

| (주)아이티아이즈은 클라우드컴퓨팅서비스를 제공하기 위한 운영문서로서 검토되고 승인됨 | 구분 | 직위 | 성명 | 일자 | 서명 |
|--|----|----------------|-----|------------|---|
| | 승인 | 클라우드서비스 센터장 | 경대진 | 2021.2.8 |  |
| | 검토 | 클라우드운영 팀장 | 윤석민 | 2021-02-08 |  |
| | 작성 | 클라우드운영 담당자 | 정지훈 | 2021-02-08 |  |

고객대응절차서

2021.02.08

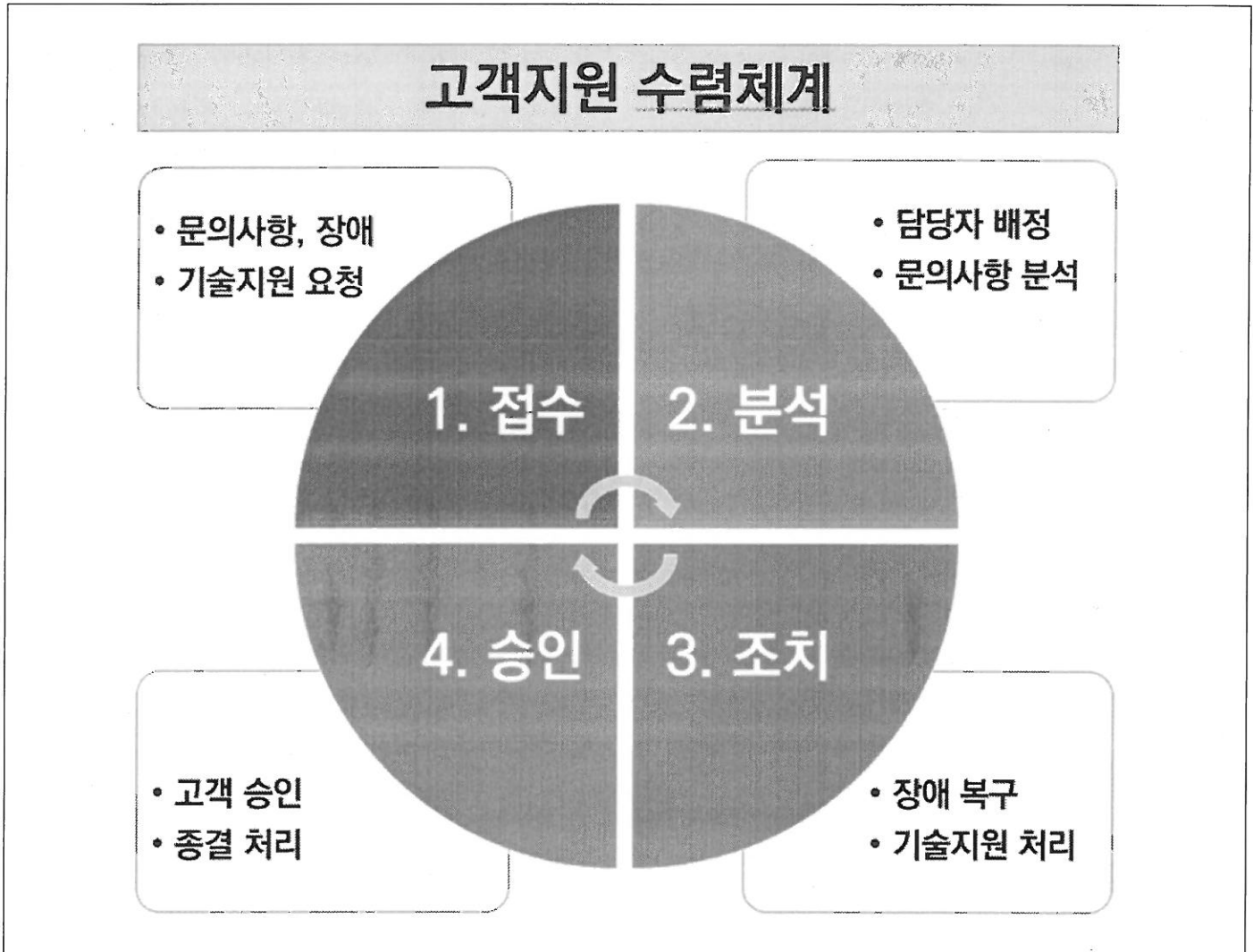
[illegible]

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

1. 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

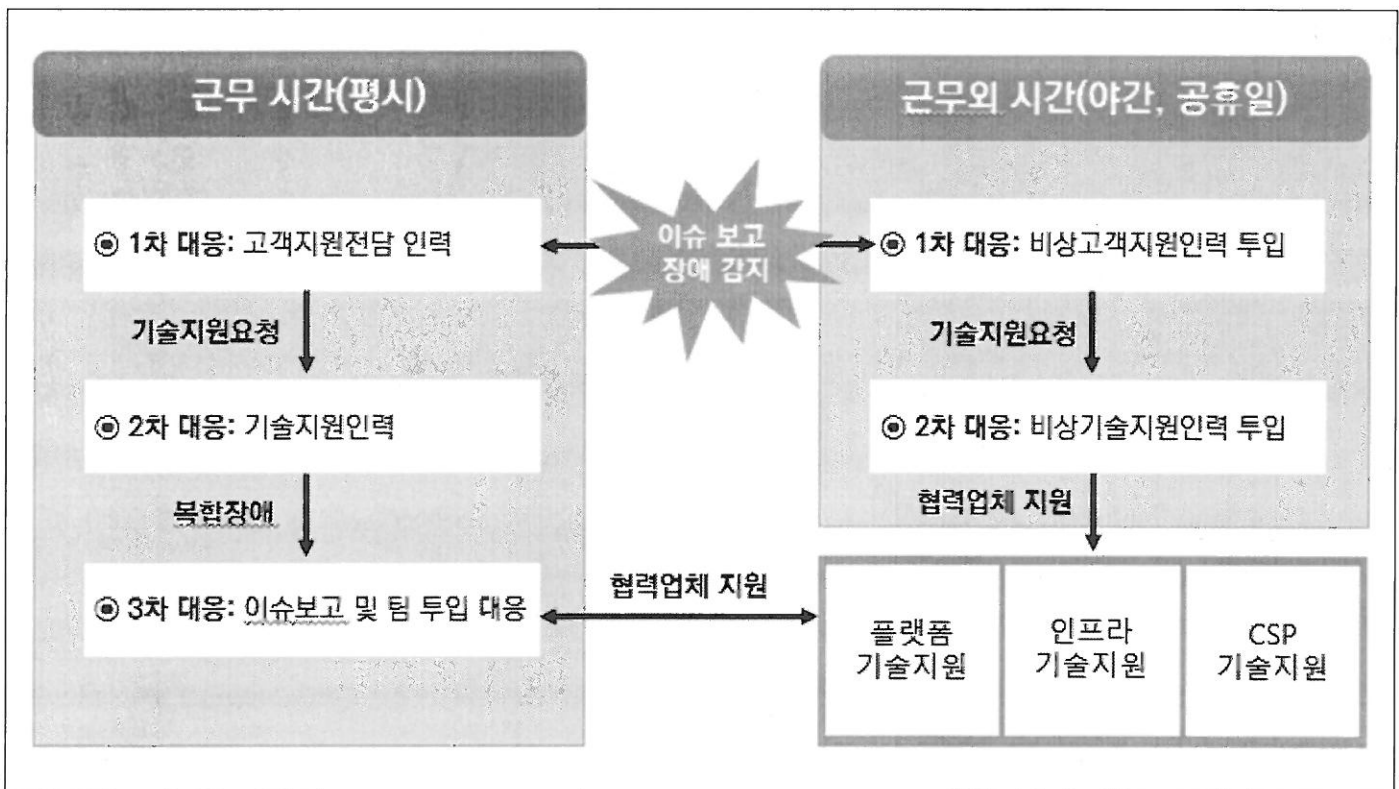
| 유선(전화) 요청 | 이메일 요청 |
|---|--|
| 고객의 작업요청 History 관리 담당자 배정 내용 및 기술지원 내용 관리 CSR 체계 구축 운영 | 고객지원센터전용 이메일 관리 실시간 고객 응대체계 구축 기술지원 담당자 배정 및 장애 조치 |

II. 고객지원 수렴조직 및 기술지원조직

• 고객지원 수렴조직 및 기술지원 조직 구성

| 조직도 | 담당부서 | 역할 |
|---|------------------------|--|
| <div>서비스운영팀</div> <div>윤석민 차장</div> <div>정지훈 대리</div> <div>박준영 주임</div> | 서비스운영팀 (고객지원 수렴 조직) | - 클라우드 마이그레이션, 서비스 고객 대응 - 클라우드 사업 인력지원 및 구축 지원 |
| <div>플랫폼서비스팀</div> <div>김태석 부장</div> <div>김대회 주임</div> | 플랫폼서비스팀 (기술지원 조직) | - 클라우드 플랫폼 기반 Devops, MSA, Hadoop - 관제 솔루션 지원팀, 고객지원기술지원팀 |

• 고객지원 수렴 조직과 기술 조직 운영방안



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

• 고객지원 수렴 조직과 기술 조직의 시간대별 운영방안

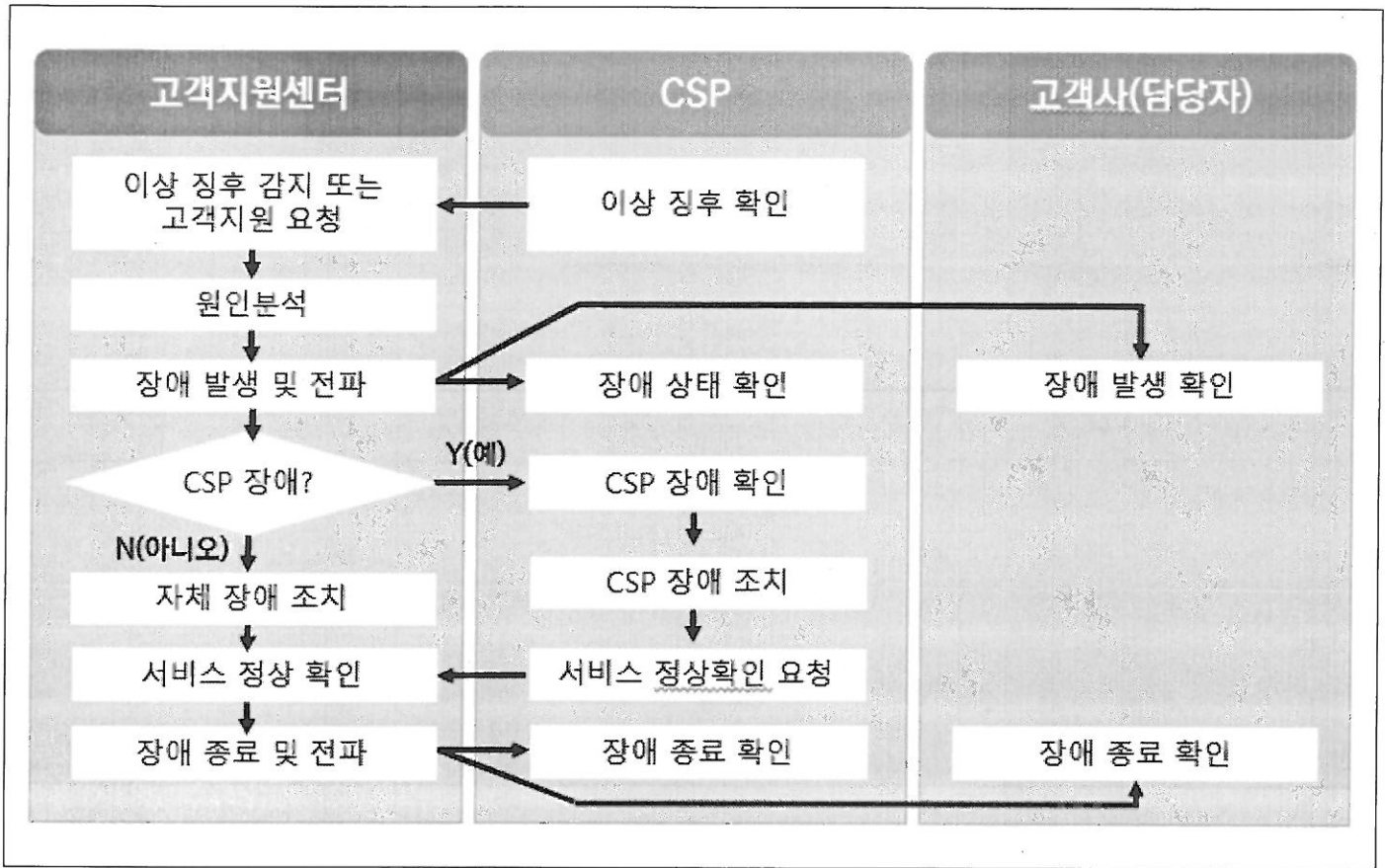
| 근무시간(평시) | 근무외 시간(야간, 공휴일) |
|--|---|
| <p>고객지원전담 인력은 유지보수 인력 즉시 투입 근원적인 장애원인 제거시까지 완전 복구 지원 기술지원 필요시 기술지원 인력 지원 복합장애 또는 중요장애 시 기술지원팀 지원 장애 이력 사항의 데이터베이스화</p> | <p>평일 고객지원전담 인력중심의 비상 연락체계 구성 담당자는 즉시 복귀하여 장애 처리 지원 복구 후 안정화 시간동안 모니터링 실시 플랫폼, 인프라, CSP 기술 지원 협력체계 구축 운영 장애 분석 및 복구를 위한 정책, 인력, 기술의 체계화</p>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

• 고객대응 연락처

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

Ⅲ. 고객요구 처리 및 피드백 절차

• 고객요구 처리 및 피드백 절차



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

• 고객요구 처리 및 피드백 절차 설명

| 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 File를 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 |