



BEYOND CLOUD TO  
GLOBAL UTILITY  
PLATFORM

# Kollus HelpDesk Process

2014.12.04

Catenoid

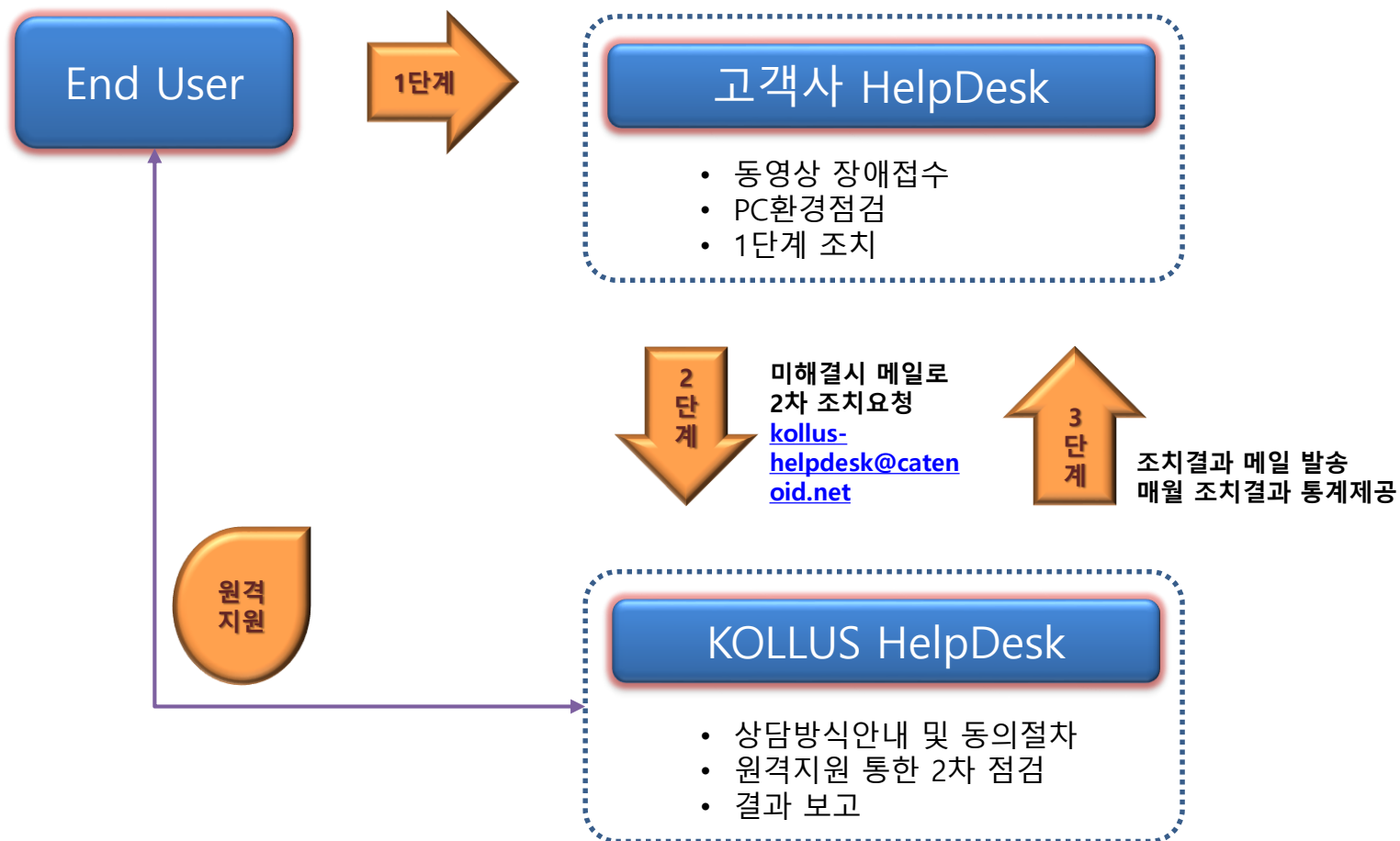


## • 1. HelpDesk 역할 및 지원절차

담당자	역할	절차
고객사 콜센터	1차 상담	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 동영상 시청 불만이 접수되면, 고객사의 사이트 자체 문제는 없는지 확인</li> <li>2. 사용자 PC 및 사용자 네트워크 문제인지 판단되면, PC제조사 또는 통신사의 사전 점검을 받도록 유도                         <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) PC의 스펙 및 디스크 남은 공간이 충분한지 확인</li> <li>(2) 인터넷속도측정사이트를 통해 인터넷 속도 및 패킷 오류 유무를 확인</li> <li>(3) 윈도우 PC의 브라우저에서 고객사 사이트 및 타 유명 사이트의 동영상 이 정상으로 보여지는지 확인</li> <li>(4) 윈도우 업데이트가 최신패치까지 진행됐는지 확인</li> <li>(5) PC 리부팅을 하여 인터넷 및 브라우저 정상 동작하는지 확인</li> <li>(6) PC내 바이러스/악성코드 존재를 확인 및 백신검사치료진행</li> <li>(7) P2P 등의 프로그램이 과도하게 CPU, MEMORY를 점유하고 있는지 확인</li> </ol> </li> <li>3. 위 조치 후에도 동영상 시청이 불가능한 경우 제공한 매뉴얼에 따라 플레이어 수동 삭제 및 재설치 조치</li> <li>4. 위 조치 후에도 동영상 시청이 불가능한 경우, 사용자에게 2차조치에 대한 안내 및 동의를 구한 후, 1차조치 내역과 함께 KOLLUS HelpDesk로 이관</li> <li>5. KOLLUS HelpDesk의 기술지원 과정에 동의하지 않는 사용자에게 대한 후속 상담</li> </ol>
KOLLUS HelpDesk	2차 상담	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 원격 PC 제어를 통해 원인 파악 및 문제 해결</li> <li>2. 사용자의 이용방법의 지식 부족에 대해 1:1 설명으로 문제 해결</li> <li>3. PC/인터넷 환경 등 서비스 외적 요인이 확인되면 사용자에게 안내하고, 조치 후 재상담 하도록 유도</li> <li>4. KOLLUS HelpDesk의 기술지원 과정 및 결과에 대해 불만 제기시 고객사 콜센터로 이관</li> </ol>



## • 2.1 SERVICE 절차 개요도



\* 일반적으로, 2차조치는 접수후 24시간내 사용자에게 연락하여 조치를 시작합니다.(평균 6시간이내)



- 1. 지원대상 PC 및 스마트기기

- (1) 원격지원에 동의한 고객의 WINDOWS XP 이상의 PC OS, Android 및 iOS 모바일 계열
- (2) 서버용(Windows2003,2008등), 비 윈도우, 비 Android&iOS 모바일기기는 지원대상이 아님.

- 2. KOLLUS HelpDesk로 전달 방법

- (1) 1차 상담 내역 (별첨참조) 엑셀첨부 또는 메일을 작성하여, KOLLUS HelpDesk로 메일 발송  
작성된 내역 순서에 따라 순차적 처리. (접수Email: **kollus-helpdesk@catenoid.net**)
- (2) 긴급처리가 필요한 사용자에게 대해서는 KOLLUS HelpDesk로 메일 발송 후 전화로 연락

- 3. 업무지원 접수시간

- (1) 평일 10시 ~ 19시, 토요일 13시 ~ 17시 접수건까지 HelpDesk 지원, 국경일 및 공휴일은 휴무

- 4. 업무지원범위

기본적으로 1시간이내 원격지원작업으로 사용자단 OS의 불안정문제시 PC업체 점검안내진행하나  
예외적으로 필요한 경우 엔드유저 동의하에 3~6시간이상 원격지원가능



- Helpdesk 2차 점검요청전 사전 필수 확인 및 전달 정보

- 1. 1차 상담진행일자 및 요청 담당자 성함-필수

- 2. 고객명(가입자명)-필수

- 3. 연락처-필수

- 4. 연락가능시간대-선택

- 5. 가입이용중인 사이트주소-필수

- 6. 사용자 ID 및 PW-선택

- (테스트용 아이디 및 비번을 제공하지 않는 고객사나 반드시 필요한 경우)

- 7. 장애증상-필수

- (고객과 중복확인으로 인한 크레임 방지를 위해 구체적으로 명시)

- 8. 해당 장애증상 1차상담단 PC에서 동일하게 발생하는지 반드시 확인후 공통증상여부-필수

- (공통발생 장애인 경우중 고객사 동영상 자체 문제의 경우 2차상담의뢰를 하지 않습니다.)

- 9. PC사양정보-선택

- (CPU,RAM,VGA 및 윈도우Vista 이상에서는 시스템 정보에서 시스템 점수)



## • 첨부1-1. KOLLUS HelpDesk 원격지원 동의문

- 아래 내용을 원격점검 전에 클라이언트 사용자에게 안내하고, 원격지원에 동의할 경우에만 원격점검에 응하도록 한다

원격지원 서비스는 고객의 사전동의 하에만 진행됩니다.  
아래의 원격지원동의문을 읽고 숙지하신 후 동의 해 주시기 바랍니다.

### 원격지원 동의문

원격지원시 고객분과 원격지원 엔지니어가 동일한 화면을 보고 진행하고 있으므로 진행사항을 지켜봐 주십시오. 지원이 불필요하시거나 중단을 원하실 경우 원격지원창을 즉시 중단하실 수 있습니다.

점검들의 라이선스등의 문제로 인하여 개인 사용자 PC가 아닌 회사 또는 업무용 PC의 경우 점검 전 반드시 원격지원 엔지니어에게 알려주셔야 합니다. SW의 라이선스에 따라 점검 후 점검SW삭제가 필요할 수 있습니다.

본 원격지원 서비스 이용 중 고객님의 PC에 직간접적 으로 발생할 수 있는 모든 제반 문제(Ex. 바이러스 치료 후 데이터 손실 또는 부팅이 안되는 상태 등)에 대하여 당사는 일체의 책임을 지지 않습니다.

또한, 원격지원과정에서의 통화내역은 서비스개선을 위해 녹취될 수 있습니다.  
원격지원 중 진행되는 작업내용은 아래와 같습니다.

- PC시스템 정보 및 하드웨어 리소스 상태 확인
- 서비스 이용에 필요한 인터넷 통신 속도 및 품질 체크
- 바이러스 및 악성코드 검사와 치료
- 서비스 이용에 필요한 브라우저 신규 설치, 업데이트 또는 다운그레이드
- 그 외 장애해결을 위한 SW설치, 삭제, 점검 등의 작업



## • 첨부1-2. KOLLUS HelpDesk 고객사 1차상담후 처리사례

1. EndUser PC에서 윈도우 설치후 C++ Runtime 파일 손상으로 인하여 동영상 플레이어가 설치되지 않는 오류 발생, 1차 상담단에서 처리불가로 이관, 장애원인 원격지원으로 파악 점검완료
2. EndUser PC에서 익스플로러 임시파일 저장공간을 512MB정도의 램디스크 설정후 사용하는 과정에서 동영상 재생오류 발생, 1차 상담단에서 처리불가로 이관, 장애원인 원격지원으로 파악 점검완료
3. EndUser PC 저사양으로 인한 동영상 끊김현상 발생 고객단 안내하는 과정에서 1차상담단 응대에 어려움을 느끼고 설득 불가상태로 2차 기술상담 처리요청, 고객단과 저사양PC에서 동영상이 끊기는 원인과 고객단 PC사양에 대한 기술상담으로 크레임 해결 및 고객사 피드백





# Thank You

“Real Utility Platform”

Catenoid, Inc.

