
NHN Cloud 서비스 지원체계

- 1.2

윤광훈
공공사업팀

2022-04-06
대외비

문서 정보

문서 정보

이 문서는 NHN Cloud 서비스에 대한 지원체계에 대해 설명합니다.

연락처

이 문서에 오류가 있거나 내용과 관련하여 의문 사항이 있다면, 공공사업팀 윤광훈 매니저에게 문의하시기 바랍니다.

E-mail: ghyoon@nhn.com

문서 히스토리

버전	일자	이력사항	작성자 / 검토자	승인자
1.0	2022-04-06	NHN Cloud 서비스 지원체계	공공사업팀 윤광훈	공공사업팀 박종규
1.0	2022-04-06	他사업자로의 이전 지원 계획 추가	공공사업팀 윤광훈	공공사업팀 박종규
1.0	2022-04-06	부서별 역할 추가	공공사업팀 윤광훈	공공사업팀 박종규
1.1	2022-04-11	NHN Cloud 서비스 지원체계	공공사업팀 윤광훈	공공사업팀 박종규
1.1	2022-04-11	他사업자로의 이전 지원 계획 추가	공공사업팀 윤광훈	공공사업팀 박종규
1.1	2022-04-11	부서별 역할 추가	공공사업팀 윤광훈	공공사업팀 박종규
1.2	2022-04-11	지원체계 및 고객대응 관리 체계 수정	공공사업팀 윤광훈	공공사업팀 박종규

저작권

Copyright © 2022 NHN Cloud Corporation. All Rights Reserved.

이 문서는 NHNCloud(주)의 지적 재산이므로 어떠한 경우에도 NHNCloud(주)의 공식적인 허가 없이 이 문서의 일부 또는 전체를 복제, 전송, 배포하거나 변경하여 사용할 수 없습니다.

이 문서는 정보 제공의 목적으로만 제공됩니다. NHNCloud(주)는 이 문서에 수록된 정보의 완전성과 정확성을 검증하기 위해 노력하였으나, 발생할 수 있는 내용상의 오류나 누락에 대해서는 책임지지 않습니다. 따라서 이 문서의 사용이나 사용 결과에 따른 책임은 전적으로 사용자에게 있으며, NHNCloud(주)는 이에 대해 명시적 혹은 묵시적으로 어떠한 보증도 하지 않습니다.

관련 URL 정보를 포함하여 이 문서에서 언급한 특정 소프트웨어 상품이나 제품은 해당 소유자가 속한 현지 및 국내외 관련법을 따르며, 해당 법률을 준수하지 않음으로 인해 발생하는 모든 결과에 대한 책임은 전적으로 사용자 자신에게 있습니다.

NHNCloud(주)는 이 문서의 내용을 예고 없이 변경할 수 있습니다.

목차

1. 조직·인력 구성 현황 및 이용자 지원 체계	5
2. 고객대응 관리체계	15

1.조직 · 인력 구성 현황 및 이용자 지원 체계

1.1 조직인력 구성현황

- NHN Cloud의 조직은 CTO 산하 7개의 그룹으로 운영되며, 300 여명의 개발, 운영, 보안, 컨설팅, 영업, 사업, 지원의 전문인력을 보유



소속	부서	주요업무	비고
클라우드사업본부	클라우드기술센터	클라우드 기술 지원	
	공공사업부	클라우드 공공기관 사업 담당	
	지역사업부	클라우드 지역사업 담당	
	기업사업부	클라우드 기업사업 담당	
AI본부	AI서비스개발랩	AI서비스, 시스템 개발	
	AI연구랩	AI강화학습, 선행연구, 컴퓨터비전 담당	
	AI전략실	AI서비스 및 전략 기획	
	NLP랩	NLP랩 기술 개발	

클라우드개발센터	클라우드인프라개발팀	IaaS 서비스 개발	
	클라우드플랫폼개발팀	PaaS, SaaS 서비스 개발	
	클라우드기획팀	클라우드 서비스 기획 및 개발	
클라우드서비스센터	클라우드시스템실	클라우드 Stack 관련 엔지니어링	
	데이터운영팀	Database 운영 및 관리	
	인프라운영팀	클라우드 물리 인프라 운영 및 관리	
IT보안센터	클라우드보안실	클라우드 보안 아키텍처	
	IT보안실	IT보안 기획, 검토, 클라우드 보안	
	데이터보안분석팀	데이터 보안 분석	
법무정책실	개인정보보호팀	개인정보 보호	
	정보보호팀	클라우드 보안 인증 및 정책	
인사지원실	인사팀	인사지원	

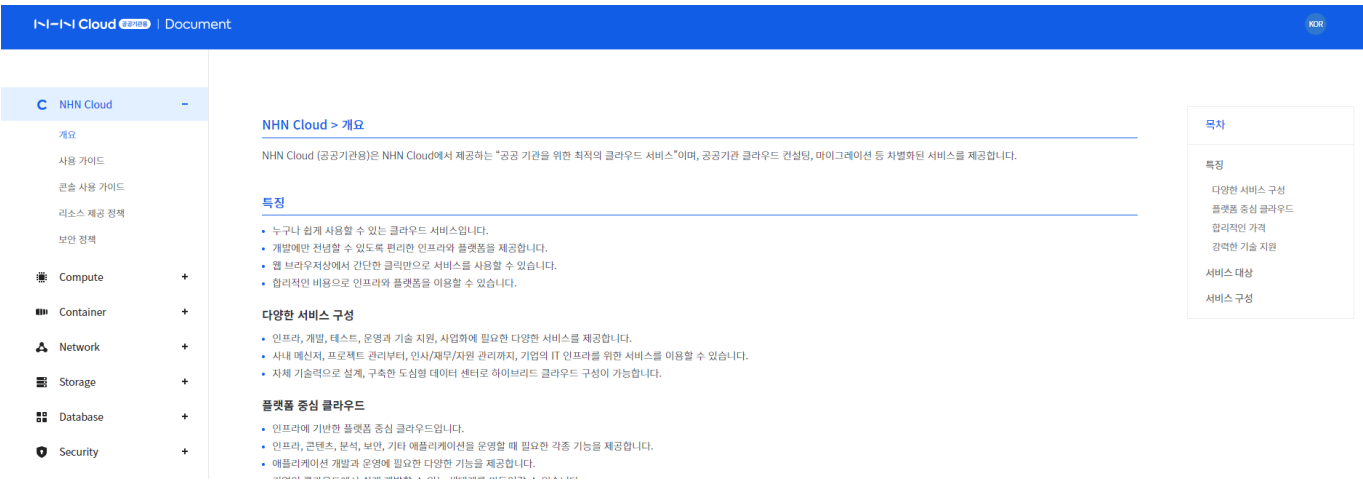
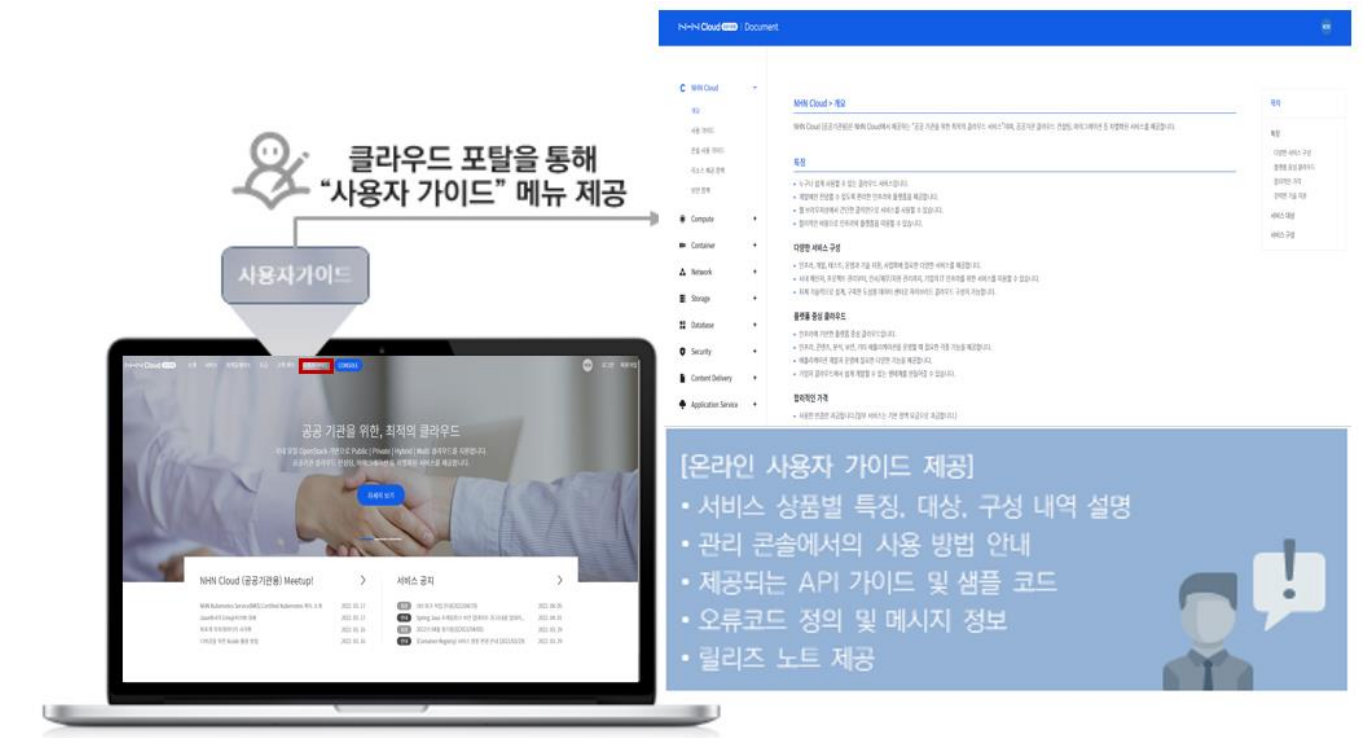
1.2 이용자 지원체계

1.2.1 이용자 매뉴얼

- 자사는 NHN Cloud G 홈페이지 내 이용자들이 쉽게 서비스를 이용할 수 있도록 주기적으로 사용자 가이드를 제공함.

- <https://gov-docs.toast.com/ko/TOAST/ko/Overview-gov/>

1.조직 · 인력 구성 현황 및 이용자 지원 체계



① 상세한 카테고리 분류를 통한 서비스별 가이드 확인 가능

② 서비스별 가이드 내용 확인 가능

③ 상세한 목차 분류를 통해 원하는 부분만 손쉽게 확인 가능

1.2.3 교육

- 교육 대상자 및 교육내용, 교육 일정, 교육 방법을 고려하여 교육계획을 수립하는 단계부터 교육 실시 후 평가 단계에 이르기까지 체계적인 교육훈련 절차를 수립 하여 교육훈련을 수행

① 서비스 개발자 교육

교육명	교육내용	횟수	형태	대상	시기
개발자 교육	<ul style="list-style-type: none"> 클라우드 개발 환경 이해 관리 콘솔 사용 방법 NHN Cloud 상품 소개 및 활용방법 개발환경 구성방법 설명 	1 회	이론	협업	협업

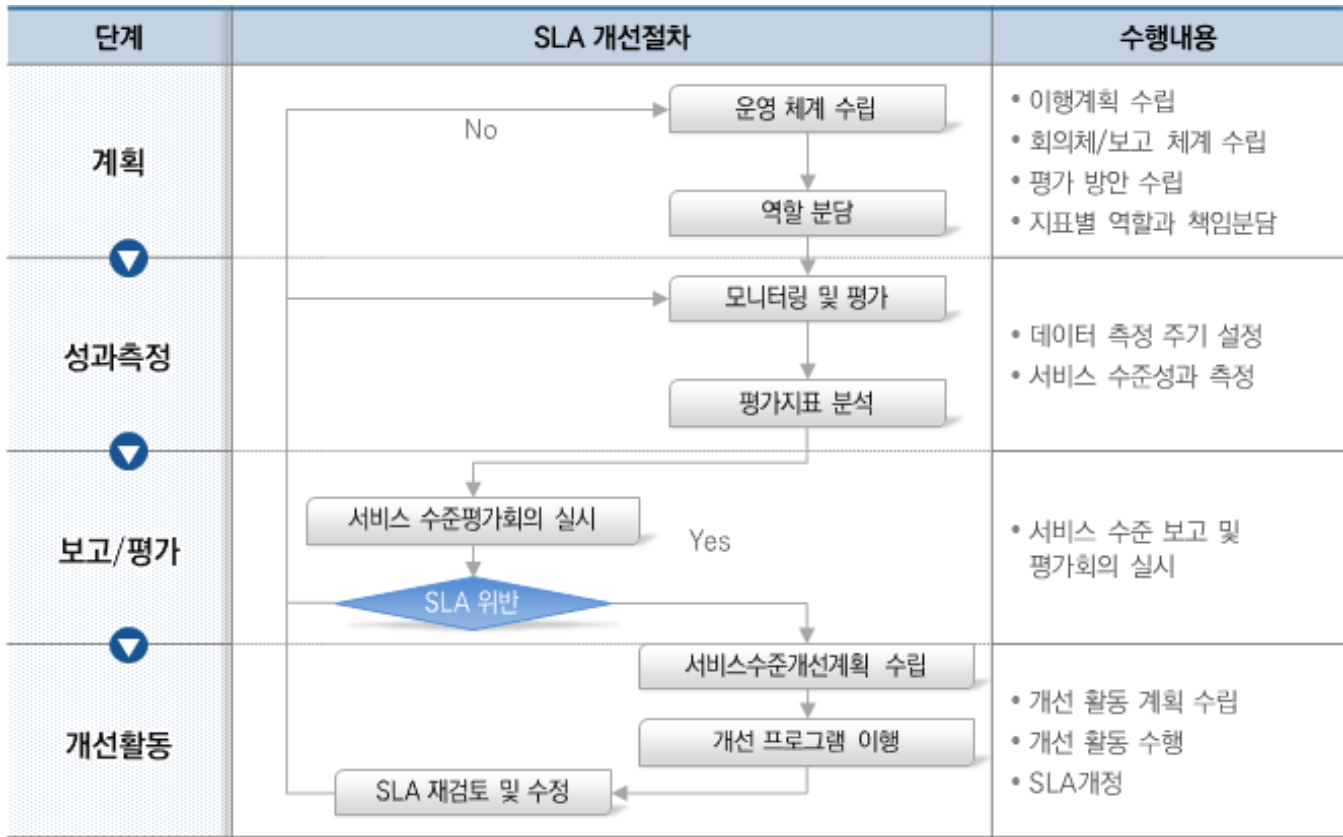
② 서비스별 가이드 내용 확인 가능

교육명	교육내용	횟수	형태	대상	시기
운영관리	<ul style="list-style-type: none"> 클라우드 서비스의 안정적인 운영을 위한 콘솔 교육 -오토스케일 실습 -서버 대시보드 실습 -백업 복구 실습 -계정 관리 실습 	1 회	이론 및 실습	시스템 운영 담당자 및 대상 협업	협업

1.2.4 이용자 지원체계 업그레이드 계획

- 자사는 SLA 및 지원체계를 업그레이드하기 위해 주기적으로 평가지표를 분석하여 개선하는 활동을

수행.



1.2.5 서비스 이전 시 지원계획

- NHN Cloud의 축적된 이전 Database 활용하여 최적의 이전 방안을 수립 및 적용하여 서비스의 연속성을 보장
- 서비스 이전 방법론



- 상세 수행내역

구분	수행내역
Module 1 현황조사	<ul style="list-style-type: none"> • 인프라 이전과 관련된 시스템 운영을 최적의 수준으로 관리하기 위한 방향을 제시 • 관련 기초 자료를 수집 , 분석하여 시스템 진단 결과를 토대로 적합한 방법론 및 이전방안 수립
Module 2 계획수립	<ul style="list-style-type: none"> • 성공적인 IT 인프라의 이전을 위한 방안을 수립하고 , 수립된 방안을 평가하여 재단의 현실에 가장 적합한 계획을 선정하기 위한 프로세스 • 이전을 위한 조직 간에 일정 협의 및 업무 R/R 정의를 통한 체계적인 계획 수립
Module 3 환경구성	<ul style="list-style-type: none"> • 전반적인 시스템 구축 활동 프로세스이며 이전을 위한 환경구성을 위해 사전준비 • 기존 형상을 유지하되 이전 후 운영 및 서비스 등의 보다 개선된 환경을 제공하기 위한 구성작업 • 시스템이전에 따른 사전 점검과 모의테스트를 실시하여 위험요소를 최소화

Module 4 이전 수행	<ul style="list-style-type: none"> • 실 이전을 수행하는 작업으로 現 유지보수와 기술지원 조직간의 업무협업을 통해 최소화된 이전방안을 고려하여 안정적인 이전 실시 • 모의테스트 (세부 항목 별 시나리오)를 통하여 수집된 정보를 분석하고 평가하여 시스템 이전 계획의 적정성을 검토
Module 5 안정화 및 완료	<ul style="list-style-type: none"> • 이전 後 서비스 안정화를 위해 지속적인 모니터링 • 산출물 및 이전 수행결과를 정리하여 최종적으로 시스템이전이 완료되고 정상적인 운영체계에서 운영되도록 최종 보고 및 승인

- 서비스 이전 시 각 社별로 업무 범위와 이해관계를 정확히 이해시켜 원활한 이전 과업을 수행
 - NHN Cloud 이전 범위
- 시스템 내 데이터 이전의 전반적인 작업 수행 (단, 이전에 따른 검증 및 시정조치 활동은 개발사의 지원必)
- 인프라 단의 전반적인 환경 구성
- 테스트 환경 구성 및 계정 제공
- 지원 요청사항
 - 시스템 내 Application의 전반적인 지원
 - 이전 후 검증 및 시정조치 등의 테스트 활동 수행
 - IP, DNS 등의 형상 변경에 따른 Application 소스 수정

조직별 역할 정의			
구분	주요 업무	세부 업무	세부 내용
주관기관	<ul style="list-style-type: none"> 협약체 관리 · 조정 주요 사안에 대한 정책 결정 및 업무협의 	수행관리 · 감독	<ul style="list-style-type: none"> 이전 업무에 대한 수행사 및 관련 협약체관리 및 조정
		정책결정	<ul style="list-style-type: none"> 이전 후 업무 환경 변경 시 의사결정
		자료 승인	<ul style="list-style-type: none"> 기관 내 기밀자료(구성도, 시스템현황자료 등) 필요 시 이에 대한 승인 절차 진행
NHN Cloud	<ul style="list-style-type: none"> 전반적인 인프라 구축 및 데이터 이전 수행 성공적인 사업완료를 위한 주도적인 역할 전담 	계획수립	<ul style="list-style-type: none"> 이전 전략, 일정 계획, 사전 Risk 대응방안 수립 시스템 구성 및 현황 파악
		모의훈련	<ul style="list-style-type: none"> 운영테스트 및 결과반영
		이전 수행	<ul style="list-style-type: none"> 데이터 Migration 수행 서비스 전환 당일 이전 업무 수행
		안정화	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 모니터링 개선사항 반영 및 완료
기존 서비스 제공사	<ul style="list-style-type: none"> 기존 인프라 정책 및 구성 관련 현황자료 제공 	기존 구성현황 제공	<ul style="list-style-type: none"> App 현황자료, Config 자료, Network IP 자료
		사용현황 자료 제공	<ul style="list-style-type: none"> CPU, MEM, Disk, Network 등 사용현황 자료 제공
		시스템 정책 현황	<ul style="list-style-type: none"> 보안 정책, 로드밸런서 정책, 계정정보등
개발사	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 이전에 대한 소스 수정 전반적인 서비스 Level 확인 및 검증 	App 재설치 및 수정	<ul style="list-style-type: none"> 클라우드 서버 내 App 재설치 네트워크 변경에 따른 환경구성 및 소스수정
		서비스 검증	<ul style="list-style-type: none"> 최종 통합성 테스트 및 서비스 정상동작여부 확인 서비스 Level 단의 사정조치실시
		서비스 이전 지원	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 이전에 따른 기존 정책 및 호환성 확인 서비스 최종 전환 시 DNS, IP 등의 변경작업 실시

※ 향후 각 이해관계자들간 이전을 위한 범위, 방법, 일정 등에 협의및 조정하여추진

1.2.6 他사업자로의 서비스 이전 시 지원계획



2.고객대응 관리체계

2.1 고객의견 수렴채널

- 자사는 3가지의 방법으로 고객의견 수렴채널을 운영중

① 온라인 1:1 문의하기(<https://gov.toast.com/kr/support/inquiry>)

② 대표전화: 1588-7967

1:1 문의

홈 > 고객센터 > 1:1 문의

NHN Cloud (공공기관용) 이용 관련 문의나 의견을 등록하시면 빠른 시일 내에 답변을 드립니다. 문의에 대한 답변은 [\[고객 센터 > 문의 내역 조회\]](#)에서 확인하실 수 있습니다.

회원 가입/결제

장애/기술 지원

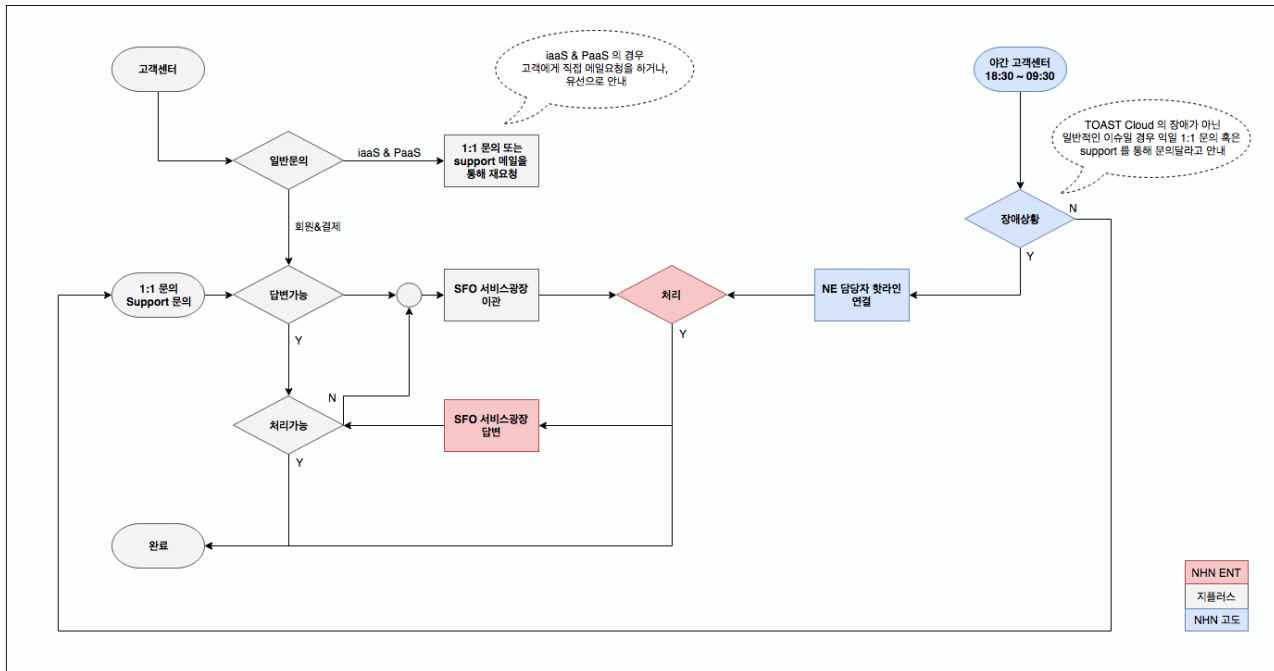
서비스/기타

영업/제휴

* 문의유형	<div>문의유형 선택</div>		
* 이메일	<div></div>	@	<div></div> <div>직접입력</div> <div>확인</div>
* 문의제목	<div>제목을 입력하세요(100자).</div>		
* 문의내용	<div>문의 내용을 입력하세요(5000자).</div>		

2.2 고객의견 수렴 절차

- 자사는 고객의견 수렴채널을 운영하여 고객 서비스의 연속성을 보장함.



① 주간 고객센터(09:30 ~ 18:00)

- 자사는 자사의 관계사와의 원활한 협력을 통해 고객센터, 1:1 문의, support로 인입되는 문의는 지플러스에서 1차적으로 처리

② 야간 고객센터

- 자사는 자사의 관계사와의 원활한 협력을 통해 야간에도 서비스 연속성을 보장하며, 긴급 장애에 대응하기 위해 클라우드 담당자와의 핫라인을 유지

③ 담당조직

소속	부서	연락처	업무내용	비고
NHN Soft	CS팀	(email) support@govNHN	1차 문의 대응	
	디지털플랫폼기술팀	Cloud.com	2차 기술 대응	

NHN Cloud	클라우드시스템실	(phone) 1588-7967	내부 담당 기술지원	
	데이터센터엔지니어링실		내부 담당 기술지원	
	인프라운영실		내부 담당 기술지원	