

IGS

Korea No.1 online total solution company IGS

Starting with the operation of Netmarble portal service in 2000,
we have been operating more than 150 kinds of mobile pc games.
Our highly experienced professionals offer all kinds of services and consulting necessary
for game launch and operation.

[성공적인 게임 서비스를 위한]

IGS 토탈 서비스 제안서

- 1. IGS 소개**
- 2. 런칭솔루션**
- 3. 서비스**
 - 마케팅**
 - QA/LQA**
 - 운영/CS**
 - TipIGS**
- #. Appendix**

IGS 소개

국내외 Contents Total 서비스 전문기업 IGS

2000년 넷마블 포털을 시작으로 현재까지 200종 이상의 콘텐츠를 운영하고 있으며

풍부한 경험과 전문적인 노하우를 바탕으로 게임 서비스에 필요한 모든 기능을 고객사 Needs에 맞게 제공합니다.

운영	CS	QA	마케팅	서비스 지원	글로벌 서비스
<ul style="list-style-type: none"> 커뮤니티 관리 이벤트 활동 지표관리 및 분석 분석 제안 고객응대 결제 관리 	<ul style="list-style-type: none"> 장애 모니터링 고객센터 구축 실시간 대응 SMS 발송 상담 툴 세팅 고객관리 교육 365일 모니터링 	<ul style="list-style-type: none"> 기능 QA 성능 QA 호환성 QA 백런싱 QA 보안 QA 유지보수 QA 네트워크 QA 	<ul style="list-style-type: none"> 리워드 마케팅 바이럴 마케팅 매체 광고 디스플레이 디자인 제작 마켓 / 피쳐드 	<ul style="list-style-type: none"> 서버/인프라 구축 정책 수립 고객이슈 대응 지표 분석 BM모델 제안 이벤트 기획 콘텐츠 제작 	<ul style="list-style-type: none"> 현지화 (localizing) 커뮤니티 관리 글로벌 마케팅 해외고객 응대 시스템 구축 해외사업 지원 번역 / 검수 / UITest

컨설팅 With IGS

특정 산업에 대한 전문성이 없다면 문제점에 대한 대안을 제시하거나 전략을 실행하기 어려울 것입니다.

IGS는 온라인 QA 분야의 17년 업력과 800여명의 QA, 운영 전문가 집단으로 구성되어 능동적으로 전략을 수립하고 즉각적인 실행이 가능합니다.

QA, 운영, CS, 디자인 제작뿐만 아니라 마케팅 컨설팅과 광고 실행까지 고객사의 수익으로 직결될 수 있는 전 분야에서 고객사의 든든한 지원군이 되겠습니다.

고객사의 성공이 바로 IGS의 성공입니다!

IGS 소개

IGS MAN POWER : 업계 최고의 전문가 집단으로 최상의 서비스를 약속합니다!

800여명 의 전문가 집단 IGS는 운영, QA, CS등 각 분야의 전문 자격증을 보유한 경력자 위주로 구성되어 있으며 숙련된 인력과 안정적인 인프라를 통해 최상의 서비스를 제공합니다.

운영/CS

매니저급 인력 전원
CS관련 자격증 보유

직원 수 800명

운영/CS 400명
QA 200명
번역 LQA 100명
사업/개발/지원 100명

* 본사 / IGS&C / IGS CN / 대구지사

QA

QA관련 자격증
ISTQB / CSTS
50명 이상 보유

콘텐츠/유형별 맞춤 전문 상담인력 보유
이슈 발생에도 95%이상 응대율 유지
고객 성향, 상황 별 응대 스크립트 보유
웹 상담 : 200여종 / 전화 상담 : 300여종

* CS관련 자격증 : CS리더스관리사 / 클레임관리사 / 콜센터 QA 관리사 등

2017년 KSQI* 최우수 기업 선정 (한국능률협회 주관)
2015년 대한민국 게임대상 / 비즈니스 혁신상 수상
(한국인터넷디지털엔터테인먼트협회 주관)
2013년 KSQI* 최우수 기업 선정 (한국능률협회 주관)
2007년 NCSI* 고객만족도 1위 (정보통신부 장관표창 수상)

* KSQI(Korean Service Quality index) : CS품질 지수 조사
* NCSI(National Customer Satisfaction Index) : 국가고객만족도 조사

모바일, PC 온라인 전 장르 QA 경험 보유
모바일 100여종 / PC 온라인 80여종
모바일 Device(400대 보유), 국내 95% 커버

* ISTQB (International Software Testing Qualification Board)
* CSTS (Certified Software Test Specialist)

IGS 소개

국내외 다양한 파트너사가 선택한 IGS : No1. Global Game QA, CS, CM, Online Total Service

100개 이상 글로벌 게임사와 파트너십을 체결 하였으며 200개 이상의 히트게임 경력을 보유하고 있습니다.

IGS는 다양한 게임의 서비스 운영 경험을 바탕으로 모든 형태의 게임 운영과 온라인 토탈 서비스가 가능합니다.



- 2017 05**
 - 한국능률협회 주관, KSQI 우수 기업으로 선정
 - 라이엇게임즈, 서비스 공급 계약 체결
 - EA Korea, 서비스 공급 계약 체결
- 03**
 - 한국 VR 산업협회정회원 등록
 - 일본 미탭스차이나, “글로벌 사업“ MOU 체결
 - Cygames, 서비스 공급 계약 체결
- 02**
 - 일본 도쿄 Metaps Tokyo Conference 2017' 세션 참가
 - 와이제이게임즈, “VR 사업“ MOU 체결

- 2016 12**
 - KOCCA 모바일 게임 글로벌 진출 사업 수주
 - IGS China 설립 (중국 심양)
- 11**
 - 글로벌 게임 커뮤니티 '모비럼' 모바일 앱 런칭
 - 자체 개발 솔루션 'TipIGS' 최초 공개 (G-Star)
 - 하나투어티켓 NCIA 프로젝트 QA 서비스 제공
- 10**
 - iMBC와 수서발 고속열차 SRT 광고 사업 파트너십 체결
 - 티웨이항공 NCIA 프로젝트 QA 서비스 제공

- 2016 08**
 - 경북 테크노파크 경북글로벌게임센터 QA 인력양성 사업 수주
 - 차세대융합콘텐츠산업협회 스마트 콘텐츠 QA 지원 사업 수주
- 05**
 - 경북테크노파크와 모바일게임 업무 협력 MOU 체결

- 2015 12**
 - MOU체결: XG Entertainment (중국/서비스지원)
- 11**
 - “2015 대한민국 게임 대상”, 비즈니스 혁신상 수상
 - MOU 체결 : TestBird (중국/QA)
 - '얼티밋 테니스' (9M 인터랙티브) 서비스 시작
- 08**
 - 한국콘텐츠진흥원 주최 모바일게임 전문운영지원 (EOS/글로벌) 사업 수주 (2년 연속)
 - MOU체결 : Enish (일본/QA)
- 07**
 - Chess Party 사업대행 – 영국, 아일랜드 글로벌 론칭
- 04**
 - 디자인 대행 사업 시작
 - '마블 퓨처파이트' (넷마블게임즈) 서비스 시작
- 03**
 - 전세계 게이머 글로벌 커뮤니티 '모비럼' 서비스 개시
 - '레이븐 with NAVER' (넷마블게임즈) 서비스 시작
- 02**
 - '빙고 플레이어'(CJ E&M) 품질검증 진행
 - "로컬라이징 QA" 사업영역 확장

2014 07 • 한국콘텐츠진흥원 주최 모바일게임 전문운영지원(EOS) 1차 사업 수주

• 사업설명회 개최 (국내 고객사 대상)

05

• CJIG 에서 IGS로 사명 변경

04

(30여개 파트너사 70여개 PC, 모바일 게임운영 중)

05

• 필리핀에 첫 글로벌 운영센터 설립

• 북미/대만 게임 업체와 계약 체결

• '세븐나이트 for Kakao' (넷마블게임즈) 서비스 시작

2013 05 • 한국능률협회 주관, KSQI 최우수 기업 선정

2012 11 • 해외진출게임서비스 운영 조식 셋팅 지원 (USA, Indonesia)

07

• 자체 개발 서비스 운영 시스템(운영 서비스 툴) 구축

2011 11 • 해외 진출게임 서비스 운영 인프라 셋팅 지원 (CJ E&M 인도네시아)

08

• 운영 콘텐츠 디자인 전문 조직 구성

2010 06 • CJ E&M과 게임 서비스 운영 업무 위탁 계약 체결

2007 01 • 국가 고객만족도 평가 (NCSI) 1위, 정보통신부장관 표창

2006 01 • 대항해시대 게임 운영 서비스 제공

2005 03 • CJIG(주) 단독법인 설립

2004 11 • CJ 그룹 편입

2001 03 • 넷마블 운영 서비스 신설

국가기관도 믿고 선택하는 IGS

정보통신부장관 표창과 더불어 다양한 국가사업 기관에서도 IGS를 찾고 있으며, 특히, 한국콘텐츠진흥원의 게임운영 국책과제는 3년 연속 수주하여 동종 업계 NO.1 타이틀을 유지하고 있습니다.

매년 한국능률협회 주관 KSQI 서비스 품질 조사 진행

- 2007. 01. 국가 고객만족도 평가(NCSI) 1위, 정보통신부장관 표창
- 2013. 05. 한국능률협회 주관, KSQI 최우수 기업 선정
- 2014. 07. 한국콘텐츠진흥원(KOCCA) 제1회 게임전문운영지원사업 메인 사업자 선정
- 2015. 08. 한국콘텐츠진흥원(KOCCA) 제2회 게임전문운영지원사업 메인 사업자 선정
- 2015. 11. 대한민국 게임대상 '비즈니스 혁신상' 수상
- 2016. 08. 경북테크노파크 경북글로벌게임센터 QA인력양성사업 메인 사업자 선정
- 2016. 08. 차세대융합콘텐츠산업협회(NCIA) 스마트콘텐츠 QA 메인 사업자 선정
- 2016. 12. 한국콘텐츠진흥원(KOCCA) 모바일게임 글로벌 직접 진출 메인 사업자 선정
- 2017. 01. 한국능률협회 주관, KSQI 최우수 기업 선정

런칭 솔루션

런칭 솔루션_단계별 런칭 플랜

체계적인 프로세스를 통해 각 단계에 따라 최적의 서비스를 제공합니다.



런칭 솔루션_D-Day 운영 플랜

효율적인 기간별 관리로 런칭까지 안정적인 운영을 제공합니다.

	D-Day	D-90~56	D-55~21	D-20~8	D-4~1	런칭 후
업무		<ul style="list-style-type: none"> · 런칭 인력 구성 - PM 투입 · 업무 R&R 1차 협의 · 게임 파악 · 버그, 개선사항 전달 · 가이드 초안 작성/전달 · 운영/통계툴 기획 · 고객센터 구축 	<ul style="list-style-type: none"> · 게임 파악 · 버그, 개선사항 전달 · FAQ 초안 작성/전달 · 런칭 이벤트 기획 · 각종 문서 양식 제안 · 모니터링 기준 제안 · 내부 운영 기준 제안 · 게임물 등급 심사 준비 	<ul style="list-style-type: none"> · 인력 추가 증원 - 런칭 볼륨에 따라 조정 · 게임 파악 · 버그, 개선사항 전달 · 가이드/FAQ 추가 수정 · 각종 문서 양식 확정 · 고객센터 작동 TEST · 운영 방향성 제안 	<ul style="list-style-type: none"> · 업무 R&R 2차 협의 · 게임 파악 · 버그, 개선사항 전달 · 가이드/FAQ 최종 확인 · 런칭 준비 사항 재확인 	<ul style="list-style-type: none"> · 이슈 발생 시 R&R 재협의 · 고객 응대 (CS) · 각종 이벤트 제안 · 동향 리포트 제공 · VOC, 버그리포트 제공 · 개선 제안 진행

IGS 마케팅

“

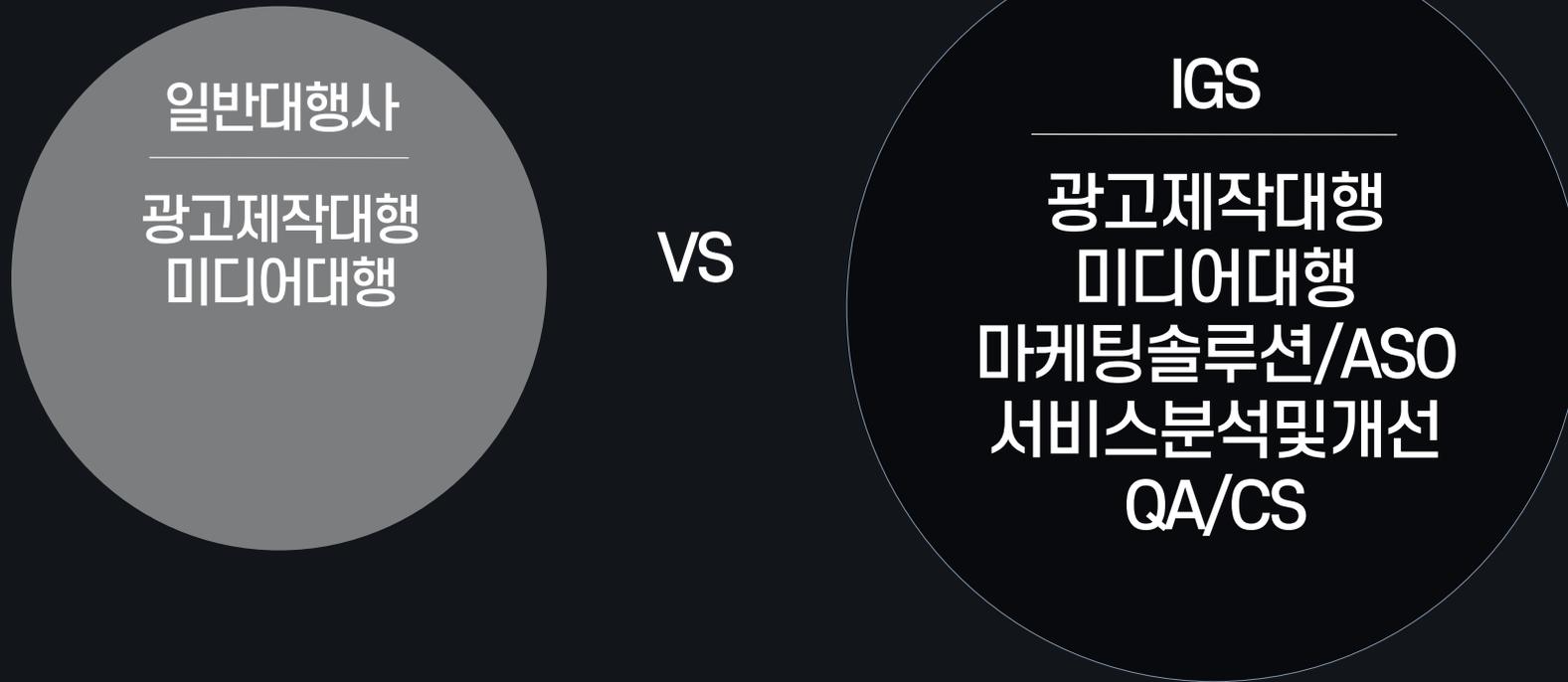
”

**IGS에서도 마케팅 솔루션을 제공합니다.
광고와 매체, 제작은 물론이고,
전담 마케터와 PM이 함께하기 때문에
유입뿐만 아니라 전환까지 이루어냅니다.**

IGS 마케팅팀의 역할

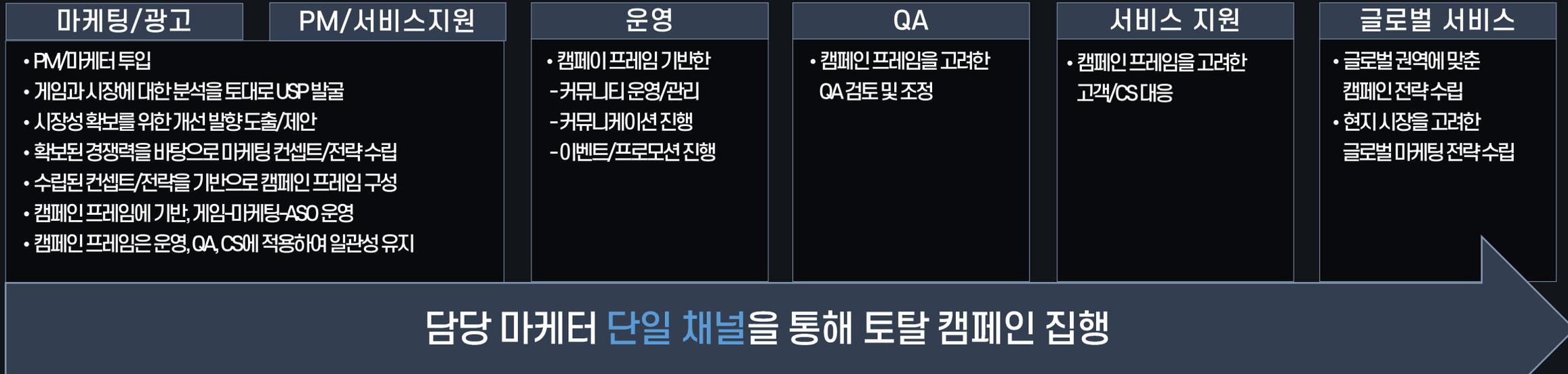
- 경쟁사 게임 데이터 분석을 통한 **인사이드 도출**
- 마케팅 캠페인 기획자 **마케팅/광고 캠페인 기획, 제안**
- 크리에이티브 디렉터 **광고 크리에이티브 기획, 제작**
- 미디어 플래너/바이어 **국내/글로벌 매체 전략 수립, 실행**
- 홍보·PR 전문가 **PR/홍보 전략 수립, 실행**
- BTL/전시 전문가 **프로모션/전시 전략 수립, 실행**

일반대행사의 시키는대로의 수동적인 역할이 아닌,
게임에 대한 완벽한 마케팅 솔루션 제공



IGS 마케팅

IGS의 PM, QA, CM, CS가 어떻게 진행되는지 파악하고
마케팅과 유기적으로 결합하여 시너지를 낼 수 있습니다.



IGS QA

세분화된 QA 서비스 제공

고객사의 니즈에 맞는 맞춤형 설계가 가능하도록 다양한 상품이 준비되어 있으며 고객사의 요구에 따라 꼭 필요한 상품만을 설계하여 최소비용, 최대효율을 지향합니다.

기능 QA

- 전반적인 성능 테스트
- 리스크 해결방안 피드백
- 구조적 계산 로직 검증
- 데이터 설정 체크

호환성 QA

- 기종/OS별 구동테스트
- 네트워크 환경 검수
- 모바일 기기 370대 보유 (국내 유저 95% 커버)

성능 QA

- 성능한계치 측정
- 최대동시 접속자 측정
- 서버안정성 측정
- 서버응답속도 측정

밸런싱 QA

- 사용성 밸런싱
- 콘텐츠 밸런싱
- 시스템 밸런싱
- 진입장벽, 이탈지점 확인

로컬라이징 QA

- 번역/오타자검수
- 언어팩/언어시스템 검증
- 금지언어 사용여부 확인
- 의미 전달 향상

보안QA

- 파일 변조 가능성 검증
- 해킹툴 모의해킹 시도
- 암호화상태 진단

Business QA

- 마켓 별 심사정책 검증
- 반려사유 처리
- 계정연동 계정상태 검증
- BM 검증

SDK QA

- 스마트폰 시스템 코드로그 분석 테스트
 - 신호의 발생 및 외부 네트워크 연동 여부 테스트
 - 내부 동작성 신호의 검증 테스트
- # 화이트박스 테스트(White-box Testing) 진행
 화이트박스 테스트: 응용 프로그램의 내부 구조와 동작을 검사하는 소프트웨어 테스트 방식

유지보수 QA

- 신규 콘텐츠 추가
- 서버 증설
- 사용가능 제품 확장
- 국내/외 사업영역 확대

IGS QA

PC 80개 타이틀, 모바일 130개 타이틀 레퍼런스와 지속적인 역량 강화의 경험에 의한 프로세스



업무 최적화

맞춤형 QA

플랫폼 아키텍처에 대한 이해를 기반으로 정확하고 효율적인 QA 수행이 가능

콘텐츠 검증

사용성과 효율성 분석 등을 통한 콘텐츠 검증, 고객 플랫폼 내 잔존율 극대화

전문팀 서포트

QA 3년 이상의 경력자와 전문 자격증 보유 인력을 혼합 구성하여 서비스에 적합한 QA 인력으로 셋팅

사업 지원

업데이트 일정 준수 / 리얼 이슈 대응이 원활

QA 전문가에 의한 상황과 필요에 따른 Total QA 서비스

QA Team

- 프로젝트 담당
- 개발 및 사업 등 고객사 담당자와의 원활한 협업
- 품질기준 및 일정 협의부터 테스트 업무까지 모든 부분 고객사 QA팀처럼 업무처리

전담 Test

- 프로젝트 Test 전담팀
- Test 전담 팀으로서의 고객사 담당 QA와의 협업
- 효율적 업무 제안 및 협의

개발 QA

- 개발 초기 단계 Support QA
- 통합 테스트 및 개발 변경 사항 QA
- 부분 CQA

IGS LQA

전 세계 16개 언어 지원 가능, 원어민 (native speaker) 본사 100여명 근무

Localization 대응 가능 언어 : 영어, 중국어(간체), 대만어(번체), 일본어, 인도네시아어, 태국어, 말레이시아어, 필리핀어(타갈로그어), 터키어, 스페인어, 포르투갈어, 러시아어, 독일어, 이탈리아어, 프랑스어



글로벌 역량 강화를 위한 글로벌 운영센터 운영 IGS&C / China

대상 국가 언어를 실제로 사용하는 원어민이자, 게임에 대한 이해도가 높은 QA 경력자가 직접 게임 플레이 후 감수 / 교정을 진행하므로 최고 수준의 번역 품질과 자연스럽게 게임에 적용되는 Polishing을 확인할 수 있습니다.

IGS 운영

원스톱 서비스가 가능한 운영 프로세스

축적된 노하우를 바탕으로 서비스 단계에 따라 체계적이고 광범위한 업무대행이 가능합니다.

서비스 준비 서비스 론칭 준비 지원

1. 운영 계획
 - 운영 정책 수립
 - 운영 프로세스 확립
 - 고객서비스 기획
 - 업무 Report 공유
2. 운영 툴 세팅
 - 운영 툴 구축 (내부/외부)
 - 계정권한 설정
 - 운영 매뉴얼

서비스 론칭 직후 초반 불업 대응

1. 모니터링
 - 24시간 장애 모니터링
 - 인 게임, 커뮤니티 모니터링
2. GM/대고객 활동
 - 바이럴/홍보 활동
 - 커뮤니티 운영
 - 대 고객 이벤트 기획/진행
3. 각종 분석 활동
 - 고객 동향 분석
 - 경쟁 게임 및 순위 분석
4. 이미지 제작
 - 게임 및 이벤트 이미지 제작

서비스 유지 서비스 안정성, DAU관리

1. 지표상승/방어 활동
 - BM 제안
 - 불업 이벤트 기획
2. 제안활동
 - 디자인 변경
 - BM모델 창출
3. 상시 업무
 - CS/모니터링
 - GM/대고객 활동
 - 각종 분석활동

고객을 위한 열정으로 고객 감동 실현

IGS의 CM(Community Manager)은 커뮤니티를 통해 게임사와 유저, 유저와 유저를 이어주는 다리(bridge)로 휴먼 네트워크 파워를 통해 게임의 활성화와 수명을 연장시키는 역할을 최우선으로 합니다

Community Manager

Communication

- 소통
- 공감
- 커뮤니케이션 활성화
- 홈페이지 공지 작성
- 게시물
- 댓글 응대

Event

- 커뮤니티 성향
- 게임장르
- 상황과 고객 니즈에 맞는 이벤트 기획 및 진행

Monitoring

- 커뮤니티 모니터링
- 365일 야간 모니터링
- 버그 & VOC 파악

Contents

- 게임가이드
- 플레이영상
- FAQ 제공
- 그 외 다양한 콘텐츠 생산

고객의 기대를 이해하고 사업 목표에 기여하는 이벤트 기획

고객 기대	기본	· 고객의 요구를 반영한 월 별 커뮤니티&인게임 이벤트 제안 4~6종
	국정 공휴일	· 명절 이벤트 (설, 추석, 단오) · 국경일 이벤트 (삼일절, 광복절, 현충일 등) · 종교 기념일 이벤트 (석가탄신일, 크리스마스)
	스페셜 데이	· 게임 기념일 이벤트 (게임 런칭 100일, 1주년 등) · 각종 Day 이벤트 (발렌타인, 화이트, 빼빼로, 블랙, 로즈 등)
목표 기여	매출 방어	· 세일즈 패키지 구성, 특가 할인 이벤트 · 제휴 이벤트
	방문자 수 증가	· 커뮤니티 기반 이벤트, 데일리 프로모션 이벤트 · 오프라인 마케팅 연계 이벤트
	플레이 타임 증가	· 인게임 게릴라 이벤트
성과 분석	주요 이벤트 Post-mortem	· 달성 목표가 있는 주요 이벤트는 완료 후 효과 분석 통해 보완점 모색

게임운영 17년, IT 콘텐츠의 운영 전문가 IGS

IGS는 운영 서비스도 정량적인 성과로 보여드릴 수 있어야 한다고 생각합니다.

자사의 PM, 마케팅 전문 팀과 유기적인 협업을 통해 '고객사의 실적으로 귀결되는 운영서비스'를 제공해 드립니다.



게임도 잘 만들어졌고 마케팅도 성공적이었습니다.

하지만 한 순간에 문제 발생 후 골든 타임이 지나자 떠나간 유저들은 돌아오지 않습니다.

게임 유저의 DNA를 가장 잘 아는 IGS의 커뮤니티 컨설팅
때로는 ATL 마케팅보다 더욱 큰 효과를 만들 수 있습니다.



전 세계적으로 유명한 게임으로 한국에서 공격적 마케팅도 진행 하였습니다.

UM미흡으로 하락세를 보이다가, IGS 컨설팅 이후 지속적으로 Peak를 갱신하고 있습니다.

- **동영상 콘텐츠 자체 제작** : 게임과 연계된 다양한 볼거리 제공
 - 커뮤니티 동영상 / 유튜브 등을 활용하여 게임을 즐기는 또 하나의 요소 제공
 - 선수 / 콘텐츠 소개 / CM과의 대결 등 지속적인 콘텐츠로 유저 만족도 상승

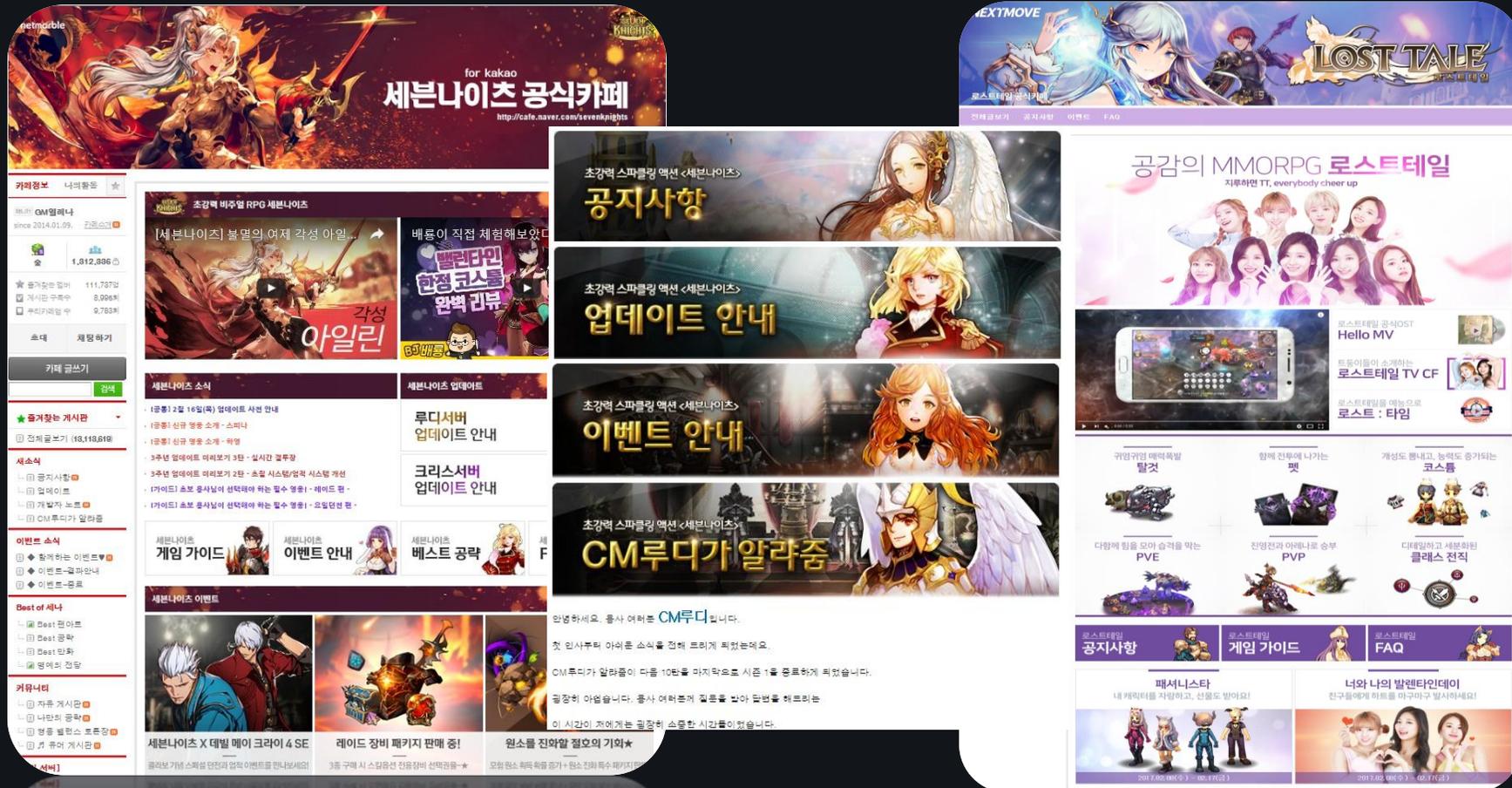


[유튜브] 모비럼 <https://www.youtube.com/channel/UC2p5OVfd468dBth8GavHj5w>
레이븐 타이틀시퀀스 <https://vimeo.com/207417192>

· 고퀄리티의 이미지로 커뮤니티 디자인

→ 커뮤니티에서 다양한 볼거리를 직관적으로 전달할 수 있는 차별화된 커뮤니티 제공

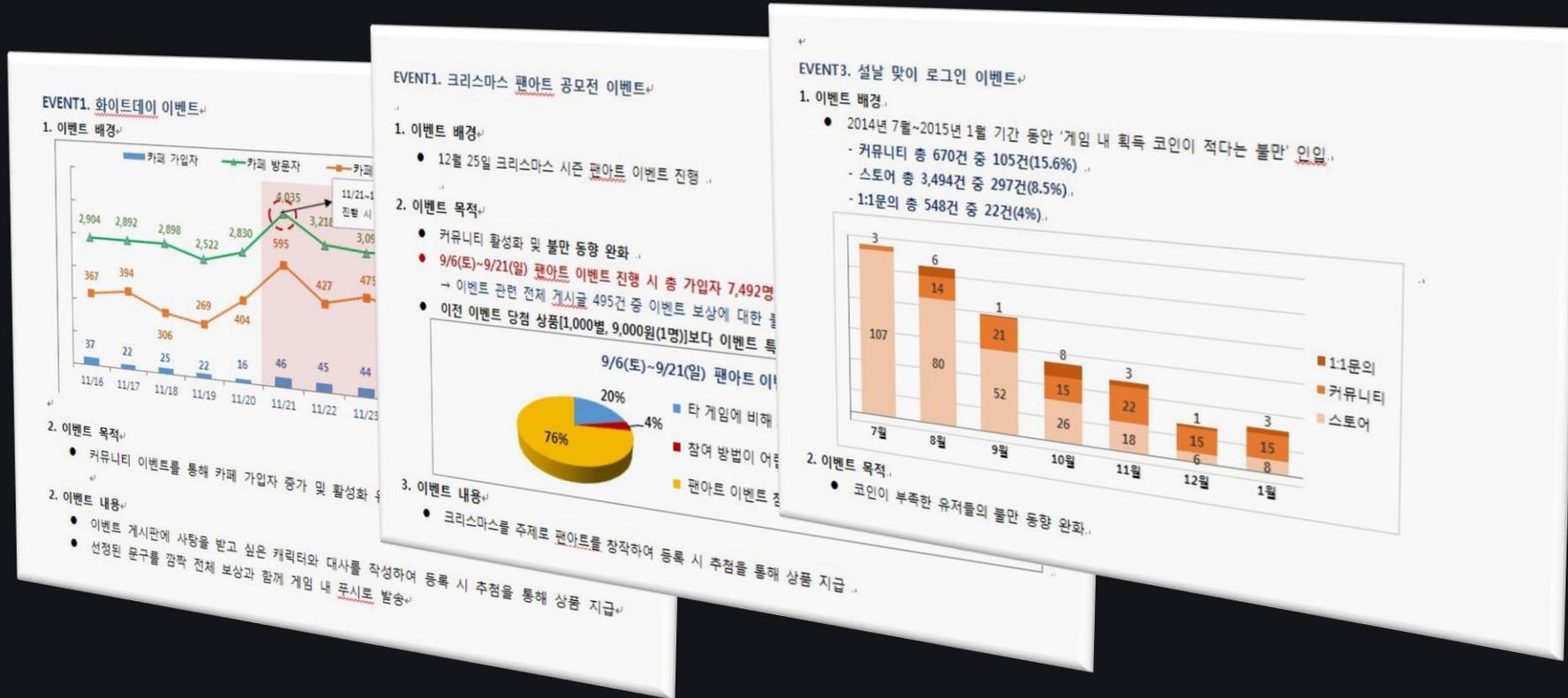
→ 업데이트와 시즌에 맞춘 카페 메인 / 공지 이미지 등 고퀄리티 서비스 제공



· 지표 관리 및 분석 제안

→ 유저 동향 / 지표를 분석하여 이벤트 제안 or 컨설팅 진행

→ 이벤트 결과 분석 / 유저 패턴 파악으로 맞춤형 서비스 제공



IGS CS

매년 한국능률협회 주관 **KSQI** 서비스 품질 조사 진행

2017년 최우수 기업 선정



국내외 전문인력과 자체 CS툴 개발로 완벽한 고객 응대

실시간 고객응대를 위해 다양한 창구를 통하여 24시간, 365일 모니터링 솔루션을 제공합니다.

이슈사항 평균 응대율 90% 이상 유지(전화/웹 전 부문) / 2013년 KSI 최우수 기업 선정 (한국능률협회 주관) / KSQI(Korean Service Quality Index) : CS품질 지수 조사

24시간 365일 모니터링

전화 상담

- 게임별, 유형별 전문상담인력 보유
- 상황별 300여종 응대 스크립트
- 마케팅 활동 지원™

이메일 / 웹 1:1 상담

- 신속한 답변처리(평균 1시간 이내)
- 상황별 200여종 응대 스크립트

게시판 댓글 답변

- 카페, 커뮤니티문의 응대
- 고객 친화적 운영 활동 병행

글로벌 역량 강화를 위한 글로벌 운영센터 IGS&C / China

글로벌 QA/운영/CS One-Stop 서비스 지원 / 글로벌 언어 로컬라이징 지원(영어/중국어/일본어 등) / 글로벌 마케팅 지원 및 이슈 대응 / 현재 약 20여종 서비스 중월 평균 9,000건 처리

생산성 및 품질 기준 설정, 철저한 역량 관리

1인당 Web 처리량 / Call 응대율 / Market Review 처리량 등 세부 항목별 기준 제시

* KSQI 인증 기반 평가 기준으로 자체 평가 시행
평가 결과에 따른 개별 피드백을 통해 Quality 유지

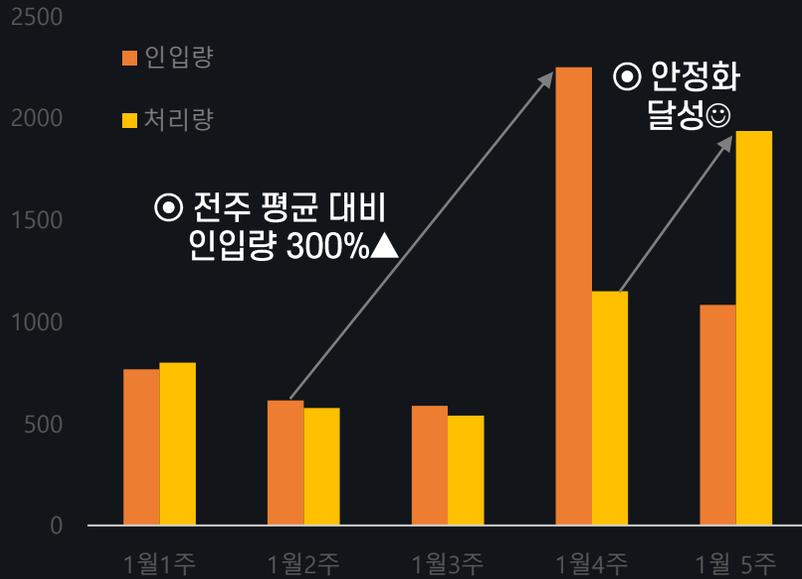
* 한국능률협회컨설팅(KMAC)에서 제공하는 기업의 BtoC 서비스 품질 수준 평가 지수

★ 참고. 교육/평가 커리큘럼

기간	구분	상세 내용
상시	UPDATE 교육	신규 이벤트 및 게임 패치, 업무 프로세스 변경 사항 등 상시 교육
매월	자체 QUALITY 평가	문의 의도 파악, 답변 정확성, 공감 표현, 맞춤법 등 세부 항목 평가
	피드백 교육	평가 결과에 따른 취약 항목 선정 및 맞춤형 개선 교육
매분기	업무 TEST	게임 콘텐츠 및 업무 프로세스 숙지도 확인을 위한 TEST

자체 CS 솔루션 및 체계화된 위기관리 프로세스 완비

예측 불허의 이슈 상황에서도 빠른 대응 가능



사례 1) P사: 돌발 이슈 발생으로 문의 인입량 300% 폭증
→ 탄력적 인원 배치 및 문의 재분배를 통한 안정화 달성

사례 2) L사: 정기 점검 연장으로 인한 동일 시간대 Call 집중 인입 현상
→ 긴급 ARS 멘트 삽입으로 응대율 저하 방지

다양한 상황 및 고객 유형별 응대 가이드 보유

Call 응대 가이드 일부

1. 기본 응대 Call Flow IGS	
첫 인사	<p><첫인사> 반갑습니다 - 담당자명 - 복원인사</p> <p>반갑습니다. OOO 매니저입니다. 무엇을 도와드릴까요?</p>
환담인사	<p><고객 인사에 대한 환담인사> "정중하고 친절하게 물어 주세요"</p> <p>"안녕하세요! → 안녕하십니까?" / "수고하십니까." → 감사합니다. / "여보세요? →네, 고객님의~ 무엇을 도와드릴까요?"</p>
문의 파악	<p><고객 Needs파악> 고객 문의 사항에 대해 간략하게 재질문을 진행</p> <p>"네~ 고객님의, 결제 후 지급이 되지 않았다는 말씀이십니까?" or "네~ 결제 취소 말씀이십니까?"</p> <p><사진 첨부 유도></p> <p>"먼저, 정확한 상담을 위해 고객님의 정보 확인 후 안내 도와 드리겠습니다."</p>
고객정보확인	<p><고객 정보 확인 ></p> <p>"실례지만, 고객님의 휴대폰 번호 말씀해주시겠습니까?" or "번호로 부르시겠지만, 고객님의 휴대폰 번호 말씀해주시겠습니까?"</p> <p>< 고객 정보 확인 감사인사 ></p> <p>"소중한 정보 확인 감사합니다" or "확인 감사합니다"</p>
게임명확인	<p><여러 게임을 서비스하는 고객사일 경우></p> <p>"고객님, 이용하고 계신 게임이 OOO 맞으십니까?"</p>
문의 내용확인	<p>"확인 후 안내 도와드리겠습니다."</p> <p>① 대기멘트: "잠시만 기다려 주시겠습니까?"</p> <p>② 대기 중 멘트 (대기발생 30초 이상 경과 시): "고객님, 확인이 지연되고 있습니다. 죄송하지만, 잠시만 더 기다려 주시겠습니까?"</p> <p>③ 대기 후 멘트: "기다리주셔서 감사합니다" or "오래 기다리게 해드려 죄송합니다."</p>

Web 응대 가이드 일부

결제 취소 / 아이템 지급 (고객정보없음)	<p>결제 취소 관련하여 문의 주셨네요. 결제 오류에 인해 많이 당황하셨으리라 생각이 듭니다.</p> <p>먼저, 결제 오류로 불편을 끼쳐 드린 점 진심으로 사과의 말씀을 전합니다.</p> <p>결제 내역 확인을 위해서는 고객님의 추가적인 정보 확인이 필요합니다. 번거로우시겠지만, 아래 항목 기재하신 후 재문의 부탁드립니다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 성함, 결제한 휴대폰 번호: 2. 결제하신 구글메일 계정(@gmail.com): 3. 결제하신 날짜, 금액: 4. 카카오회원번호 (숫자17자리) / 모두의마블>옵션> 설정: 5. 요청사항: <p>※ 구글 계정 및 카카오회원번호가 정확하게 입력되어야만 해당 부분에 대해 확인해 드릴 수 있습니다.</p>
환불 요청 (고객정보없음)	<p>잔여 다이아 환불에 대해 문의해주신 것으로 확인됩니다.</p> <p>남은 다이아 수량 확인후> 환불 진행되며, 환불 금액의 10%는 수수료로서 환불 가능한 금액은 1천원 이상이어야 진행 가능합니다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 성함, 결제한 휴대폰 번호: 2. 결제하신 구글메일 계정(@gmail.com): 3. 결제하신 날짜, 금액: 4. 카카오후ID (숫자17자리) / 모두의마블>설정> 앱센터 ID: 5. 은행/계좌번호/예금주명: <p>※ 구글 계정 및 카카오회원번호, 은행계좌가 정확하게 입력되어야만 해당 부분에 대해 확인해 드릴 수 있습니다.</p>

TipIGS 솔루션

‘Game Service’에 맞춰 다양한 정보를 실시간으로 제공하며,
PLC(Product Life Cycle) 연장에 도움을 주는 IGS만의 차별화된 솔루션

TipIGS

- 일일 동향
- 라이브 현황
- 주요 일정
- 이슈 및 제안
- 지표 분석
- 업무 요청
- 오류 건의
- VOC 분석

DASHBOARD

프로젝트 라이브 현황(지표/데이터)을 관리하고 이슈/VOC를 분석한 인사이트를 대시보드로 제공합니다.

MARKET TREND

Mobile App 시장 흐름을 파악하고, 게임 트렌드를 확인할 수 있습니다.

MONITORING

프로젝트의 모든 현황을 한곳에서 모니터링하며, 신속한 이슈 대응에 도움을 줍니다.

LIVE ISSUE

고객의 다급한 문의 및 스토어 내 게임에 대한 반응은 물론 커뮤니티의 상황과 이슈까지 한눈에 파악할 수 있도록 고객 동향을 자동 분석하여 제공합니다.

CUSTOMER SATISFACTION

고객의 다양한 요구사항을 한곳에서 빠르고 정확하게 만족시킬 수 있는 고객센터 서비스를 제공합니다.

RESPONSIVE WEB

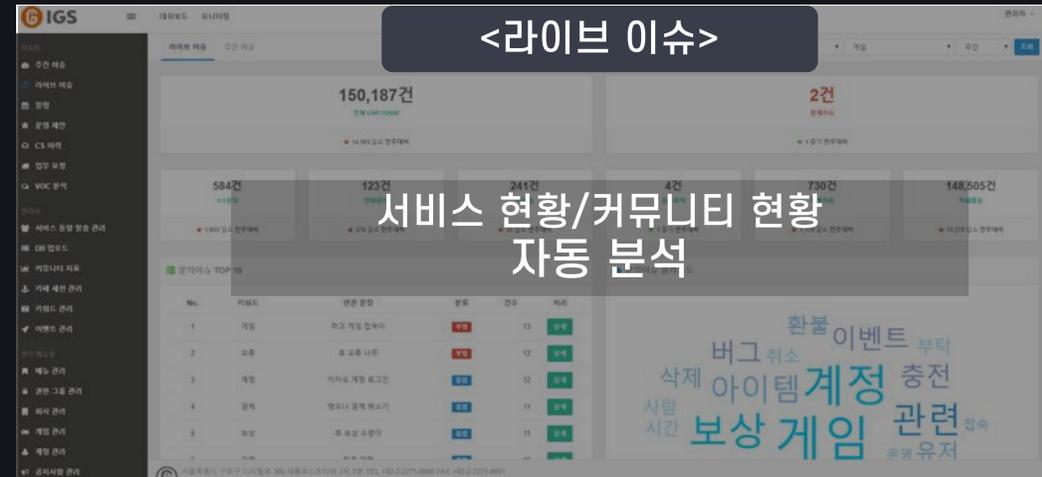
반응형 웹으로 구현된 대시보드를 통해 언제 어디서나 프로젝트 현황을 모바일로 손쉽게 관리합니다

IGS SOLUTION_자동 동향 분석 툴

IGS는 더 나은 서비스 제공을 위해 끊임없이 정진하고 있습니다

수동으로 수집했던 고객 응대활동 지표 및 서비스 동향을 한눈에 파악할 수 있도록 자동화하였습니다.

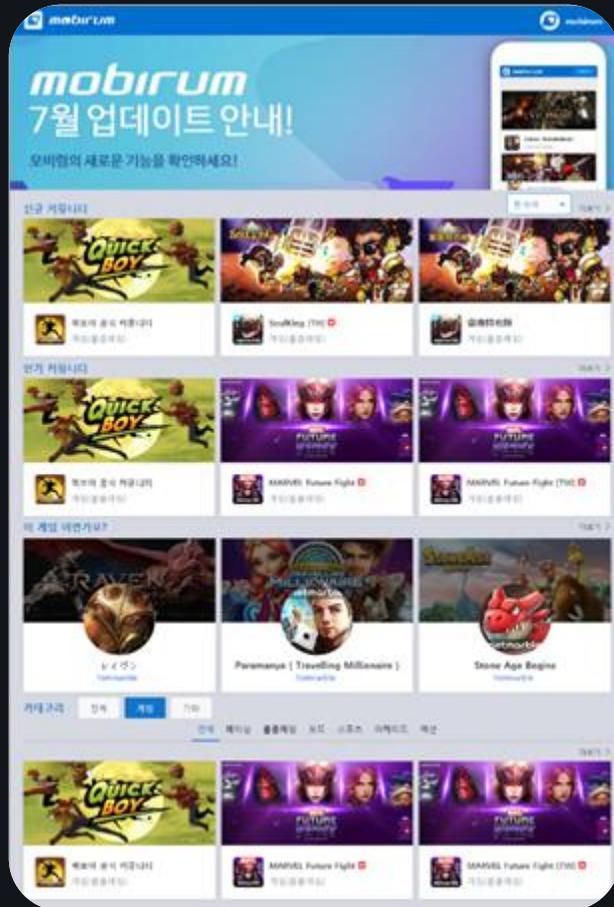
Call/Web 문의, 마켓 리뷰, 카페 게시물, 이벤트 결과 등 고객 동향을 확인할 수 있는 모든 데이터를 자동으로 수집하고 분석하여 고객사에 전문적인 동향지표 정보를 전달합니다.



글로벌 커뮤니티

전 세계 어디서나 즐기는 글로벌 커뮤니티 솔루션

In-Game에 간편하게 연동하여 누구나 쉽게 이용하고 즐길 수 있는 커뮤니티 서비스를 무상으로 제공합니다.



<http://www.mobirum.com>

1. 글로벌 언어 지원

원하는 방향에 따라 각 언어별로 최적화된 커뮤니티 지원 사용자가 이용하는 언어 환경으로 이용 가능

2. SNS 연동으로 쉽게 로그인

페이스북, 구글, 트위터 등 주요 SNS로 쉽게 로그인하고 게시글 공유 가능

3. 편의 기능

사전등록 이벤트 진행 가능(친구 추천, 발송 등)
온라인 서버이탈 이용 가능

4. 전문적이고 체계적인 운영 지원

IGS 운영 전문 인력을 통해 전문적이고 체계적인 운영 가능



#Appendix

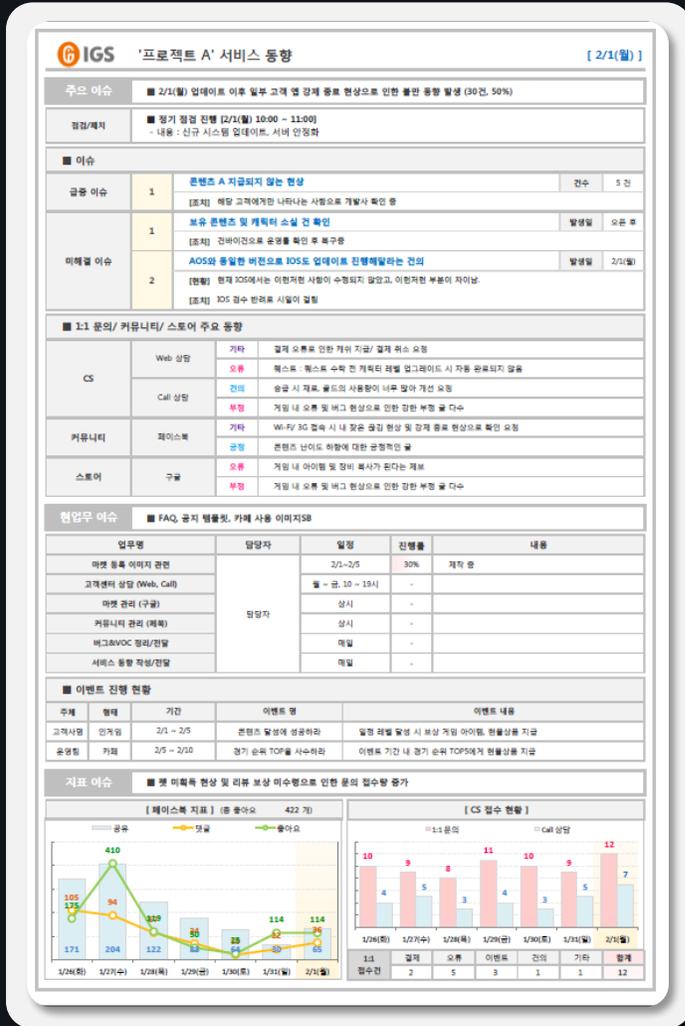
#Appendix_IGS 업무 대행 리스트

구분	항목	비고
PM	서비스 PM	<ul style="list-style-type: none"> - 홍보 전략에 따른 바이럴 커뮤니케이션 기획 - 커뮤니티 활동 전략 수립 및 분석 - 프로젝트 전반 관리
	기술 PM	<ul style="list-style-type: none"> - 커뮤니티 기술 관련 토픽 전반에 대한 관리 - 고급 개발자 커뮤니케이션
FGT	UI평가	- 버튼 배치 및 메뉴조작 만족도 평가
	게임 아이템, 플레이 평가	- 허들구간, 아이템 사용 만족도 평가
	사운드, 그래픽 평가	- 게임의 사운드, 그래픽 만족도 평가
	시스템 안정성 평가	- 끊김현상, 강제종료현상 발생 정도 평가
	게임 수용성 평가	- 몰입도, 플레이타임 등
마케팅	바이럴마케팅	- 각종 커뮤니티, 스토어 리뷰 바이럴 등
	사전 등록 및 홍보	- 사전등록 페이지 개발, 홍보 등
디자인	이미지/콘텐츠 제작	- 홈페이지, 배너, 스킨 등 이미지 제작
현지화	번역	<ul style="list-style-type: none"> - 외국어 > 한국어, 한국어 > 외국어 번역 - 영어, 중국어, 일본어, 불어
	품질 검수	<ul style="list-style-type: none"> - 게임 내 번역 품질 검수 (UI, 적합성 등) - 국내/외 정서에 맞는 윤문/윤색

#Appendix_IGS 업무 대행 리스트

		항목	비고
운영/CS	게임운영	커뮤니티 관리 이벤트 운영 지표 관리, 고객 동향분석 아이디어 및 개선안 제안	- 카페 및 SNS 개설 / 운영 - 이벤트 기획/제작 및 진행 - CS지표 및 콘텐츠 이용 동향 분석 - BM, 개선/제안사항 제안
	CS	고객 응대 결제 관리	- 웹/전화상담, 방문상담, 채팅상담 등 - 결제취소 및 환불 관리 등
	모니터링	각종 모니터링	- 장애, 스토어 리뷰 및 인게임 모니터링, 어뷰징 모니터링 및 단속
	인프라/지원	고객센터, 상담 시스템 세팅	- 상담 운영 툴, 전화장비 및 고객센터 세팅 및 도메인 발급
	정책 관리 및 수립	게임운영정책 / 이용약관 개인정보 취급(처리) 방침 공통 캐시 약관	- 정부 규제 및 법규에 따른 서비스 정책 수립
	대외협력	소비자 기관 대응 등급심의 관련 업무	- 공정거래위원회, 소비자원, 콘텐츠분쟁조정위원회 등 - 무선인터넷콘텐츠 자율심의위원회
QA	기능 QA		- 게임 전체적 기능 오류 확인 - 게임 내/외 기능 테스트 - TC설계, 게임 구동 및 play확인 (게임 장르/종류별 기본 TC보유) - 네트워크 및 환경 테스트 - 인증 및 빌링 테스트 등
	보안 QA		- 파일 위변조 정상 유무 검증 - 메모리 변조 툴 검증 - 패키지 정보 암호화 검증 - 결제 어뷰징 툴 동작 유무 검증
	호환성QA		- 출시 단말기, OS별 구동 여부 테스트 - 디바이스별 구동 여부 확인(100여대 디바이스 보유) * 국내 사용자 90%이상 커버 가능
	성능 QA		- 게임 서버 성능 테스트 - 서버 스펙 확인(동접/처리량/응답시간 등) - 목표 성능 및 임계치 산출
	유지보수QA		- 기 론칭 게임에 대한 Bug fix 및 업데이트 품질 관리 - 업데이트 및 패치 품질 유지 및 검증
	검수 QA		- 마켓 및 피쳐드 검수 QA (리젝 사유 체크리스트 보유 등)

#Appendix_리포트 예시

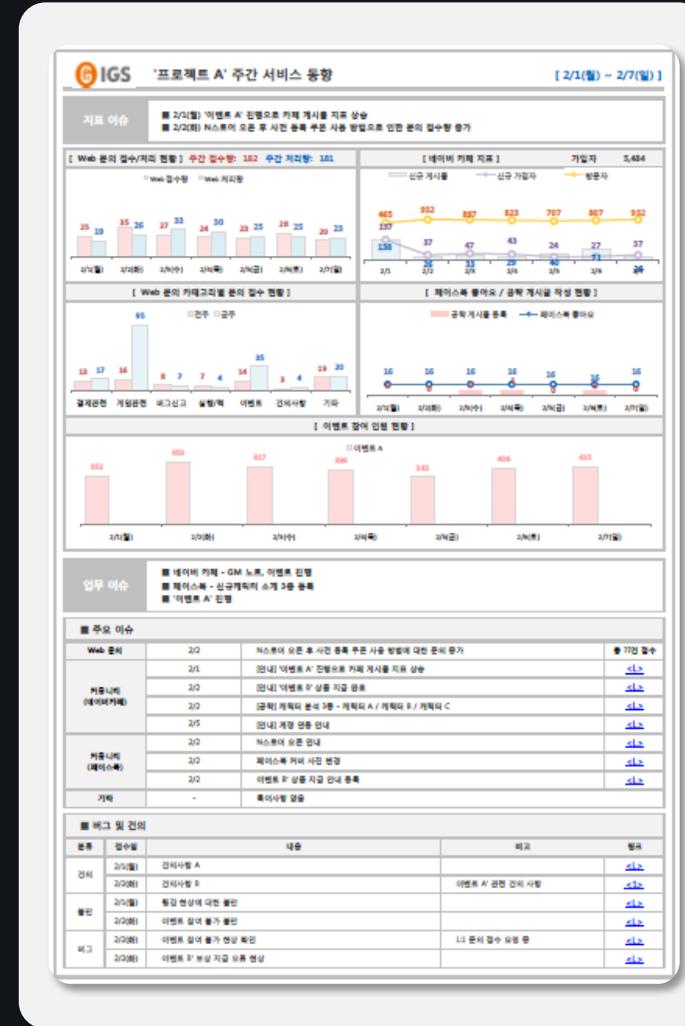


일일 서비스 동향

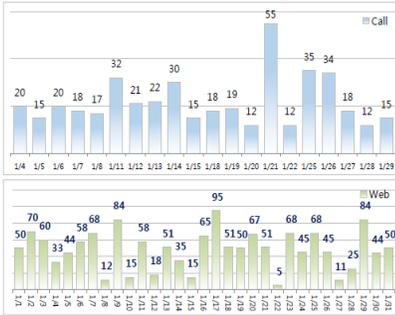
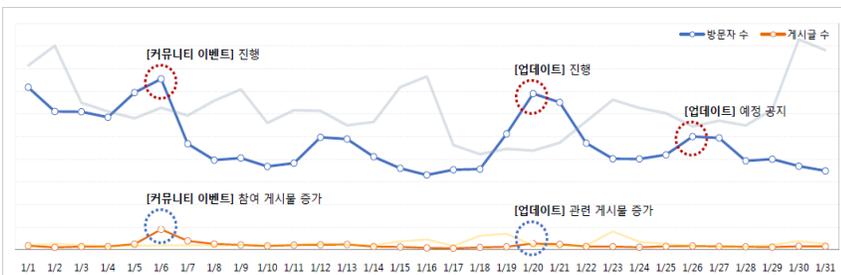
- 이슈 사항 주요 동향
- 업무 이슈
- 이벤트 진행 현황
- 지표

주간 서비스 동향

- 지표 이슈 / 현황
- 업무 이슈
- VOC 취합

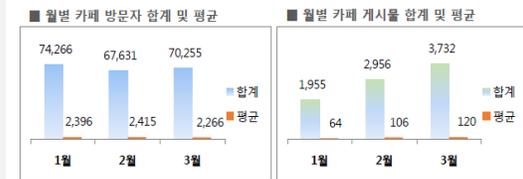
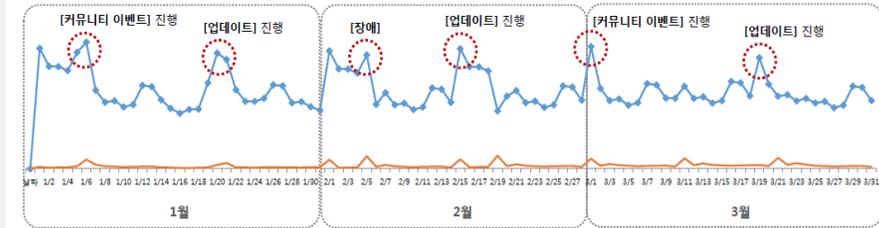


IGS 'Project A' 2월 월간리포트

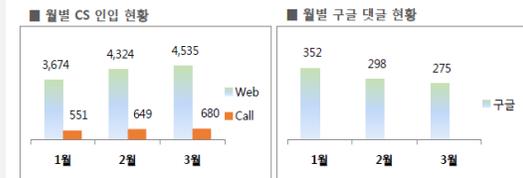


지표 이슈
1/6 [커뮤니티 이벤트] 온밀한(?) 새해 계획
1/6 [업데이트] 1) 캐릭터A 업그레이드 2) 신규 아이템 4종 추가 (아이템A, 아이템B, 아이템C, 아이템D) 3) 기간 한정 '크리스마스' 이벤트 종료
1/20 [업데이트] 1) 신규 4성 '캐릭터' 추가 2) 신규 캐릭터 합인 이벤트 3) 신규 수집 보상 목록 추가
1/26 [업데이트] 예정 공지 1) 신규 콘텐츠 추가
CS 1/20 업데이트 진행 후 CS 지표 상승

IGS 'Project A' 1분기 분기리포트



월별 이슈 사항
1월 [커뮤니티 이벤트] 새해 이벤트 A 진행 [업데이트] 1) 캐릭터A 업그레이드 2) 신규 아이템 3종 추가 (아이템A, 아이템B, 아이템C) 3) 기간 한정 '크리스마스' 이벤트 종료
2월 [장애] 서버 다운 1회 [업데이트] 1) 신규 4성 '캐릭터' 추가 2) 신규 캐릭터 합인 이벤트 3) 신규 수집 보상 목록 추가 4) 새해 이벤트 A 종료
3월 [커뮤니티 이벤트] 3.1절 이벤트 B 진행 [업데이트] 1) 캐릭터B 업그레이드 2) 신규 아이템 2종 추가 (아이템D, 아이템E)



월간 서비스 동향

- 이슈 사항 주요 동향
- 업무 이슈
- 이벤트 진행 현황
- 지표

분기 서비스 동향

- 지표 이슈 / 현황
- 업무 이슈
- VOC 취합

#Appendix_리포트 예시

(조치중) 고객사명 게임명 장애일지				
발생 일시	2015.02.01 (일) 16:59	발생 위치	게임	
종료 일시	2015.02.02 (월) 0:00	정상화 소요 시간	7시간 01분	
현상	[구글플레이스토어] '출석이벤트' 진행이 안되는 현상 발생			
내용	1. 게임 접속 후 출석이벤트 참여 시 출석체크가 안되는 현상 확인			
동향 개수	공식 카페	약 10건	스토어	약 2페이지
원인	확인 중 (고객사 미공유)			
조치 사항	2/2(금) 07:00 ~ 08:00 점검으로 정상화			
#참고. 장애 발생 및 복구 과정				
날짜	시간	분류	내용	담당자
2/1 (월)	16:59	장애발생	T스토어 점검 완료 후	고객사 담당자
2/1 (월)	17:01	장애인지	공식 카페 모니터링 중 확인	IGS 담당자
2/1 (월)	17:03	담당자공유	고객사 담당자님에게 내용 공유	IGS 담당자
2/1 (월)	17:10	공지등록	일부 오류 현상에 대한 공지 안내	IGS 담당자
2/1 (월)	17:01	상황보고	팀장 담당자님에게 오류 내용 보고	IGS 담당자

장애일지

- 장애 발생 현황 체크
- 장애 발생 및 복구 과정

임시점검 리포트

- 점검 작업 내역
- 발견 이슈
- 실서버 테스트 내용

Project A' 임시점검 결과보고서			
시작 일시	2016.02.01 (월) 16:59	점검 목적	게임
종료 일시	2016.02.01 (월) 18:30	점검 결과	Pass
수행 결과	신규 파츠 추가에 대한 임시점검을 현인된 스케줄에 따라 진행 현재 정상 서비스 정상. 지속적인 모니터링 진행		
주요 이슈	[점검 중 발견 이슈] 점검 시간 내 조치 완료 - 신규 추가된 파츠 4종의 아이폰 노출 오류 → 점검 시간 내 조치 완료		
테스트 담당자	TL : 담당자A / TE : 담당자B, 담당자C		
점검 작업 내역			
날짜	시간	내용	담당자
2/1 (월)	16:59	점검 공지 게시	운영팀 담당자
2/1 (월)	17:00	서버 점검 설정	개발팀 담당자
2/1 (월)	17:00~17:50	서버 패치 작업	개발팀 담당자
2/1 (월)	17:50~18:20	라이브 서버 테스트	QA팀 담당자
2/1 (월)	18:20~18:30	서버 점검 설정 해제	개발팀 담당자
발견 이슈			
No.	항목		조치 결과
1	신규 파츠 12종 중 4종의 파츠 아이폰이 노출되지 않는 현상		점검 시간 내 완료
실서버 테스트 내용			
구분	항목	결과	
업데이트 항목	스타 보너스 / 골드 보너스 지급	PASS	
업데이트 항목	신규 파츠 12종 추가	PASS	
업데이트 항목	카카오친구 기능 수정	PASS	
주요기능 Regression	설정 / 진행 / 삭제	PASS	
주요기능 Regression	인증 - 로그인 / 게스트 로그인 / 로그아웃	PASS	
주요기능 Regression	결제 및 재회 구매 / 상점	PASS	
주요기능 Regression	게임 콘텐츠 : 모험하기, 대전하기	PASS	

#Appendix_리포트 예시

QA 결과 보고서

프로젝트

고객사

담당자	담당자(Test Leader)	학수일자	2015. xx. xx
참여인원	담당자 A, 담당자 B, 담당자 C	완료일자	2015. xx. xx
검수분류		소요시간	3 Day
		빌드 정보	

■ 프로젝트 진행 개요

0. 목적

3차 업데이트 콘텐츠의 기능에 대한 정상 작동여부를 확인하고 시스템간 연동에 따른 복합적인 상황에 대한 검증, 개발 과정 중 발생한 사이드 이펙트를 효과적이고 방법으로 검증하여 서비스 품질 저하 요소를 사전에 발견하는 것을 목표로 한다.

1. 검수 진행 중 주요 이슈

- 01/21 10:05분 ver 118(최초 빌드) 전달 이후 총 5회의 빌드 변경

no	날짜	발생시간	완료시간	내용	공지된 변경건수
1	01/26	18:32	익일 확인	ver (xxxxx)1 빌드 업데이트	27건
2	01/27	17:40	18:44	ver (xxxxx)2 빌드 업데이트	4건
3	01/28	17:55	익일 확인	ver (xxxxx)5 빌드 업데이트	1건
4	02/01	-	10:00	ver (xxxxx)6 빌드 업데이트	63건
5	02/02	18:40	19:29	ver (xxxxx)7 빌드 업데이트	29건

- 2월 1일 자의 1.26 빌드 업데이트는 가능 전반에 걸쳐 업데이트가 이루어졌습니다.

2. 검증된 리스크 및 결함 발생 상황

- 검수 수행기간 중 잦은 빌드 변경이 있어 검수결과와 신뢰도와 빌드의 안정성에 영향을 줄 수 있음.
- 변경내역이 총 124건으로 변경빈도가 높으나 이에 대한 정확한 기능 정의가 이루어지지 않거나, 발생 원인에 대한 공유가 없어 효과적인 테스트를 수행하는데 어려움 발생.
- 최근 피지 진행과정에 광범위하게 UI 변경이 이루어지면서 UI 관련 노출 오류건이 지속발생 할 것으로 예상됨

3. 주요 결함

- 주요 결함 6개 (총 결함 1147개)

우선순위	분류	현상

■ 검수 요약

- 검수 진행 중 총 5회의 빌드 변경
- 빌드 변경 후 지검수 과정 없이 기존 검수물 이어서 / 변경사항에 대해 체크리스트로 진행
- 최종 빌드에서 "주요기능"에 대한 사후검 검수 진행
(현의 완료 내용 - 2016-02-01 (월) 오후 12:55 ~ xxx년 xx월)

no	날짜	내용	검수 진행
1	01/26	ver (xxxxx)1 빌드 업데이트	콘텐츠 기능 검수 1차
2	01/27	ver (xxxxx)2 빌드 업데이트	
3	01/28	ver (xxxxx)5 빌드 업데이트	
4	02/01	ver (xxxxx)6 빌드 업데이트	
5	02/02	ver (xxxxx)7 빌드 업데이트	

■ [특정 부문 활동]

검수 항목	Android	iOS	내용
콘텐츠 기능	성공률 95.4% (xxx/xxxx)	N/A	콘텐츠 기능 구현여부 대한 유효발생은 논지 없음 - 변경사항에 대한 제외 상황 경계 주의 필요 - 오류백(테스트) 상황에 제외처리 명세 주의 필요
커버리지	99.5% (xxx/xxxx)	N/A	* 검수 케이스에 발생한 커버리지는 높으나 빌드 변경이 없어 추가된 기능에 대한 커버리지를 재확인 할 필요성 있음
마켓 검수	성공률		
Google featured	성공률		
인용 플랫폼	성공률		
단말기 호환성	성공률		
영문영 공문성	성공률		
영 성능검수	성공률		
보안검수	성공률		

* 상기 N/A 항목은 계약 또는 서비스 항목에 포함되어 있지 않아 수행하지 않은 활동입니다.

■ [사출 디바이스]

기기명	제조사	버전	해상도	기기명	제조사	버전	해상도		
1	Galaxy S2	삼성	4.0	480x800	8	Nexus S	모토로라	6.0.1	1080x1920
2	Galaxy S3 LTE	삼성	4.4	720x1280	9	Nexus 5X	모토로라	6	1080x1920
3	Galaxy S6	삼성	5.0.2	1400x2560	10	SHIELD Tablet	NVIDIA	6	1200x1920
4	Galaxy note 4	삼성	4.4	1440x2560	11	SHIELD Tablet	NVIDIA	5.0.1	1200x1920
5	Galaxy A7	삼성	4.4.4	1080x1920	12	Xperia Z3 TABLET	Sony	5.0.2	1200x1920
6	VEGA secret note	편액	4.2.2	1080x1920	13	Google Nexus 7	Asus	5.1.1	1200x1920
7	Optimus Vu 3	LG	4.4.2	960x1280	14	Google Nexus 9	HTC	5	1536x1048

■ 검수 상세 결과

빌드가 총 5회 변경되어 빌드별 검수 분배가 불균형하여 총 발생한 결함 상태도 표현하였습니다.

■ 검수 불가 중 Block (0.5%)은 다음과 같습니다.

- 추가검 수행 검수 셋팅 불균형 미진행 (운영팀)
- 데이터 감소, 상태이상 지형 효과의 스킬은 정확한 데이터 뒤 추지 확인이 어려워 검수 미진행

■ 검수 불가 중 N/A (0.2%)는 다음과 같습니다.

- 대회 사용 무용 미구현
- QA서버 1개만 구현되어 서버이동 관련 검수 불가
- 전투 리볼러이 가능 미구현으로 검수 불가

■ 영어별 검수 결과

영역	검수 결과
블렛물	93%
게임인입	88%
승인공	92%
인전	97%
전투	96%
PVP	97%
퀘스트	100%
상점	91%
커뮤니티	91%
회원구성	100%
CLS	88%

■ 결함 데이터 분석 1 (빌드)

- 빌드가 변경됨에 따라 우선순위가 높은 결함이 추가 발생되고 있습니다.
- > 빌드 변경의 요인으로 안정성 저하를 의미
- > 해당 상태가 지속될 경우 결함우치가 어려워짐
- > 신규 빌드에 재발생 또는 수정으로 인한 연관 결함이 추가 발생할 가능성 높음
- > 콘텐츠 빌드 전체에 대한 재검수를 권장

■ 결함 발생 추이 (빌드)

■ 결함 분포

■ 결함 데이터 분석 2 (영역)

- UI와 PVP 관련 (필드전포함) 콘텐츠에 비교적 많은 결함이 발생 하였습니다.
- > 1.26 빌드 전반적인 수정이 이루어진 UI에 안정성이 낮습니다.
- > 외부환경 및 상태(호환성, 네트워크 등)와 연동될 기능에 지양적 결함이 주의해야 합니다.
- > 서비스 품질 향상을 위해 다수의 "보통"등급의 결함 수정을 권장합니다.

업데이트 리포트

- 검수 요약
- 검수 상세 결과

#Appendix_리포트 예시

<게임정보 관리>

What is 'Animal VS Mutants'?

A defense game with animal friends
To meet new animal friends, complete the "Adventure" mode. Defend with your animal friends against the mutants on 'Survival' mode. Tap on menu to play the game!

1. World Map
Select the stage. When the stage is complete, it can be replayed.

2. Stage Guideline
Preview the geography and mutants. When confirmed, tap on the ready button.

<커뮤니티 기획>

DATE	Purpose/Strategy	ART DETAIL
015-06-04	Facebook Sustainment Customer Interaction FUN FACTS TIME Cube Master! Do you know 6 Star Medusa?	Photo Cut out picture of Medusa and Medusa in the background. Make it look like Medusa is the primary subject in the picture. Picture should have the text of "Do you know? Medusa has a child and guess who it is? Pegasus, the winged horse, and Chrysaor, the hero of the golden sword. It was said that Pegasus and Chrysaor have sprung from Medusa's severed head."
015-06-08	Facebook Sustainment Cube Master! Do you know that you can change the tactics for your team? Choose what's the best for your team and have an advantage of the auto battle with this.	Photo Highlight the Tactics on the picture
015-06-10	Event TIME ATTACK (6 hours) Play Now and get 10,000 AP for FREE! Download: http://bit.ly/1LqCin Period: [mmdd hh:mm] - [mmdd hh:mm]	Photo Picture of the Event showing the time attack and the reward
015-06-12	FAQ Cube Master! It seems that you are having trouble with the feature "Reincarnation" in the game. Here's a little insight of it and how it works!	Photo Cut out of the Reincarnation pane and a walkthrough on how to reincarnate. But this message "Reincarnating your hero will change its disposition. If your hero is an attacker type, you can reincarnate it to become tank type or balanced type. It requires two identical heroes to reincarnate it in Manage Heroes section."
015-06-16	Event POST YOUR SON Hello, Cube Masters! EVENT TIME! Post your nickname and add more friends! How? 1. Post your nickname in the comment section. 2. Take a screenshot of your main hero and why you use it. Prize! 10,000 AP for 50 random players can be everyone participated! Download: http://bit.ly/1LqCin The prize will be given in 1-2 day(s) after the event ends.	Photo Picture of the Event and the reward they can get

<이벤트 기획>

[Case]

Then...

▲The content is misleading in terms of genre, but this element increases DAU!
A game's enjoyability continuously changes to something new!

<지표 관리>

구분	결과	게임 이용	이벤트
인입	7	61	0
인입률	7	61	0
구분	결과 <td>게임 이용</td> <td>이벤트</td>	게임 이용	이벤트
인입	7	61	0

주요 이슈

- 대일매이커 - 평가 잠금 진행
- 규라데 - 서버 데이터 재지 원할

점검/개지

업무명	담당자	일정	진행률	내용
고객센터 상담 (Call)	상시	-	-	Call 상담 인입건 증가
고객센터 상담 (Web)	상시	-	-	1:1문의 접수 건 처리
구글 스토어 댓글	상시	-	-	스토어 댓글 체크 및 댓글 작성

지표 이슈

규라데 : 품백 관련 링크리포트 지표 상승

<FAQ>

3. Process in P...
4. I would like t...
5. How do I send emoticons and stickers?
6. What is the number next to the Chat window?
7. How to create a Group Chat?
8. How can I invite additional friends into Group Chat?

To add more members to the Group Chat please follow the following steps:

1. In the Chatroom tap the drop down menu on the top right.
2. Select the 'Invite' button
3. Select the desired friends you wish to invite.

<웹상담>

처리 내용

내용

Hello, Cube Masters!

We're very sorry for the inconvenience this issue has caused you. However, we kindly suggest to restart the game and/or your device to refresh the connection on our server. It might be an interference with the server and your game that is causing this issue.

And also, please connect to a more stable internet connection to avoid further issues with this matter.

Hope this resolves your issue. If there is anything else that we could assist you with, please let us know!

Best regards,
Paranoid Joy

처리구분: 답변

작성자: -

작성일자: 2015-06-12 12:00:33.0

<VOC관리>

2015년 3월

분류	접수번호	수정여부	수정일	중요도	플랫폼	내용
건의	3(1회)	-	-	-	구제 가능	아이템 마보 노출 건의
	3(1회)	-	-	-	아이템 이미지 오류 수정 건의	
	3(1회)	개선완료	3(17일)	-	아이템 이미지와 겹치는 필살 수정 건의	
	3(4회)	-	-	-	진행 가능 취소로인 노출피드백 변경 건의	
	3(5회)	-	-	-	아이템 선택 용이하게 변경 및 기계 내부 확인 시 아이템 노출되지 않도록 변경 건의	
	3(5회)	개선완료	3(17일)	-	선물함의 아이템이 용이하게 변경될도록 수정 건의	
	3(28회)	-	-	-	게임로드 완료 후 부프 추가 건의	
	3(29회)	-	-	-	오류 아이템 1건처리 아이템 추가 건의	
	3(29회)	-	-	-	프로그래밍 상황 건의	
	3(29회)	-	-	-	무기기 아이템 수량 선택하여 구매 가능하도록 수정 건의	
3(30일)	-	-	-	전구룡을 제승한 정복후 변경 건의		
3(30일)	-	-	-	아이템 부관 최대경수 상황 건의		
3(1회)	-	-	-	아이템이 안 경수에 지속 노출되는 현상		
3(1회)	수정완료	3(1회)	-	-	게임 로드 진행 시 통상 현상	
3(1회)	수정완료	3(1회)	-	-	아이템 스토 경수가 바로 노출되지 않는 현상	
3(1회)	-	-	-	-	포집 화면에서 용해 경우가 불가능한 현상	

<CS 통계자료>

Date	Resolution Rate	Resolve	Internal Resolution
2015/06/01	99.74%	395	0
2015/06/02	100%	395	0
2015/06/03	100%	390	0
2015/06/04	100%	287	0
2015/06/05	100%	283	0
2015/06/06	99.57%	270	1
2015/06/07	100%	233	0
2015/06/08	100%	148	0
2015/06/09	99.4%	192	1
2015/06/10	99.72%	359	1
2015/06/11	100%	325	0
2015/06/12	100%	200	0
2015/06/13	100%	205	0
2015/06/14	100%	370	0
2015/06/15	99.4%	167	1
2015/06/16	100%	115	0
2015/06/17	100%	183	0
2015/06/18	99.59%	139	2
2015/06/19	99.44%	128	2
2015/06/20	99.64%	147	2
2015/06/21	99.59%	229	1
2015/06/22	100%	113	0
2015/06/23	99.17%	121	1

IGS

Korea No.1 online total solution company IGS

Starting with the operation of Netmarble portal service in 2000,
we have been operating more than 150 kinds of mobile pc games.
Our highly experienced professionals offer all kinds of services and consulting necessary
for game launch and operation.

감사합니다!