testify

운영 · CM · CS 업무 소개서

testify

TABLE OF CONTENTS

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

testify

Ⅰ 업무 소개

1. 운영
2. CM
3. CS

testify

서비스 운영 지원

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

1) 운영 : 직무 소개

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

서비스 운영

What We Do

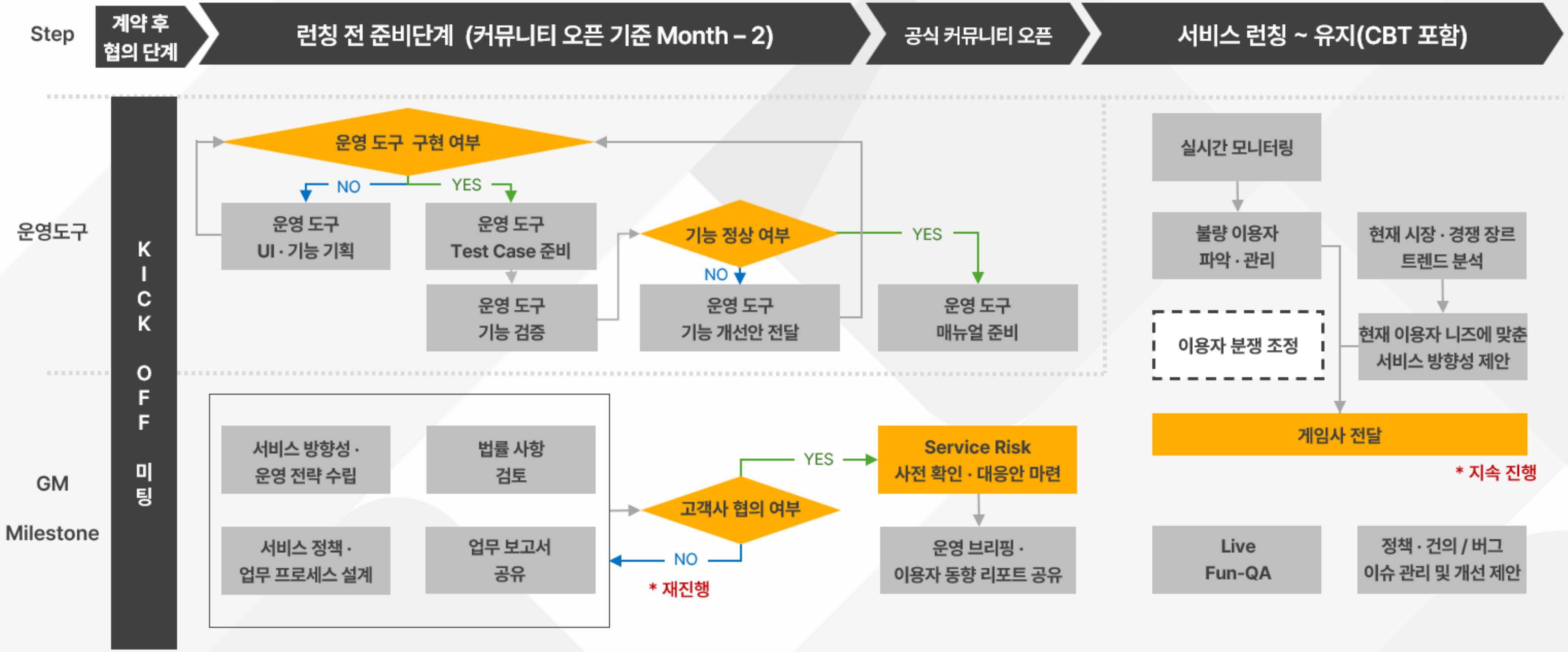
- 운영계획 및 서비스 방향성 수립 제안
- 운영 서비스 정책 · R&R · 업무 프로세스 수립
- 운영도구(운영툴)기획 · 기능검증 · 개선 제안
- 서비스 런칭 지원 및 Risk 예측

- 서비스 컨텐츠 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 시스템**을 갖추어
누락 없이 신속하고 정확한 업무 준비 및 대행을 제공합니다.



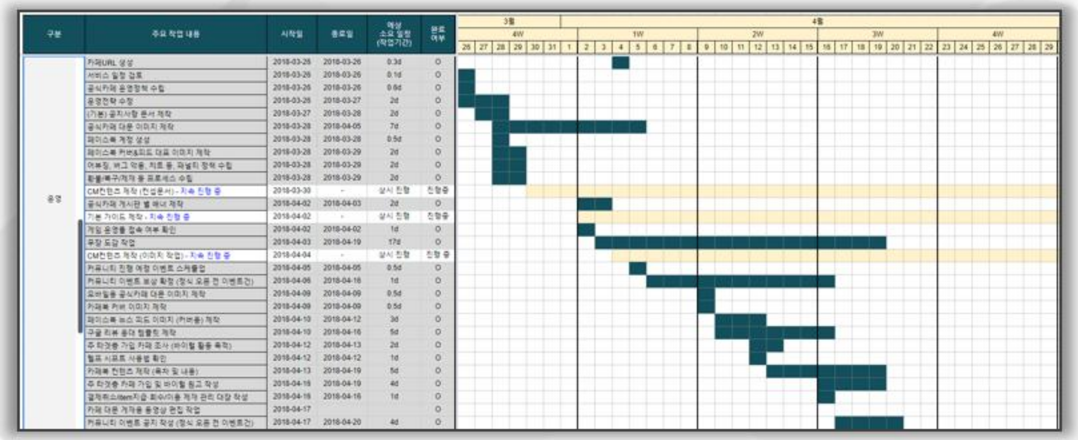
1) 운영 : 서비스 운영 업무 – 스케쥴링 기반 대응

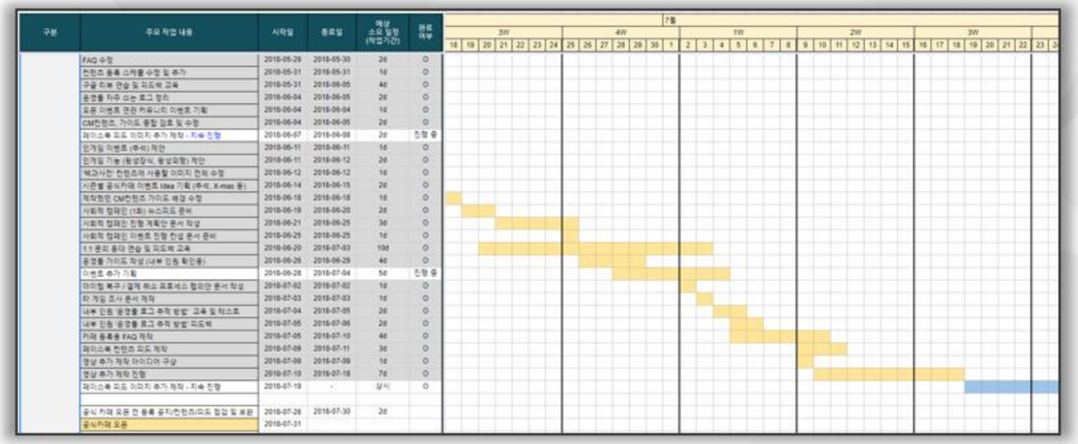
운영전략기반 스케쥴링

런칭 전부터 이후까지 전 과정의 **일정을 체계적으로 관리**하여

효율적 운영 및 고객사 요청에 따른 추가 업무도 신속히 대응

또한, 진행 상황을 실시간으로 공유하여 운영을 지원합니다.





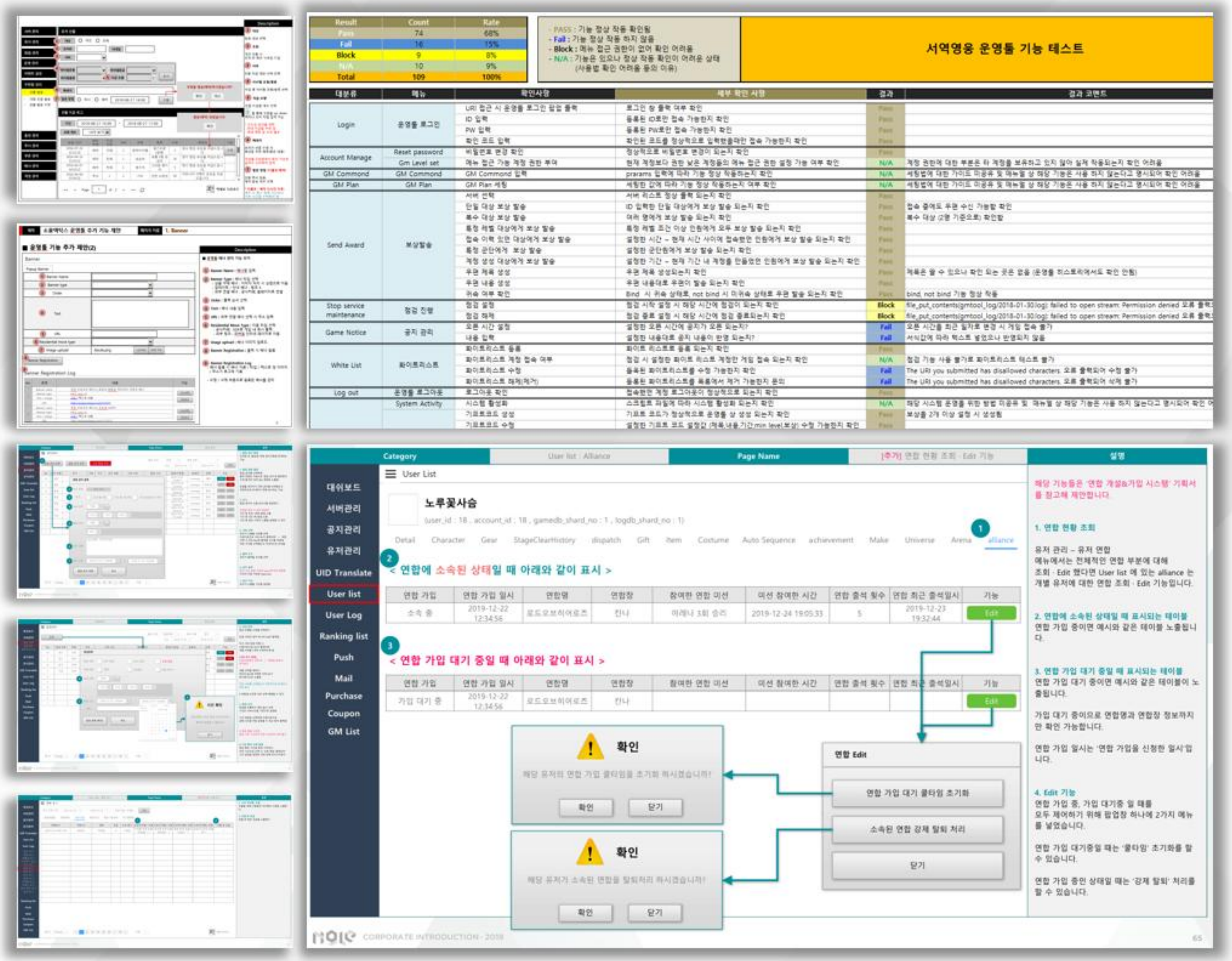
1) 운영 : 서비스 운영 업무 – 운영 도구 기획, 개선 제안

운영 도구 기획 지원 · 제안

서비스 규모에 맞춰 **최적화된 운영 도구를 기획**하며,

실제 화면과 동일한 구성 및 작동 방식을 구현하여

운영 도구 개발 및 활용에 참고될 수 있도록 지원합니다.



1) 운영 : 서비스 운영 업무 – 위험성 분석, 대응책 제시

서비스 위험성 분석
- 개선 제안

서비스 오픈 전 모든 컨텐츠를 점검하고,

불편 사항 및 시스템 규칙을 분석하여

위험 요소를 사전에 식별하고 **효과적인 대응 방안**을 제안합니다.

번호	문의 사항
1	실전과정 **최대 클리어 가능한 스테이지**가 **'300과'** 까지 인지 확인 필요.
2	소탕 최대 수치가 규칙과 관계없이 **'180과'**로 **고정**되어 있는지 확인 필요
3	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… 혹은 추후 패치를 통해 최대 아래와 같이 규칙을 변경 시켜줄 수 있는지 문의.

■ 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 층수 감소	-

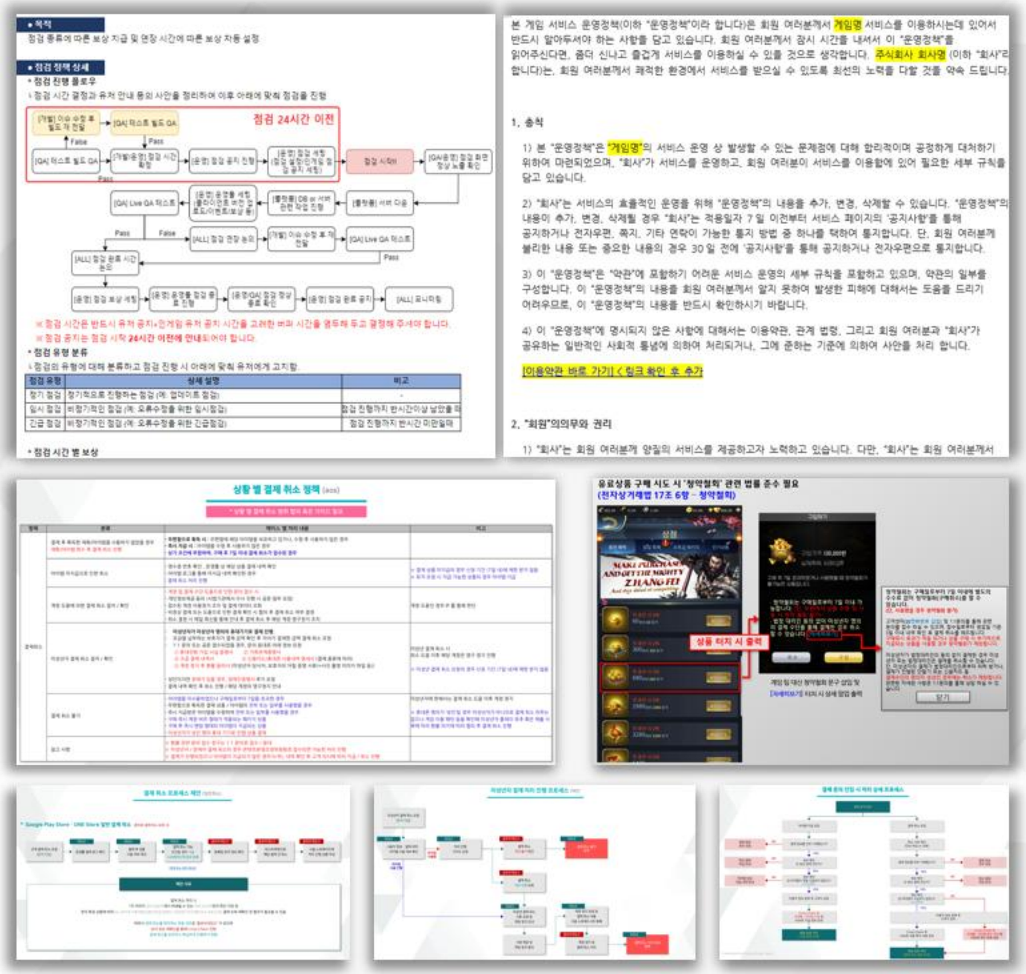
4. 정예 퀘스트 삭제

- 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 삭제돼어 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 이슈를 예방**하기 위해,
운영 정책을 제안하고 콘텐츠의 **법적 요건을 면밀히 검토**하여
안정적인 서비스 운영을 지원합니다.



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

서비스 관리 및 유지 보수
지속 이용 및 동기부여 제공

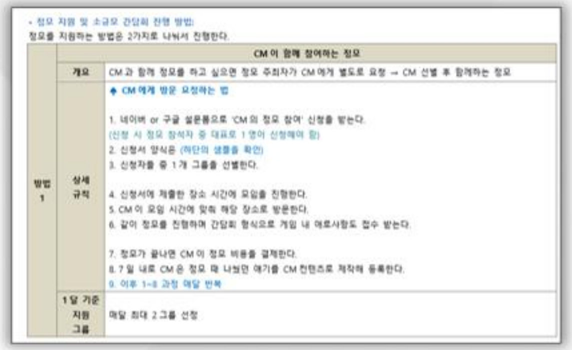
콘텐츠 분석 및 **개선 제안을 통해 사용성을 향상**시키고,

타겟 대상에 최적화된 이벤트 및 고객 케어 전략을 수립하여

사용자의 니즈를 효과적으로 충족할 수 있도록 지원합니다.

운영도구 기능 검증

이벤트 기획



VIP 케어안 기획

컨텐츠 분석 · 개선 제안

testify

커뮤니티 관리

- 유저와 고객사 상호간 신뢰 가치를 증대를 목표로 두어 유저 불만을 해소하고 **진심으로 소통**하며 **커뮤니티의 활성화 · 브랜드의 신뢰 구축** 하는 것을 목표로 합니다.

- 투명성 있는 정보와 흥미거리를 제공해 **고객 감동을 증진**시키는 업무를 대행합니다.

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

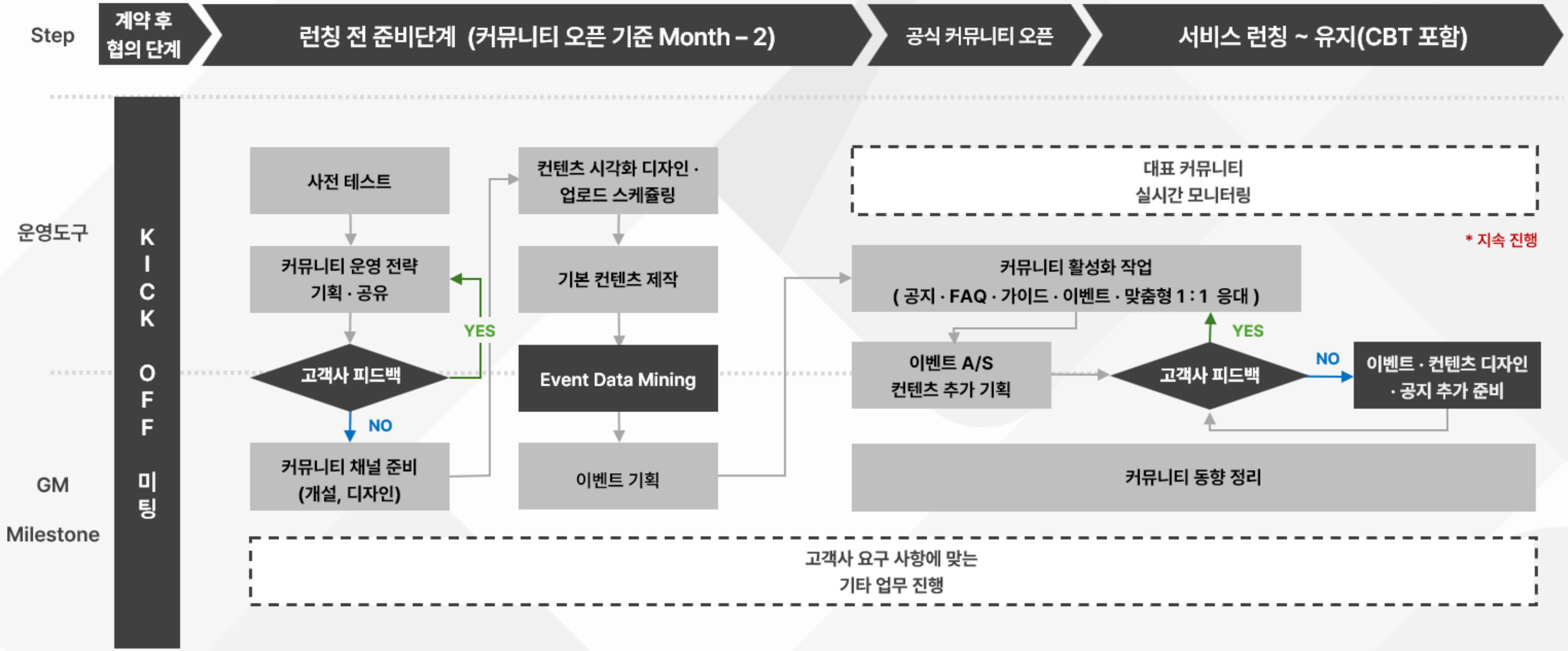
- 커뮤니티 운영 전략 수립
- 대표 커뮤니티 채널 디자인(배너/이미지 작업)
- 소셜 채널 디자인 및 관리
- 최신 트렌드에 부합하는 시각화 컨텐츠 작업

- 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 수집

커뮤니티
운영 전략 수립

고객사와 사용자간 원활한 소통을 유도하고

정보 제공 및 가이드를 제공할 수 있도록

로드맵 기반 커뮤니티 운영 전략 수립합니다.

	공식카페 오픈 사전예약 D-5	사전등록 시작 정식오픈 D-30	정식 오픈일 공개 정식오픈 D-14	정식오픈 런칭 D-Day	대규모 업데이트 (서버전 등) D+4주
운영 진행	텐센트의 첫 SLG. <프로젝트A> 전략게임 출시 예고 모객 이벤트 진행 사전 연맹원 모집 이벤트 진행 1일 1회 이상 등록	게임 컨텐츠 소개 무장 리스트 소개 게임 컨텐츠 영상 등록 게임 준비 중인 과정 소개 1일 1회 이상 등록	출시일 공개 게임 홍보 이벤트 진행 카페 활성화 이벤트 진행 게임 정보 소개	정식 오픈 이벤트 진행 유저 v.o.c 수집 게임 오픈 소식 바이럴 진행 연맹 정보 관리 및 모임 게시판 관리	대규모 업데이트 컨텐츠에 대한 사전 공지 준비 컨텐츠 가이드 제공 컨텐츠와 연계된 이벤트 진행 컨텐츠 소식 SNS 안내
핵심 운영	공식카페 URL 바이럴 (주 타겟층 카페 활동) 연맹원 사전 모집 홍보·바이럴	프로모션 영상, 인게임 소스를 이용한 내부 바이럴 연맹 사전 모집 적극 홍보 (페이스북)	정식 오픈 전 사전 모객 극대화 (바이럴 이벤트 장려)	유저의 불편 사항 취합됨 안내 및 개선 진행 여부 안내 V.O.C를 적극 수집 중인 점을 강조한 CM컨텐츠 연맹의 현황을 관리 및 공유하는 CM컨텐츠 제작	업데이트 사전 안내 및 컨텐츠 기대감 상승을 위한
기대 목표	게임에 대한 기대감 상승 이용자 모객 확보 운영 활성화 커뮤니티 활성화 게임 준비에 대한 적극적임 강화			게임 운영에 대한 신뢰감 강화 게임 운영 안정화 게임 몰입 상향 및 유저 이탈 방지	

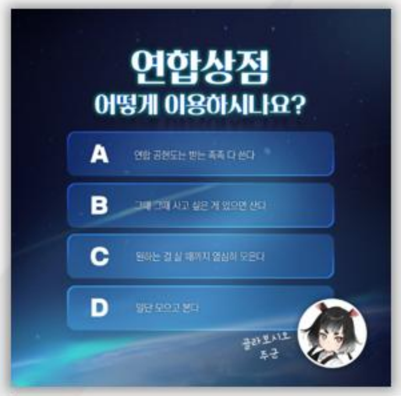
2) CM : 시각화 콘텐츠 제공

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 패러디물 제작해 컨텐츠나 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.

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

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.

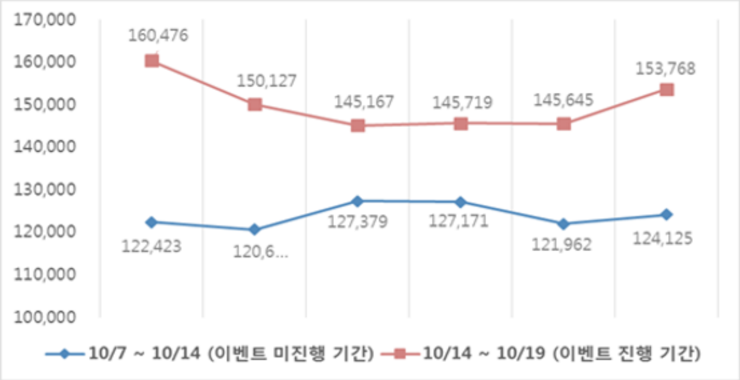
사용자 데이터를 기반으로,

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 컨텐츠(주문서 도움) 활용 권장 및 활성화
결과	→ 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 [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.
지표 및 관련자료	1) 주문서 도움 횟수 비교 데이터



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 : V.O.C 분석, 동향 리포트

VOC 분석,
주요 동향 관리

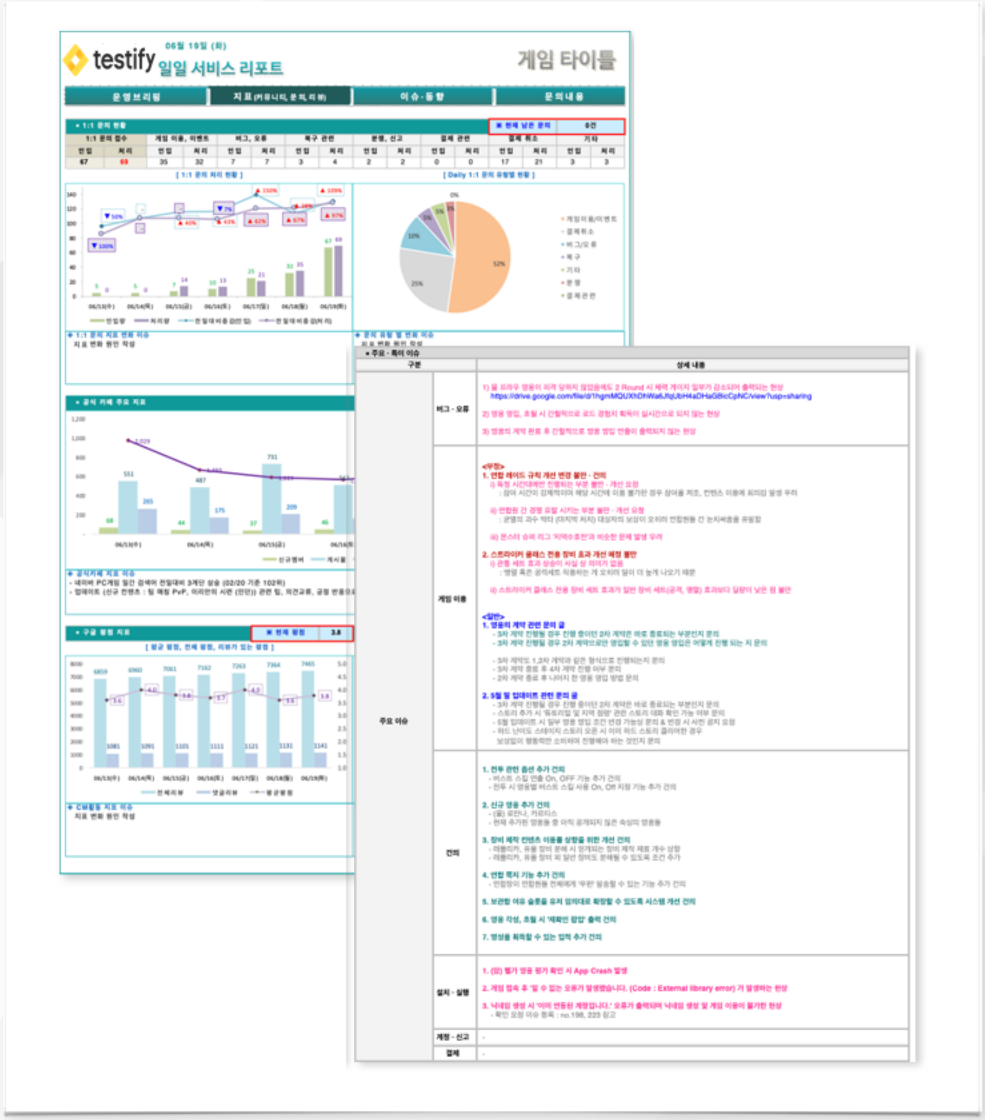
서비스를 진행하며 확인한 여론 분석 후

크리티컬, 메이저, 마이너 이슈 상황을 분류해

주요 동향 정리 및 지표 변화를 분석합니다.

사용자 V.O.C 를 토대로 컨텐츠 및 개선 방향성을 공유하고,

사용자 이탈 방지 대책을 마련합니다.



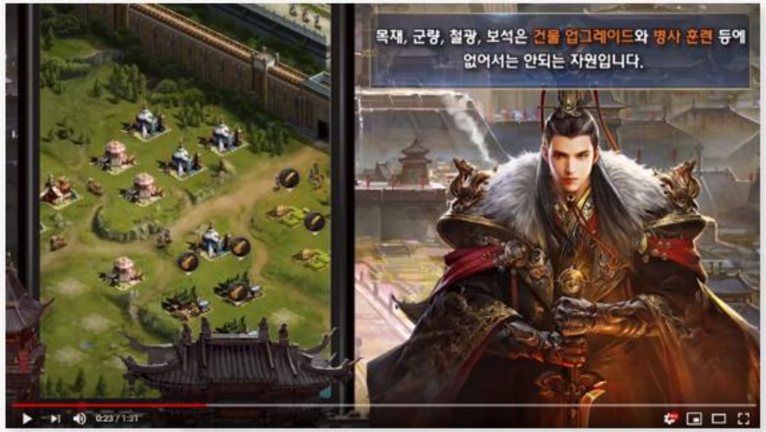
2) CM : 커뮤니티 활성화용 콘텐츠 제작

커뮤니티 활성화 재고

이미지, 동영상의 시인성과 주목성이 높은만큼

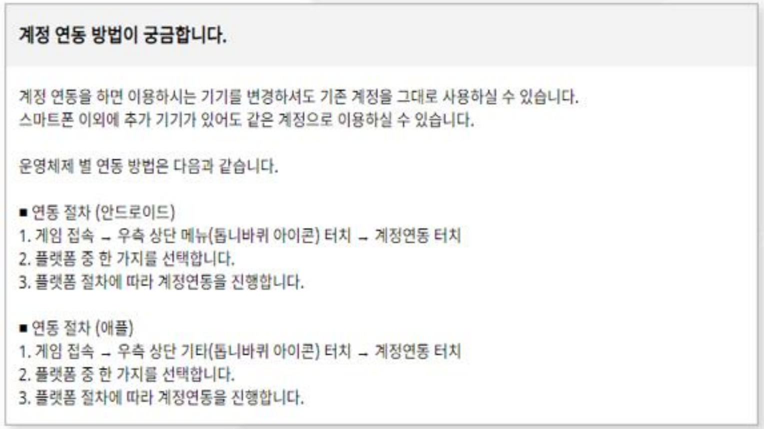
커뮤니티 활성화와 주목도 상향 재고를 위해

지속적해서 프로젝트 정보를 등록합니다.



동영상 컨텐츠 제작

고퀄리티 배너 이미지 디자인



계정 연동 방법이 궁금합니다.

계정 연동을 하면 이용하시는 기기를 변경하셔도 기존 계정을 그대로 사용하실 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(톱니바퀴 아이콘) 터치 → 계정연동 터치
2. 플랫폼 중 한 가지를 선택합니다.
3. 플랫폼 절차에 따라 계정연동을 진행합니다.

■ 연동 절차 (애플)
1. 게임 접속 → 우측 상단 기타(톱니바퀴 아이콘) 터치 → 계정연동 터치
2. 플랫폼 중 한 가지를 선택합니다.
3. 플랫폼 절차에 따라 계정연동을 진행합니다.

FAQ 제작

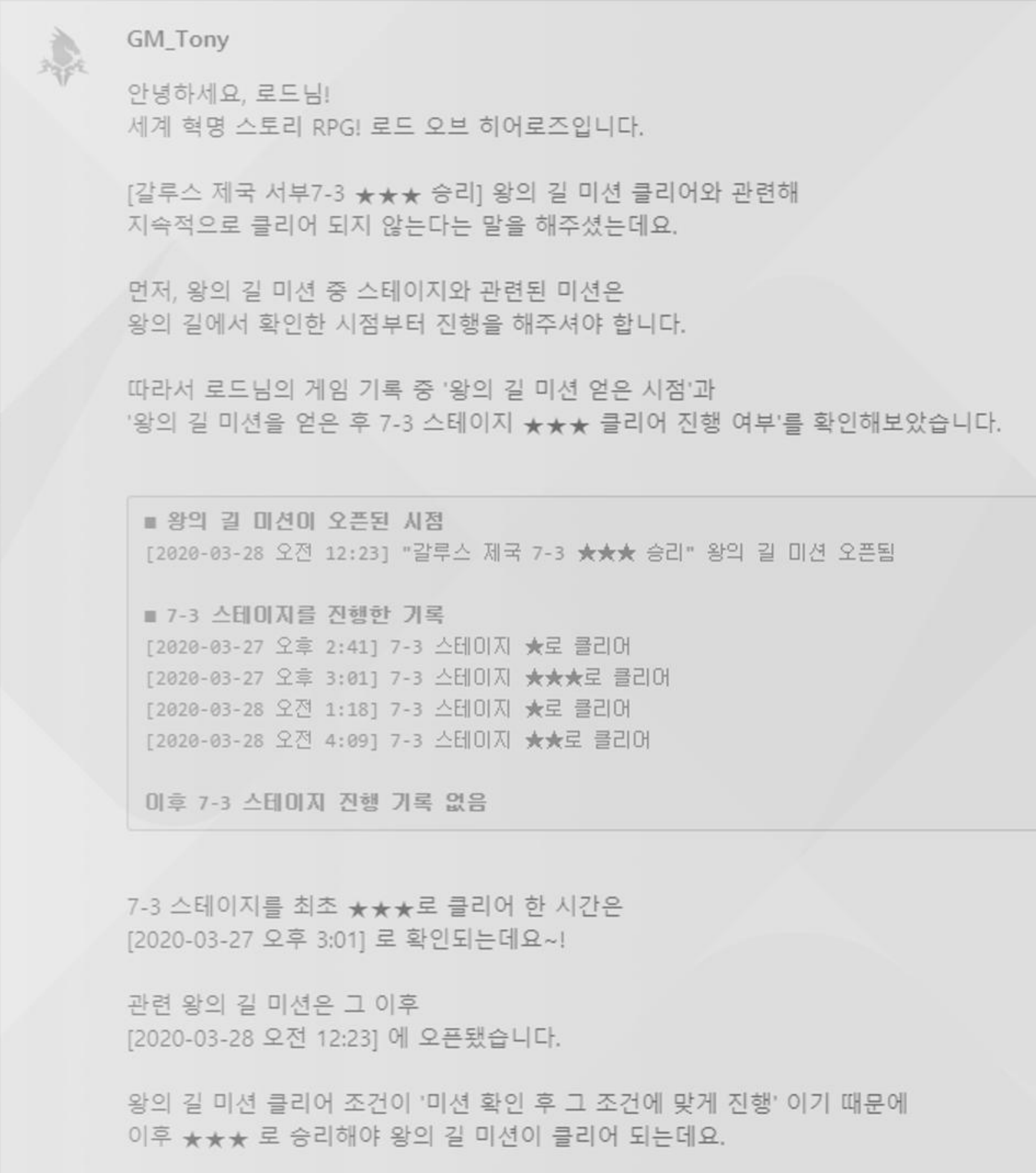
소셜 채널용 컨텐츠 기획

testify

고객 응대 서비스 (CS)

- 다수의 서비스 경험 기반으로 쌓인 게임 지식 및 높은 이해도로 **체계적이고 전문적인 상담 진행**을 책임지고 업무를 대행합니다.

- 프로젝트의 브랜딩 이미지 상향을 목표로 두며 **CS에 최적화된 전문 도구**를 사용해 응대율 및 응대 목표량, 상담 품질을 상시 관리합니다.



3) CS : 직무 소개

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.

Customer Service

What We Do

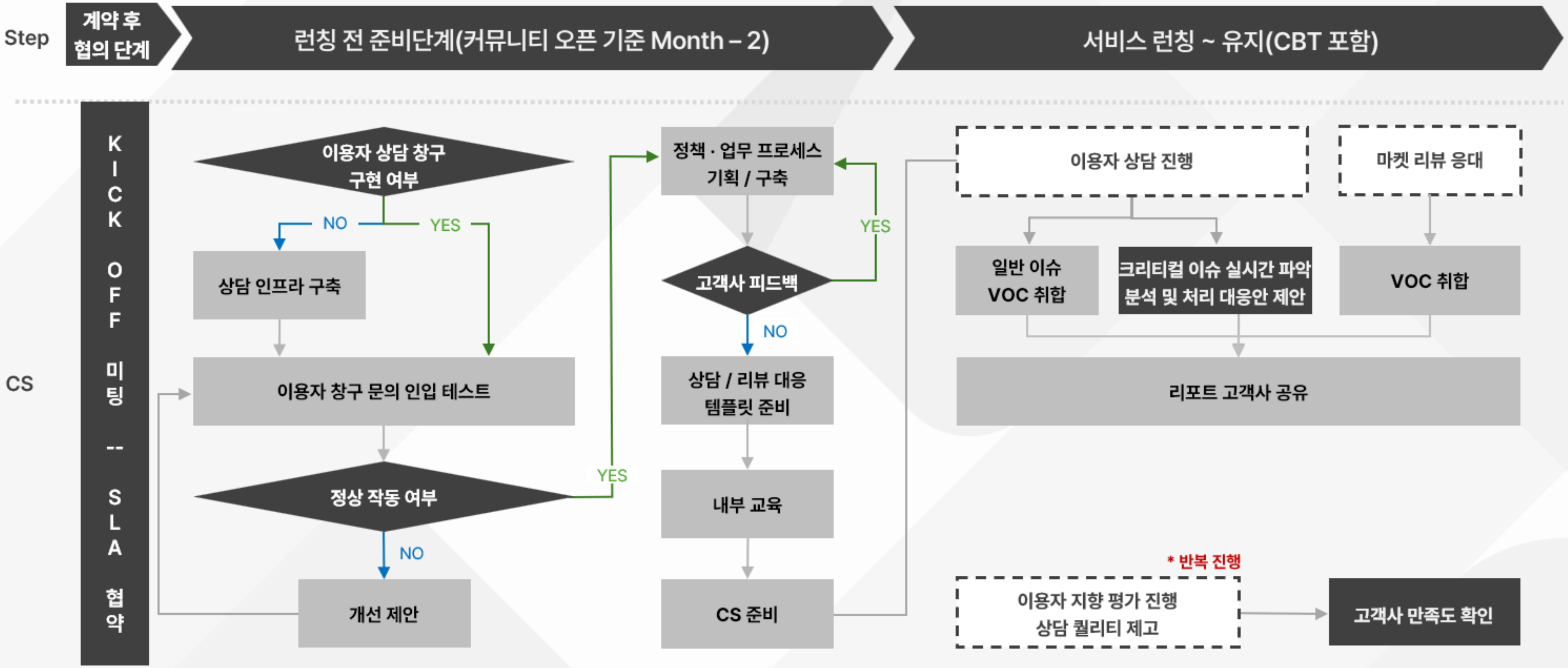
- 상담 인프로 구축 (CS Tool 구축, 운영툴 기획, 제안)
- CS 정책 · 프로세스 수립 및 제안
- 이슈 응대 처리를 위한 대응안 제시
- 콘텐츠분쟁조정위원회 공문 처리 작업 진행

- 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

3) CS : 진행 기본 프로세스

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



3) CS : 고객응대

상담 가이드 기반 빠른 응대처리

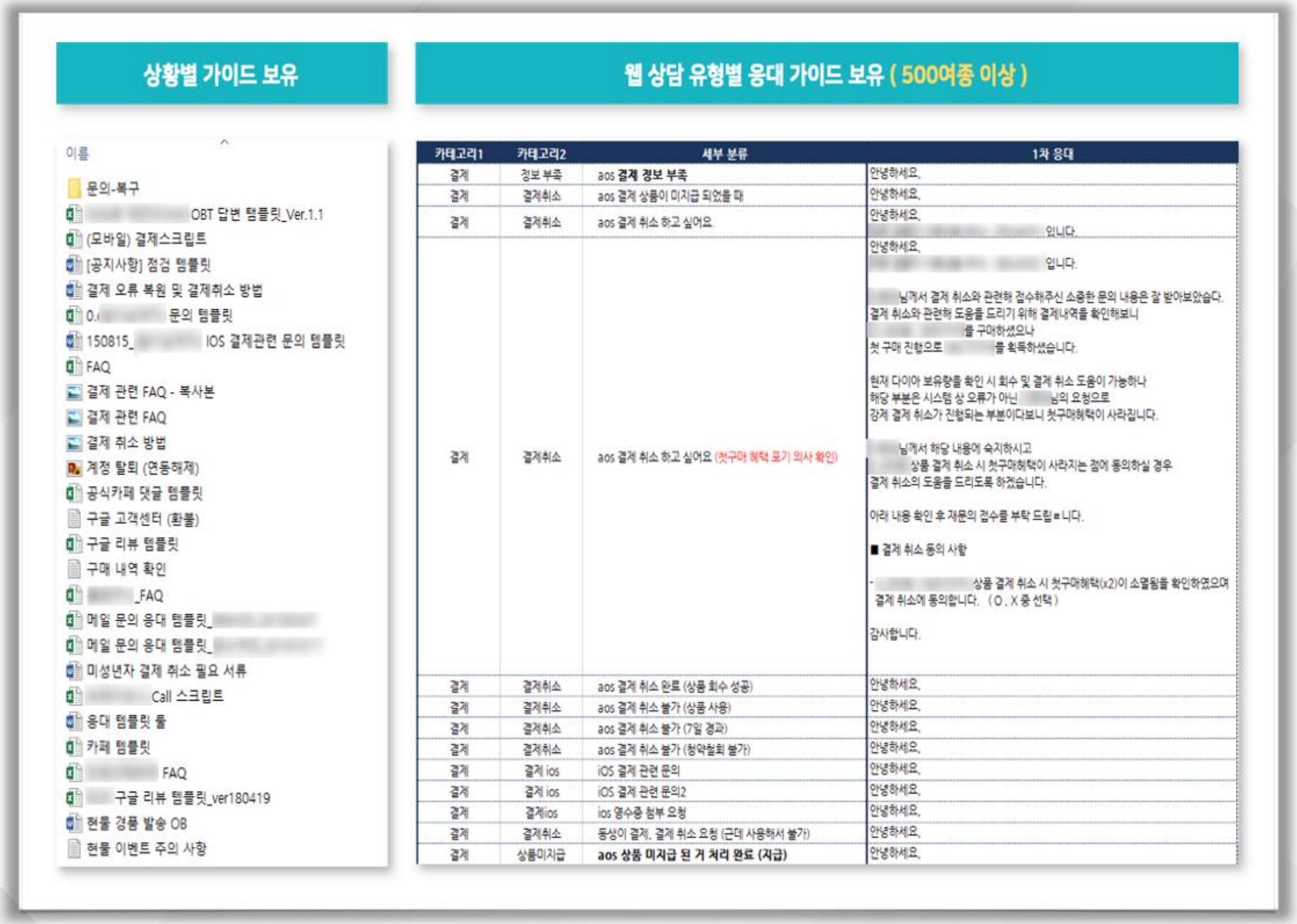
다양한 장르에서 발생하는 주요 문제들인

계정, 결제, 설치, 실행, 로그 분석, 오류, 복구, 제재 등

CASE별 가이드를 통해서

정확도 높고, 빠른 응대 상담을 진행합니다.

(1人 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
- (모바일) 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 툴
- 카페 템플릿
- FAQ
- 구글 리뷰 템플릿_ver180419
- 현물 경품 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 상품이 미지급 되었을 때	안녕하세요.
결제	결제취소	aos 결제 취소 하고 싶어요.	안녕하세요. 있니다.
결제	결제취소	aos 결제 취소 하고 싶어요 (첫구매 혜택 포기 의사 확인)	안녕하세요. 입니다. 님께서 결제 취소와 관련해 접수해주신 소중한 문의 내용은 잘 받아보았습다. 결제 취소와 관련해 도움을 드리기 위해 결제내역을 확인해보니 를 구매하셨으나 첫 구매 진행으로 를 획득하셨습니다. 현재 다이아 보유량을 확인 시 회수 및 결제 취소 도움이 가능하나 해당 부분은 시스템 상 오류가 아닌 님의 요청으로 강제 결제 취소가 진행되는 부분이다보니 첫구매혜택이 사라집니다. 님께서 해당 내용에 숙지하시고 상품 결제 취소 시 첫구매혜택이 사라지는 점에 동의하실 경우 결제 취소의 도움을 드리도록 하겠습니다. 아래 내용 확인 후 재문의 접수를 부탁 드립ㅁ니다. ■ 결제 취소 동의 사항 - 상품 결제 취소 시 첫구매혜택(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	동생이 결제, 결제 취소 요청 (근데 사용해서 불가)	안녕하세요.
결제	상품미지급	**aos 상품 미지급 된 거 처리 완료 (지급)**	안녕하세요.

3) CS : 게임 모니터링 & Risk 분석

VOC, 모니터링 기반 이슈 위험도 분석

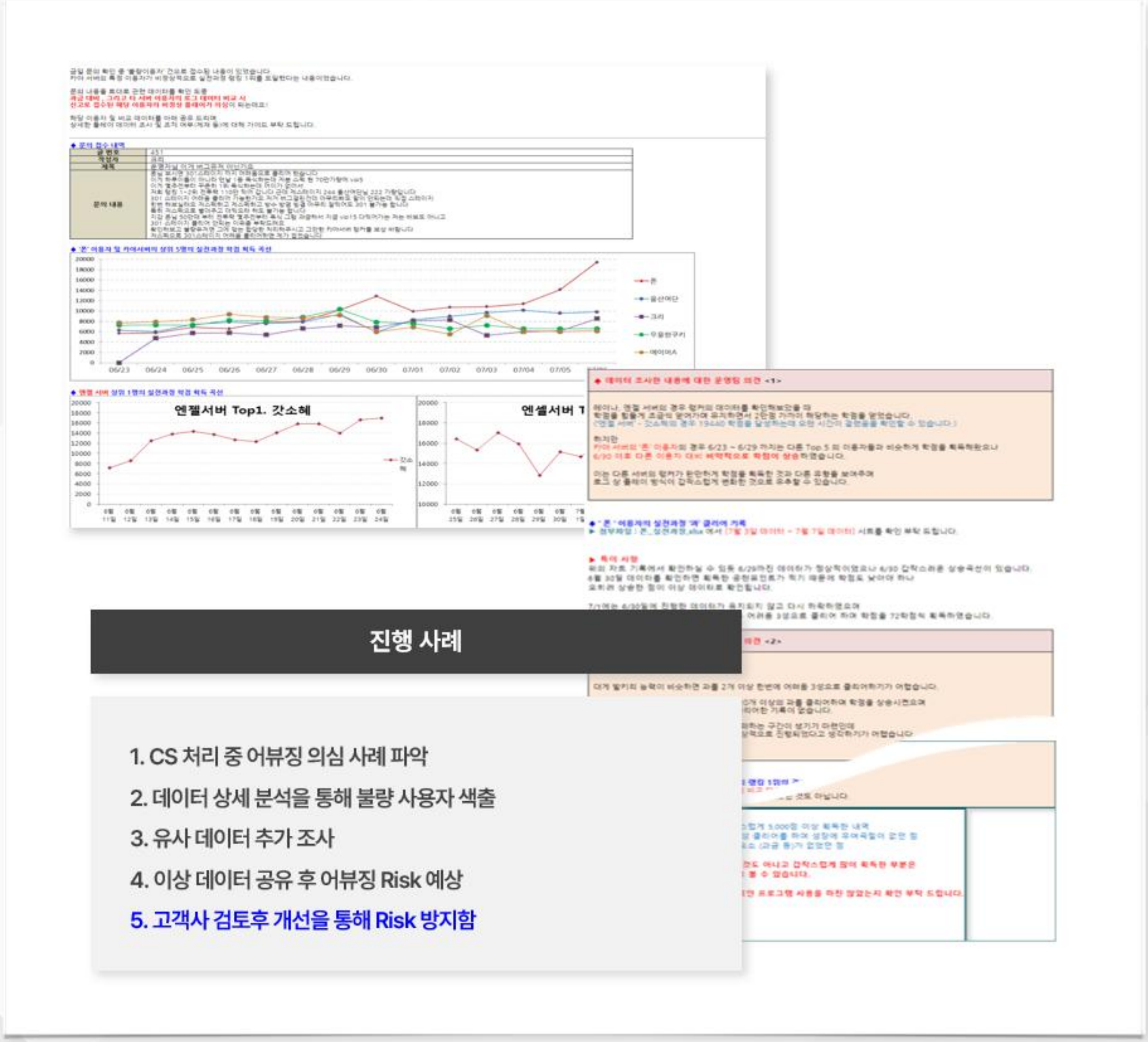
마켓리뷰, 고객문의 응대를 통해 수집된 VOC와

실시간 모니터링으로

장애 및 업데이트 불만, 장애발생 등

서비스상 발생가능한 모든 이슈의 위험도를

사전 분석, 전파하여, 서비스 안정화에 기여합니다.



진행 사례

1. CS 처리 중 어뷰징 의심 사례 파악
2. 데이터 상세 분석을 통해 불량 사용자 색출
3. 유사 데이터 추가 조사
4. 이상 데이터 공유 후 어뷰징 Risk 예상
5. 고객사 검토후 개선을 통해 Risk 방지함

3) CS : 공문처리 지원

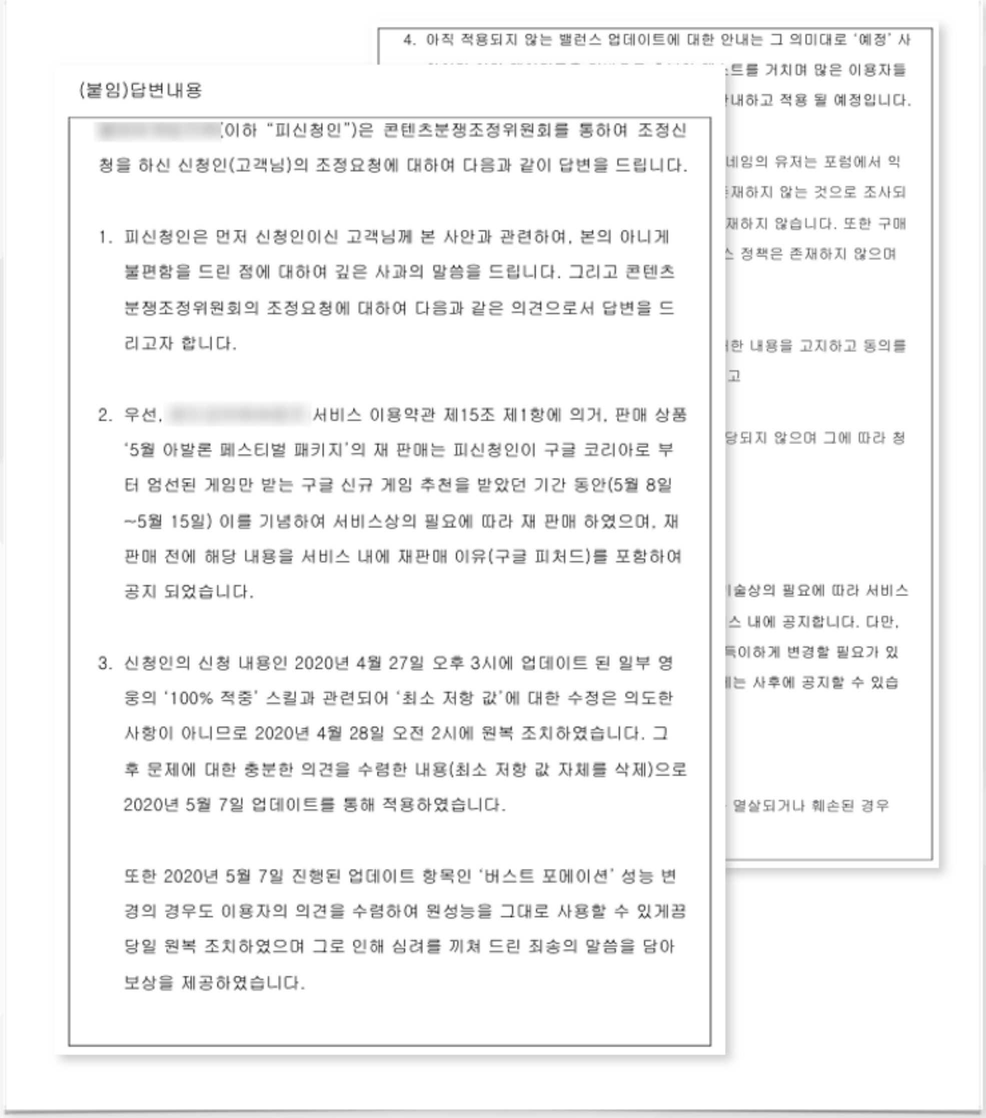
콘텐츠분쟁조정위원회 등 공문처리 지원

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

(붙임)답변내용

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

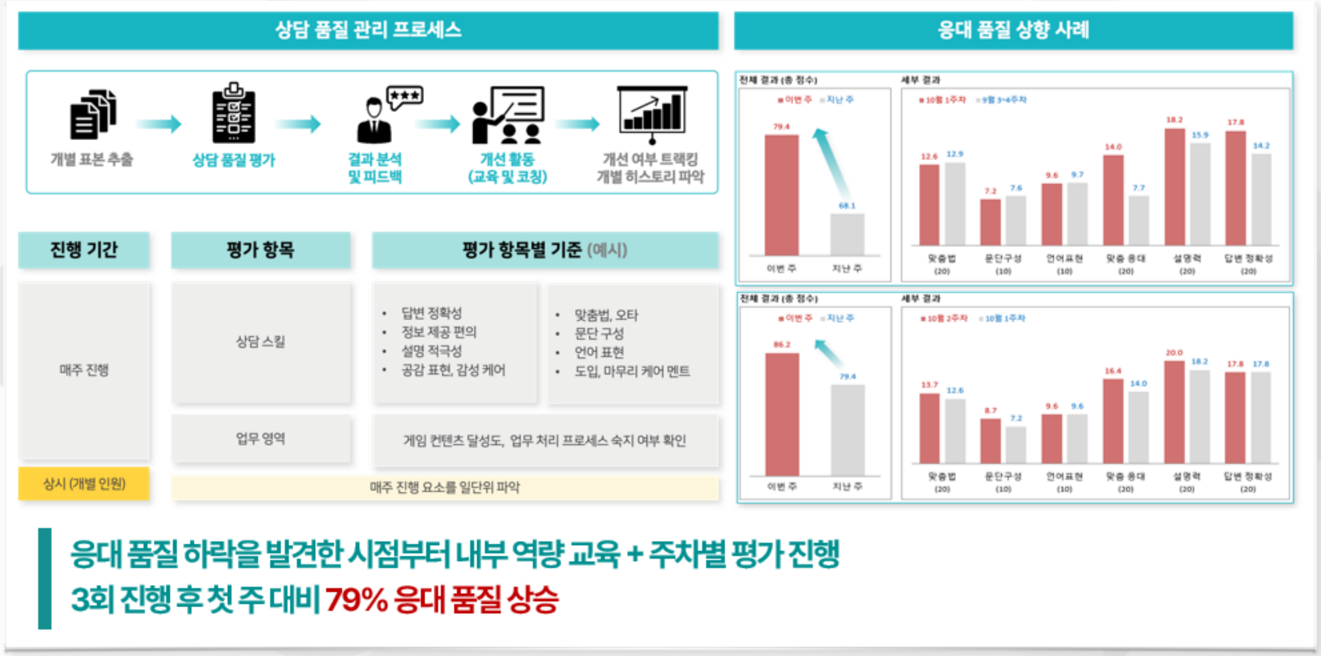
1. 피신청인은 먼저 신청인이신 고객님께 본 사안과 관련하여, 본의 아니게 불편함을 드린 점에 대하여 깊은 사과의 말씀을 드립니다. 그리고 콘텐츠분쟁조정위원회의 조정요청에 대하여 다음과 같은 의견으로서 답변을 드리고자 합니다.

2. 우선, 서비스 이용약관 제15조 제1항에 의거, 판매 상품 '5월 아발론 페스티벌 패키지'의 재 판매는 피신청인이 구글 코리아로 부터 엄선된 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 피처드)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.

3) CS : 상담원 응대 교육



체계화된 응대 교육으로 전문성 재고

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

3) CS : CS Tool

검증된
CS Tool 사용

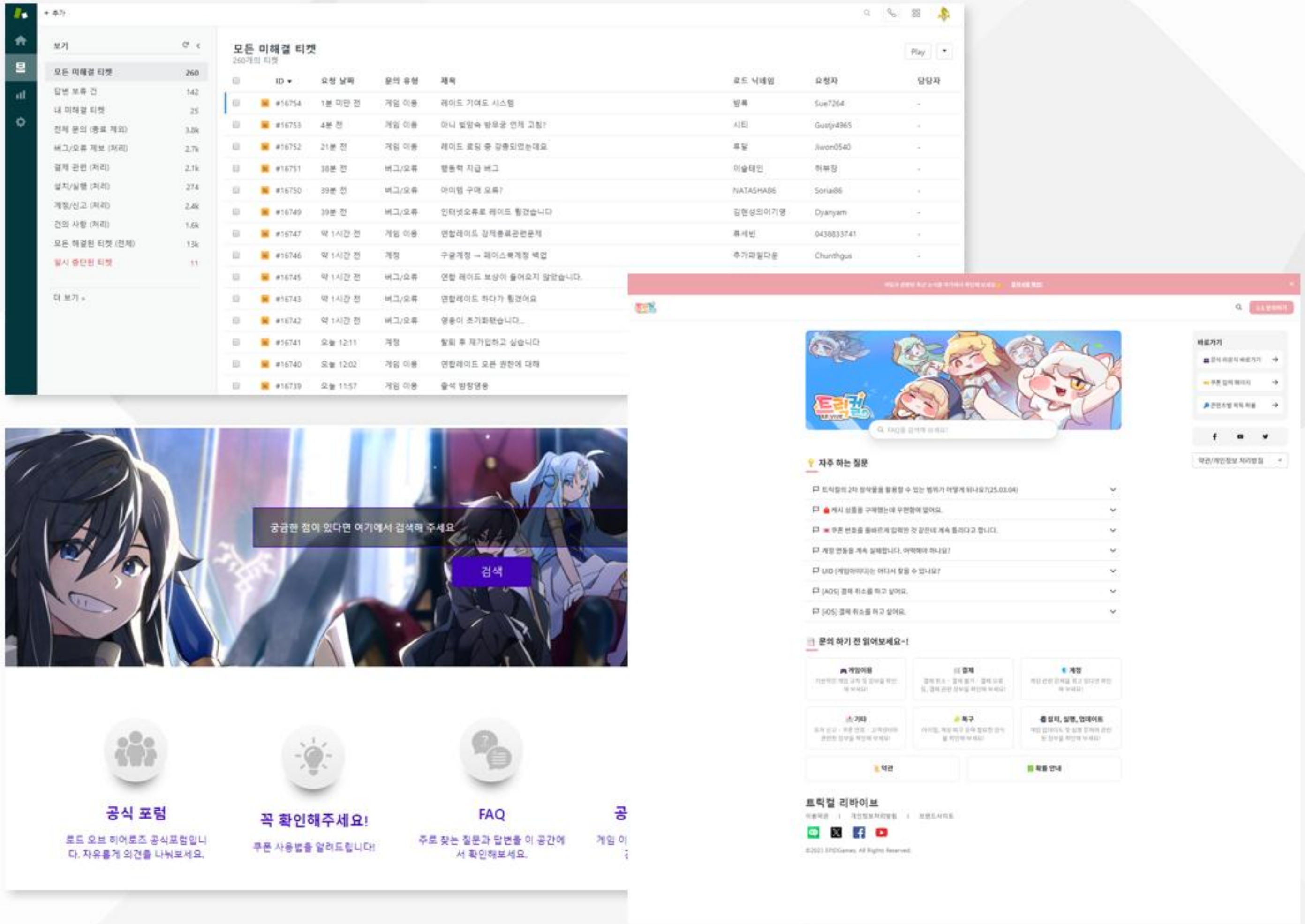
전 세계 94,000개 이상의 조직이 사용하고 있는

글로벌 CS Tool, Zendesk, OQUPIE가 준비되어 있습니다.

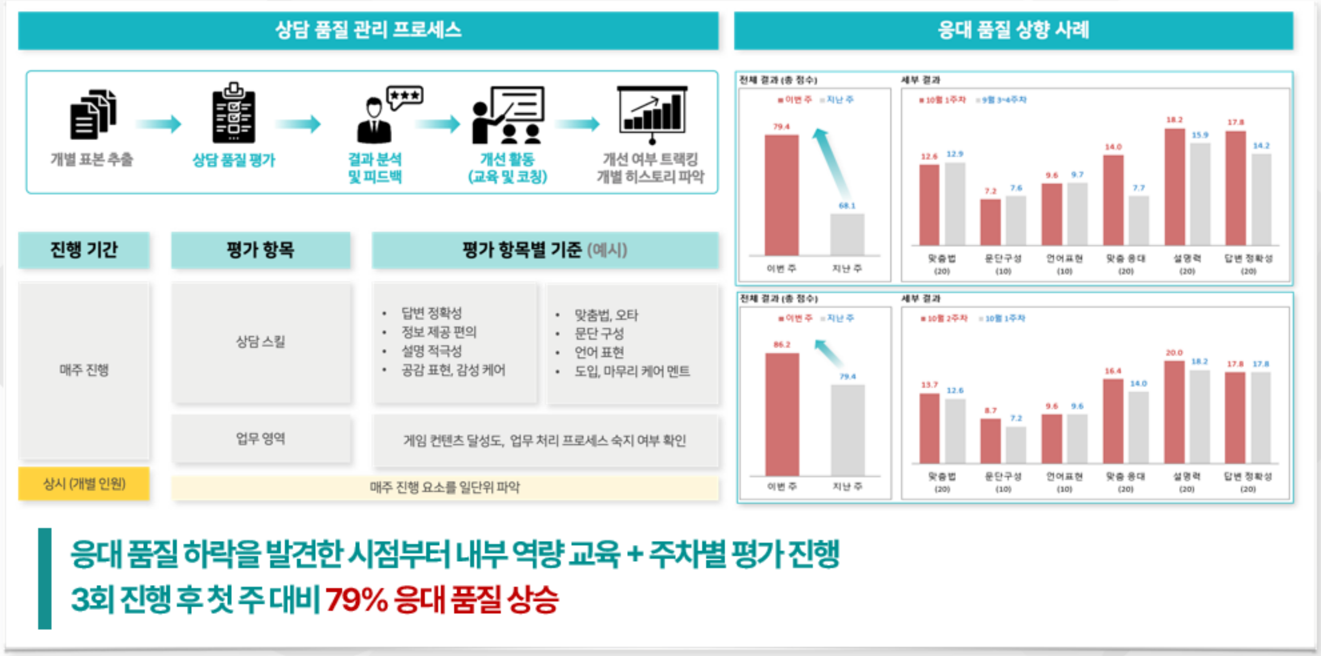
다양한 프로젝트에서 쌓아온 경험을 활용해

CS 업무 세팅을 빠르게 준비가능하며

서비스 컨셉에 따른 고객센터 페이지 디자인을 지원합니다.



3) CS : 상담원 응대 교육



체계화된 응대 교육으로 전문성 재고

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

testify

Ⅱ 업무 자료 예시

1. 업무 자료 예시

Quality

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
운영 협의	요청 업무 확인	Kick-off 미팅	Kick-off 협의 문서	기본적인 문의 사항 및 필요 협의 내용 준비 / 운영범위 협의
		담당 인력 확인		담당 인원별 업무 포지셔닝 확립
		업무용 자료 수집	런칭 스케쥴링 문서	고객사가 별도 설정해놓은 런칭까지의 스케쥴링 문서
			런칭 스펙 정의 문서	CBT, 정식 런칭시 컨텐츠 오픈 스펙이 정리된 문서
			게임 기획서	
			가차형 아이템 개별 획득 확률 문서	가차형 아이템 개별 획득 확률 커뮤니티 내 필수 개제 필요
			모바일게임 표준 운영정책	CBT를 따로 진행한다면 CBT용과 정식 오픈시 사용할 운영정책 준비 필요
			게임 이용 약관	CBT를 따로 진행한다면 CBT용과 정식 오픈시 사용할 운영정책 준비 필요
			개인정보 수집·활용 동의 약관	위탁 업체 (ex. testify)가 제 3자 개인정보 활용에 포함된 내용 있는지 검토
전략 수립	업무 스케쥴링	업무 스케쥴 작성	업무 스케쥴링표	고객사와 공유할 수 있는 업무 스케쥴링 필요 (ex. 구글 스프레드 시트 등으로 준비)
	운영 전략 수립	서비스 운영 계획안	상세 운영 계획 문서	Risk 관리 방안, 장애 프로세스, 환불 프로세스, SLA 협의 내용 등 포함된 상세 문서
		커뮤니티 운영 계획안	공식 커뮤니티 운영 계획 문서	카페 레이아웃, 카페 디자인, 이벤트, 준비사항 공지, 커뮤니티 활성화 방안, GM기믹 등 포함된 상세 문서
		운영 계획서 공유		고객사로 작성된 문서 공유 & 피드백 내용에 따라 문서 개선, 재공유 진행
운영툴	운영툴 기획	운영툴 구현 여부 확인		
		운영툴 SB 기획서 작성	운영툴 기획 SB 문서	운영툴 미구현 및 고객사 요청시 제작
		운영툴 진행 사항 체크		운영툴 TC 일정 및 업무 스케쥴에 참고하기 위해 필요
		운영툴 기능 테스트	운영툴 TC 문서	TC 기반 (엑셀)로 진행
		운영툴 기능 테스트 결과 보고서 작성	운영툴 TC 결과 보고 문서	TC 첨부 및 미구현 항목, 구현 필요 항목, 구현 필요도 우선순위를 정리한 문서
		운영툴 개선, 보완 사항 문서 작성	운영툴 개선, 보완 문서	구현 시 상세 기능 제안 (SB 기획 포함)
	운영툴 관리	운영툴 매뉴얼 작성	운영툴 사용 방법 매뉴얼 문서	외주사의 내부 관계자 혹은 추후 인수인계시 빠른 확인을 위한 가이드용 매뉴얼 문서
	운영툴 권한 관리	운영툴 접근 권한 요청		
		운영툴 권한 적용 여부 확인		
	Risk 대응	운영툴 기능 미구현시 대응안 마련		운영툴 기능 미구현, 부족시 발생할 수 있는 사항의 대응안 마련
	보고서 / 관리 대장 준비	보고서 양식 준비	보고서 양식	CBT · 일일 · 주간 · 월간 리포트, 업데이트 리포트, 건의·버그 리포트, 이벤트 결과 리포트
		보고서 양식 공유		고객사로 공유 후 피드백 내용에 따라 수정, 재공유로 확정
		히스토리 대장 준비	각 업무별 프로세스 문서	결제 취소, 공식 커뮤니티 제재, 게임 이용 제재, 아이템 복구, 구글결제 악용자 대장
		히스토리 대장 공유		
	내부용	장애처리 프로세스 작성	장애처리 프로세스 문서	작성 완료 후 고객사에 공유
		마켓별 결제 취소(환불) 프로세스 작성	결제 취소 프로세스 문서	작성 완료 후 고객사에 공유 및 '결제 취소 권한' R&R 협의 및 확정 (구글, 원스토어, 앱스토어)
		구글 결제취소 제재 기준 문서 작성	구글 결제 악용자 제재 기준 문서	금액별, 환불 횟수별에 따른 제재 기준 확립 문서
		구글 결제취소 제재 해제 문서 작성	구글 결제 악용자 제재 해지 기준 문서	구글 결제 악용자 제재 해지를 진행할 시 기준을 확립한 문서

2주차			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 서비스 준비 항목 | CS 준비 항목 | 법률 체크 사항 | 운영 서비스 Live | 운영 서비스 END

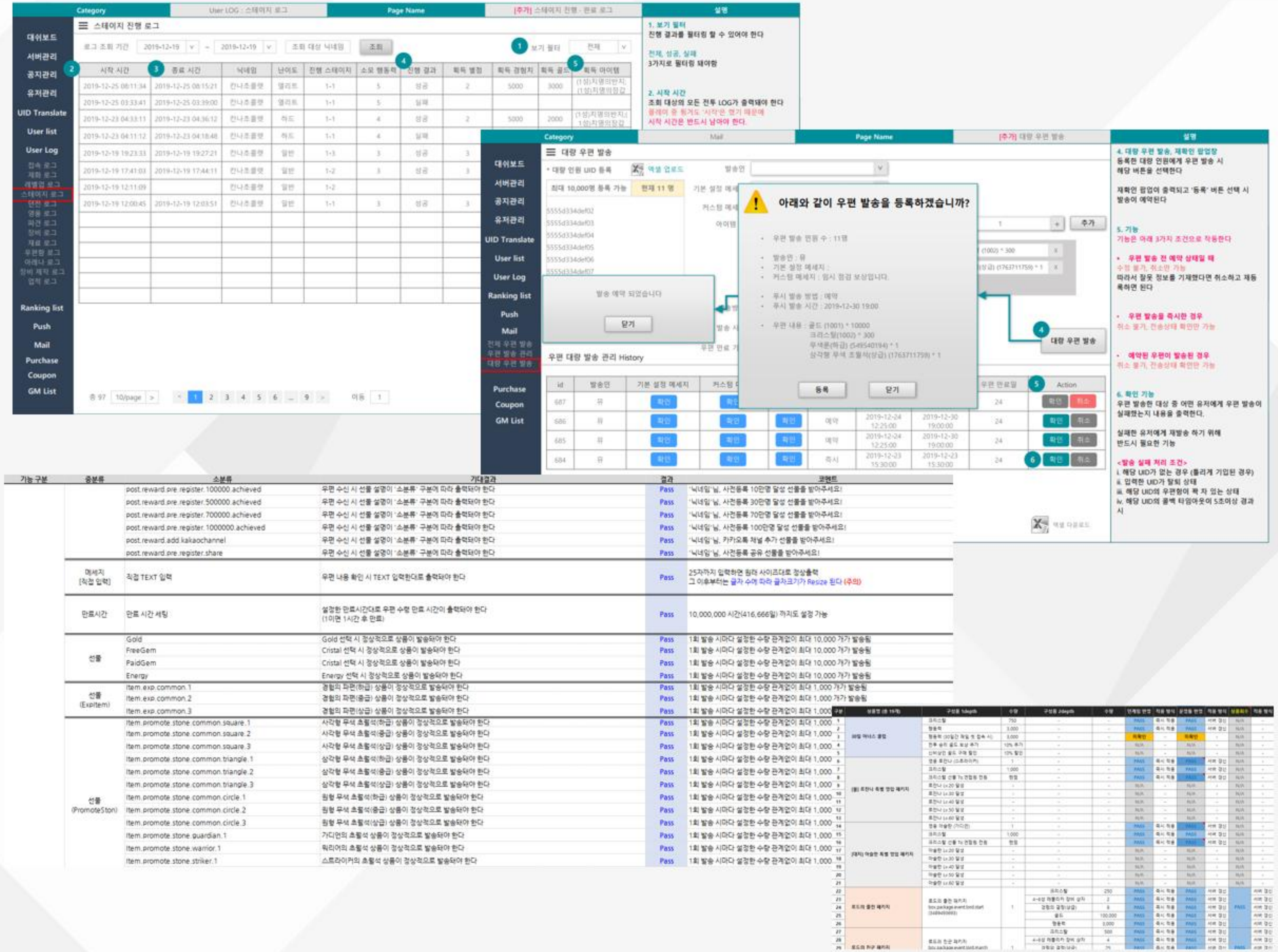
■ 운영 서비스 준비 항목

대분류	소분류	업무 항목	필요 결과물	비고
	금칙어	금칙어 List 확인		기본적인 금칙어를 적용한 상태인지 확인
		금칙어 추가	금칙어 문서	① 고객사명, 고객사 대표명 ② 게임명, GM명 ③ 최근 이슈 되는 단어 갱신, 정치적 논란 소지 등의 단어
		금칙어 List 공유 · 적용 요청		작명, 채팅 동일한 금칙어 사용
		금칙어 적용 여부 확인		작명, 채팅에서 금칙어 필터링 여부 확인
공식 커뮤니티	커뮤니티 개설	공식 커뮤니티 활용 플랫폼 확인		네이버 카페 or 자체 플랫폼 사용 여부 확인
		공식 커뮤니티 개설·관리 계정 협의		고객사 계정으로 공식카페를 개설할 예정인지, 외주사에서 개인 계정으로 개설할지 협의
		공식 커뮤니티 관리 계정 생성		외주사 계정으로 커뮤니티 관리시 별도 생성
		공식 커뮤니티 관리 계정 공유		외주사에서 생성한 계정 공유 or 고객사에서 생성한 계정을 외주사로 공유
		공식 커뮤니티 주소 협의		네이버 카페로 생성시 카페 주소명을 무엇으로 할지 협의
		공식 커뮤니티 생성		협의된 내용을 바탕으로 공식 커뮤니티 생성
	커뮤니티 디자인	레이아웃 적용		
		스킨 적용		
		게시판 편집		
		대문 배너 디자인 작업		배너 작업자가 따로 있을 경우 SB문서 제작 후 담당자에게 전달
		대문 배너 디자인 적용		
		이벤트 배너 디자인 작업		배너 작업자가 따로 있을 경우 SB문서 제작 후 담당자에게 전달
		이벤트 배너 디자인 적용		
		공지사항 기본 상,하단,썸네일 배너 작업		배너 작업자가 따로 있을 경우 SB문서 제작 후 담당자에게 전달
	커뮤니티 활동 준비	CM명 설정		
		CM별 기믹 설정		
		각 CM별 프로필 이미지 적용		
		슬로건 확인		고객사에서 희망하고 있는 슬로건 여부 확인, 공지글 서두에 사용하기 위함
		커뮤니티 이벤트 기획		주, 월단위, ,기념일, 게임내 업데이트 일정에 맞춘 스케쥴링 이벤트 기획
		커뮤니티 이벤트 협의		고객사와의 이벤트 협의
		공지,이벤트,CM컨텐츠 등록 스케쥴링		구글 스프레드 시트 등으로 고객사로 공유
		공지사항 원고 준비		
		이벤트 원고 준비		
		CM컨텐츠 원고 준비		
		게임 가이드 원고 준비		플레이에 이해를 돕는 가이드 원고 작성 (글로만 작성, 포토샵 추가 작업 등)
		FAQ 원고 준비		게임 이용을 간략히 도움주는 FAQ 준비 (항목별로 개당 15~20개 정도)

2주차			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

운영툴 기획 · 테스트 · 기능 제안 · 개선 제안

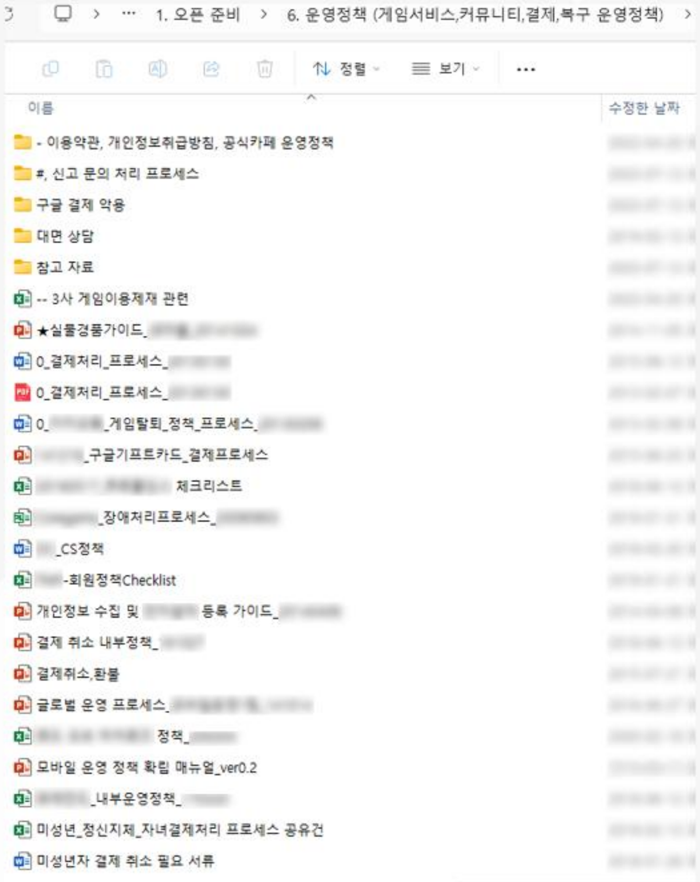
- CS 처리, 운영하기 위해 필요한
  메뉴, 기능, 로그, 화면 구성 설계 가능
  모든 기능 ~ 로그, 결제 테스트 진행 가능

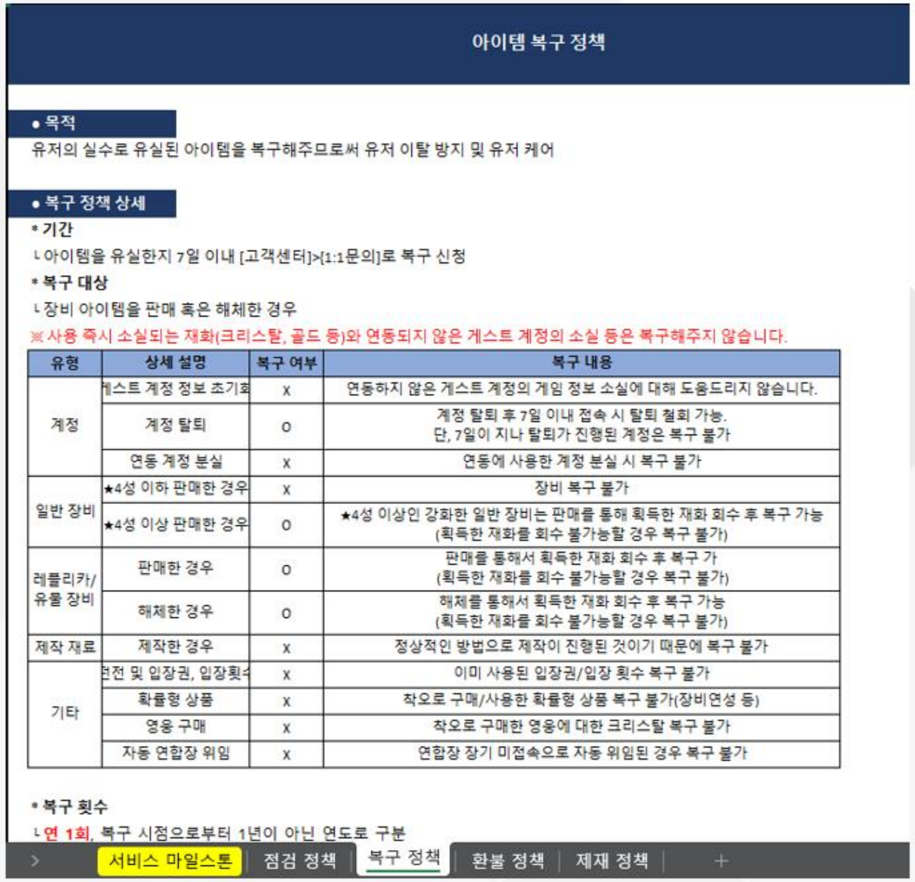


정책 · 프로세스 구축 및 제공

- 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

ㄴ아이템을 유실한지 7일 이내 [고객센터]>[1:1문의]로 복구 신청

* 복구 대상

ㄴ장비 아이템을 판매 혹은 해체한 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 가 (획득한 재화를 회수 불가능할 경우 복구 불가)
	해체한 경우	o	해체를 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	던전 및 입장권, 입장횟수	x	이미 사용된 입장권/입장 횟수 복구 불가
	확률형 상품	x	착오로 구매/사용한 확률형 상품 복구 불가(장비연성 등)
	영웅 구매	x	착오로 구매한 영웅에 대한 크리스탈 복구 불가
	자동 연합장 위임	x	연합장 장기 미접속으로 자동 위임된 경우 복구 불가

* 복구 횟수

ㄴ연 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 천 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 스샷 촬영후 댓글로 등록 잘 만든 나만의 커스텀 추첨해 보상 지급 (좋아요 많이 받은 순서 10명 + CM꾸꾸 추첨 10명)	인게임 아이템	스탬프 교환권 5개	추첨 20명	
3	공략 게시판 활성화	05.20 ~ 06.05	공략 작성	공략・TIP 세카이를 활성화 시켜주세요!	게임진행/멤버육성/라이브/이벤트/기타 공략・Tip 게시글을 작성. 양질의 게시글을 등록해준 이용자 각 게시판별로 3명씩 추첨후 보상 지급	인게임 아이템	뽑기 티켓 3개	추첨 총 15명	
4	팬심 자극	5.25	댓글 작성	【 Vivid BAD SQUAD x 아오야기 토우야】 생일을 축하해주세요♪	댓글로 아오야기 토우야의 생일 축하글 작성 5명 추첨 보상 지급	인게임 아이템	무료 크리스탈 200개	추첨 5명	아오야기 토우야 관련 일러스트
5	마켓 순위 축하	양대 마켓 인기순위 1위 달성시	축하 기념	프로세카의 양대 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	버추얼싱어 한정뽑기 해보셨어요?!	버추얼싱어 한정뽑기 진행한 뒤 획득한 멤버 화면 or 버추얼싱어 한정뽑기 화면에서 1회 한정이 끝난 화면 인증하기 10명 추첨 보상 지급	인게임 아이템	미라클 젬 100개	추첨 10명	
7	칭호 컨텐츠 이용 장려 멤버 육성 유도	05.30 ~ 6.06	인증 이벤트	최애의 팬이되어 프로필에 박.제.☆	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 추첨 보상 지급	인게임 아이템	마음의 조각 200개	추첨 15명	
8	질문, 상담 게시판 활성화	06.01 ~ 06.07	댓글 작성	프로세카의 모든 것☆ 무엇이든 답해주세요~♪	질문 게시판, 멤버, 덱, 연주 상담 게시판에 등록된 게시글에 친절하게 답변 진행. 10명 추첨후 보상 지급	인게임 아이템	마법의 천 300개 마법의 실 30개	추첨 10명	
9	국가기념일 상기	6.06	인증 이벤트	현충일의 의미 상기하고 태극기를 그려주세요♪	휴대폰, 태블릿, PC 등을 이용해 태극기를 그리고 현충일의 의미와 그에 대한 감사인사를 기재해 댓글로 등록. 20명 추첨 후 보상 지급	인게임 아이템	미라클 젬 100개 마음의 조각 100개	추첨 20명	
10	선한 댓글 작성 캠페인	06.07 ~ 06.13	전체 게시판 댓글 작성	댓글 칭찬은 뉴비도 춤추게 해~♪	모든 게시판에서 플레이어 여러분과 소통할 때 기분 좋은 칭찬 혹은 도움의 댓글을 작성하기 이벤트 기간내 CM꾸꾸가 확인 후 20명 추첨후 보상 지급	인게임 아이템	무료 크리스탈 600개	추첨 20명	
11	댓글 활성화	06.09 ~ 06.15	인증 이벤트	취향 존중♪ 커플링이 있으신가요? 영업해보세요♪	이벤트 기간내 댓글로 커플링 관련 얘기 + 사진 등록 10명 추첨후 보상 지급	인게임 아이템	연습용 스코어(초급) 200개 연습용 스코어(중급) 10개 [illegible]	추첨 10명	
12	댓글 활성화	06.13 ~ 06.19	댓글 작성	[illegible]	댓글로 [illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
13	댓글 활성화	06.16 ~ 06.22	댓글 작성	[illegible]	이 댓글 [illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	

🎂오늘은 '카미시로 루이'의 생일입니다!

카미시로 루이의 생일을 함께 축하해 주세요.

이 계정을 팔로우하고, 이 트윗을 인용하여 축하 메시지를 남겨주신 분들 중 3분을 추첨하여 선물을 증정할 예정입니다~

⏰이벤트 기간
6/24 10:00 ~ 6/24 23:59

✨이벤트 보상
Google Play 기프트카드 (10,000원권)×3

#프로세카

▲ 팬심 자극, 충성도 강화형 이벤트 진행

개최 기간
5/24 12:00 ~ 5/31 23:59

■이벤트 조건
당월 라이브 포인트 10,000P 달성

■참여 방식
1 | 네이버 카페
- 게임 내 라이브 포인트 캡처하기
- 캡처본을 네이버 카페 내 이벤트 전용 게시판에 게시하기

2 | X(구 트위터)
- 게임 내 라이브 포인트 캡처하기 - '#[illegible]_10000P보상' 해시태그 추가하기
- 프로세카 공식 X(구 트위터) 계정 '[illegible]' 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

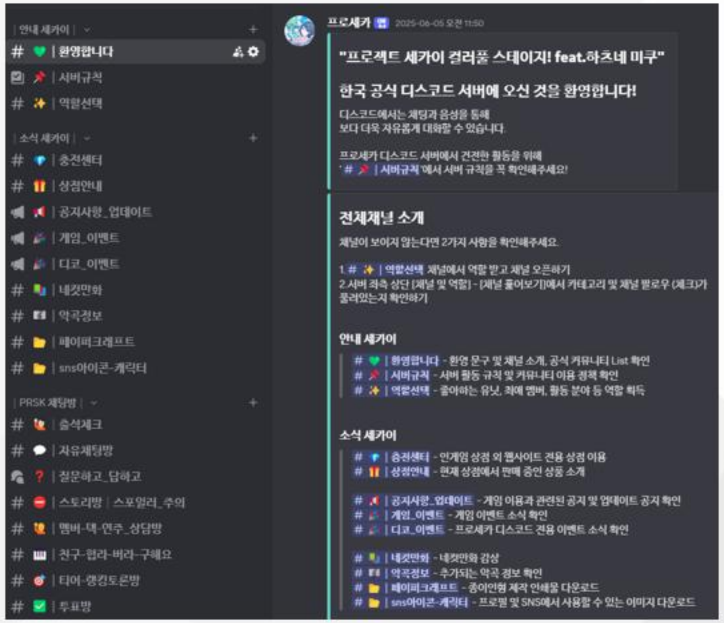
  (ex. 10대가 주타겟이라면 '주목받는 것'을 좋아하기에 놀 수 있고 적극적인 활동의 판을 마련하도록 게시판 구성 및 주 타겟층이 주로 이용하는 소셜 채널 운용)

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

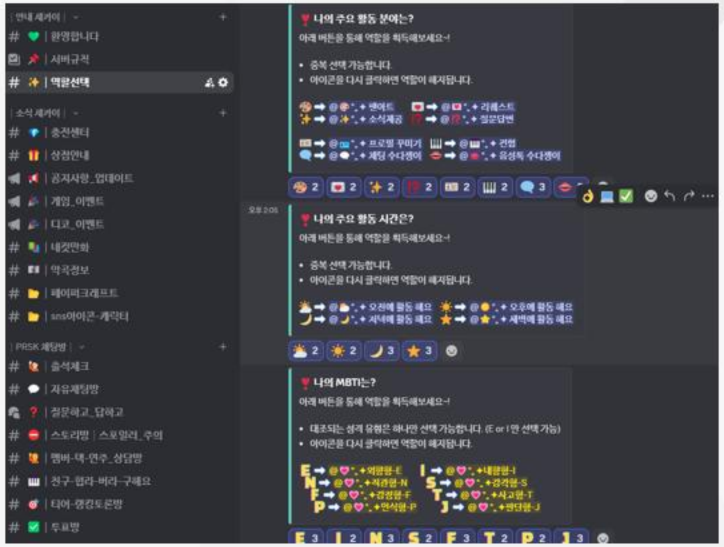
커뮤니티 · SNS 채널 · CS 센터 운영 / 관리

- 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.

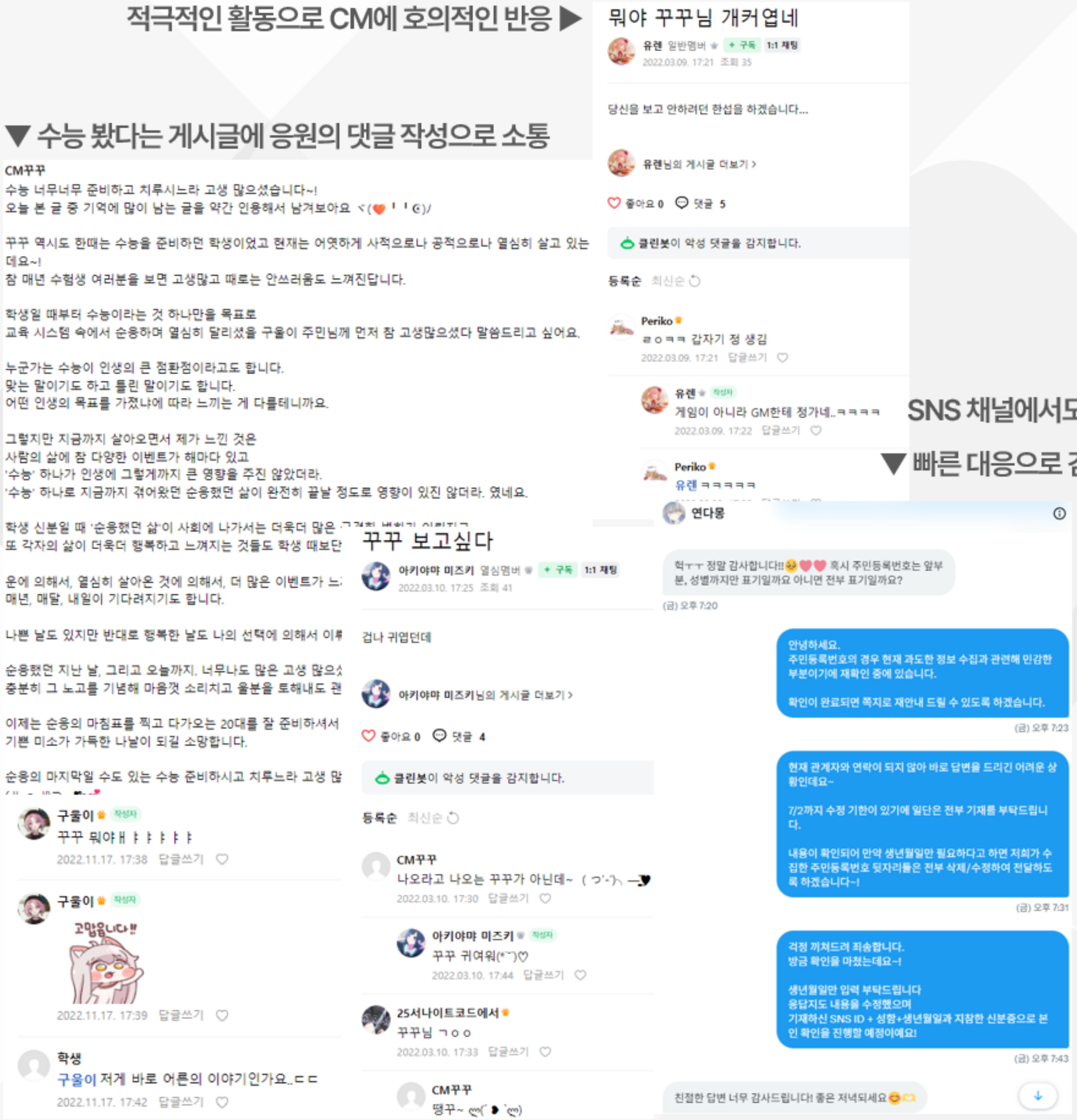
- 형식적인 안내, 응대 댓글이 아닌
  한 명 한 명, 친근하고 상황에 맞춘 공감과 빠른 대응하여 케미를 맞춤

- 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

SNS 채널에서도
▼ 빠른 대응으로 감사인사 반응



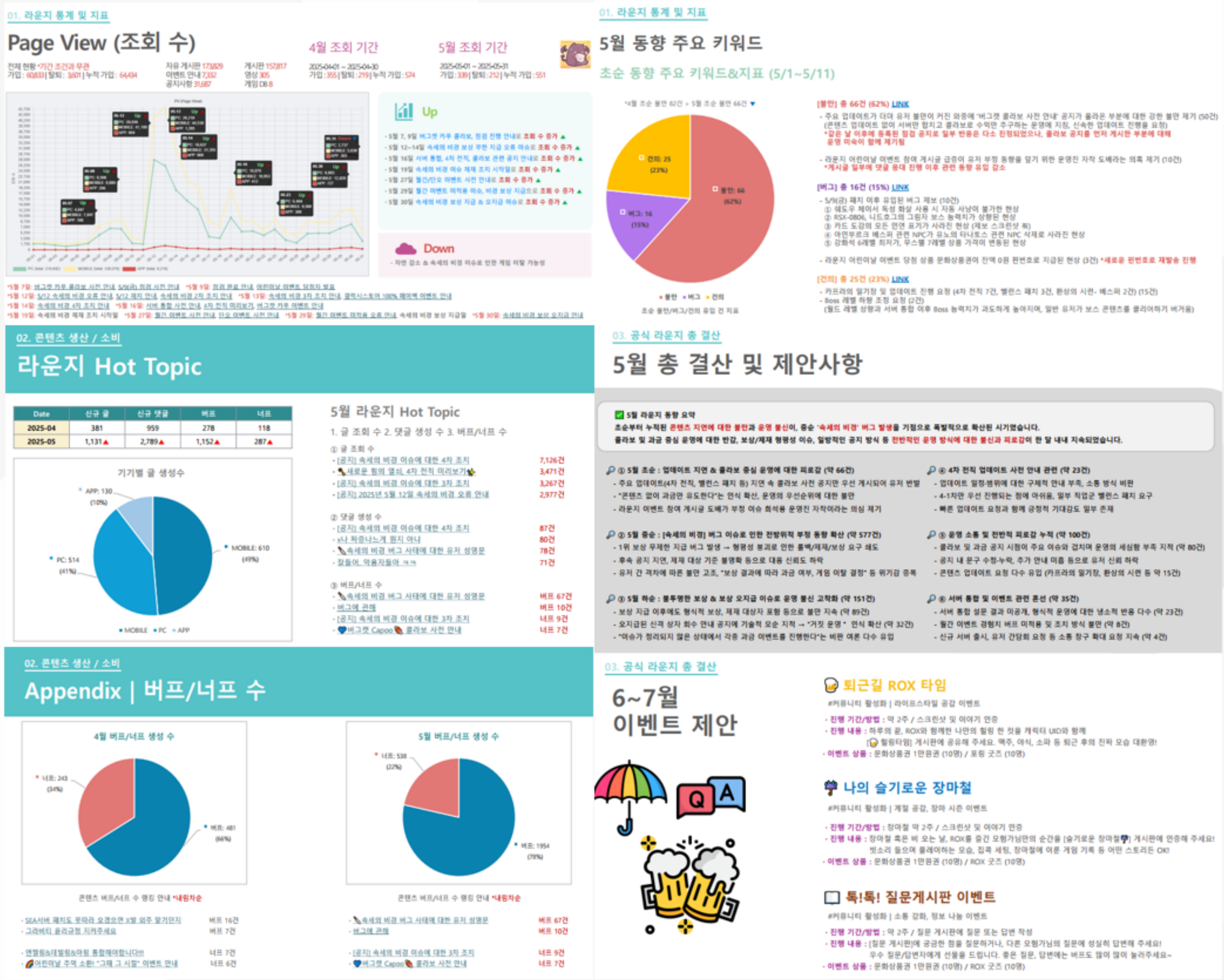
주기적인 지표 체크로
지속 가능한 활동 방안, 전략 구성

- V.O.C 일일 리포트 외

  주, 월, 업데이트 등

  특정 주기마다 커뮤니티, 인게임 지표 등을 확인/분석하여

  허들 파악, 주요 의견 확인, 개선 제안 등의 업무 수행



전문성이 보이는 FAQ·게임 가이드 제공

- 게임 장르별 FAQ 기본 탬플릿 보유로
  담당 프로젝트 분석 후 빠른 세팅 가능

- 게임 컨셉, 분위기에 맞춘 시각화 이미지로
  유저 이해를 도울 수 있는 가이드 제공, 제작 가능

전문적인 고객센터 페이지 구축
티켓 처리 효율 증대

- Zendesk, OQUPIE 등 고객센터 페이지 구축을 위한 노하우 및 매뉴얼을 갖추고 있어 전문적이고 빠른 세팅 가능
- 자체 제작한 자동화 프로그램으로 업무 시간 단축 등 효율성 개선
- 내부 교육 프로그램, CS 품질 향상 프로그램으로 고품질의 CS 응대 퀄리티 제공 가능

▼ 고객센터 세팅 가이드 제공 / 빠른 구축 / 노하우 제공

자동화 프로그램 사용으로 데이터 취합 시간 20분에서 10초로 단축▼

커뮤니티, CS, 마켓 등 플랫폼별 응대 품질 평가 자료 구축 ▼

커뮤니티 · CS 응대 품질 제고를 위한 내부 평가 프로그램 운영

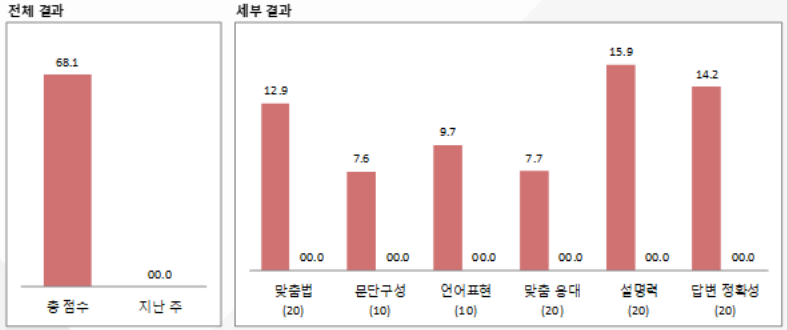
- 응대 품질을 향상 시켜야 하는 이유의 설명
  응대 품질 평가 진행
  피드백 및 1:1 멘토링 진행으로
  활동, 품질 저하가 발생치 않도록 프로그램 운영하여 관리

웹 상담 기준 세부기술서

항목		배점	항목별 기준	상세설명
상담 스킬	도입 마무리	5	- 상황에 맞는 인사 , 도입 (문의 재확인 표함) & 마무리 멘트 (상황에 맞지 않는 인사, 도입&마무리 멘트는 불필요)	◎ 고객 문의 상황에 어울리는 도입/마무리 인사를 했는지 판단하는 항목입니다. ◎ 템플릿 붙여넣기 등으로 상황에 어울리지 않거나, 상황별 인사가 필요함에도 누락, 부자연스러울 경우 감정요인이 됩니다.
	맞춤법, 오타	20	- 정확한 맞춤법, 띄어쓰기, 기호, 숫자, 이모티콘, 링크표시, 오타 없음	◎ 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. 잡코리아 맞춤법 검사기 권장 : http://www.jobkorea.co.kr/service/user/tool/spellcheck
	문단 화면 구성	10	- 균형있는 문단 구성 (도입 →본론(주지+부연) → 종결) - 시각적(가독성)으로 용이 (폰트 동일, 균형적인 폰트컬러 사용 등)	◎ 단변의 시각적인 요소를 평가하는 항목입니다. 글을 읽는 사람의 입장에서 용이하도록 하며 핵심 내용이 한 눈에 들어올 수 있도록 연출하는 것이 핵심입니다. '- 도입 → 본론(주지+부연) →종결의 자연스러운 흐름 - 내용을 이해하는데 용이한 문단/문장분리, 줄간격 조정 - 시각적으로 깔끔한 화면구성(폰트, 이미지, 표삽입 등) - 볼드 처리, 밑줄, 대조색 등 주지에 강조연출
	언어 표현	5	- 도입~종결까지 모두 적절한 언어표현 사용	◎ 답변의 처음부터 끝까지 상담사에게 적합한 표현을 사용했는지 판단하는 항목입니다. - 권장 표현 : 표준어, 존경어, 긍정형, 청유형, 등 고객중심의 표현 - 지양 표현 : 지시형, 부정형, 추측형, 사물존칭, 일상어, 비속어 등 부적절한 표현 그밖에 부자연스럽거나 어색한 표현

커뮤니티 응대 품질 평가 보고

■ 품질 평가 지표



■ 전체 평가

[예시]
전반적으로 고객에게 적절한 단어를 사용하여 설명하는 언어표현은 만점(10)에 가까우나,
히스토리를 파악하여 해당 고객만을 위해 안내하는 1:1 맞춤 응대 부분이 크게 부족한 것으로 확인.
최소 평균 80점 이상을 유지할 수 있도록 전체적인 리마인드 교육이 필요.

■ 보완할 점

[예시]

[맞춤법]
가장 정확도가 인접한 '맞춤법 검사기'를 통일화하여, 보다 정확한 맞춤법을 구사할 수 있도록 함.

[문단구성]
균형있는 문단을 구성하기 위한 문장분리, 줄간격 등을 지속적으로 잡아주어, 가독성을 높일 수 있도록 함.

[맞춤 응대]
하나의 게시글 응대에 그치는 것이 아닌, 고객이 남긴 이전 게시글들을 확인하고 성향 및 니즈를 파악하여
해당 고객만을 위한 맞춤 응대를 할 수 있도록 지속적인 가이드 및 교육 진행.

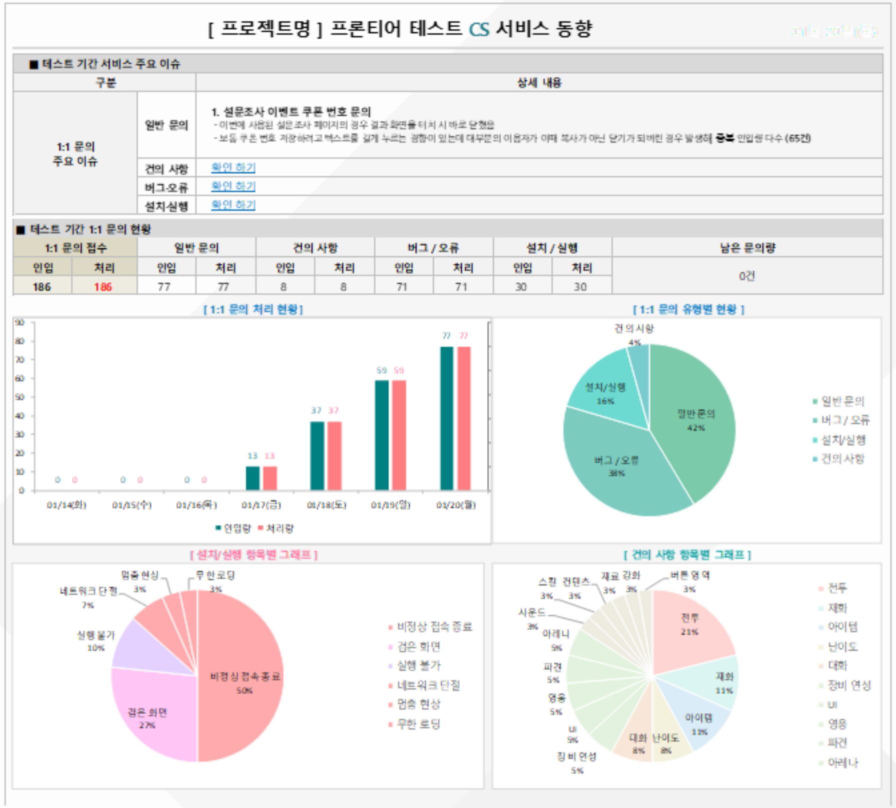
[설명력]
전반적으로 상황에 맞는 공감멘트, 쿠션어는 적절히 사용하고 있으나,
일부 단어 및 내용을 반복적으로 안내하여 다소 매끄럽지 않은(or 장황하게) 답변을 진행하는 경우가 있음.
답변 작성 후 등록하기 전 다시 한 번 읽어보는 습관을 통해 개선될 수 있도록 함.

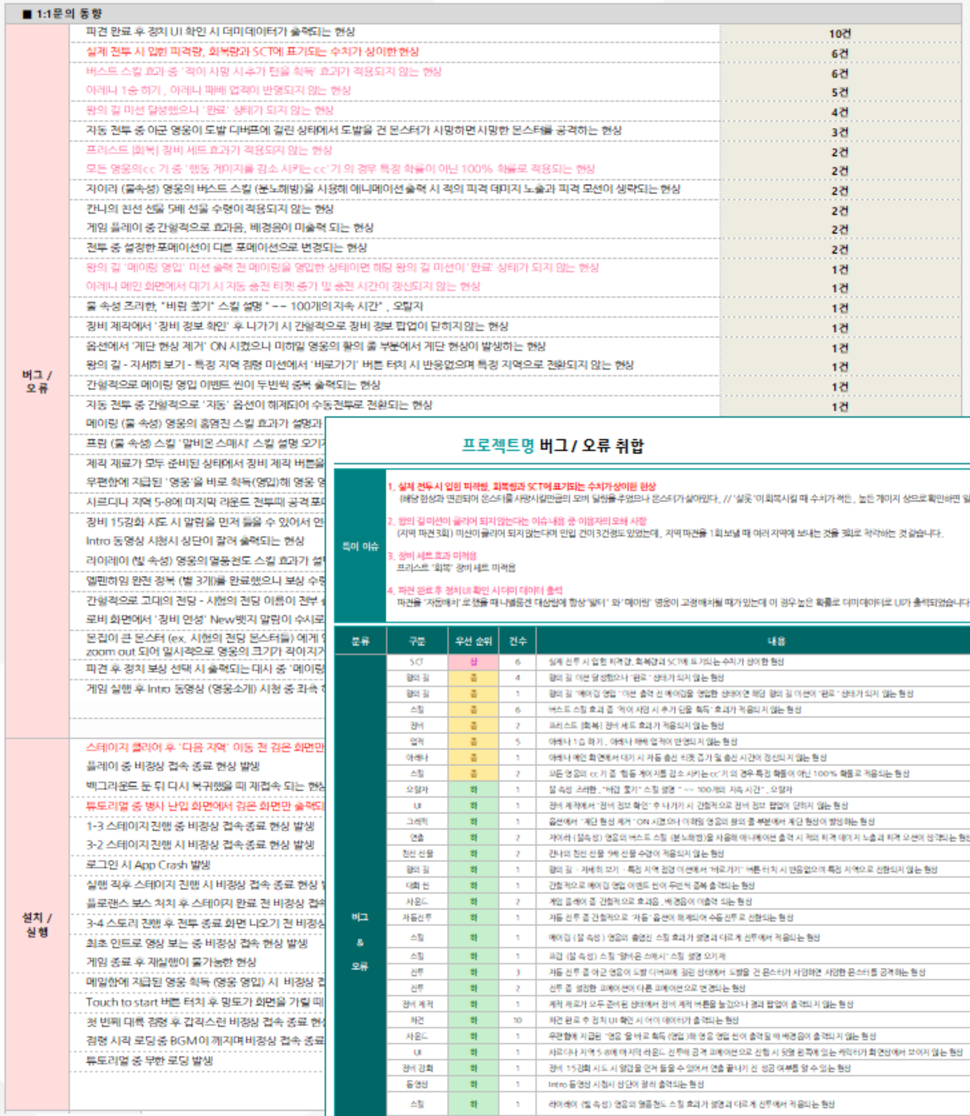
[답변 정확성]
패치노트 숙지, 베타 빌드 테스트 및 지속적인 게임 플레이를 통해 게임 콘텐츠를 정확히 파악할 수 있도록 하며,
고객이 남긴 게시글을 여러번 읽고 정확히 안내할 수 있도록 리마인드 교육 진행.

매주, 월 단위 평가 진행 및 피드백 , 멘토링 진행 ▶

testify

리포트 예시


[프로젝트명] 프론티어 테스트 CS 서비스 동향
■ 테스트 기간 서비스 주요 이슈
■ 테스트 기간 1:1 문의 현황
[1:1 문의 처리 현황]
[1:1 문의 유형별 현황]
[설치/실행 항목별 그래프]
[건의 사항 항목별 그래프]


■ 1:1문의 동향

프로젝트명 버그 / 오류 취합

Ⅲ 주요 클라이언트 & 주요 성과

1. 주요 클라이언트
2. 주요 프로젝트 성과

1) 주요 클라이언트

2) 주요 프로젝트 수행 성과

CM · CS

[clovergames] **로드오브히어로즈** · 턴제RPG

CBT 진행부터 CS 수행 → CS 3년 수행

[epidgames] **트릭컬리바이브** · 오토배틀

CS 1년 수행

[clovergames] **잇츠미** · 시뮬레이션

서비스 종료시까지 북미, 대만, 글로벌 권역 CS 수행

[손노리] **프렌즈레이싱듀오** · 캐쥬얼 레이싱

런칭 준비부터 서비스 종료시까지 CM, CS 수행

[그라비티 x Nuverse] **라그나로크X** · RPG

런칭 준비부터 3년 이상 CM, CS 업무 수행 중

[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.

testify

THANK YOU

www.testify.co.kr