|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **㈜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

2021.04.12



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 재•개정 이력사항 | | | | |
| 번호 | 날짜 | 쪽 | 내용 | 담당자 |
| 1 | 2021.02.01 | 7 | 최초 고객대응절차서 Ver1.0 | 정지훈 |
| 2 | 2021.04.12 | 7 | 고객대응절차서 Ver1.1(조직도 변경) | 정지훈 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

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

Ⅰ. 고객지원 수렴체계

• 고객지원 수렴체계

㈜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  CSR체계 구축 운영 | 고객지원센터전용 이메일 관리  실시간 고객 응대체계 구축  기술지원 담당자 배정 및 장애 조치 |

• 고객지원 수렴절차

|  |
| --- |
|  |

㈜아이티아이즈는 고객지원센터는 이상 징후감지과 고객지원 요청에 맞추어서 장애분석 및 처리로 빠른 서비스 복구 및 원활한 고객지원서비스를 제공하고 있습니다.

• 고객장애 처리절차

|  |  |
| --- | --- |
| 처리절차 | 처리활동 |
| 장애 발생 | • 고객지원센터에서 모니터링를 통한 장애 인지 또는 고객의 장애접수  • 업무시간에는 상주 인력 통한 대응하고, 업무외 시간에는 중요시기에는 비상체계 가동 |
| 장애 처리 | • 긴급 장애 발생시 상주 및 비상주 인력를 총동한 복구 체계로 기술지원 구성  • 단순 장애 발생시 원격 복구 지원 및 원인 복잡 장애시에는 4시간 이내 복구 |
| 장애 분석 및 보고 | • 복잡한 장애 또는 CSP 장애는 Log File를 벤더 기술지원 분석 요청  • 장애원인 분석 보고서 작성 (장애 재발방지 예방대책 제시함) |
| 장애 이력 관리 | • 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 신뢰성를 보장하고 있습니다.

• 고객지원센터 조직구성 운영

|  |  |
| --- | --- |
| 근무시간(평시) | 근무외 시간(야간, 공휴일) |
| 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 | 평일 고객지원전담 인력중심의 비상 연락체계 구성  담당자는 즉시 복귀하여 장애 처리 지원  복구 후 안정화 시간동안 모니터링 실시  플랫폼, 인프라, CSP기술 지원 협력체계 구축 운영  장애 분석 및 복구를 위한 정책, 인력, 기술의 체계화 |

Ⅱ. 고객지원 수렴조직 및 기술지원조직

• 조직도 및 수렴조직

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 조직도 | 담당부서 | 역할 |
|  | 서비스운영팀  (고객지원조직) | - 클라우드 마이그레이션, 서비스 고객 대응  - 클라우드 사업 인력지원 및 구축 지원 |
| 플랫폼서비스팀  (기술지원조직) | - 클라우드 플랫폼 기반 Devops, MSA, Hadoop  - 관제 솔루션 지원팀, 고객지원기술지원팀 |

• 고객대응 연락처

|  |  |
| --- | --- |
| 유선(전화) 요청 | 이메일 요청 |
| 고객지원센터 대표전화  ☎ 02 – 783 - 2971 | 고객지원센터 이메일  support\_cloud@iteyes.co.kr |