 있도록 하겠습니다.

(2) 오후 7:23

현재 관계자와 연락이 되지 않아 바로 답변을 드리긴 어려운 상
황인데요~
7/2까지 수정 기한이 있기에 일단은 전부 기재를 부탁드립니다.

내용이 확인되어 만약 생년월일만 필요하다고 하면 저희가 수
집한 주민등록번호 뒷자리들은 전부 삭제/수정하여 전달하도
록 하겠습니다~!

(2) 오후 7:31

걱정 끼쳐드려 죄송합니다.
발금 확인을 마쳤는데요~!

생년월일만 입력 부탁드립니다
응답지도 내용을 수정했으며
기재하신 SNS ID + 성명+생년월일과 지정한 신분증으로 본
인 확인을 진행할 예정입니다!

(2) 오후 7:43

친절한 답변 너무 감사드립니다! 좋은 저녁되세요! ㅏㅏㅏ



SNS 채널에서도

▼ 빠른 대응으로 감사인사 반응

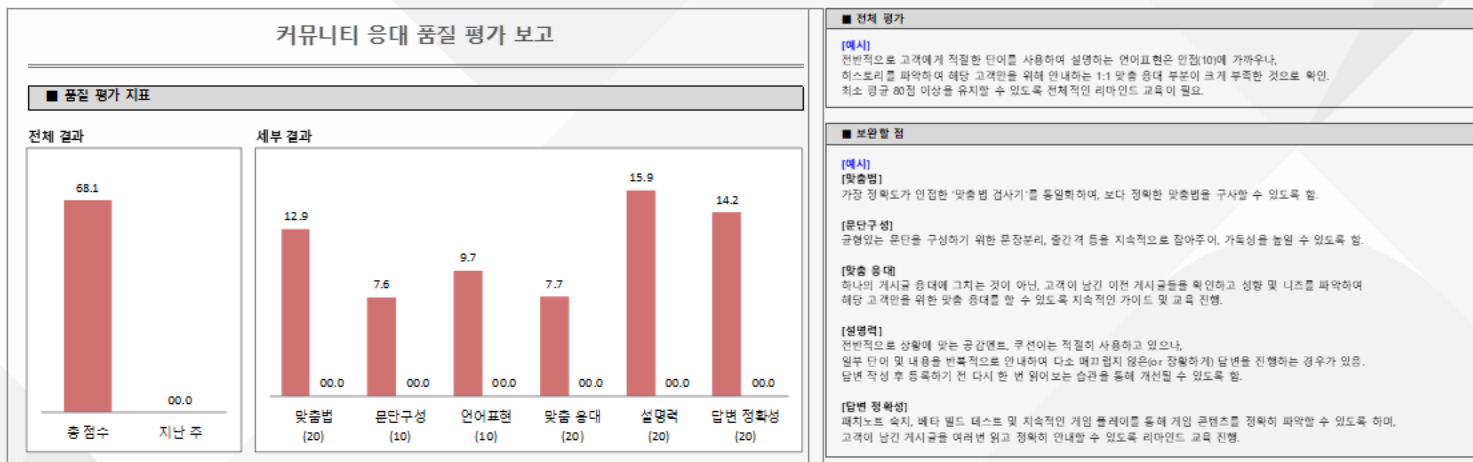
커뮤니티·CS 응대 품질 제고를 위한 내부 평가 프로그램 운영

- 응대 품질을 향상 시켜야 하는 이유의 설명
 응대 품질 평가 진행
 피드백 및 1:1 멘토링 진행으로
 활동, 품질 저하가 발생치 않도록 프로그램 운영하여 관리

커뮤니티, CS, 마켓 등 플랫폼별 응대 품질 평가 자료 구축 ▼

웹 상담 기준 세부기술서				
항목	배점	항목별 기준	상세설명	
상담 스킬	도입 마무리	5	- 상황에 맞는 인사, 도입 (문의 재확인 포함) & 마무리 멘트 (상황에 맞지 않는 인사, 도입&마무리 멘트는 불필요)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고객 문의 상황에 어울리는 도입/마무리 인사를 했는지 판단하는 항목입니다. ○ 헛소리 붙여넣기 등으로 상황에 어울리지 않거나, 상황별 인사가 필요함에도 누락, 부자연스러울 경우 감점요인이 됩니다.
	맞춤법, 오타	20	- 정확한 맞춤법, 띄어쓰기, 기호, 숫자, 이모티콘, 링크표시, 오타 없음	<ul style="list-style-type: none"> ○ 상담(답변)을 구성하는데 기본이 되는 항목입니다. 심각한 오류는 아니지만 발생 시 전반적인 답변의 성의, 전문성(지적 수준) 등에 영향을 미칠 수 있기에 발송 전 검수를 필수로 규정하고 있습니다. ○ 해당 항목의 평가는 대다수 맞춤법 검사기를 기준으로 하고 있으며 검사기만 활용해도 대부분의 오류를 바로 잡을 수 있습니다. <p>참고하여 맞춤법 검사기 권장 : http://www.jobkorea.co.kr/service/user/tool/spellcheck</p>
	문단 화면 구성	10	- 균형있는 문단 구성 (도입 → 본문(주제+부연) → 종결) - 시각적(가독성)으로 용이 (문트 통일, 균형적인 폰트질러 사용 등)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 답변의 시간적인 요소를 평가하는 항목입니다. 글을 읽는 사람의 입장에서 용이하도록 하여 핵심 내용이 한눈에 들어올 수 있도록 연출하는 것이 핵심입니다. <p>* 도입 → 본문(주제+부연) → 종결의 자연스러운 흐름 - 내용을 이해하는데 용이한 문단/문장 분리, 줄간격 조정 - 시각적으로 깔끔한 화면구성(문트, 이미지, 표상입 등) - 불드 처리, 밑줄, 대조색 등 주지에 강조연출</p>
	언어 표현	5	- 도입~종결까지 모두 적절한 언어표현 사용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 답변의 처음부터 끝까지 상담사에게 적합한 표현을 사용했는지 판단하는 항목입니다. <p>- 권장 표현 : 표준어, 존경어, 긍정형, 청유형, 등 고객중심의 표현 - 지양 표현 : 지시형, 부정형, 추측형, 사물론형, 일상어, 비속어 등 부적절한 표현 - 그밖에 부자연스럽거나 어색한 표현</p>

커뮤니티 응대 품질 평가 보고



매주, 월 단위 평가 진행 및 피드백, 멘토링 진행 ▶



III

주요 클라이언트 & 주요 성과

1. 주요 클라이언트
2. 주요 프로젝트 성과

Quality

1) 주요 클라이언트



**N TECH
SERVICE**



**SOCAR
SOCAR elecle**

kakaogames

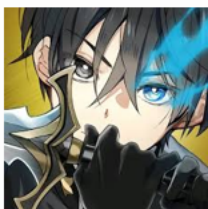


kakao kakaoenterprise kakaoVX



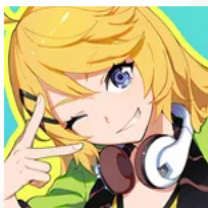
2) 주요 프로젝트 수행 성과

CM · CS



[clovergames] **로드오브히어로즈** · 턴제RPG

CBT 진행부터 CS 수행 → CS 3년 수행



[clovergames] **잇츄미** · 시뮬레이션

서비스 종료시까지 북미, 대만, 글로벌 권역 CS 수행



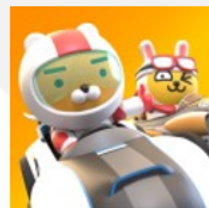
[그라비티 x Nuverse] **라그나로크X** · RPG

런칭 준비부터 3년 이상 CM, CS 업무 수행 중



[epidgames] **트릭컬리바이브** · 오토배틀

CS 1년 수행



[손노리] **프렌즈레이싱듀오** · 캐주얼 레이싱

런칭 준비부터 서비스 종료시까지 CM, CS 수행



[Nuverse] **프로젝트세카이 컬러풀 스테이지!** · 리듬게임

런칭 준비부터 3년 이상 CM, CS 업무 수행 중

OUR TEAM

testify는 국내 IT 대표 기업 출신의
운영 전문가들로 구성되어 있습니다.

다양한 프로젝트 수행 경험을 바탕으로
파트너사의 사업 특성, 비즈니스 영역, 요구사항에 맞춰 성공적인 서비스 제공을 약속드립니다.



THANK YOU

www.testify.co.kr