



## COMPANY OVERVIEW

### **I 회사 소개**

1. 회사 비전
2. 회사 연혁
3. 조직 및 인원

### **II 사업 부문**

1. 주요 사업 영역
2. QA
3. Fun QA · 운영 · CS

### **III 주요 클라이언트 & 주요 성과**

1. 주요 클라이언트
2. 주요 프로젝트 성과



# I

## 회사 소개

1. 회사 비전
2. 회사 연혁
3. 조직도 및 인원

Quality

“

# 품질이야말로 최고의 사업계획서

”

– John Lasseter · PIXAR COO –



서비스의 품질은 사업의 **성공을 위한 가장 확실한 방법**이며  
**testify의 핵심 가치** 또한 서비스의 품질입니다.

NHN, 위메이드, 스마일게이트, NC소프트 등 IT 기업 출신의 QA 전문가들로 구성된 testify는  
다양한 프로젝트 경험과 고도화된 기술을 바탕으로 최상의 품질을 추구합니다.

## 1) 회사 비전

- ✓ Testify는 플랫폼, 게임 품질보증(QA), Fun QA, 운영, 커뮤니티 관리, 고객지원 등 포괄적인 서비스를 제공하여 각 클라이언트의 특별한 니즈에 맞춘 전문 역량을 갖추고 있습니다.



- ✓ 목표 : “ 플랫폼 전반의 품질 확보 ” + “ 안정성 검증의 성공적 운영 ”

QA 업무 특성과 환경을 유연하게 대처

플랫폼 구조 및 서비스 환경의 노하우 기반한 QA 업무 수행

- ✓ 체계적 품질검증 체계로 높은 안정성 확보

: 게임 및 플랫폼 QA 수행 경험을 보유한 인력 투입

- ✓ 효율적인 QA 인력 투입을 통한 테스트 수행

: 검증된 QA 매뉴얼 및 테스트 관리 도구 (JIRA 등) 활용

- ✓ 리스크 최소화를 위한 프로세스 구축

: 이슈 히스토리화 · 안정적인 유지보수로 리스크 최소화

## 2) 회사 연혁

NOLE

2015

(주)엔글 법인 설립 (8.27)

kakaogames

품질보증 총괄 업무 대행

2016 ~ 2024

플랫폼 &amp; 서비스 QA

Smilegate® kakao kakaoenterprise NC SK telecom  
 LINE NAVER LABS NAVER NHN ACE LG전자

FUN QA

WEMADE XLGAMES LIONHEART STUDIO SECOND DIVE

운영 &amp; CS

CLOVERGAMES SONNORI NUVERSE EPID GAMES

2024.10

testify

2024

(주)테스티파이 법인 설립 (10.07)

플랫폼 &amp; 서비스 QA

N TECH SERVICE → N 쇼핑 N 쇼핑 LIVE N NAVER FINANCIAL  
 zigbang SOCAR SOCAR elecle  
 HYUNDAI KIA

게임 QA

CLOVERGAMES peppercon

운영 &amp; CS

NUVERSE

2025

게임 QA

CLOVERGAMES — 신규 계약 2건 추가 진행

정부사업

K 한국콘텐츠진흥원  
 KOREA CREATIVE CONTENT AGENCY

### 3) 조직 및 인원





# II 사업 부문

---

1. 핵심 사업 부문
2. QA
3. Fun QA · 운영 · CS



## 1) 주요 사업 영역



PC · MOBILE · PLATFORM · VR

- ✓ SW 품질보증(Quality Assurance) & SW 테스트
- ✓ QA Engineering
- ✓ SW 품질 컨설팅
- ✓ 마켓관리
- ✓ APP UI/UX 분석
- ✓ FGT, EGT (Experts Group Test), Fun QA
- ✓ 서비스 운영, CS 등

## 1) 주요 사업 영역 : List

### 게임 QA

#### • Market Guide

- 마켓 앱 등록 가이드 제공
- 마켓 피쳐드 관련 가이드 제공
- 심의 Reject 사례 분석 및 대응

#### • Game QA

- 기능 검수 QA
- 호환성 QA
- 밸런싱 QA
- 성능 QA
- 보안 QA
- 빌딩 QA
- 로컬라이징 QA (번역 검수 포함)
- Live 환경 유지보수 QA

### 비게임 QA

#### • 플랫폼 & 블록체인 QA

- 기능 · 호환성 테스트
- Wallet · DApp 기능 테스트
- API 기능 테스트
- SDK 연동 테스트
- 플랫폼 연동 가이드 검수
- 어드민툴 테스트
- 플랫폼 Back-end 성능 테스트
- 테스트 자동화

#### • 서버 성능 QA

- 서버 성능 테스트
- 트랜잭션 검증 테스트
- 테스트 자동화

### Fun QA

#### • Fun QA

- 모바일게임 게임성 검증
- 밸런스, 난이도, PLC 예측, 콘텐츠 이용도
- 레벨디자인, UI/UX, 편의성 검증 등

#### • FGT & FGI

- 내/외부 FGT를 통한 게임성 검증
- FGT Insight 항목 도출
- 유사 사례 비교 검증
- FGT 리포트 제공
- 고객사 리뷰

### 서비스 운영

#### • 서비스 운영 · 커뮤니티 관리

- 운영 계획 및 전략, 서비스 방향성 수립
- 운영 서비스 정책별 프로세스 수립
- 장애 관리 프로세스 수립 · 대응방안 마련
- 운영도구 (운영툴) 기획, 기능검증, 개선 제안
- 콘텐츠 분석 · 구체적인 개선 제안
- 사용자 지표 관리 및 전략화 대응
- 대표 커뮤니티 채널 개설 · 디자인 관리
- 사용자 동향 파악 · 실시간 모니터링 · 리포트 제공
- 이벤트 기획 · 시각화 콘텐츠 제작
- 1:1 커뮤니케이션 진행

#### • 고객 응대

- 고객 대응 전용 인프라 틀 구축
- 모든 마켓 리뷰 관리
- 결제 · 클레임 · 분쟁조정위원회 등 공문 대응
- 실시간 고객 응대

## 2) QA

### 소프트웨어 테스트

다양한 테스트 도구를 활용하여 품질 향상과 성능 검증에 가장 효과적인 테스트를 진행합니다.

Sanity test

Functionality  
test

Security test

Performance  
test

Network test

Compatibility  
test

QA engineering

## 2) QA

### 품질 컨설팅

고객사의 소프트웨어 특징을 파악하여 품질 활동 효과의 극대화를 위한 맞춤형 QA Framework을 제안합니다.

소프트웨어 테스트  
컨설팅

품질관리 솔루션  
관련 컨설팅

조직 내 품질 프로세스  
진단 및 개선

테스트 방법론  
구축 및 내재화

품질 관리  
조직 셋업 지원

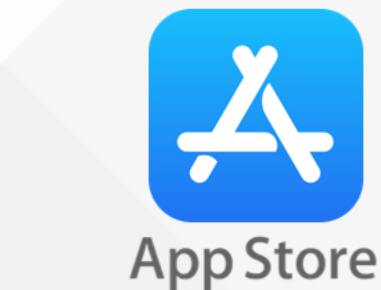
## 2) QA

### 마켓 관리 지원

다양한 마켓 별 정책 대응 Know-how 및  
Featured 전략에 대해 가이드 합니다.

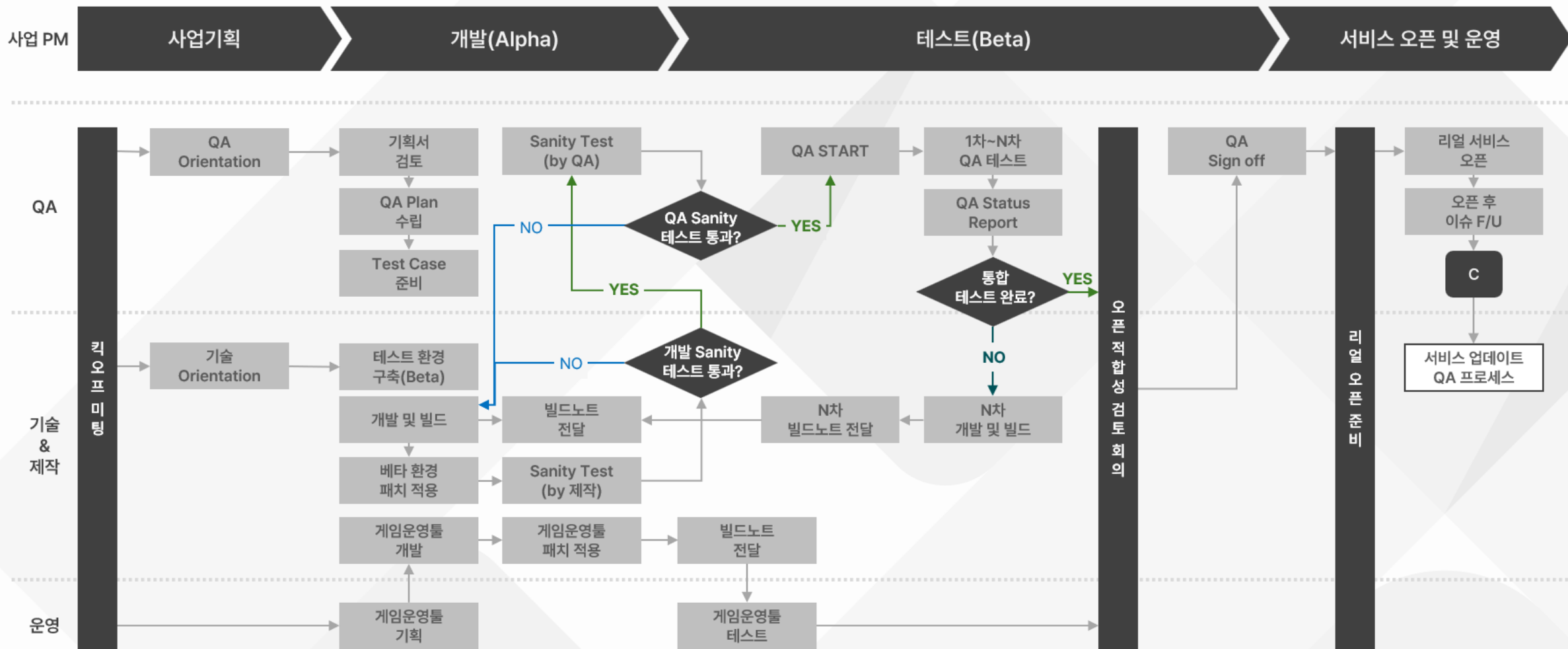
마켓 별 앱 등록  
가이드

심의 Reject 사례  
분석 및 대응



마켓 Featured  
가이드 분석

## 2) QA : Process



## 2) QA : 품질 보증 계획

☑ QA 단계별 주요 활동을 아래와 같이 정의하고, 각 단계별 산출물을 고객사에 제공

단계		활동	활동 설명	산출물
QA 착수		QA Orientation	• QA 프로세스, 정책, 활동, BTS 톨 사용 소개 및 질의 응답하는 세션	• QA Orientation
QA 계획		기획서 검토	• 서비스에 대한 이해 및 질의 사항 도출, QA 활동에 영향을 주는 요인들 분석	• 기획서 검토 결과
		QA Plan 수립	• 테스트 범위, 일정 계획 (빌드 수령일, QA 차수별 일정 포함) • 오픈 품질기준 정의 및 QA에 필요한 R&R, 테스트 환경 정의	• QA Plan
QA 수행	개발 단계	Test Case 준비	• 기획서, 기능 구현 리스트 검토 및 Full Test Case 준비 • 정식 QA 통합 테스트 시작 전 빌드 완성도 판단을 위한 Sanity Test Case 준비	• Full Test Case • Sanity Test Case
		Sanity Test (by 개발 & QA)	• Sanity TC를 활용하여 빌드 완성도 및 테스트 가능 여부를 판단 • 기준 통과 시 QA 통합테스트를 진행하고, 기준 미달 시 빌드 수정 요청	• Sanity Test Case • Sanity Test Report
	테스트 단계	QA Start	• 차수별 빌드에 대한 QA 통합테스트를 수행 • 2차 QA 테스트부터는 버그 수정뿐만 아니라 기본 기능에 대한 추가 Side Effect가 있는지를 판단할 수 있는 Regression Test 병행	• QA Start Report • (kakao, apple) 심의버전 QA Start
		QA 통합테스트 (1차 ~ N차)	• QA 테스트 중 발견된 버그는 BTS에 등록하여 버그 정보를 신속하게 제작 스튜디오와 공유하여 버그 해결 시간을 확보 • 기능성 이외에 성능, 호환성 등 품질 요소에 대한 검증 병행	• BTS • 호환성 테스트 • 보안 테스트 • 성능 테스트
		QA Status Report	• QA 차수별 테스트 된 빌드 버전의 QA Status Report를 공유 1. QA는 Status Report 발송 후, 제작 스튜디오의 수정 빌드 전달 가능한 일정을 확인 후 차수별 테스트 일정 및 스펙 관리를 해야 함 2. 사전에 협의된 패치 범위 및 일정 외에 QA가 진행 중인 경우 임의로 제작 스튜디오에서 추가 패치를 못 하도록 QA는 패치 적용 일정을 통제해야 함	• QA Daily Report • QA Status Report • (카카오, 애플) 심의버전 QA Result
		오픈 적합 품질 검토	• 오픈 적합 품질 검토 회의를 통해 빌드의 품질 수준 및 오픈 준비를 위한 각 담당 영역별 대응 방안 수립	• 오픈 적합 품질 검토 체크리스트
		QA Sign off	• 프로젝트 멤버들에게 서비스 가능한 빌드로 최종 검증되었음을 공지	• QA Sign off Report
	서비스 오픈	리얼 QA	• 리얼 서비스에 최종 버전 반영 후 QA 테스트 진행	• 리얼 QA 완료 메일
운영	안정화 단계	오픈 후 이슈사항 F/U	• 서비스 오픈 후, 추가 버그나 이슈 사항 Follow up • 긴급 패치 진행 시 QA 테스트 진행	

## 2) QA : 기능/비기능 테스트 범위

### ☑ 서비스 품질 확보를 위한 기본 필수 테스트 진행

#### Sanity Test

(새너티 테스트)

- 빌드 완성도 측정을 위해 수행

#### ☑ 시스템 통합 QA 시작 전

빌드의 Test ability를 측정하는 용도로 제안

#### Functionality Test

(기능 테스트)

- 서비스의 기능이 기획 의도대로 동작하는지 검증

#### ☑ Back End/Front End에서 제공되는 전체 기능에 대한 검증

- ☑ 명세 기반 테스트를 기본으로 하되, 부분적으로 Ad-hoc, 탐색적 테스트 대응

#### Compatibility Test

(호환성 테스트)

- 플랫폼이 지원하는 환경(H/W, S/W, OS, Network, DB 등)상에서 기능이 정상적으로 동작하는지 확인

#### ☑ 호환성 테스트 커버리지는 플랫폼 특성을 고려하여

QA 담당자와 우선순위 협의를 통해 대상 범위를 정하고 진행

#### 플랫폼 기본 연동 테스트

- 플랫폼 간 or 플랫폼 & 서비스 연동 기능에 대한 검증

#### ☑ 제공되는 서비스 or 테스트 클라이언트로

플랫폼 연동 테스트 수행

## 2) QA : 성능/서버 테스트 범위

### ☑️ 신규 프로젝트 or 메이저 업데이트 진행 시 테스트 제안

Client Performance Test	<ul style="list-style-type: none"> <li>클라이언트 메모리, CPU 등 자원 활용률 및 로딩속도, FPS 등 목표치 측정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑️ WEB/APP에 대한 클라이언트 성능 목표치 측정</li> <li>☑️ (참고) 게임 App의 경우 Game Bench 도구 활용</li> </ul>
Server Performance Test	<ul style="list-style-type: none"> <li>산정된 서버당 Capacity가 Valid한지 확인하는 테스트</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑️ 신규 또는 대규모 리뉴얼 프로젝트에 대해 서버 성능 테스트 필수 진행 제안</li> <li>☑️ 서버 안정성 확보 및 가용성 측정을 통한 서버 용량 산정 지표로 활용</li> </ul>
API 자동화	<ul style="list-style-type: none"> <li>플랫폼 공통 API 자동화를 통한 테스트 효율화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑️ 서비스에서 공통으로 사용하는 플랫폼 공통API들에 대해 빌드 시 자동으로 테스트 실행 되도록 테스트 자동화 구축 가능</li> </ul>
플랫폼 기본 연동 테스트 및 개발 가이드 검수	<ul style="list-style-type: none"> <li>SDK 개발 연동을 통한 테스트 및 SDK 개발 가이드 검수</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑️ 플랫폼 SDK 개발 가이드에 따라 테스트 앱 제작을 하면서 SDK 테스트 및 개발 가이드 검수 (요청 시 대응 가능 - 별도 인력 pool)</li> </ul>

## 2) QA : 산출물 목록 및 관리 방안

- ☑ 서비스 오픈 및 업데이트 완료 후 모든 테스트 단계 QA 산출물은 최종 정리하고  
고객사의 정의된 저장소에 파일을 업로드하여 테스트 산출물이 유지 및 재활용될 수 있도록 관리 진행

☑ 책임자: Test Leader

산출물 명	생성시점	설명
Sanity Test Case	▪ QA 통합 테스트 시작 전	▪ 개발 조직과 검토 완료된 버전
Sanity Test Result	▪ Sanity Test 수행 후	▪ 개발 조직과 QA 조직의 테스트 결과 각각 유지 (논의 필요)
Full Test Case	▪ QA 통합 테스트 시작 전	▪ 해당 서비스에 대한 모든 기능을 검증할 수 있는 수준의 테스트 케이스를 작성
QA Start Report	▪ Sanity Test 수행 결과 pass 되어 QA 통합 테스트 시작 직전	▪ Sanity Test 결과, QA 통합 테스트 통과 기준, 상세 QA 일정 및 테스트 범위 등의 내용을 정리하여 관련자 공유
QA Daily Report	▪ 통합 테스트 기간 동안 1일 단위로 진행	▪ N차 통합 테스트 기간 동안 QA 진척 현황 및 이슈 사항을 일일 단위로 리포트 하여 빠른 이슈 전파 및 해결을 유도
QA Status Report	▪ 테스트 수행이 완료되고 그 결과가 정리된 시점	▪ 테스트 통과 기준 대비 현황, 테스트 이슈, 테스트 수행 범위, 도출된 버그 등을 정리하여 관련자 공유 ▪ 서비스 오픈 시 품질 상태를 판단할 수 있는 근거가 됨
QA Sign-off Report	▪ 모든 QA 검증이 끝나고 서비스 출시 준비가 완료된 시점	▪ 수행된 테스트 범위, 테스트 이슈, 품질 측정 결과, 버그 수정 현황, Known Issue, QA 의견 등을 정리하여 관련자에게 공유

## QA SOFTWARE & TOOLS

다양한 테스트 도구를 활용하여  
품질 향상과 성능 검증에 가장 효과적인 테스트를 진행합니다.

1

모바일  
원격 제어 솔루션

2

네트워크 환경  
시뮬레이션

3

성능 테스트 &  
모니터링

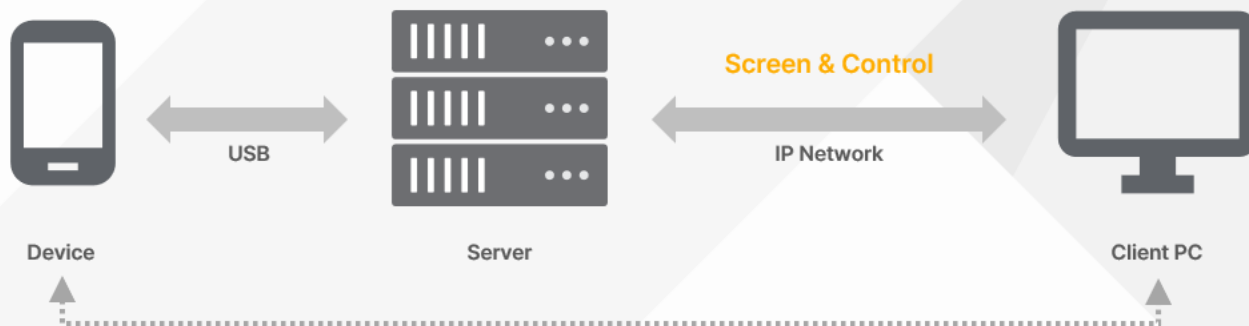
4

Defect & Issue  
관리

## QA SOFTWARE &amp; TOOLS

## 1. 모바일 원격 제어

testify이 보유하고 있는 100여대 단말기에서 발생하는 이슈를 원격지에 위치한 개발사가 직접 접속하여 이슈 확인 & 디버깅 가능



### 모바일 원격 제어 솔루션을 활용한 효율적인 디버깅 지원

- 사용자 PC에서 원격지에 있는 단말 화면을 보며 제어 가능
- Eclipse 등의 개발 툴과 연동하여 개발자가 직접 해당 단말에서 Debugging 가능
- Android / iOS 단말 모두 지원

## QA SOFTWARE &amp; TOOLS

## 2. 네트워크 환경 시뮬레이션

### Network 상태 통제 기능을 이용한 다양한 네트워크 환경 시뮬레이션 도구

- 3G, LTE 및 각 국가 도시의 평균 Download / Upload Bandwidth를 제공(주요 20여 국가에 대한 평균 네트워크 속도 제공)
- 엘리베이터, 지하철, 명탕구리 Wifi 등의 Network Pattern 설정 가능
- 시간 흐름에 따라 네트워크 환경이 변경되도록 설정 가능 (Bandwidth, Delay, Loss rate)

실시간 PVP 대전 상황에서  
상대 별 네트워크 상황을  
다르게 설정하여 테스트

대중교통 이용 시 이동에  
따른 네트워크 환경  
변화를 시뮬레이션하여 테스트

글로벌 진출 시 주요 타겟  
국가의 현지 네트워크 속도로  
설정하여 테스트

## QA SOFTWARE &amp; TOOLS

## 3. Back-end 성능 테스트 &amp; 모니터링

Open Source Project "nGrinder"를 활용한  
성능 테스트 & 모니터링

The screenshot shows the nGrinder web interface. At the top, there's a navigation bar with 'nGrinder', 'Performance Test', 'Script', 'user', and 'Help'. Below this, a large banner displays three steps: '1 Create Script' (Create test script in Python), '2 Set Up Test' (Calibrate your test for better measurement), and '3 Run Test' (Put the load on your website and see what's going on.). Below the banner, there's a search bar with 'Select a tag', 'Keywords', and a 'Search' button. There are also buttons for 'Create Test' and 'Delete selected tests'. A table below shows the status of running tests. The table has columns: Status, Test Name, Script Name, Start Time, Duration, TPS, MTT, Errors, Total Vusers, and Actions. Two tests are listed, both named 'Google Test' with script 'www.google.com/script.py'. The first test is in progress, and the second test is completed. At the bottom, it says 'nGrinder ver 3.0-b1 © 2012 NHN Corp All rights reserved'.

Status	Test Name	Script Name	Start Time	Duration	TPS	MTT	Errors	Total Vusers	Actions
	Google Test	www.google.com/script.py		00:01:00				1	✖
	Google Test	www.google.com/script.py	2012-10-09 12:22	00:01:00	9.7	100.94	0	1	✖

- 직관적인 웹 인터페이스
- 테스트 프로세스 조정
- 사용자가 스크립트를 작성, 수정 가능
- 가상 유저를 통한 성능 대상 시스템에 프로세스 및 쓰레드를 넣어 부하 발생
- TPS, 응답시간, 네트워크 사용량 측정 및 성능 테스트 결과 수집

## QA SOFTWARE &amp; TOOLS

### 3. Back-end 성능 테스트 & 모니터링

#### Back-end 성능 테스트 절차

##### 1. 계획

성능 계획 수립

##### 2. 분석

대상 서비스  
성능 시나리오 분석

Packet 분석

서버 API 분석

서버 구조 분석

##### 3. 구현 및 환경 구성

성능 Script 개발

Script 검증  
베타 환경

nGrinder  
성능 테스트 환경 구성  
Live 용

Live 서버 환경 검증

##### 4. 성능 테스트 및 결과 분석

성능 테스트 &  
모니터링

장애 상황 테스트

성능 테스트 결과 분석  
및 결과 리포트

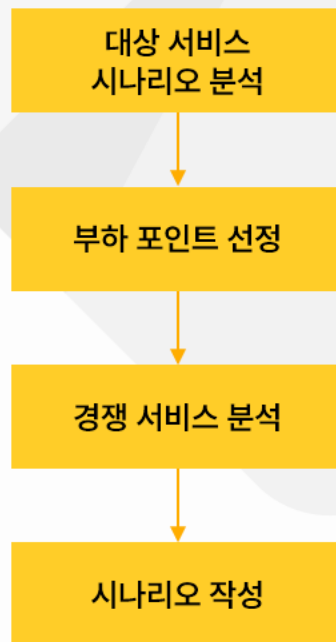
## QA SOFTWARE &amp; TOOLS

## 4. 클라이언트 성능 테스트 & 모니터링

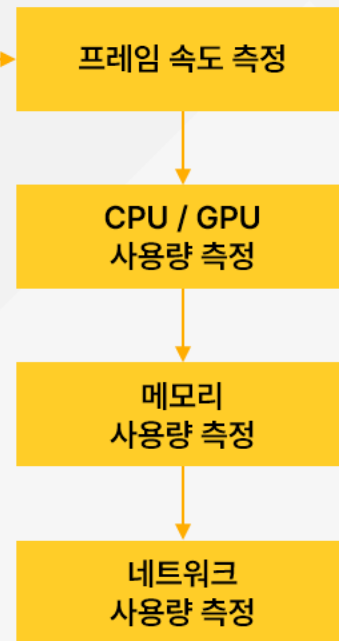
### 서비스 QA – 클라이언트 성능 테스트 절차

부하 포인트를 기반으로  
사용자의 실제 동작 시나리오를 구성하고  
도구를 활용하여, 퍼포먼스 측정 결과를 도출합니다.

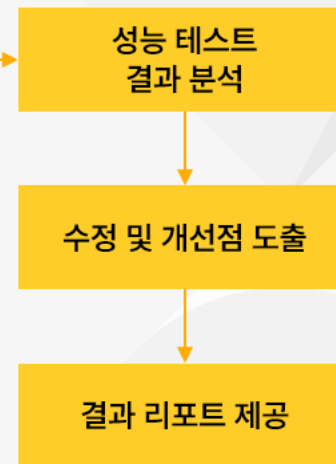
#### 01. 계획 단계



#### 02. 성능 테스트 단계



#### 03. 결과 분석 & 공유



## QA SOFTWARE &amp; TOOLS

## 5. Defect & Issue 관리

---

### Jira 기반 BTS 시스템 (내부 보유)

- 내부 과제 및 이슈 관리용으로 (주)테스티파이 내부에 구축해서 활용
- 개발사 혹은 퍼블리셔에서 도입 희망 시 구축 지원
- (주)테스티파이 BTS 시스템 사용 시 독립 프로젝트 생성 제공

### 개발사 혹은 퍼블리셔에서 사용하는 다양한 BTS 시스템 활용 능력 보유

- JIRA
- MantisBT
- Redmine
- Bugzilla
- Etc.

### 3) Fun QA · 운영 · CM · CS

FUN QA

서비스 운영

고객 지원  
(CS)



FUN QA · 서비스 운영 · 커뮤니티 관리 · 고객 지원

고객 비즈니스의 특성과 산업 분야에 맞는  
효율적이고 안정적인 운영과 전략적 기획을 제공합니다



## FUN QA

- 일반적인 QA가 버그와 기능적 결함을 찾는 것에 중점을 두는 것과 달리 FUN QA는 실제 플레이 테스트를 통해 게임플레이, UX 경험, 몰입도, 그리고 밸런스를 검증합니다.
- "이 게임이 정말 재미있는지?", "플레이어들이 어디서 어려움을 겪는지?", "플레이어들이 개발자가 의도한 대로 행동하는지?", "레벨 디자인, 레벨업, 보상, 아이템, 화폐 가치 등의 균형 잘 잡혀 있는지?" 등의 가치를 검토합니다.
- 이를 통해 게임의 보완점 확인과 개선 방안을 모색합니다.

### 3) FUN QA : 직무 소개

개발사의 요구 사항을 명확히 파악하고 1차 뿐만이 아닌 2, 3차 Fun QA를 진행해 **시장의 반응을 사전에 점검**합니다.

FUN QA (FGT, EGT)

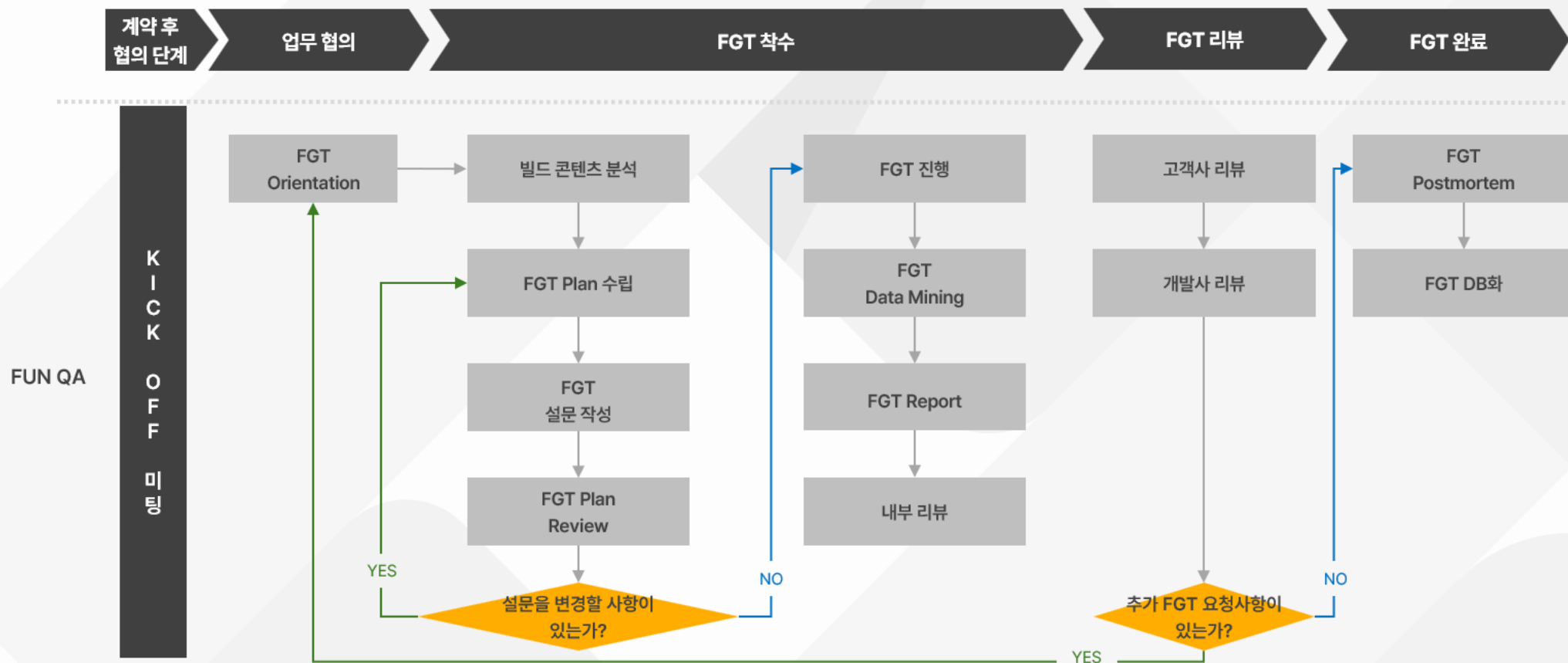
제품 출시 전 개선 및 보완이 필요한 부분의  
**정확한 결과 제공**, 개선 포인트 중심의 **검증 모델을 제안**합니다.

#### What We Do

- 게임 콘텐츠의 정성적 · 정량적 분석 진행
- 레벨 디자인 테스트 후 수치화 검증 및 분석
- 밸런스 · 난이도 · PLC 예측 · 재미도 분석
- UI · UX · 사용성 · 편의성 · 콘텐츠 이해도 분석
- Raw Data 작업 및 자료 제공
- BM Test · BL Test 진행 · 검증 및 분석
- 유사 프로젝트 비교 · 분석 · 결과 도출
- 종합 데이터를 기반으로 한 Insight 도출
- Fun QA · FGT 결과 리포트 제공
- 고객사 · 개발사 리뷰 진행

### 3) FUN QA : 업무 프로세스

고객사의 검증 의도와 방향성을 누락없이 파악해  
**유의미한 결과 제공**을 위해 체계적인 프로세스로 Fun QA가 진행됩니다.



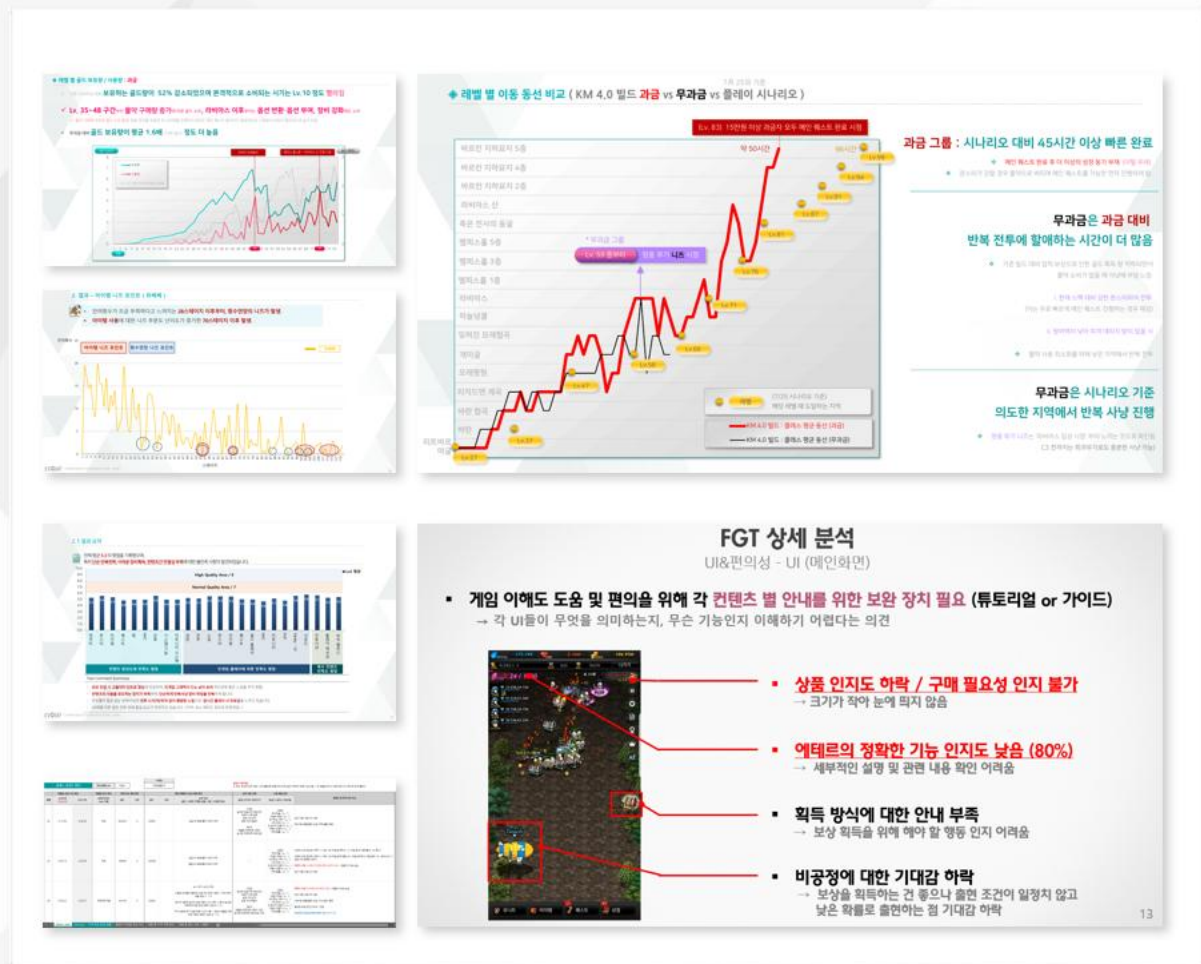
### 3) FUN QA : 프로젝트 진행 샘플 (결과 리포트)

## 제품 출시 전 집중 테스트로 게임 특성 결과 도출

(게임의 재미·허들·밸런스·시장성·난이도·만족도·집중타겟)

개발사가 원하는 방향으로 게임이 설계되었는지  
분석·검증 테스트 진행 후 취약 보완점을 제공하는  
**FGT (게임 전문 집단 테스트) 프로세스** 보유로 빠르게 대응 가능

카카오게임즈 (달빛조각사, 오딘, ARES), 도라에몽파크, 크래프톤, 위메이드 등  
다수 고객사의 요청으로 유의미한 결과 지표 도출  
카카오게임즈 (달빛조각사) 의 경우 **최고 매출 2위권 안착의 성과 도출**





## 서비스 운영 지원

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

### 3) 운영 : 직무 소개

#### 서비스 운영

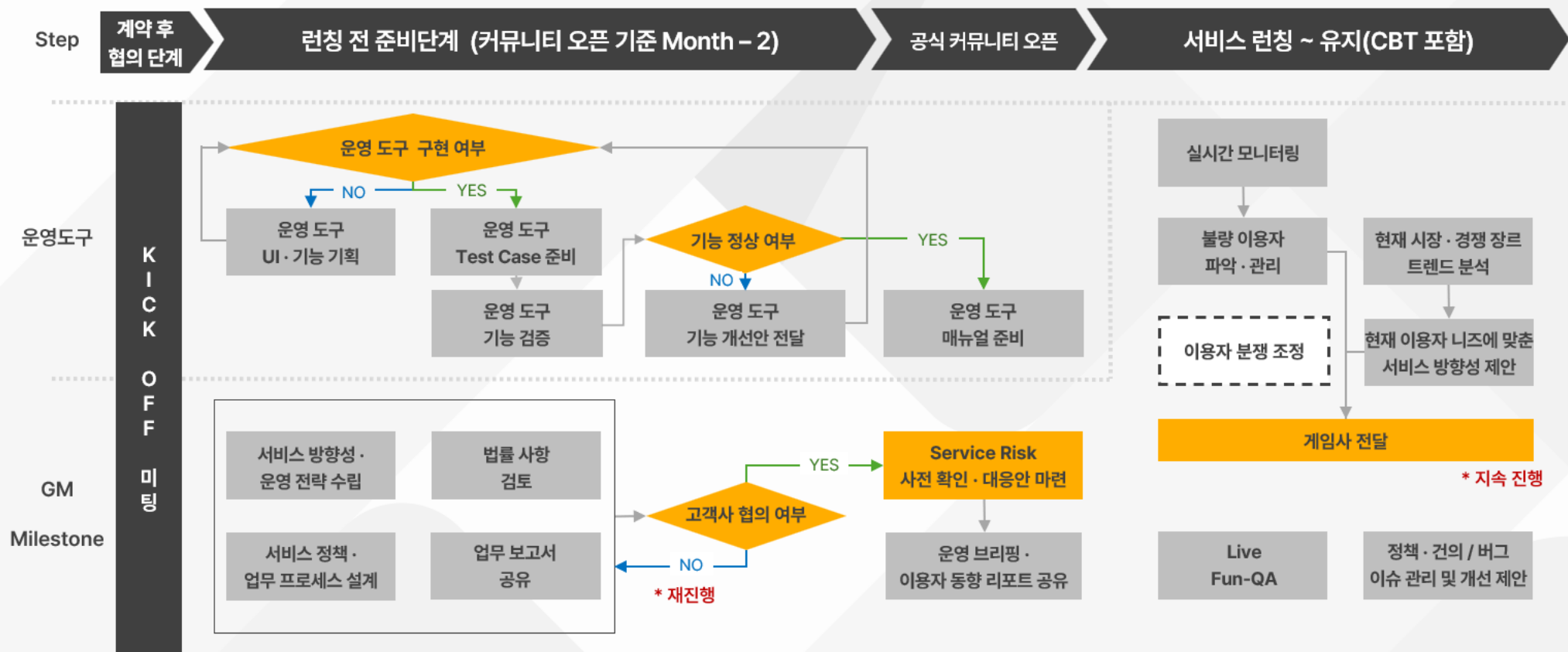
고객사와의 긴밀한 커뮤니케이션을 바탕으로,  
서비스 운영에 필수적인 요소를  
기획 단계부터 런칭 이후까지 전방위적으로 지원합니다

#### 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

### 3) 운영 : 서비스 운영 업무 - 업무 프로세스

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



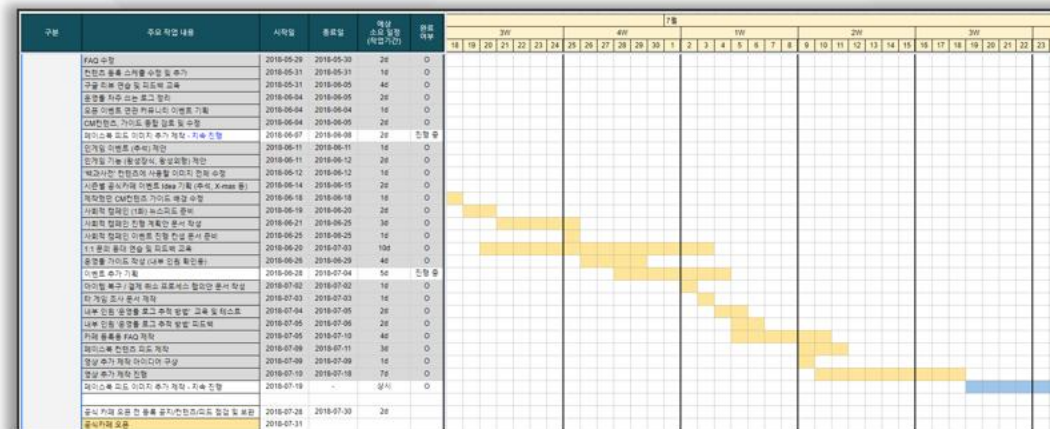
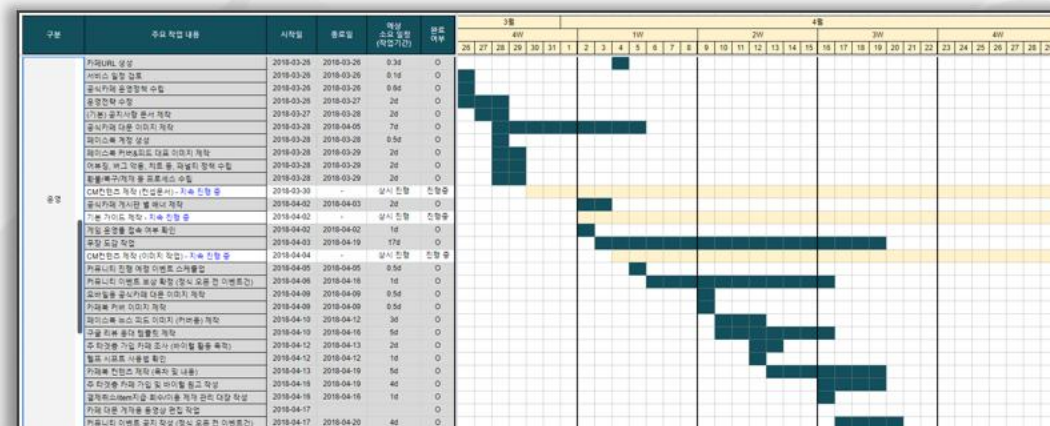
### 3) 운영 : 서비스 운영 업무 - 스케줄링 기반 대응

## 운영전략기반 스케줄링

런칭 전부터 이후까지 전 과정의 일정을 체계적으로 관리하여

효율적 운영 및 고객사 요청에 따른 추가 업무도 신속히 대응

또한, 진행 상황을 실시간으로 공유하여 운영을 지원



### 3) 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 시스템 개발 시 직관적인 이해를 지원

[illegible]

### 3) 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 제안

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	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	-

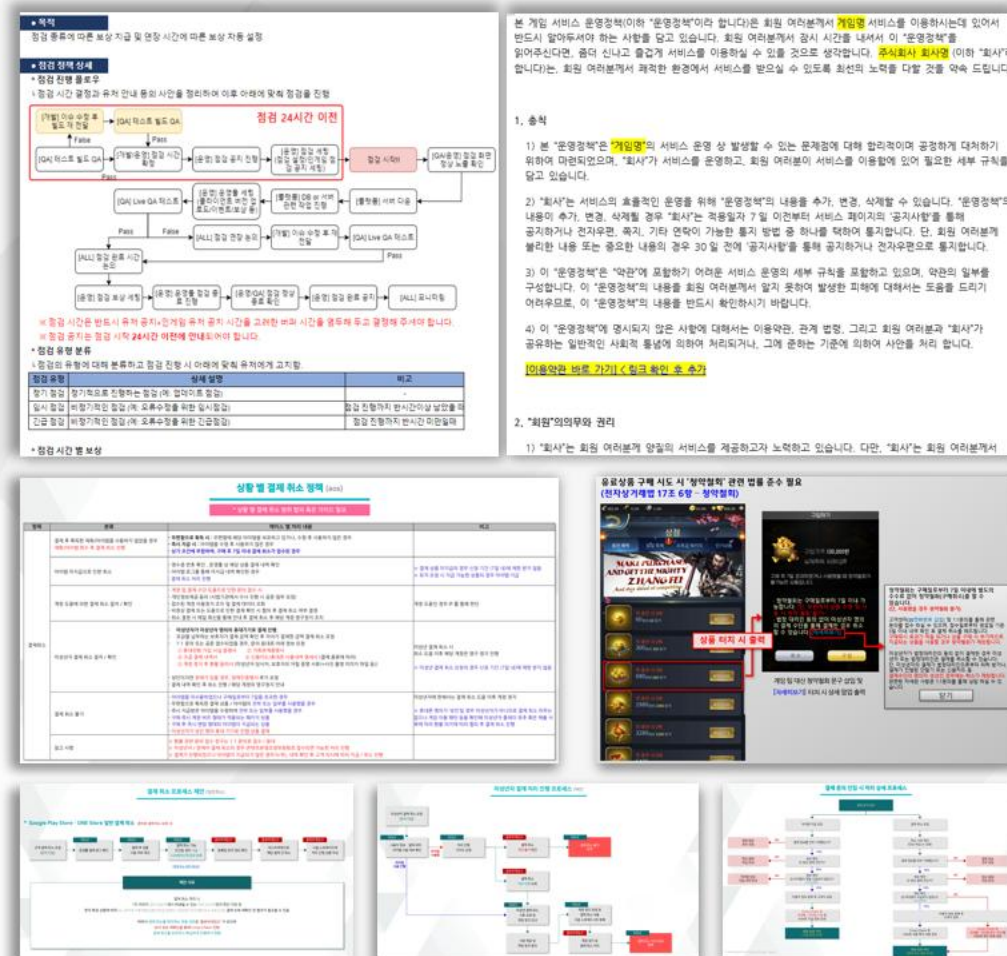
#### 4. 정예 퀘스트 삭제

- 에서 수행하는 특정 던전 클리어를 하는 퀘스트를 삭제하여 던전 클리어로 보상을 지급하는 방식으로 기획 방향으로 개선 하였습니다.
- 첨부 자료: Build Note\_콘텐츠파트\_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.)

### 3) 운영 : 서비스 운영 업무 - 운영 정책 기획, 법률 검토

## 운영 정책, 법률사항 검토

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



**3) 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 지원

[illegible]

The screenshot shows the Windows Task Scheduler interface. The left pane lists tasks under 'Task Scheduler Library'. The right pane displays the details for the 'Windows Update' task. The task is configured to run at 12:00 AM on the 1st of each month. The task's description states that it updates Windows and installed apps, and that it can be paused or stopped.

## 운영도구 기능 검증

<p>◦ 성모 자음 및 소문모 간섭의 잔류 방법.</p> <p>정모를 치환하는 방법은 2가지로 나뉘어 진행된다.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>CM이 음역 참여하는 정보</b></p>	
<p><b>개요</b></p>	<p>CM과 함께 정모를 주고 싶으면 정보 주자까지 CM에게 별도로 요청 → CM 선택 후 음역하는 정보</p> <p>◆ CM에게 음역 요청하는 법</p>
<p><b>방법</b> <b>1</b></p>	<p>1. 네이밍 or 구문 실행음으로 'CM의 정보 참여' 신청을 받는다. (신청서 작성, 정자 주 대독) → 정자 신청여부 및)</p>
	<p>2. 신청서 작성시 (여단의 생츄를 확인)</p>
	<p>3. 신청자를 두 개 그룹을 신청한다.</p>
	<p>4. 신청서에 제출한 장소 시간에 요청을 진행한다.</p>
	<p>5. CM이 요청 시간에 맞춰 해당 장소로 방문한다.</p>
<p><b>상세</b> <b>규칙</b></p>	<p>6. 같이 정모를 진행하여 간섭의 형식으로 게임 내 매크시라도 접수 받는다.</p>
	<p>7. 정모가 끝나면 CM이 정보 버튼을 클릭한다.</p>
	<p>8. 7일 내로 CM은 정보 및 나뉜 매크시 CM 전현으로 가져와 등록한다.</p>
<p><b>1일 기준</b> <b>자료</b> <b>지급</b></p>	<p>이후 1:1 과당 대일 정책</p> <p>매달 최대 2그룹 신청</p>

## 이벤트 기획

## VIP 케어안 기획

## 컨텐츠 분석·개선 제안



## 커뮤니티 관리

- 유저와 고객사 상호간 신뢰 가치를 증대를 목표로 하여  
유저 불만을 해소하고 소통하며  
**커뮤니티를 활성화** 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

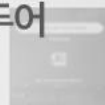
이벤트

[이벤트] 시나리오 영웅 레벨업! 캠페인 (진행중)

16일 전

자유게시판 (33830)

글쓰기



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

클검이 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

### 3) CM : 직무 소개

#### 커뮤니티 관리

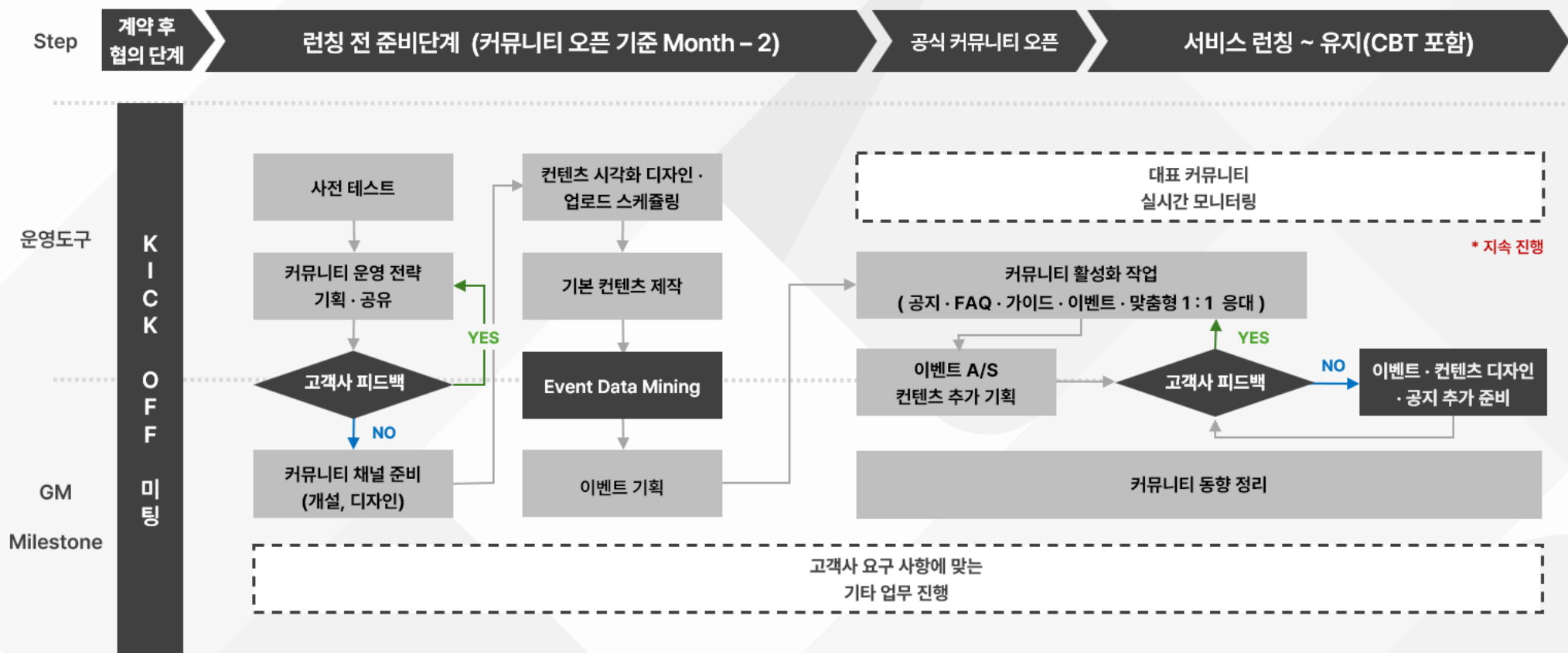
브랜드 이미지 상향을 최우선 목표로 두어  
지속적인 이용 유도·흥미 유도·이용 장려하기 위한  
커뮤니티 대표 채널 전략적 운영

#### 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, FAQ작성·관리
- 커뮤니티 동향 분석 및 실시간 모니터링
- 커뮤니티 동향 관련 리포트 제공
- 유사 장르 커뮤니티 분석 및 벤치마킹
- 커뮤니티 활성화를 위한 분석, 전략 제안

### 3) CM : 진행 기본 프로세스

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



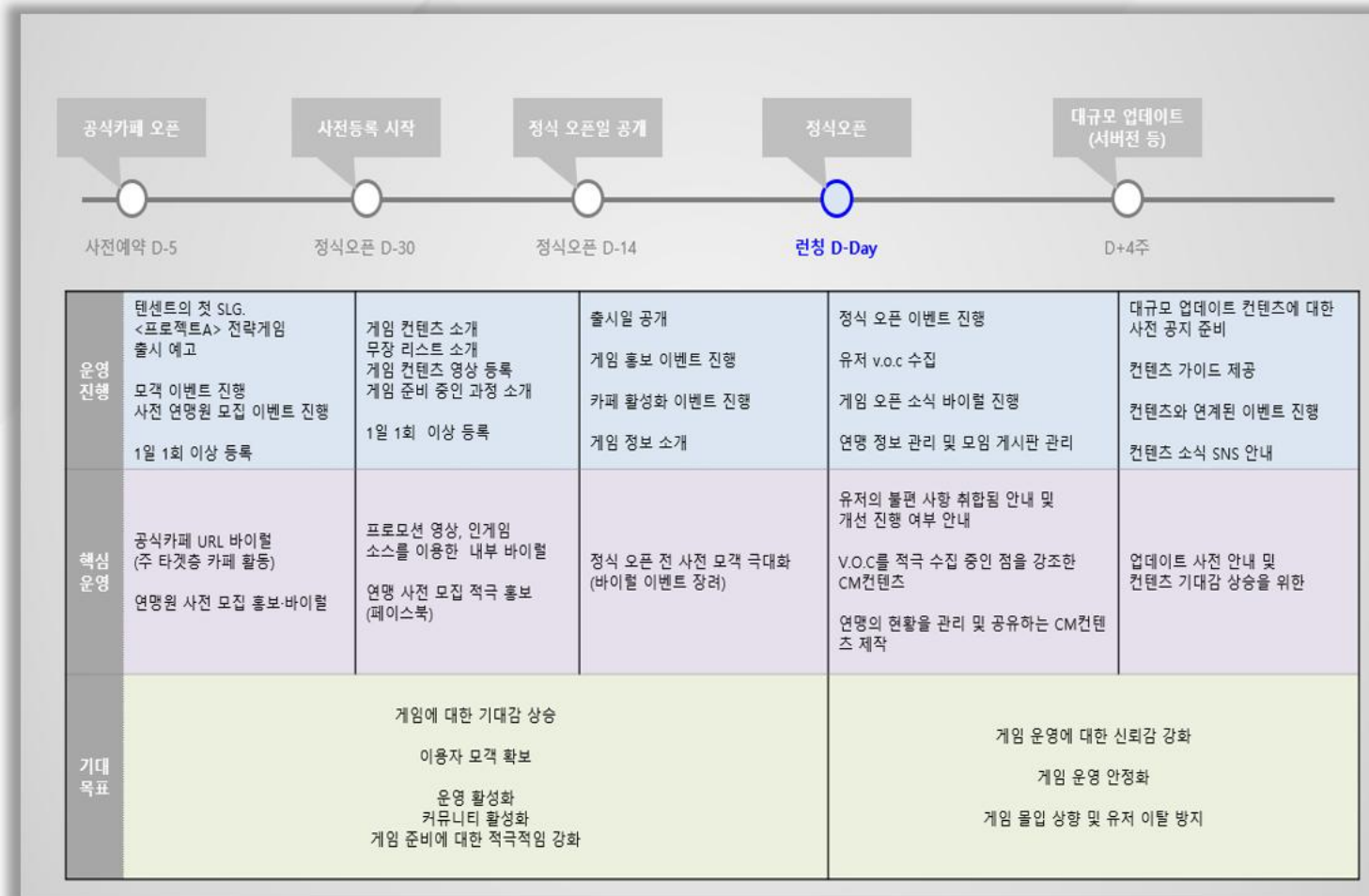
### 3) CM : 운영전략 수집

## 커뮤니티 운영 전략 수립

고객사와 사용자간 원활한 소통을 유도하고

정보제공 및 가이드를 제공할 수 있도록

**로드맵 기반 커뮤니티 운영 전략 수립**



## 3) CM : 시각화 콘텐츠 제공

컨텐츠  
시각화 디자인

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



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



이슈 드라마/영화의 한 장면을 패러디



이벤트 참여율, 주목도를 높이기 위한 디자인 작업

### 3) CM : 커뮤니티 응대

## 커뮤니티 1:1 소통 진행

프로젝트 런칭 전부터 투명한 정보 제공과 지속적인 소통을 통해

**사용자와의 신뢰를 구축**

또한, 이슈 발생 시 신속한 대응으로 클레임을 최소화하여

안정적인 서비스 운영을 지원

레벨랭킹 | 자유게시판

2018.11.10 01:05

호민(dp80\*\*\*\*) 건승기사 11

https://cafe.naver.com/icamobile/176370

주소: 서울특별시 강남구 테헤란로 11, 12 (삼성동) 11층

아직도 안고쳐주네여 대단하십니다. 언제 발견해서 고쳐주냐여 ㅎㅎ

네이버카페PLUG 에서 온 글입니다. 자세히 보기?

호민 (작성지) 2018.11.10, 01:09 \*답글 신고

분명히 10위까진 기다린대도 11위입니다..^^

GM레티 2018.11.10, 01:56 \*답글 신고

안녕하세요, 후예님  
레벨 랭킹 산정으로 확인 요청을 주셨어요  
연할 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 10레벨'을 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) 재치노트에서 변경된 랭킹 산정 조건을 참고해주세요!  
http://cafe.naver.com/icamobile/175

8. 랭킹  
- 랭킹 내역이 재치노트에서 스스로를 방식으로 변경되었습니다.  
- 랭킹 랭킹 산정 기준이 변경되었습니다. (각성, 레벨, 랭킹)

같이 일해야됨 자유게시판

순결한물결(yhop\*\*\*\*) 기사단장 11

다들 분발 합니다  
래티 같이 일하면 화가나도 참고 게임함..

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!!

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

### 3) 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

#### 결과

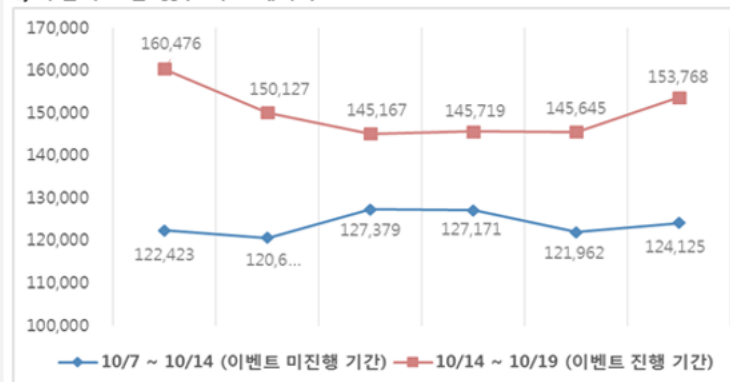
→ 주문서 도움 횟수 5 회 이상 참여 유저 : 23,436 명  
→ 주문서 도움 횟수 40 회 이상 참여 유저 : 8,966 명  
주문서 도움 횟수 상승 : 전 주 대비 21.1% 상승

#### [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

### 3) CM : V.O.C 분석, 동향 리포트

## VOC 분석, 주요 동향 관리

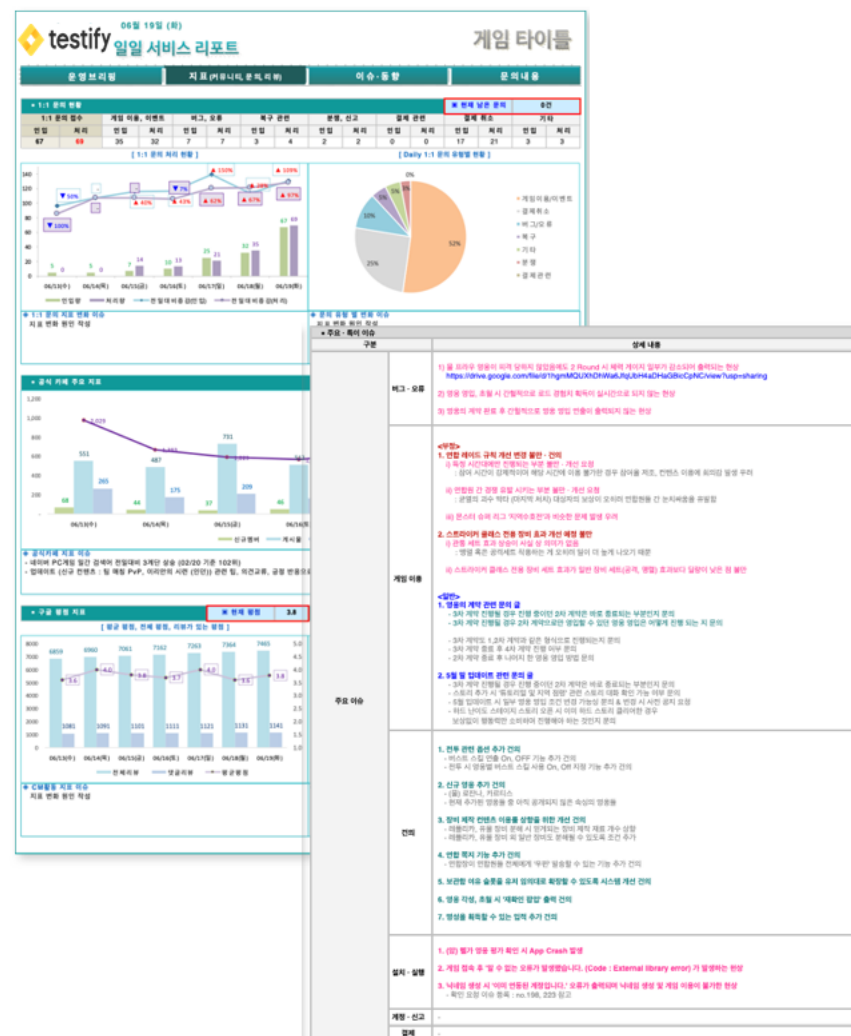
서비스를 진행하며 확인한 여론 분석 후

## 크리티컬, 메이저, 마이너 이슈 상황을 분류해

## 주요 동향 정리 및 지표 변화를 분석

사용자 V.O.C 를 토대로 콘텐츠 및 개선 방향성을 공유하고,

## 사용자 이탈 방지 대책을 마련



### 3) CM : 커뮤니티 활성화용 콘텐츠 제작

## 커뮤니티 활성화 재고

이미지, 동영상의 시인성과 주목성이 높은만큼

커뮤니티 활성화와 주목도 상향 재고를 위해

**지속적해서 프로젝트 정보 등록**



동영상 콘텐츠 제작



고퀄리티 배너 이미지 디자인

계정 연동 방법이 궁금합니다.

계정 연동을 하면 이용하시는 기기를 변경하셔도 기존 계정을 그대로 이용하실 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 대행
- 프로젝트의 브랜딩 이미지 상향을 목표로 두며  
CS에 최적화된 전문 도구를 사용해  
응대율 및 응대 목표량, 상담 품질을 상시 관리



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

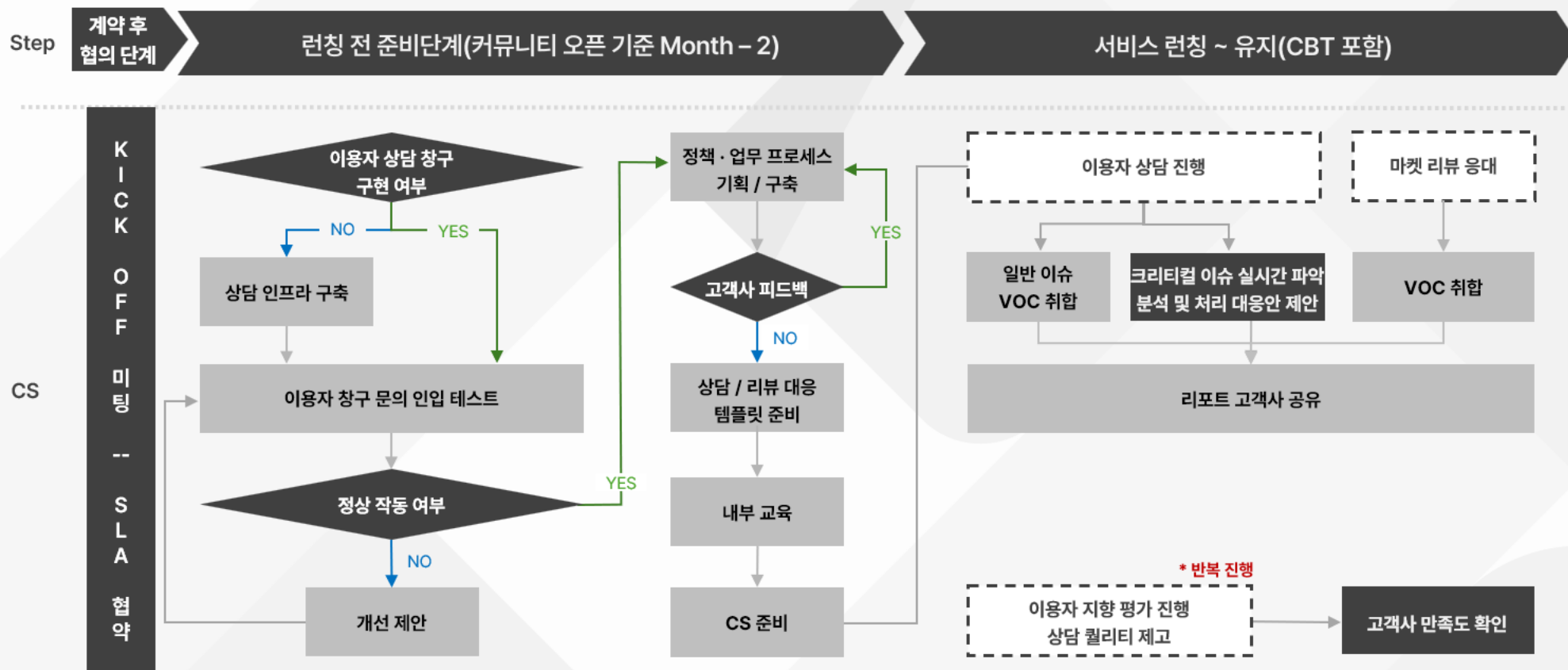
##### What We Do

- 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

## 상담 가이드 기반 빠른 응대처리

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

CASE별 가이드를 통해서

정확도 높고, 빠른 응대 상담을 진행

### 상황별 가이드 보유

이름

- 문의-복구
- OBT 답변 템플릿\_Ver.1.1
- (모바일) 결제스크립트
- [공지사항] 점검 템플릿
- 결제 오류 복원 및 결제취소 방법
- 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 (화물)
- 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 O8
- 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.
결제	결제취소	aos 결제 취소 하고 싶어요 (첫구매 혜택 포기 의사 확인)	안녕하세요.
			입니다.
			님께서 결제 취소와 관련한 접수해주신 소중한 문의 내용은 잘 받아보았습니다. 결제 취소와 관련한 도움을 드리기 위해 결제내역을 확인해보니 를 구매하셨으나 첫 구매 진행으로 를 획득하셨습니다.
			현재 다이어 보유량을 확인 시 취소 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 자문의 접수를 부탁 드릴 = 니다.
			■ 결제 취소 동의 사항
			- 님께서 상품 결제 취소 시 첫구매혜택(x2)이 소멸됨을 확인하였으며 결제 취소에 동의합니다. ( O , X 중 선택 )
			감사합니다.
			결제
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	동상이 결제, 결제 취소 요청 (근대 사용해서 불가)	안녕하세요.
결제	상품미지급	aos 상품 미지급 된 거 처리 원료 (지급)	안녕하세요.

### 3) CS : 게임 모니터링 & Risk 분석

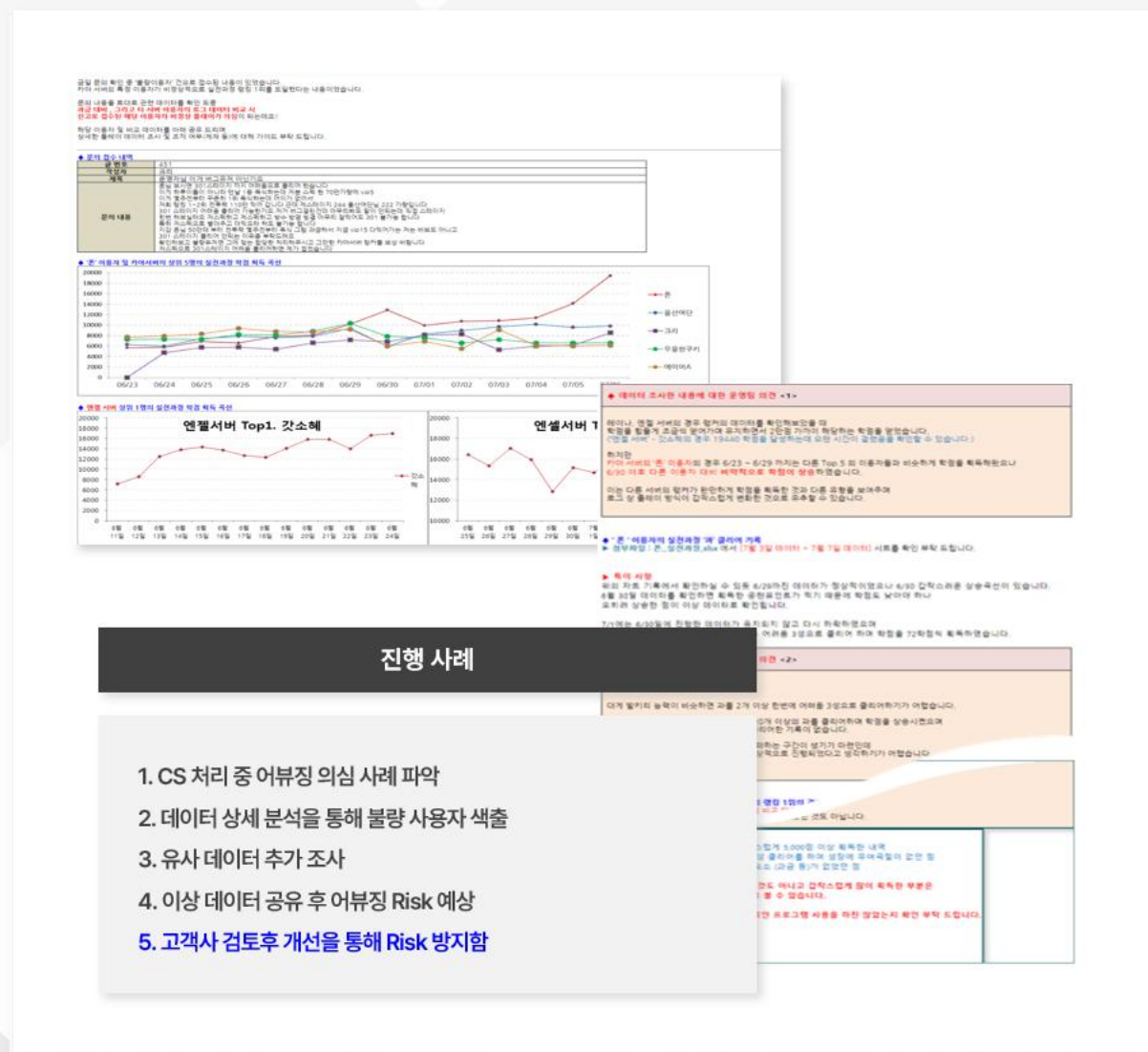
# VOC, 모니터링 기반 이슈 위험도 분석

마켓리뷰, 고객문의 응대를 통해 수집된 VOC와  
실시간 모니터링을 기반으로

## 장애 및 업데이트 불만, 장애발생 등

서비스상 발생가능한 모든 이슈의 위험도를

사전 분석, 전파하여, 서비스 안정화에 기여합니다.



### 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.

(불임)답변내용

[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 코리아로부터 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 관련하여 '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.

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

트를 거치며 많은 이용자를

내임의 유저는 포럼에서 익

한 내용을 고지하고 동의를

당되지 않으며 그에 따라 청

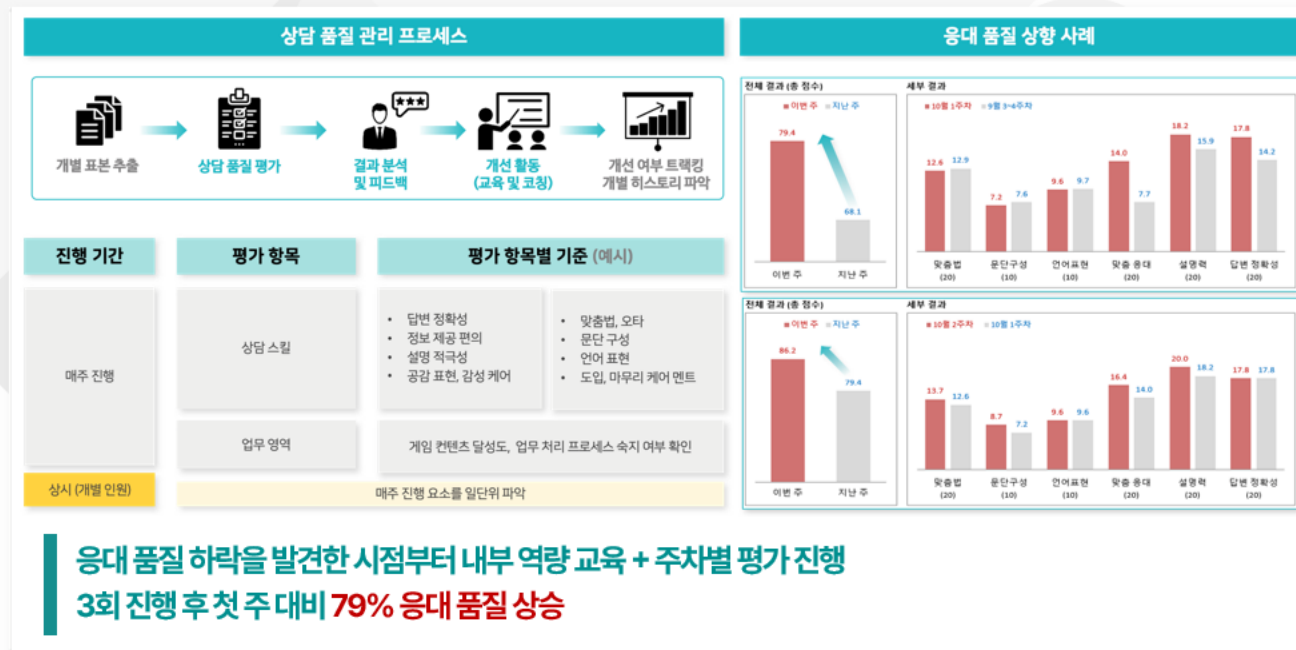
기술상의 필요에 따라 서비스

열살되거나 훼손된 경우

### 3) CS : 상담원 응대 교육

## 체계화된 응대 교육으로 전문성 재고

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



## 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.

The image displays three screenshots of a CS Tool interface. The top screenshot shows a '모든 미해결 티켓' (All Unresolved Tickets) list with columns for ID, status, priority, category, and assignee. The middle screenshot shows a list of user avatars with a '검색' (Search) button. The bottom screenshot shows a '자주 하는 질문' (Frequently Asked Questions) section with a list of questions and answers, and a '공식 포럼' (Official Forum) link.



# III

## 주요 클라이언트 & 주요 성과

1. 주요 클라이언트
2. 주요 프로젝트 성과



1) 주요 클라이언트



N TECH  
SERVICE



SOCAR  
SOCAR elecle

kakaogames



2) 주요 프로젝트 수행 성과

FUN QA



[Kakaogames] **달빛조각사** · MMORPG  
AOS **매출 순위 3위** 달성 (2019.10.12)  
iOS **매출 순위 1위** 달성 (2019.10.11)  
: 출시 전 Fun QA 3개월 단기계약 건 → 출시 전까지 **장기 계약 연장**

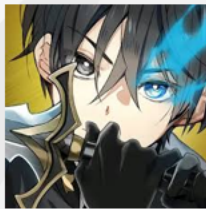


[Kakaogames] **아레스** · MMORPG  
AOS **매출 순위 3위** 달성 (2023.07.31)  
iOS **매출 순위 1위** 달성 (2023.07.25)  
: 출시 전까지 장기 계약



[Kakaogames] **오딘** · MMORPG  
AOS **매출 순위 5위** 달성 (2021.6.30)  
iOS **매출 순위 1위** 달성 (2021.6.30)  
: 출시 전까지 Fun QA 전담

QA · CS



[clovergames] **로드오브히어로즈** · 턴제RPG  
AOS **매출 순위 23위** 달성, iOS **매출 순위 17위** 달성 (D+100)  
출시 전 QA 전담 수행 → CS 3년 수행 → QA 5년째 수행 중 →  
→ **25년 신규 프로젝트 2종 계약**



[epidgames] **트릭컬리바이브** · 오토배틀  
AOS, iOS 통합 **일 평균 매출 16위**  
출시 전 QA 전담 수행 → CS 1년 수행



[NAVER] **NTS** · 플랫폼  
네이버쇼핑, 파이낸셜, 게임서비스(치지직), 네이버웨일, 파파고 등  
웹/앱 플랫폼 Test 업무 수행 (**2021년부터 현재까지 장기계약 수행 중**)

# OUR TEAM

---

**testify**는 국내 IT 대표 기업 출신의  
QA, 운영 전문가들로 구성되어 있습니다.

장르 불문, 다양한 프로젝트 경험을 바탕으로  
파트너사의 사업 특성, 비즈니스 영역에 맞는 최고의 서비스 제공을 약속드립니다.



**THANK YOU**

[www.testify.co.kr](http://www.testify.co.kr)