

(주)아이티아이즈은 클라우드컴퓨팅서비스를 제공하기 위한 운영문서로서 검토되고 승인됨	구분	직위	성명	일자	서명
	승인	클라우드서비스 센터장	조왕래		
	검토	클라우드운영 팀장	김종룡		
	작성	클라우드운영 담당자	김대회		

고객대응절차서

2022.10.20

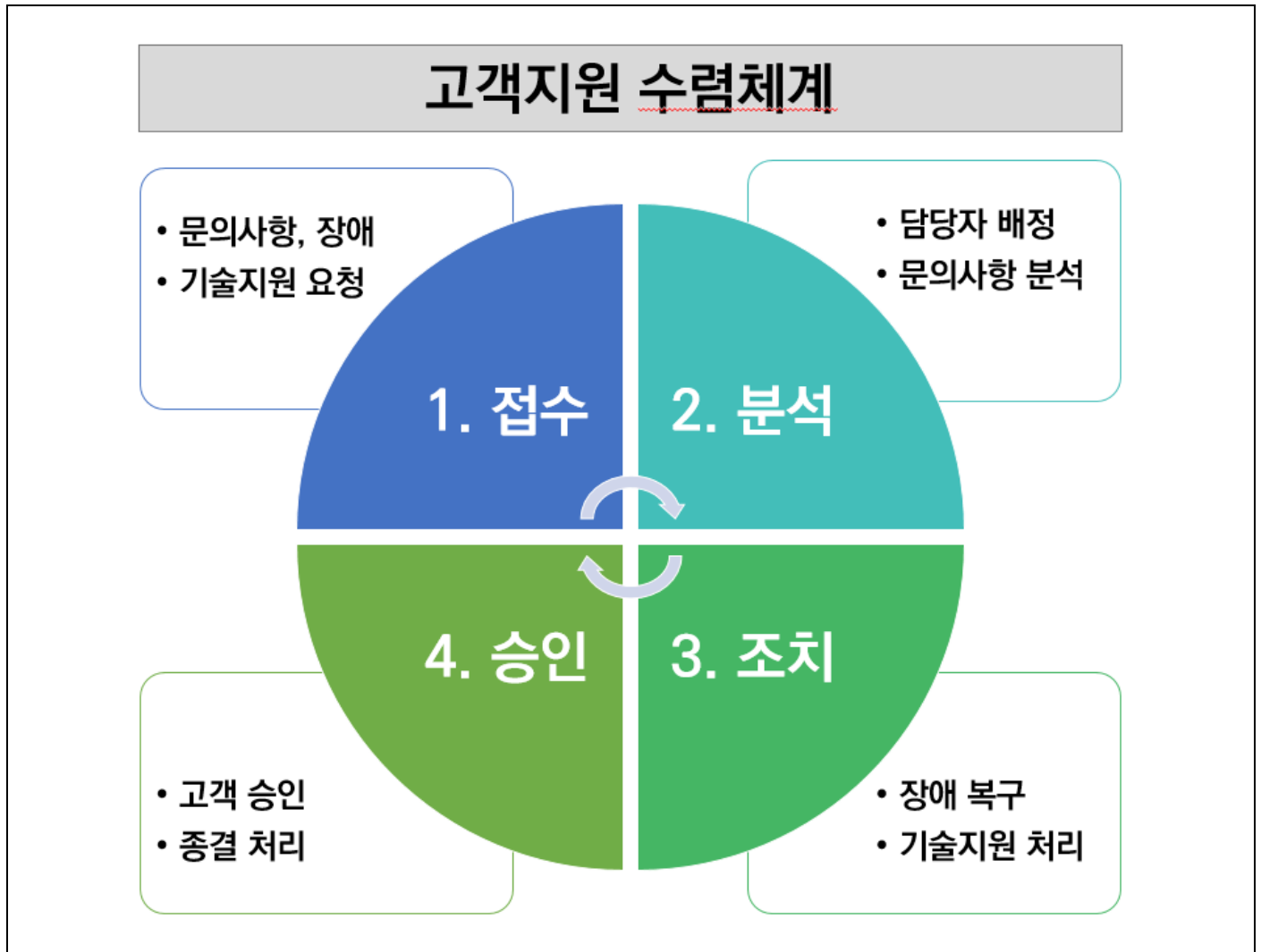


본 문서는 (주)아이티아이스 클라우드 서비스 제공을 위해서 컨설팅,
마이그레이션, 매니지드, XaaS 서비스 등을 대상으로 작성함.

I. 고객지원 수렴체계

• 고객지원 수렴체계

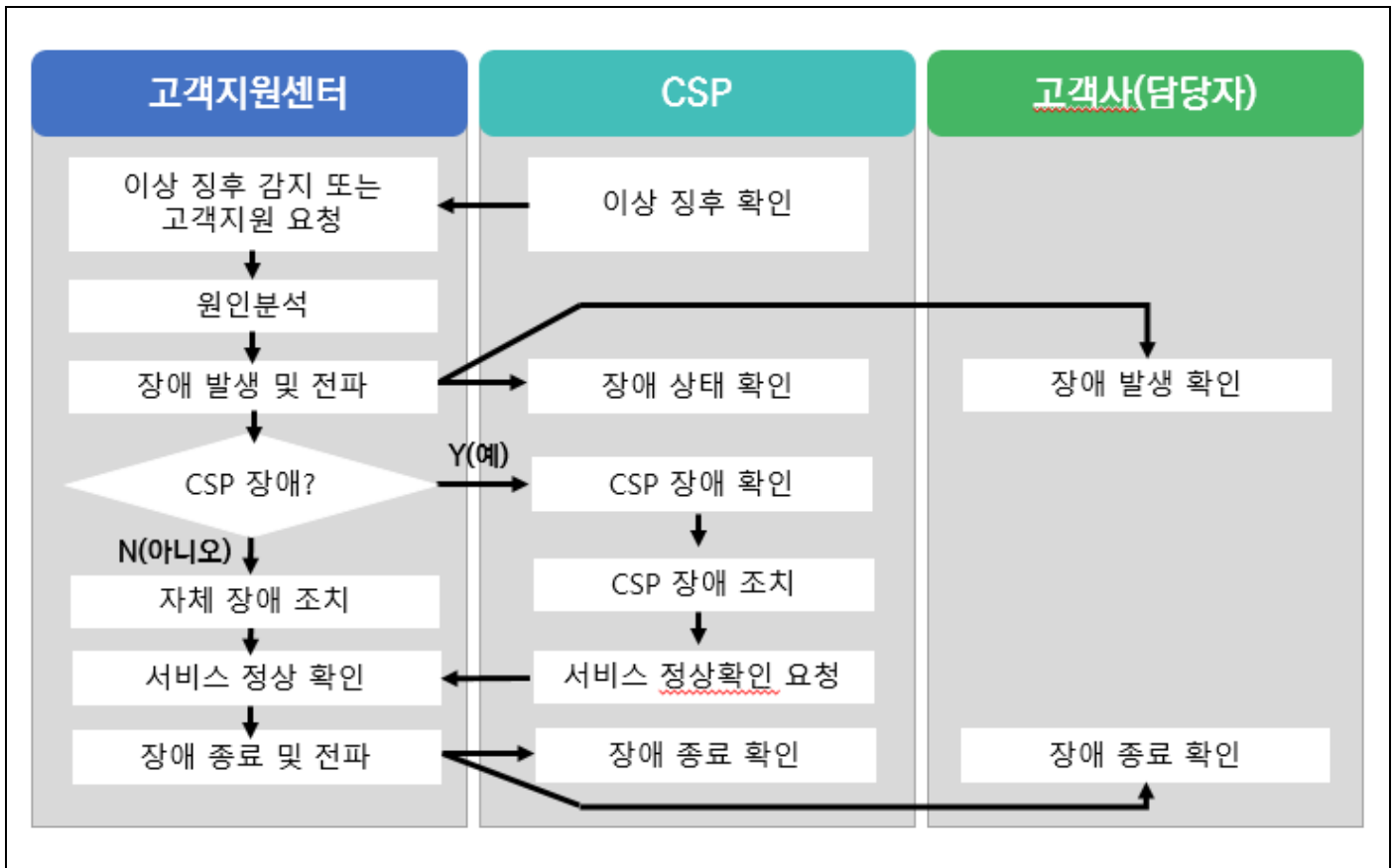
(주)아이티아이즈는 고객과의 의사소통을 위해서 유선(전화), 이메일로 통하여 고객센터에서 고객의 요청 및 애로사항을 적절한 시점에 맞는 담당자와 의사소통 지원하고 있습니다.



• 고객지원 수렴 채널

유선(전화) 요청	이메일 요청
고객의 작업요청 History 관리 담당자 배정 내용 및 기술지원 내용 관리 CSR 체계 구축 운영	고객지원센터전용 이메일 관리 실시간 고객 응대체계 구축 기술지원 담당자 배정 및 장애 조치

• 고객지원 수렴절차



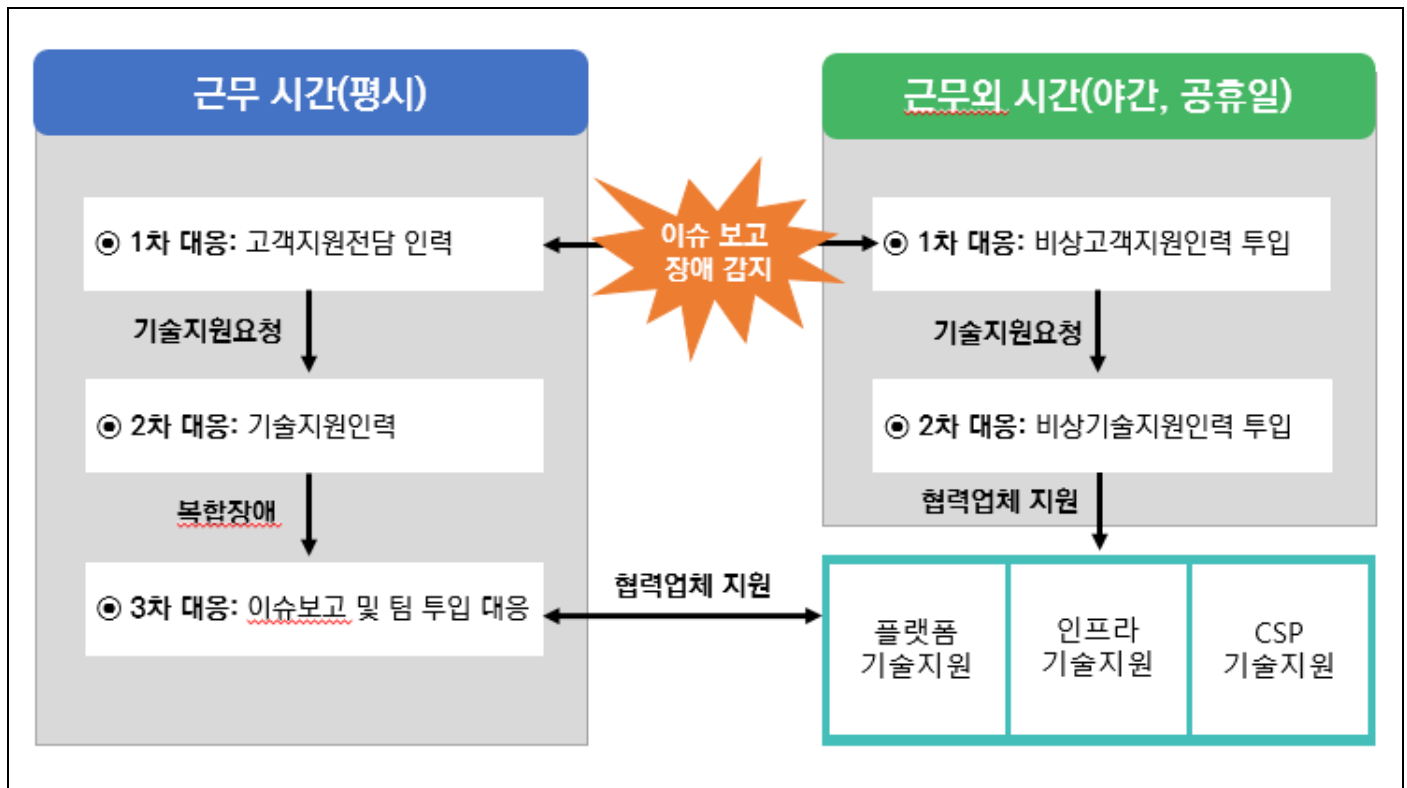
(주)아이티아이즈는 고객지원센터는 이상 징후감지와 고객지원 요청에 맞추어서 장애분석 및 처리로 빠른 서비스 복구 및 원활한 고객지원서비스를 제공하고 있습니다.

• 고객장애 처리절차

처리절차	처리활동
장애 발생	<ul style="list-style-type: none"> 고객지원센터에서 모니터링을 통한 장애 인지 또는 고객의 장애접수 업무시간에는 상주 인력 통한 대응하고, 업무외 시간에는 중요시기에는 비상체계 가동
장애 처리	<ul style="list-style-type: none"> 긴급 장애 발생시 상주 및 비상주 인력을 총동원한 복구 체계로 기술지원 구성 단순 장애 발생시 원격 복구 지원 및 원인 복잡 장애시에는 4시간 이내 복구
장애 분석 및 보고	<ul style="list-style-type: none"> 복잡한 장애 또는 CSP 장애는 Log File 를 벤더 기술지원 분석 요청 장애원인 분석 보고서 작성 (장애 재발방지 예방대책 제시함)
장애 이력 관리	<ul style="list-style-type: none"> 장애 이력관리(장애 내역 관리, 이슈 관리) 유사장애처리 내역의 정보화

II. 고객지원 수렴조직 및 기술지원조직

• 고객지원센터 조직운영



고객지원 조직운영은 긴급사항, 야간 및 공휴일에도 발생하는 이슈 사항, 장애상황에 대해서 신속하고, 전문적인 지원으로 서비스 신뢰성을 보장하고 있습니다.

• 고객지원센터 조직구성 운영

근무시간(평시)	근무외 시간(야간, 공휴일)
<p>고객지원전담 인력은 유지보수 인력 즉시 투입 근원적인 장애원인 제거시까지 완전 복구 지원 기술지원 필요시 기술지원 인력 지원 복합장애 또는 중요장애 시 기술지원팀 지원 장애 이력 사항의 데이터베이스화</p>	<p>평일 고객지원전담 인력중심의 비상 연락체계 구성 담당자는 즉시 복귀하여 장애 처리 지원 복구 후 안정화 시간동안 모니터링 실시 플랫폼, 인프라, CSP 기술 지원 협력체계 구축 운영 장애 분석 및 복구를 위한 정책, 인력, 기술의 체계화</p>

II. 고객지원 수렴조직 및 기술지원조직

조직도	담당부서	역할																																																															
<div> <p>서비스운영팀</p> <table> <tr><td>김종룡</td><td>수석(G2)</td><td>010-9162-8205</td></tr> <tr><td>김대희</td><td>책임(M1)</td><td>010-5491-4744</td></tr> <tr><td>권용찬</td><td>선임(S1)</td><td>010-3030-5301</td></tr> <tr><td>김은선</td><td>선임(S1)</td><td>010-8004-6160</td></tr> <tr><td>김재영</td><td>선임(S1)</td><td>010-4193-7818</td></tr> <tr><td>안지민</td><td>선임(S1)</td><td>010-5530-7369</td></tr> <tr><td>최유나</td><td>선임(S1)</td><td>010-2280-9346</td></tr> <tr><td>한유리</td><td>선임(S1)</td><td>010-4345-9070</td></tr> <tr><td>임미리</td><td>선임(S1)</td><td>010-7150-1306</td></tr> <tr><td>이해민</td><td>선임(S1)</td><td>010-2280-6957</td></tr> </table> </div> <div> <p>서비스지원팀</p> <table> <tr><td>박수용</td><td>수석(G2)</td><td>010-4729-3825</td></tr> <tr><td>이민철</td><td>수석(G2)</td><td>010-3284-4509</td></tr> <tr><td>임철현</td><td>수석(G1)</td><td>010-5653-9986</td></tr> <tr><td>이동수</td><td>수석(G1)</td><td>010-9473-6696</td></tr> <tr><td>김선천</td><td>수석(G1)</td><td>010-4169-6794</td></tr> <tr><td>이보리</td><td>책임(M1)</td><td>010-3896-3989</td></tr> <tr><td>박경실</td><td>책임(M1)</td><td>010-9148-1055</td></tr> <tr><td>김건우</td><td>책임(M1)</td><td>010-6281-7356</td></tr> <tr><td>박성진</td><td>선임(S1)</td><td>010-8795-2061</td></tr> <tr><td>오예진</td><td>선임(S1)</td><td>010-3120-3302</td></tr> <tr><td>윤소영</td><td>선임(S1)</td><td>010-5637-8297</td></tr> </table> </div>	김종룡	수석(G2)	010-9162-8205	김대희	책임(M1)	010-5491-4744	권용찬	선임(S1)	010-3030-5301	김은선	선임(S1)	010-8004-6160	김재영	선임(S1)	010-4193-7818	안지민	선임(S1)	010-5530-7369	최유나	선임(S1)	010-2280-9346	한유리	선임(S1)	010-4345-9070	임미리	선임(S1)	010-7150-1306	이해민	선임(S1)	010-2280-6957	박수용	수석(G2)	010-4729-3825	이민철	수석(G2)	010-3284-4509	임철현	수석(G1)	010-5653-9986	이동수	수석(G1)	010-9473-6696	김선천	수석(G1)	010-4169-6794	이보리	책임(M1)	010-3896-3989	박경실	책임(M1)	010-9148-1055	김건우	책임(M1)	010-6281-7356	박성진	선임(S1)	010-8795-2061	오예진	선임(S1)	010-3120-3302	윤소영	선임(S1)	010-5637-8297	<div> <p>서비스운영팀 (고객지원조직)</p> </div> <div> <p>서비스지원팀 (기술지원조직)</p> </div>	<div> <p>– 클라우드 마이그레이션, 서비스 고객 대응</p> <p>– 클라우드 사업 인력지원 및 구축 지원</p> <p>– 클라우드 운영관리 및 모니터링 지원</p> <p>– 24시 365일 장애 및 대응처리</p> </div> <div> <p>– 클라우드 플랫폼 기반 Devops, MSA, Hadoop</p> <p>– 관제 솔루션 지원팀, 고객지원기술지원팀</p> <p>– 클라우드 마이그레이션, 컨설팅 지원</p> <p>– 클라우드 기술지원</p> </div>
김종룡	수석(G2)	010-9162-8205																																																															
김대희	책임(M1)	010-5491-4744																																																															
권용찬	선임(S1)	010-3030-5301																																																															
김은선	선임(S1)	010-8004-6160																																																															
김재영	선임(S1)	010-4193-7818																																																															
안지민	선임(S1)	010-5530-7369																																																															
최유나	선임(S1)	010-2280-9346																																																															
한유리	선임(S1)	010-4345-9070																																																															
임미리	선임(S1)	010-7150-1306																																																															
이해민	선임(S1)	010-2280-6957																																																															
박수용	수석(G2)	010-4729-3825																																																															
이민철	수석(G2)	010-3284-4509																																																															
임철현	수석(G1)	010-5653-9986																																																															
이동수	수석(G1)	010-9473-6696																																																															
김선천	수석(G1)	010-4169-6794																																																															
이보리	책임(M1)	010-3896-3989																																																															
박경실	책임(M1)	010-9148-1055																																																															
김건우	책임(M1)	010-6281-7356																																																															
박성진	선임(S1)	010-8795-2061																																																															
오예진	선임(S1)	010-3120-3302																																																															
윤소영	선임(S1)	010-5637-8297																																																															

• 고객대응 연락처

유선(전화) 요청	이메일 요청
<p>고객지원센터 대표전화</p> <p>☎ 02 – 783 – 2971</p>	<p>고객지원센터 이메일</p> <p>support_cloud@iteyes.co.kr</p>