

주식회사 에드업 2024

COMPANY PROFILE

H. www.add-up.co.kr

A. 광주광역시 동구 금남로 245, 701호 (전일빌딩)



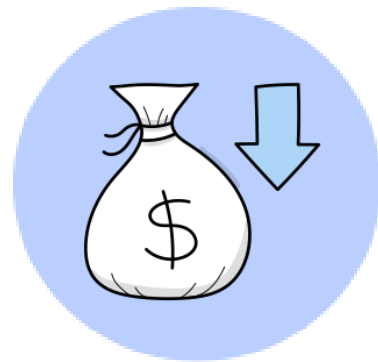
에드업의 통합 솔루션, CSbye

출시부터 종료까지 각 분야의 전문가가 게임 서비스, 그 시작과 끝을 함께 합니다.
귀하의 서비스에 따라 필요한 업무를 선택할 수 있고, 종합 운영도 가능합니다.

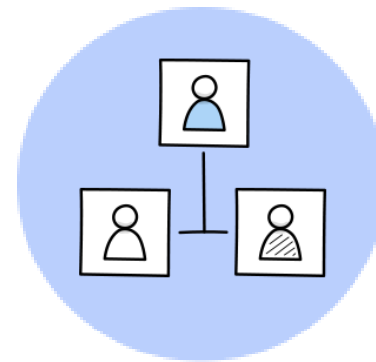


CS 걱정은 이제 그만 CSbye

'CSbye'는 에드업 서비스 브랜드로 **사업 관리**와 **고객 운영관리**의 전문 서비스에 **QA(품질 보증), 마케팅, 모니터링**까지 기업에 필요한 서비스를 All-In-One으로 모든 것이 가능한 Total Solution 입니다.



인력채용
비용 절감 효과



인력 관리 부담 감소
및 인력 활용 유연화



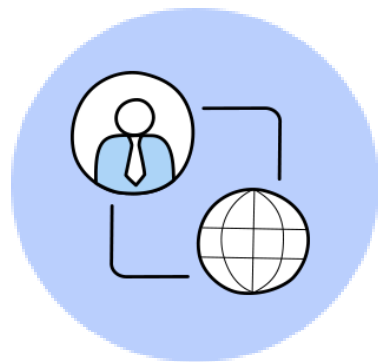
전문인력 보유로
업무 효율성 증대



All-In-One 종합 서비스
또는 맞춤 서비스 선택 가능



마케팅 운영 업무 포함
통합 솔루션 제공



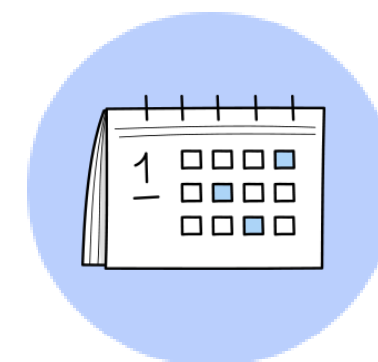
영어, 일본어,
중국어 지원 가능



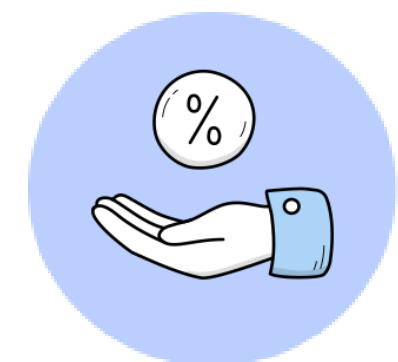
[해외] 한국 지사 설립 없이
사업 운영관리 업무 가능



자체개발 고객센터
<CSbye 플랫폼> 구축



일일, 주간, 월간
보고서 제공



장기 계약
할인 혜택 적용

고객운영관리

- 5년 이상의 전문 CS 인력과 12년 이상의 업력을 기반으로 체계화된 고객운영관리 서비스 노하우 보유
- 유입된 문의들의 상담 이력 관리, 커뮤니티 관리, 이벤트 기획 등 게임의 활성화 역할

마켓 및 커뮤니티 관리



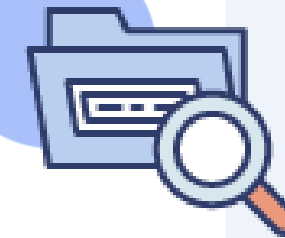
- 유저와 소통 및 케어 진행
- 불만사항 분석 및 추출
- 공지 및 답변 등으로 소통 진행
- 영/중/일 자동 번역 기능

결제 및 환불관리



- 문의 접수부터 환불까지 종합관리
- 환불 및 결제취소 진행
- 대외 공문 등 업무관리
- 환불 어뷰징에 대한 모니터링

게임 서비스 PM



- 유저 건의 사항 수집
- SNS 관리/ 운영
- 상담 이력 관리
- 각종 건의사항 수집

VOC(통계) 리포트 작성



- 주기별 동향파악, 서비스 방향 제시
- 문의를 통해 확인된 동향
- 카페 및 리뷰 등 통계 현황
- 일일/주간/월간 보고서 제공

VIP 서비스 응대



- VIP 서비스 제공으로 우선 대응
- 유형별 분류 시스템 보유
- VIP 대응 프로세스 보유
- 종료 후 추적 관리까지 진행

전문 GM 운영



- 커뮤니티 관리 및 운영
- 네이버 카페/ 라운지/ 디스코드 관리
- 1:1 문의 및 이메일 문의 처리
- 게임 내 실시간 오류 확인

사업 관리 및 컨설팅

- 제품 출시 이후 운영과 개선까지 종합적인 프로세스 관리 진행
- 필요에 맞는 일부 업무 컨설팅부터 종합 사업 대행까지 총괄 진행이 가능

서비스 컨설팅



- 시장 및 제품 상세 분석
- 운영 정책 및 프로세스 수립
- 게임 개선 및 컨설팅

현지화 전략 수립



- 게임 전문 번역가, 리뷰어 보유
- 게임 스트립트, 매뉴얼 현지화
- UI, WEB, APP 등 다수 매체 현지화

게임 분석 관리



- 매출/지표 관리 및 분석
- 서버 관리 등 서비스 환경 개선
- 마케팅 지표 분석 개선점 도출

지표 분석 및 매출관리



- 이슈관리를 통한 문제 해결 방향성 제시
- 이용자 니즈 분석 및 매출 향상 방안
- 사용자 로그 분석을 통한 진단 도출

BM 설계 및 개선



- 게임 폴리싱 및 BM 설계
- 기획 단계 검증을 통한 비용 및 기간 단축
- 게임 방향을 위한 레퍼런스 및 피드백 제공

게임 개선 FUN QA

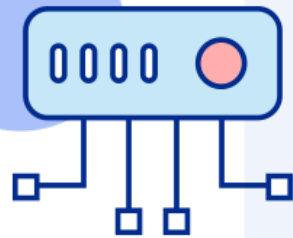


- 게임 빌드에 대한 재미 검증 작업
- 서비스 시 유저 반응 예상 분석
- Live 상황 분석 및 업데이트 피드백

QA(품질보증)

- 온라인/모바일 게임 런칭과 운영을 경험한 전문 인력이 다양한 디바이스로 표준화된 QA수행
- 고객사 니즈에 맞는 TEST 제공, 체계적이고 전문적인 TEST를 통해 결함을 최소화

기능테스트



- 명세기반 TC 설계 및 기능 테스트
- 게임 내 오류 즉시 확인
- 경험 기반의 Ad-Hoc 테스트
- APP, WEB 기능 테스트 경험 다수

호환성 테스트



- 다양한 단말기 및 환경 테스트
- 사양(최저/권장) 및 기준환경 테스트
- 모바일 단말기 및 OS별 테스트
- PC OS/IE별 다운로드 및 실행 테스트

현지화 테스트



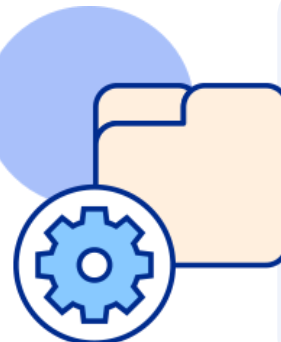
- 스크립트, 금지어 필터링 등 로컬라이징
- 현장 유저의 원활한 사용감을 위한 FGT
- 외국어 번역 검증 등 LQA

네트워크/ 보안 테스트



- 네트워크(통신/서버) 오류 테스트
- 국가별 통신 환경 테스트
- 보안 툴 및 해킹 툴 적용 테스트

유지보수 테스트



- 업데이트 및 서비스 이슈 대응
- 업데이트 내역에 대한 기능 QA
- 라이브 이슈 재현 및 리포트

기타 품질보증 내용



- 게임 재미 향상을 위한 밸런스 QA
- 콘텐츠 유형 목적에 맞는 편의 테스트
- 애플/구글 정책 준수 사항 확인
- Featured위반 이슈 확인 및 가이드 분석

게임 마케팅

- 영상제작, 블로그 포스팅, 인스타그램 등 **SNS 기반 마케팅 업무 진행**
- 클라이언트가 원하는 기획, 제작, 운영, 미디어 플랜, 결과보고 등 통합 업무 수행 가능

SNS 마케팅 대행

- 블로그, 인스타그램 등 소셜마케팅
- 브랜드 검색어 상위노출
- 대량 포스팅 진행
- 고품질/인플루언서 통한 노출

바이럴 영상 제작

- 유튜브 등 사용 가능한 바이럴 영상제작
- 고객사의 예산에 따른 맞춤영상 제작
- 저비용 고효율의 영상 제작

TVA / OOH 광고 집행가능

- TV CF / CATV / IPTV 방송사 커버
- OOH(Out-Of-Home) 광고 집행
- 지하철, 버스 내외부 광고, 옥외 광고판 등

이벤트 기획 및 관리

- 이벤트 기획 및 웹 페이지 제작 등
- 고객사의 니즈에 맞는 이벤트 기획
- 이벤트 웹 페이지 제작
- 이벤트 관련 CS상담 업무 처리

경품 발송 업무

- 이벤트 결과에 따른 경품 발송
- 고객 결과 통보 및 제세공과금 수납
- 택배사 계약으로 경품발송 용이

제작 및 프로모션 디자인

- 커뮤니티용 온라인 배너 제작
- 사전 예약 상세 페이지 제작
- 광고 목적 적합한 소재 기획 및 제작

Marketing Process

보도자료 PR 배포

티저 사이트 제작

사전 예약 페이지

이벤트 기획 및 관리

경품발송 업무 총괄

모니터링

- 전문 모니터링 요원을 통해 업무시간 외 발생하는 이슈들에 대한 긴급적인 대처 가능
- 리포트 제공을 통해 긴급 상황에 대한 대처 프로세스 확인 가능

24시간 실시간 대응



- 상시적인 모니터링 상황 전달
- 카페 및 홈페이지 상황 전달
- 인게임 접속 모니터링

장애 전파 및 대응



- 장애 상황 시 신속한 전파 진행
- 유선전화/메일 등을 활용한 전파
- 요청에 따라 선조치(공지) 대응

정기 검수 서비스 가능



- 각종 위반사항, 규정 내용 모니터링
- 키워드 검색 결과 정기 모니터링
- 서비스 유지 관리 모니터링 경험 다수

마켓 리뷰 대응



- 구글/앱스토어/원스토어 등 리뷰확인
- 리뷰 확인 및 응대 가능
- 각종 이벤트 관리 가능

리포트 제공



- 상황별 리포트 제공
- 매 시간 별 모니터링 리포트 전달
- 주요 의견 취합 및 공유

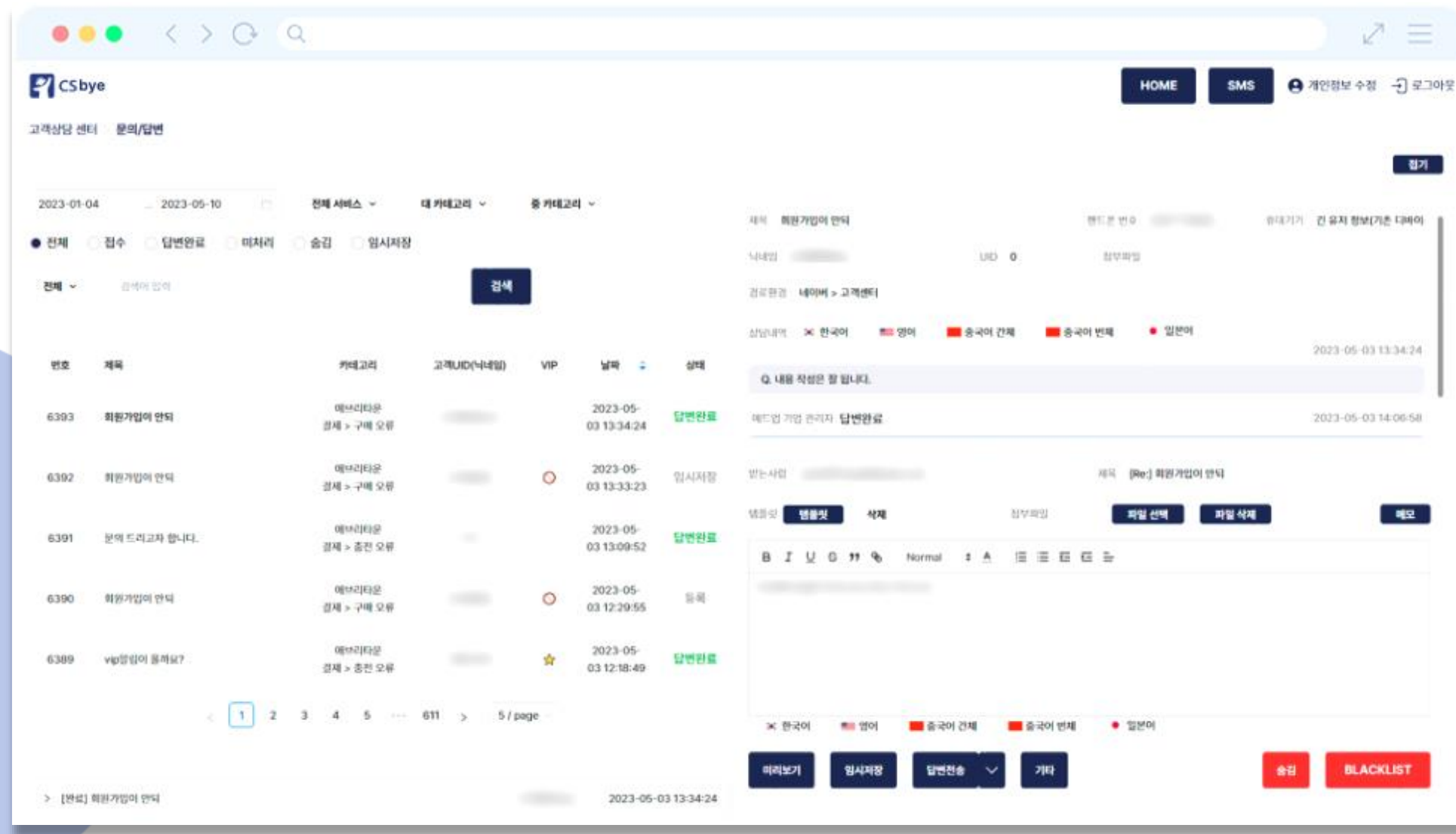
제품 및 서비스 유지 관리



- 게임 고객 동향 파악 및 분석
- 실시간 오류 테스트 검증 확인
- 문제시 실시간 HOT-Line 보고

효율적인 고객관리의 시작, CSbye 플랫폼

CSbye 플랫폼은 에드업 고객관리 서비스 노하우를 활용한 CRM 플랫폼입니다.
웹 기반으로 접근이 쉬우며, 상담사 편의성에 중점을 두었습니다.
다양한 분야에 적용 가능하고, 안정적이고 효율적인 서비스를 제공하여 고객만족을 높입니다.



고객 상담 특화
WEB 플랫폼 구성



영·중·일
자동 번역 기능



VIP응대
서비스 지원



실시간 이슈 확인가능
통계 자료 추출



맞춤 설정기능으로
손쉬운 고객관리 운영

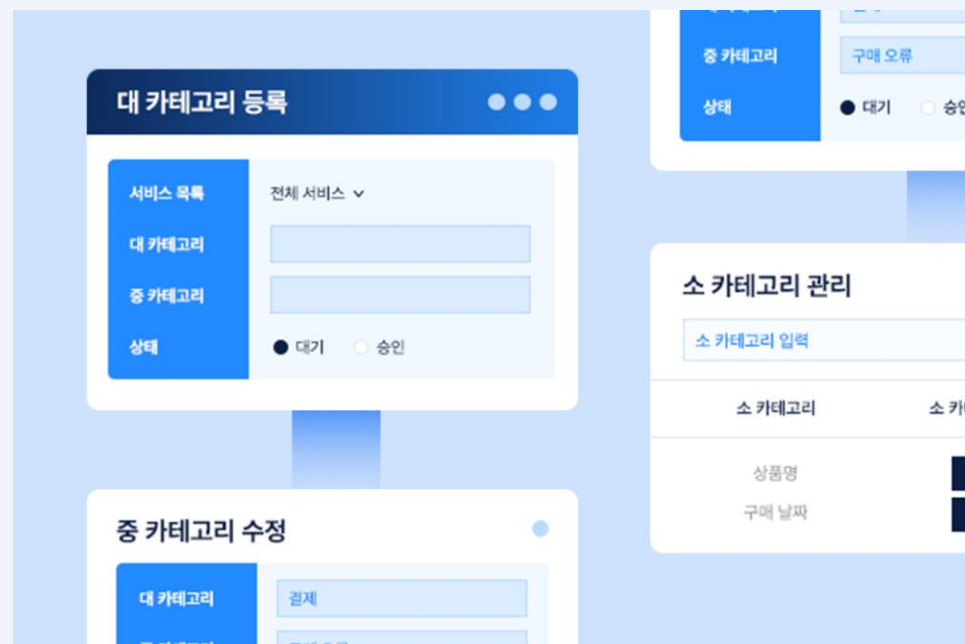
문의량이 적은 소규모, 스타트업 기업이라면?

CSbye 플랫폼 무료서비스

고객관리 비용과 시간 걱정 이제는 BYE!
단순한 문의 하나에도 걱정이 많은
스타트업, 소규모 기업을 위한 무료 서비스를 만나보세요.



문의유형별 분류 및 정보입력양식 생성 🔍



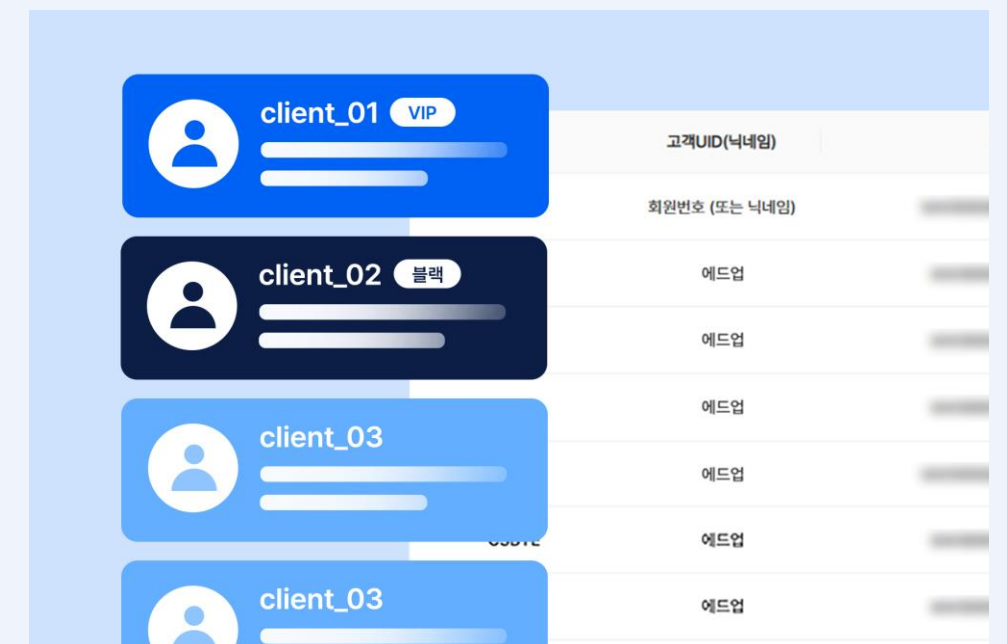
- 대/중 카테고리로 구분하여 문의 유형을 분류
- 중 카테고리 아래 소 카테고리 등록하여 입력지 생성
- 카테고리를 사용한 빠른 이슈 파악 및 대응

고객 정보 자동 입력 🔍



- 고객데이터문의 폼으로 자동 연동 가능
- 고객UID 및 닉네임 자동 수집으로 고객편의 상승
- 디바이스 정보 경로 환경, 경로/수집으로 쉬운 고객정보 수집

고객 관리 🔍



- VIP, 블랙리스트 등 고객 유형 분류 가능
- VIP 알림 기능, 블랙리스트 문의함 등 맞춤 서비스를 제공
- 메모를 통한 고객 성향, 특징 기록

상담원 관리



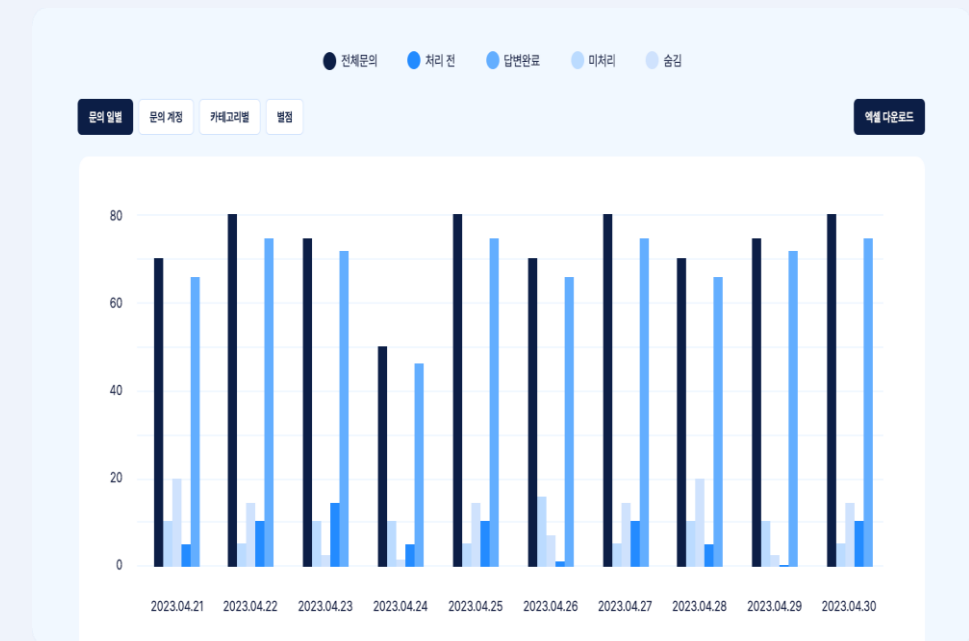
- 직책에 맞는 상담원 등급별 권한 차별화
- 상담원 업무에 따라 서비스와 티켓 배분 결정

글로벌 서비스



- 한/중/일/영 번역기 지원
- 플랫폼 4개 국어 지원
- 각 언어별 고객 포털 생성 가능

통계 기능



- 그래프로 한눈에 파악 가능한 통계
- 통계 데이터 엑셀 파일 다운로드
- 분류별 다양한 통계 제공

REFERENCE

레퍼런스

SundayToz



kunLun korea



WEMADE CONNECT



enfeel



REFERENCE

레퍼런스





진삼국대전



레전드오브킹



문파문파



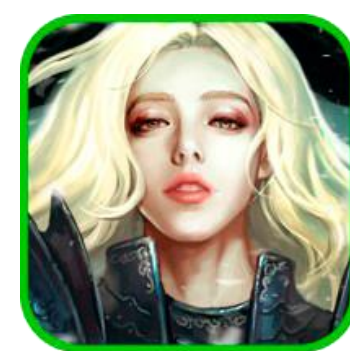
캐슬히어로즈



레전드오브워



K3모바일



제국시대



프리스톤테일



오디션



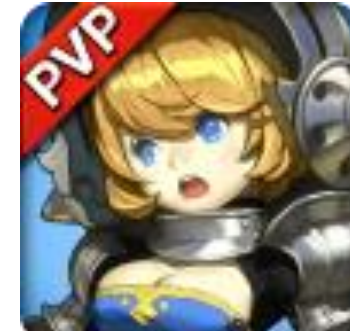
미소년결사단



오르텐시아사가



사우전드 메모리즈



히어로즈 아레나



디스코판다



갓오브하이스쿨



히어로스퀘어



드래곤플라이트



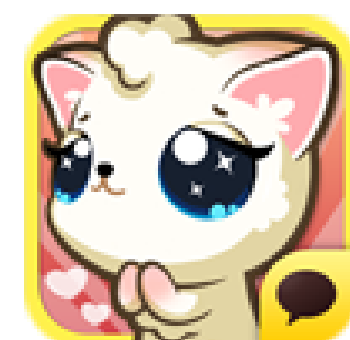
저승사자



젤리보



삼국용장전



마의



히어로메이커



활



달을삼킨늑대



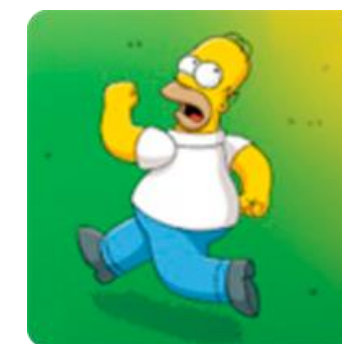
윈드러너



비주얼드



니드포스피드



심슨가족 스프링필드



극지고2



메달히어로즈



모아모아용



모여라소환소녀



스타일리쉬 베이스볼



레이싱히어로즈



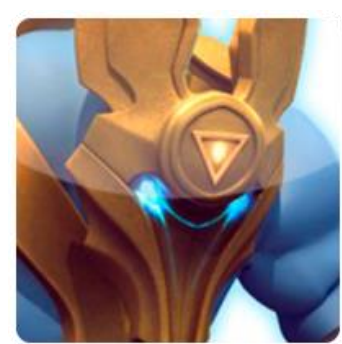
파이팅히어로



갓오브하이스쿨



맞고의신



이것이전쟁이다



연희몽상



애니팡



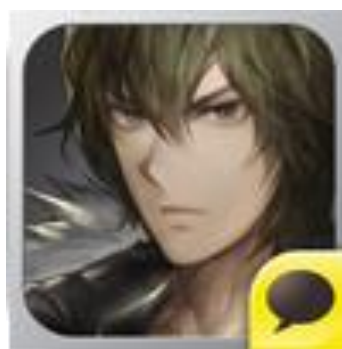
캐스팅온라인



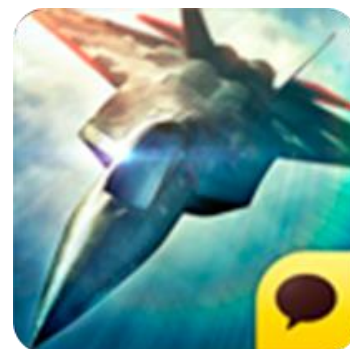
천만의 용병



히어로스톤



회색도시



에어로스트라이크



삼국지를 품다



장기



리듬의신



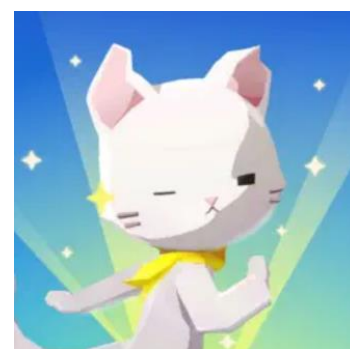
옷깃



어비스러움



꿈의수족관



당신에게고양이가



여신의키스O.V.E



꼬모·냥이추적자



데빌메이커



데빌메이커도쿄



군주온라인



아틀란티카



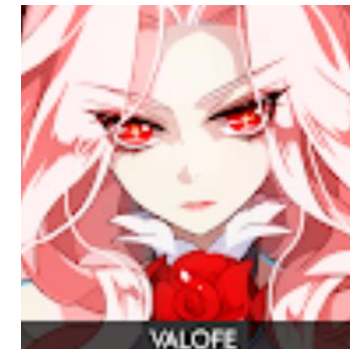
엔에이지



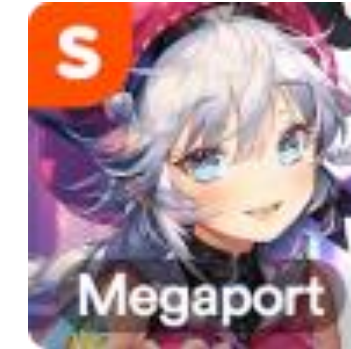
젼파이터



영웅의품격



판타지워택틱스R



큐라레-마법도서관



일루전커넥트



KOF 98'UM



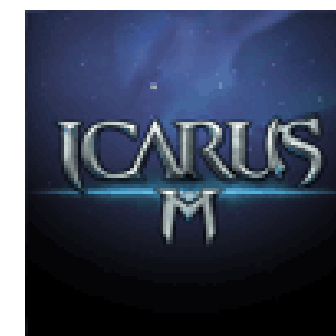
킹오브파이터즈M



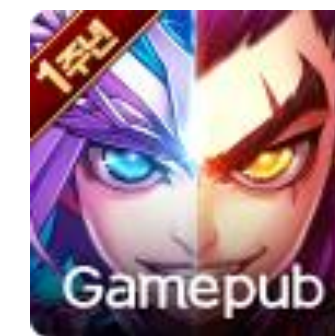
웃기



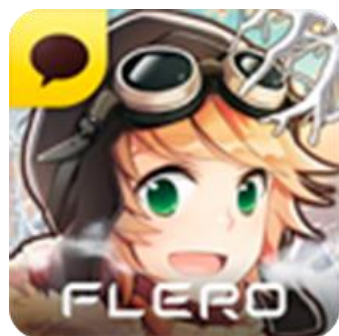
이카루스



이카루스M



소년삼국지



에브리타운



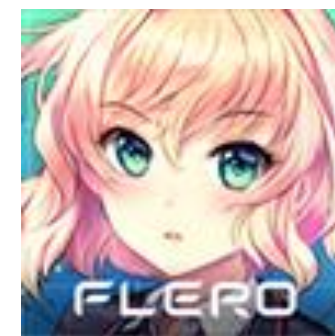
바이킹아일랜드



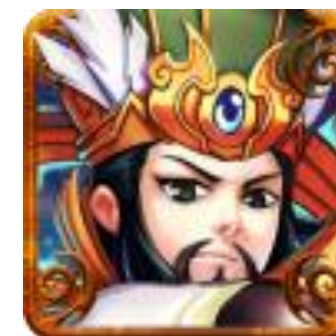
두근두근레스토랑



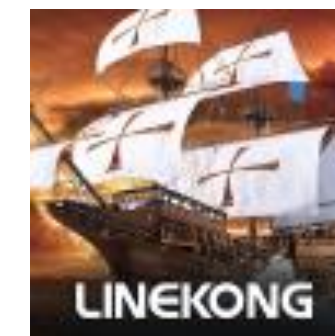
아틀란스토리



여신의키스



일기토삼국지



대항해의길



던전앤파이터



미르의전설2



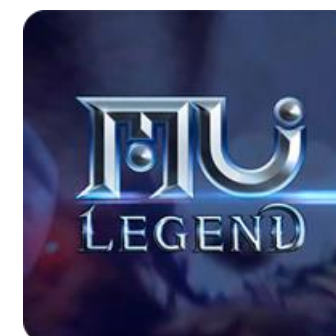
미르의전설3



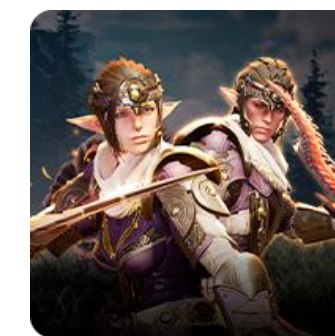
블랙스쿼드



풍림화산



뮤레전드



블레스연리시드



크리티카



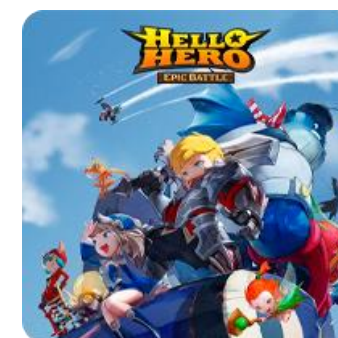
클럽엠스타



오목



놀러와마이홈



헬로히어로



라이온하트



게임캐스트



Samsung VR



오마이브랜드



오더원



에드핏



팜투베이비



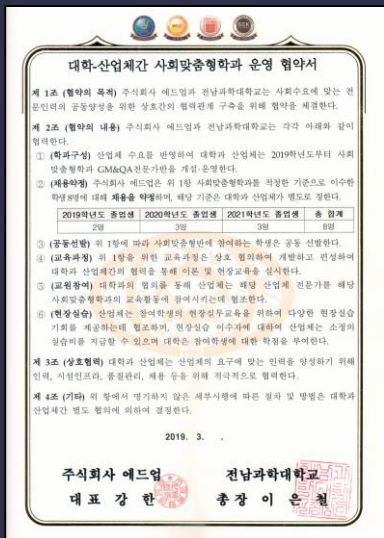
위믹스 코인



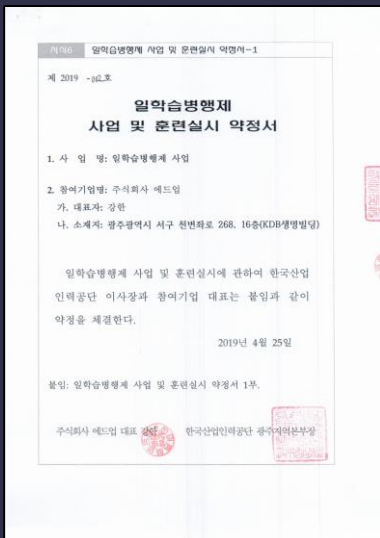
REFERENCE

인증서

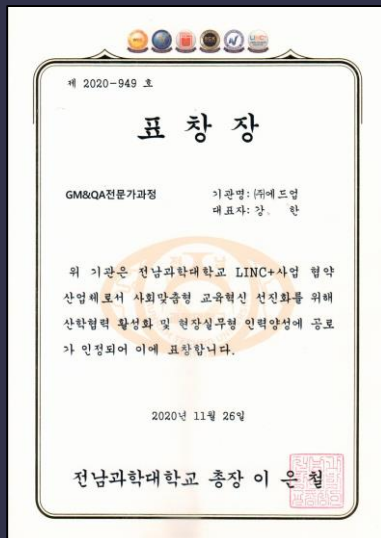
<협약 부문>



대학-산업체간
운영 MOU 체결
전남과학대학교

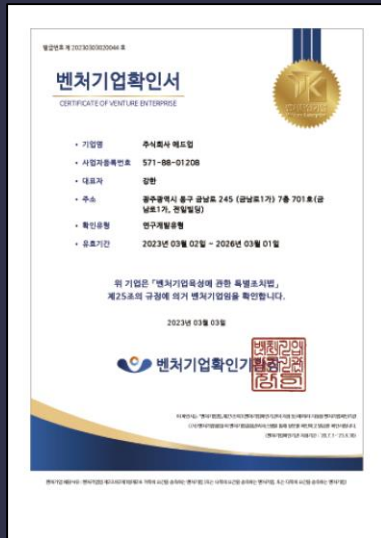


일학습병행제 사업
및 훈련실시 약정서



전남과학대학교
LINC+ 사업 표창

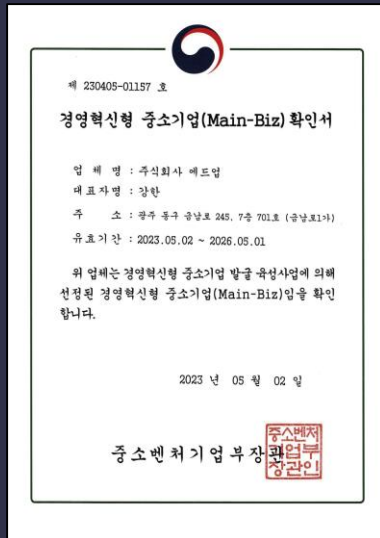
<기업 인증 부문>



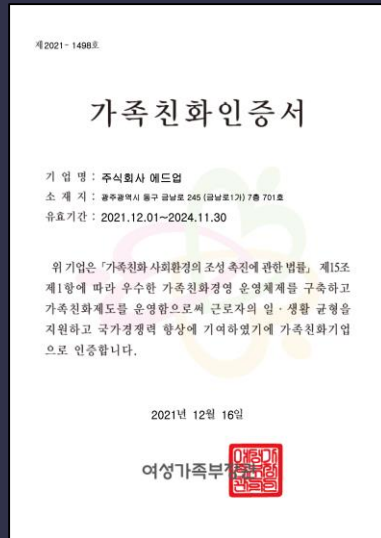
벤처기업확인서



ISO 9001인증서
(품질경영시스템)



Main-Biz 경영혁신형
중소기업 확인서

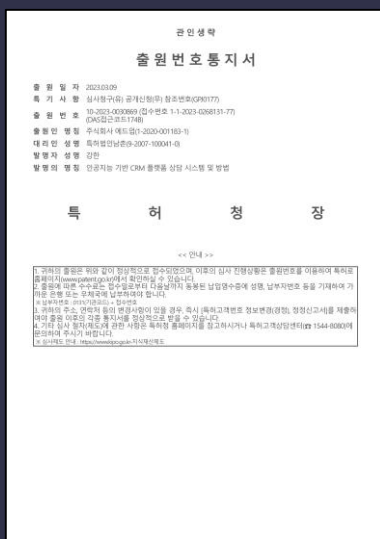


여성가족부
가족친화인증서

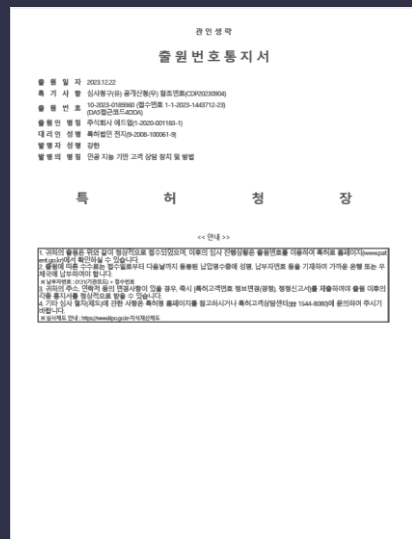
<기업 부설 연구소 및 지적 재산권>



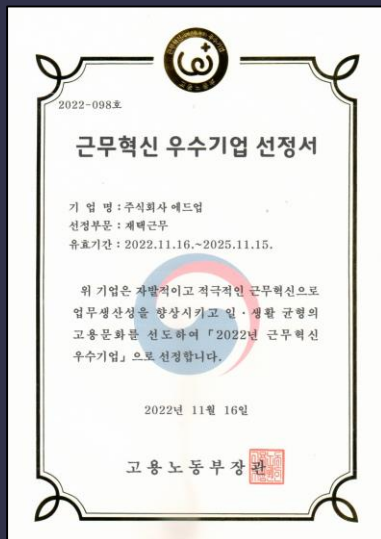
기업부설 연구소
인정서



특허 출원서 (23.03.09)
"인공지능 기반 CRM 플랫폼 상담
시스템 및 방법"



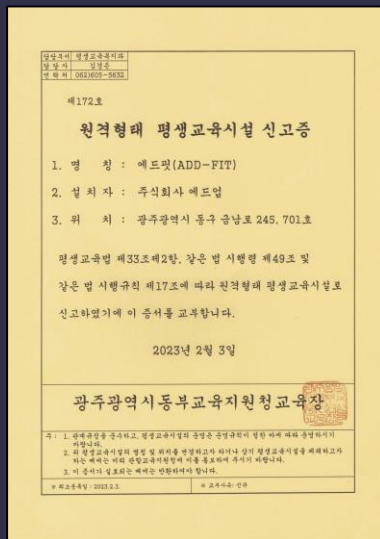
특허 출원서 (23.12.22)
"인공지능 고객 상담 장치 및 방법"



근무혁신 우수기업 선정서



광주광역시
일자리 우수기업 인증



원격형태 평생교육시설
신고증



중소벤처기업부
성과공유기업 확인서

THANK YOU

주식회사 에드업 문의처

E-mail : contact@add-up.co.kr

Tel : 1670-2055

[CSbye 홈페이지 바로가기 ▶](#)

[에드업 홈페이지 바로가기 ▶](#)

