



butler



ETaaS - butler

고객의 성공적인 비즈니스를 위한 ECS만의 Premium 상주서비스



Service Project Management

All-in-One Premium Service

Infra

Application

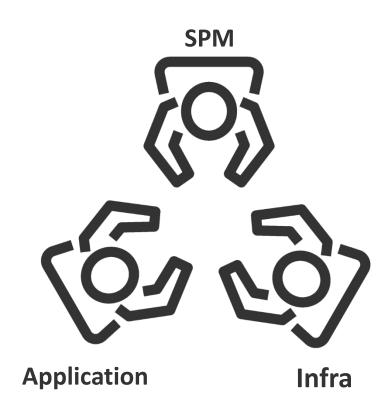
■ 역할

SPM(Service Project Manager)

고객이 핵심 비즈니스에만 집중할 수 있도록 복잡하고 다양한 인프라와 Application 그리고 맞춤 솔루션 등을 총괄하는 컨택포인트로서, 고객사의 현황을 주기적으로 분석하고 맞춤 대안을 제시하는 통합 컨설팅이 가능한 관리자[비상주]

주요업무:

통합커뮤니케이션 채널, 맞춤컨설팅, 장애 컨트롤 타워, 유지보수 수행업체 관리, 상주운영자 관리, SLA관리, 월간보고, 고객사 주간회의 참여



고객의 효율적인 업무수행을 위해 필요한 S/W를 개발하고 지속적으로 수정 및 보완하는 운영자

주요업무:

S/W 컨설팅 및 기획, S/W 개발 및 수정, 화면설계 및 변경 상시 모니터링, 사용자 테스트 진행 구축 인프라 및 H/W관련 고객사에서 발생하는 갑작스러운 이슈에 즉각 대응과 정기적인 점검 위한 운영자

주요업무:

인프라 자산관리, 장애처리, 시스템 일일/주간 점검, 신규 계정 생성 시스템 상시 모니터링 및 변경관리 월 백업관리, IVR 휴일 설정

■ 주요업무

- 인력관리 (협력사 및 상주운영자)
- 상담센터 콜량 분석 및 특이사항 정리현업 요구사항 파악 후 고객과 협의



상담 1센터



상담 2센터

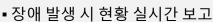








SPM



- 장애 발생 시 컨트롤 타워 역할
- 장애 원인 분석 후 장애 리포트
- 정기점검 후 결과 보고
- 정기점검 후 개선사항 의견 전달
- 콜량 및 데이터 특이사항 보고 및 개선사항 의견 전달
- 작업일정 및 투입인력 보고



시스템(IDC or 고객사)

• 정기점검 일정 스케줄링

- 시스템 정기점검 진행 및 리포트 확인
- 시스템 특이사항 확인
- 작업 환경 분석 및 테스트 진행
- 시스템 메모리 및 백업 관리

■ 업무리스트 - SPM

구분	분류	대상	내용
	장애대응 -	ECS	ECS내부인력 및 협력사 지원 스케줄링
			- 추가 지원사항 담당영업과 협의
		고객	ECS장애대응 컨트롤 타워 역할
エトリルエ			- 장애 상황 실시간 보고
장애시	장애 후처리 -	ECS	ECS내부인력 및 협력사 원인분석 취합
			· 향후 개선에 대한 내부 회의 및 의견 도출
		고객	장애 원인 분석 후 장애 보고
			· 향후 개선 계획에 대한 보고
		ECS	장애 케이스 별 대응 매뉴얼 및 조치방안 사전 검토
	자에 에비		- 장애 트랜드 내용 사전 검토
	장애 예방 -	고객	장애 케이스 관리 제공
			장애 트랜드 보고서 제공
	교육 -	ECS	ECS내부 교육자료 사전 검토
			- ECS내부 교육지원 인력 스케줄링
		고객	교육내용 및 방식 협의, 일정 협의
			교육자료 사전 전달 및 교육진행
	인력관리 -	ECS	상주자 관리 (근태, 업무숙련, 특이사항)
		고객	상주자 특이사항 보고
	정기점검 및 <u>-</u> 정기보고	ECS	협력사 정기점검 및 자료 취합
평시			- 정기점검 이후 특이사항 검토
		고객	매달 정기점검 및 운영보고
			점검 후 특이사항 및 개선사항 보고
	업무회의 및 솔루션소개	ECS	추가 영업기회에 대한 내부 검토
		고객	고객사 고민 및 개선요청사항 공유
			담당영업과 새로운 솔루션 소개 및 개선프로젝트 협의
	분기서비스리뷰 _ (QSR)	ECS	ECS내부인력 및 협력사 자료 취합
			콜량 및 데이터 특이사항 검토 및 개선사항 협의
		고객	SLA지표 관리, 시스템 현황보고 (메모리, 백업 등)
			- 콜량 및 데이터 특이사항 보고 및 개선사항 전달
	기타 -	ECS	단순 작업 및 기술지원 여부 검토 및 스케줄링
		고객	단순 작업 및 기술지원 협의

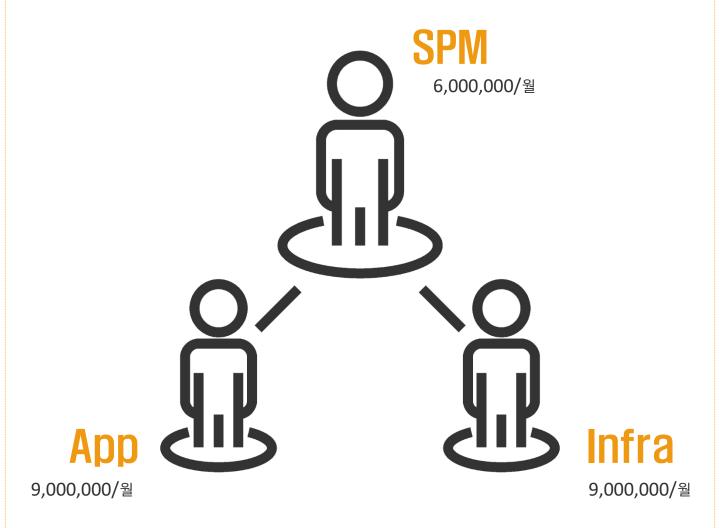
■ 업무리스트 - Application

구분	분류	대상	내용	
장애시 -	장애대응	ECS	ECS 서비스PM과 커뮤니케이션	
			실시간 조치 및 추가 필요한 지원에 대한 ECS보고	
	-	고객	긴급조치 및 현장 상황 실시간 파악	
	- 장애 후처리	ECS	원인분석 및 장애보고서 작성/ 이후 매뉴얼 작성	
		고객	재발 방지를 위한 고객과 현장 임시조치 매뉴얼 협의	
			모니터링	
		공	사용자명 UI수정	
			팝업기능 수정	
			조회서비스 추가	
			관리페이지 추가	
			노출 필드 추가	
	711 64		상담분류 템플릿 추가	
	개발 (추가/변경		단순오류 수정 및 불필요한 탭 제거	
	제거/조회)		서비스 코드 명칭 변경	
			API통합 작업	
			요청 내용 조회	
평시			프로시저 내 목록 정리	
			데이터 추출	
			로그관리 조건 수정	
_	모니터링 _ 및 테스트	ECS	작업내용 사전 공유 및 테스트 현황 보고	
		고객	운영 배포 전 테스트 및 배포 후 모니터링	
	현장지원 -	ECS	고객사 이슈사항 보고	
			고객사 추가 업무 내용 및 영업기회 공유	
-		고객	단순 작업 응대 및 기술지원	
	정기보고 업무회의 _	ECS	주간 업무일지 작성	
		ECS	특이사항 월 정기보고	
		고객	주간업무 회의 참석 의견 도출	

■ 업무리스트 - Infra

구분	분류	대상	내용		
장애시 ㅡ		ECS	ECS 서비스I	PM과 커뮤니케이션	
	장애대응		실시간 조치 및 추가 필요한 지원에 대한 ECS보고		
		고객	긴급조치 및 현장 상황 실시간 파악		
		ECS	원인분석 및 장애보고서 작성/ 이후 매뉴얼 작성		
	장애 후처리	고객	재발 방지를 위한 고객과 현장 임시조치 매뉴얼 협의		
			모니터링		
평시 -		공통	РВХ	전화기 관리	
			СТІ	상담원 계정관리	
				CTI 팀 추가/삭제, 스킬셋 추가/변경	
	솔루션 별 관리		IVR	IVR시나리오 현황 관리	
			NET	L2,L3 스위치 현황 관리	
			REC	녹취 사용자 계정관리	
			ERS	ERS 계정 관리	
			기타	자산관리, HW EOS/EOL 관리, 시스템 메모리/백업 관리 등	
		ECS	고객사 이슈사항 보고		
	현장지원 -		고객사 추가 업무 내용 및 영업기회 공유		
		고객	단순 작업 응대 및 기술지원		
	정기보고 -	ECS	일일 점검 리포트		
			콜량, 일일 리포트 자료 공유		
			시스템 계정 현황 및 특이사항 월 정기보고		
		고객	일일 점검 리	 포트	
			시스템 각종 수량 (회선, 포트사용량, 라이선스) 정기 보고		
			자산현황 정	기 보고	

■금액



ETaaS - butler 24,000,000/월