

(주)아이티아이즈은 클라우드컴퓨팅서비스를 제공하기 위한 운영문서로서 검토되고 승인됨	구분	직위	성명	일자	서명
	승인	클라우드서비스 센터장	경대진		
	검토	클라우드운영 팀장	윤석민		
	작성	클라우드운영 담당자	정지훈		

# 고객대응절차서

2022.05.17



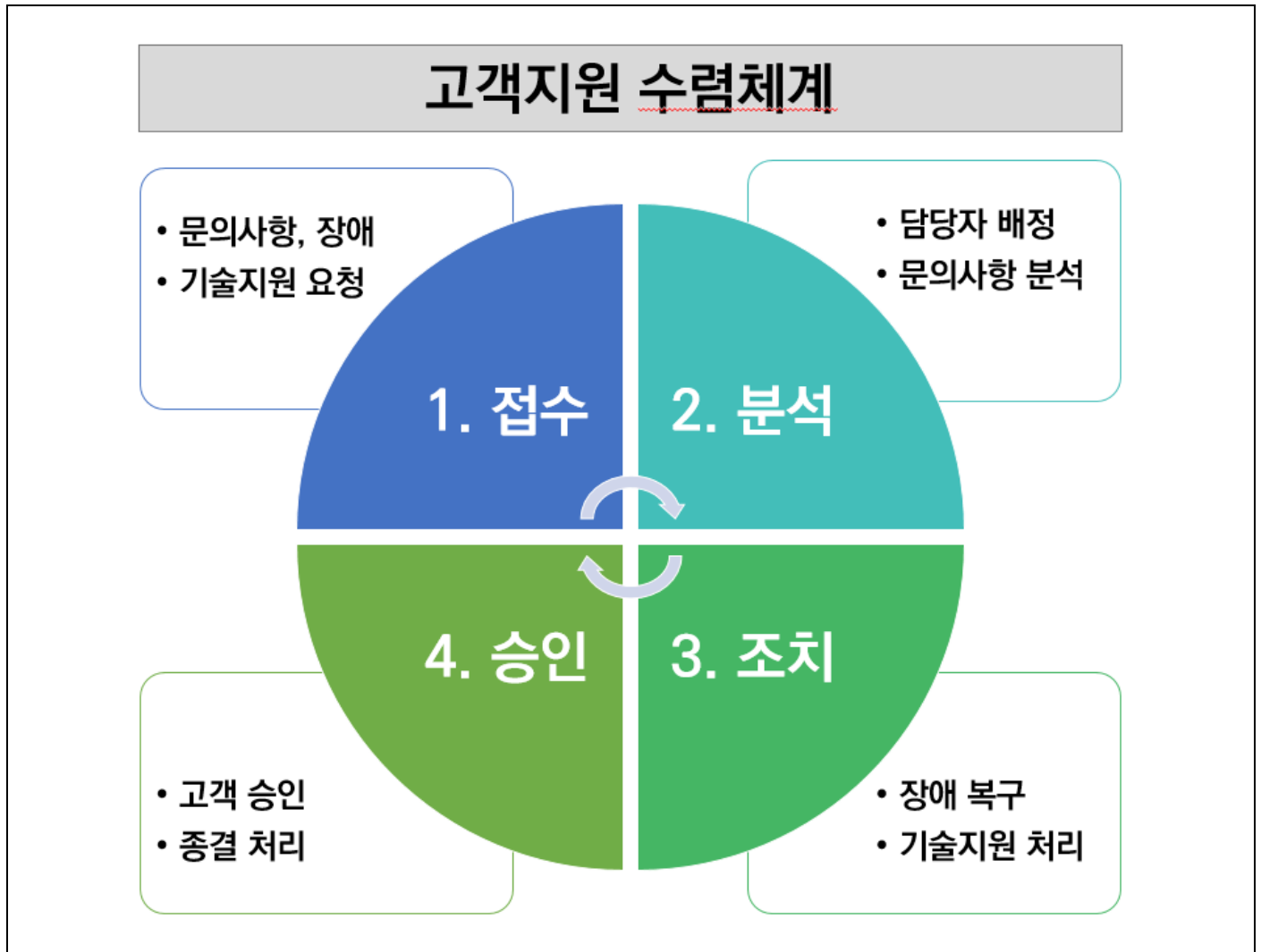


본 문서는 (주)아이티아이스 클라우드 서비스 제공을 위해서 컨설팅,  
마이그레이션, 매니지드, XaaS 서비스 등을 대상으로 작성함.

## I. 고객지원 수렴체계

### • 고객지원 수렴체계

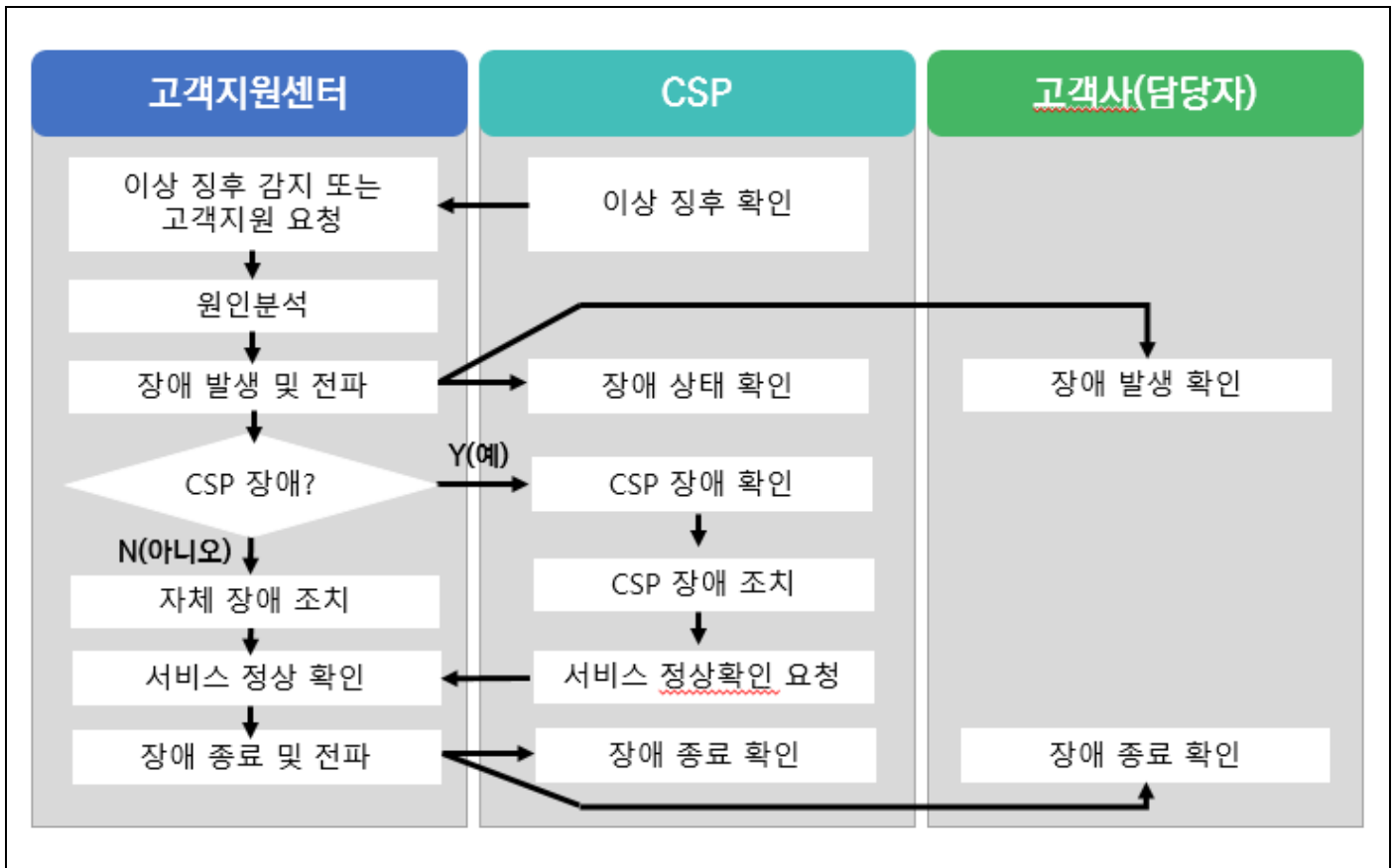
(주)아이티아이즈는 고객과의 의사소통을 위해서 유선(전화), 이메일로 통하여 고객센터에서 고객의 요청 및 애로사항을 적절한 시점에 맞는 담당자와 의사소통 지원하고 있습니다.



### • 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



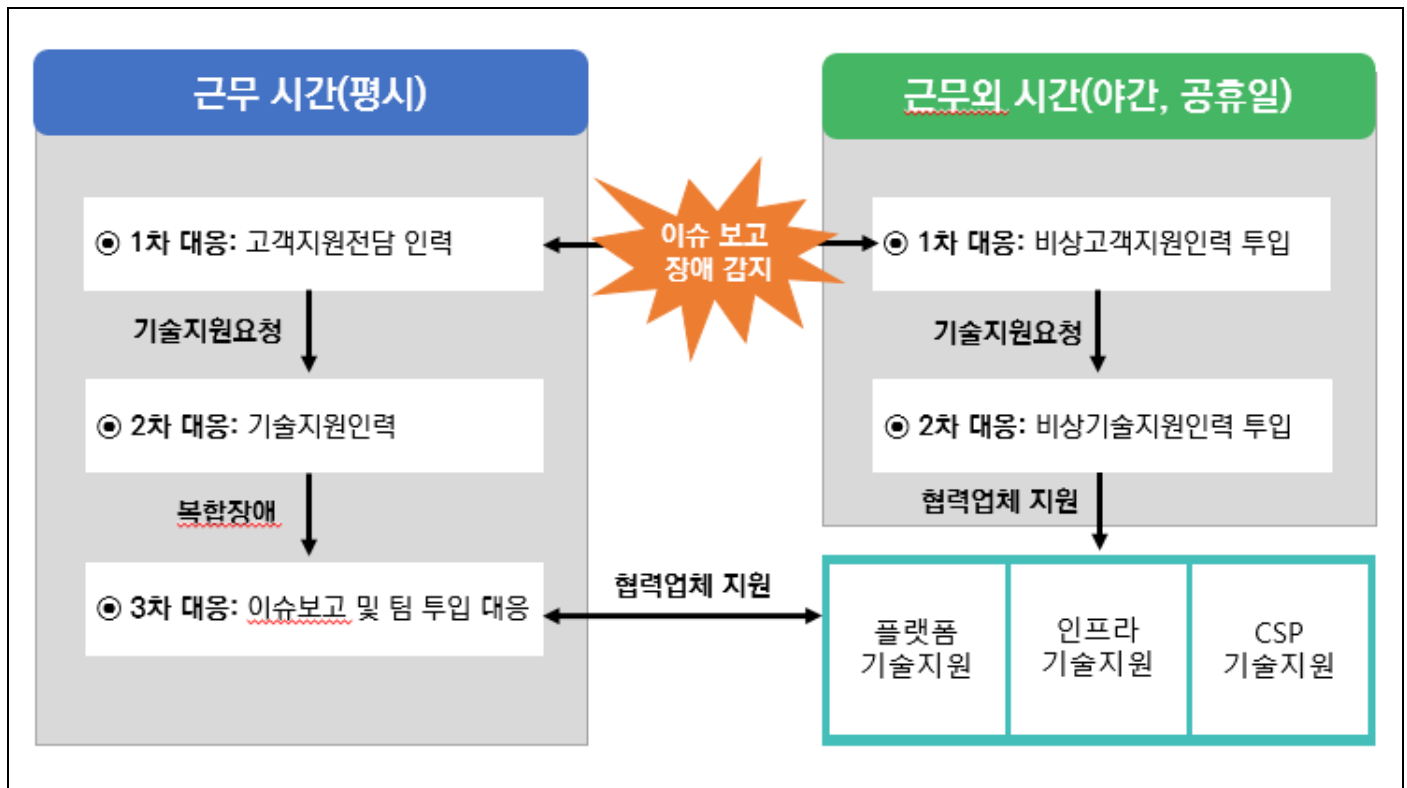
(주)아이티아이즈는 고객지원센터는 이상 징후감지와 고객지원 요청에 맞추어서 장애분석 및 처리로 빠른 서비스 복구 및 원활한 고객지원서비스를 제공하고 있습니다.

• 고객장애 처리절차

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

## 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
<b>서비스운영팀</b> 윤석민 수석 정지훈 책임 김대회 책임 박준영 선임 주혜란 선임 이병권 선임	서비스운영팀 (고객지원조직)	- 클라우드 마이그레이션, 서비스 고객 대응 - 클라우드 사업 인력지원 및 구축 지원 - 클라우드 운영관리 및 모니터링 지원 - 24시 365일 장애 및 대응처리
<b>서비스지원팀</b> 박수용 수석 김선환 수석 김건우 책임	서비스지원팀 (기술지원조직)	- 클라우드 플랫폼 기반 Devops, MSA, Hadoop - 관제 솔루션 지원팀, 고객지원기술지원팀 - 클라우드 마이그레이션, 컨설팅 지원 - 클라우드 기술지원

### • 고객대응 연락처

유선(전화) 요청	이메일 요청
고객지원센터 대표전화 ☎ 02 - 783 - 2971	고객지원센터 이메일 support_cloud@iteyes.co.kr