

주식회사 에드업 2023

COMPANY PROFILE

H. www.add-up.co.kr

A. 광주광역시 동구 금남로 245, 701호 (전일빌딩)





- 주식회사 에드업은 2018년 12월 광주광역시에 본사 설립
- 설립 이후 국내외 다양한 파트너사와 더불어
고객운영관리 / QA / 마케팅 / 모니터링 사업 수행
- 합리적 비용 고효율의 NO.1 서비스를 지향하는 서비스 기업



C E O
(업무총괄)



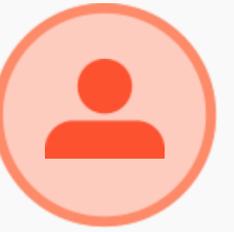
경영지원실

- 조직 운영 지원
- 홍보 기획



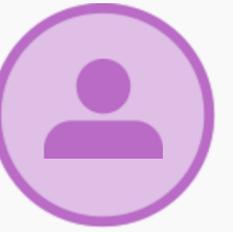
운영지원실

- 고객 운영 관리
- QA / 콜상담



기업부설연구소

- 연구 및 기획 개발
- (플랫폼/AI)



사업팀

- ADD-FIT사업 운영
- (비대면PT플랫폼)

업체명 에드업 (Add - Up)

설립일 2018 . 12

대표이사 강 한

홈페이지 www.add-up.co.kr

사업장 광주광역시 동구 금남로 245, 701호

주요업무 고객관리/QA운영업무 및 소프트웨어 개발



사훈

" 에드업의 서비스를 더하여 (ADD)
기업의 가치를 높이며 (value UP) 고객만족을 실현 "



경영방침

고객품질 경쟁력 확보
원가절감 경영 안정화
사원 의식구조 혁신



품질방침

공정품질 안정화
서비스 품질 확보
고객의견 분석과 반영

ADD-UP - 연혁



2018 주식회사 에드업 설립

- 위메이드커넥트, 창유코리아, 모노몹, 벨로프 등 10개사 고객운영관리 계약 체결
- 전기아이피(주) 고객운영관리 계약 체결
- (주)플라이업코리아(금융기업) 고객운영관리 계약 체결
- 주식회사 에드업 일학습병행제 사업 선정
- 주식회사 에드업 기업부설연구소 설립
- 중소벤처기업부 초기창업패키지 지원사업 선정
- 전남과학대학교 게임제작학과 MOU 체결

- 중국 Merryrealm 글로벌 고객운영관리 계약 체결
- 비움 반찬 고객운영관리 계약 체결
- 광주정보문화산업진흥원 ICT 유망기업 지원사업 선정
- 중소벤처기업진흥공단 벤처기업 확인서 인증



- 재신전기 QA 계약 체결
- 일루전커넥트 고객운영관리 계약 체결
- 킹오브파이터즈 익스트림매치 CS 계약 체결
- 미디움 모니터링 계약 체결
- 라인콩코리아 고객운영관리 계약 체결
- 아이디엣 고객운영관리 계약 체결
- 던전애파이터 VIP 고객운영관리 계약 체결
- 여성가족부 가족친화기업 인증

- 아보카도(주) 고객운영관리 계약 체결
- 라이크잇 게임즈 고객운영관리 계약 체결
- 하이브 아이엠 고객운영관리 계약 체결
- 에어메이드 고객운영관리 계약 체결
- 현대코퍼레이션홀딩스 모니터링 계약 체결
- 문워킹, 오마이브랜드, 오더원 등 앱 QA 계약 체결
- 에듀캔버스 반응형 웹 QA 계약 체결
- 중소벤처기업부 2022년 창업도약패키지 창업기업 선정
- 고용노동부 강소기업 선정
- 고용노동부 근무혁신 우수기업 선정

- 미건라이프 주식회사 고객운영관리 컨설팅 계약 체결
- (주)에이락 고객운영관리 계약 체결
- 비대면 PT 플랫폼 '에드핏(ADD-FIT)'사업 론칭
- 에드핏 평생교육시설 등록
- 중소벤처기업부 성과공유기업 선정
- 중소벤처기업진흥공단 벤처기업 재선정
- 넥슨코리아 VIP 고객관리 계약 체결
- ISO 9001 (품질경영시스템) 획득
- 주식회사 청담은 고객 운영 관리 계약 체결
- 주식회사 SKYWALK 고객 운영 관리 계약 체결
- 중소벤처기업부 창업도약패키지 우수기업 선정
- 광주 누가요양병원 마케팅 계약 체결
- 미리킴스 샌드위치 브랜딩 마케팅 계약 체결



01

CSbye 서비스

에드업 서비스의 새로운 이름 'CSbye'

CS 전문 상담 인력들이
고객관리 경험을 바탕으로,
소비자 문의를 체계적으로 대응하며

빠르고 정확한 답변을 제공하여
고객 만족도 향상에 노력하고 있습니다.

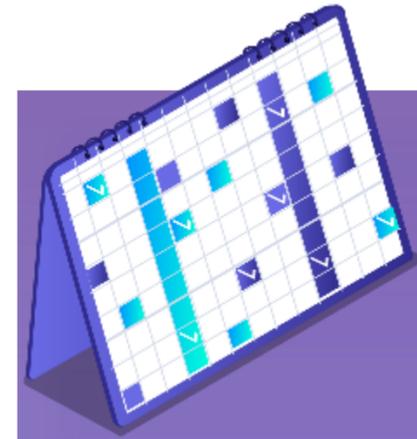


02

CSbye 플랫폼

CSbye 플랫폼은 고객 서비스의 혁신을
이끌어내는 강력한 도구입니다.

데이터 시각화를 통해 빠른 상황파악과
의사결정을 가능케 합니다.
이를 통해 고객 서비스의 효율성,
품질향상, 고객들의 만족도를
높이는 데 큰 도움을 줍니다.



03

ADD-FIT

온라인 스포츠강좌 플랫폼 '에드핏'

장소, 시간에 구애받지 않고
내 일정에 맞춰 전문가 코치에게
받는 전문 커리큘럼을 통해
건강한 습관 만들기에 도움을 줍니다.

에드업 서비스의 새로운 이름, CSbye

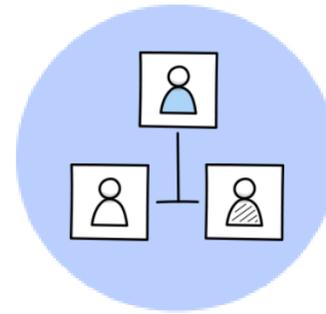
'CSbye'는 기존 에드업의 서비스인 CS, QA, 마케팅, 모니터링 서비스의 통합명칭으로, 기존의 서비스를 한 곳에서 해결할 수 있는 에드업 서비스의 새로운 이름입니다.



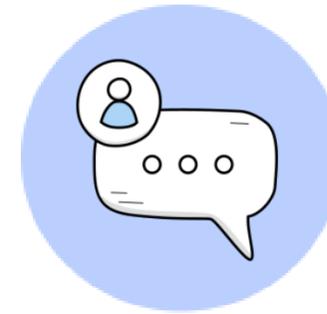
인력채용
비용 절감 효과



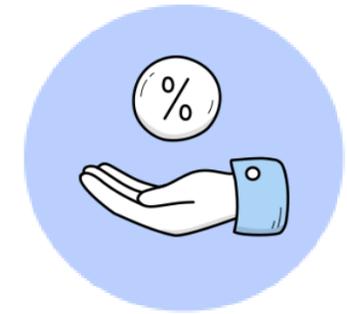
전문인력 보유로
업무 효율성 증대



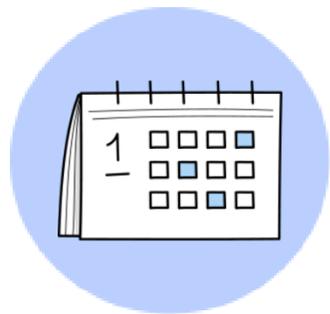
인력 관리 부담 감소
및 인력 활용 유연화



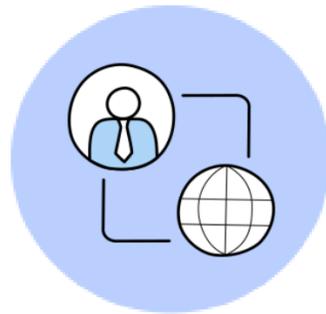
자체개발 고객센터
CSBYE 플랫폼 구축



장기 계약
할인 혜택 적용



일일,주간, 월간
보고서 제공



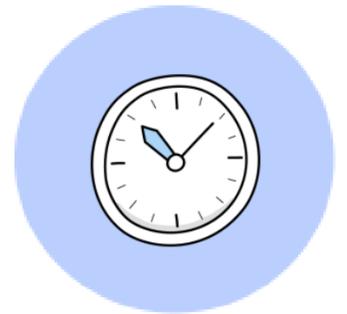
영어, 일본어,
중국어 지원 가능



제품 품질 검증
QA 업무 수행



마케팅 기획
및 운영 업무



게임 및 고객 동향 등
24시간 모니터링서비스

- 5년 이상의 전문 CS 인력과 9년 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
- 게임 내 실시간 오류 확인
- 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

VOC(통계) 리포트 작성



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

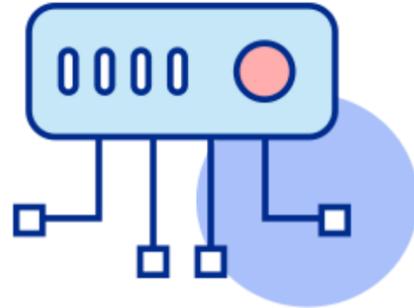
VIP 서비스 응대



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

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

기능테스트



- 명세 리뷰 및 테스트 설계
- 불만 동향 분석/추출
- 공지 및 답변 등으로 소통 진행
- 게임 내 오류 즉시 확인



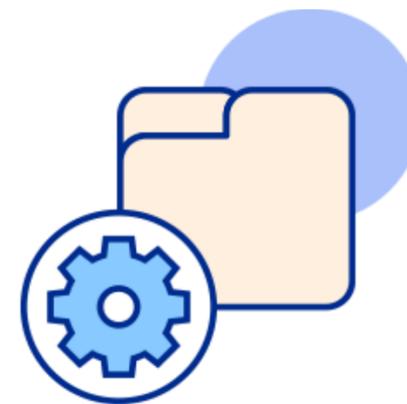
호환성 테스트

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

기타 품질보증 내용



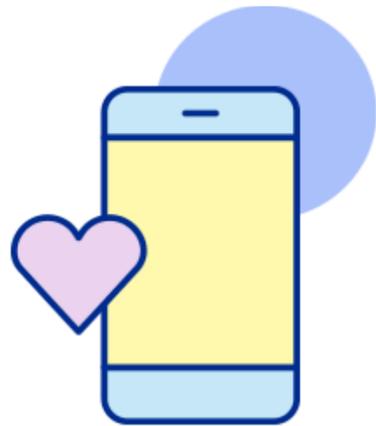
- 국내 서비스를 위한 현지화 테스트
- 스크립트, 금지어, 필터링 등
- 로컬라이징 QA
- 서비스 품질향상을 위한 테스트
- 게임 재미향상을 위한 밸런스 QA
- 유저의 원활한 사용감을 위한 FGT



유지보수 테스트

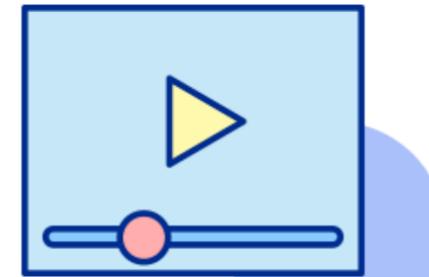
- 업데이트 및 서비스 이슈 대응
- 업데이트 내역에 대한 기능 QA
- 라이브 이슈 재현 및 리포트

- 영상제작, 블로그 포스팅, 인스타그램 등 SNS 기반 마케팅 업무 진행
- 이벤트 기획 및 관리, 경품 발송 등 제반 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 맞춤형 영상 제작
- 저비용 고효율의 영상 제작



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

- 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



장애전파

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



마켓 리뷰 대응

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

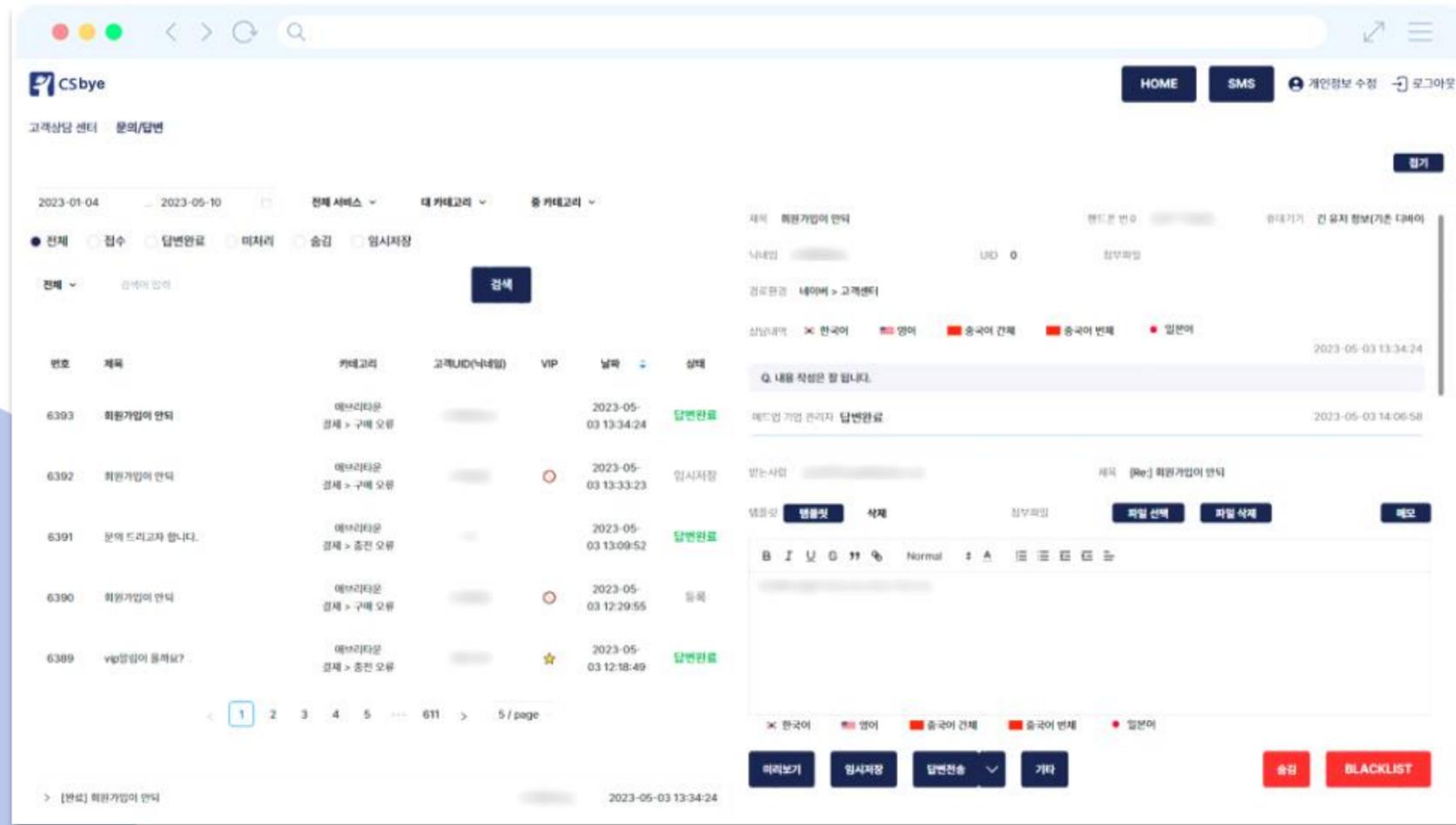


리포트 제공

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

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



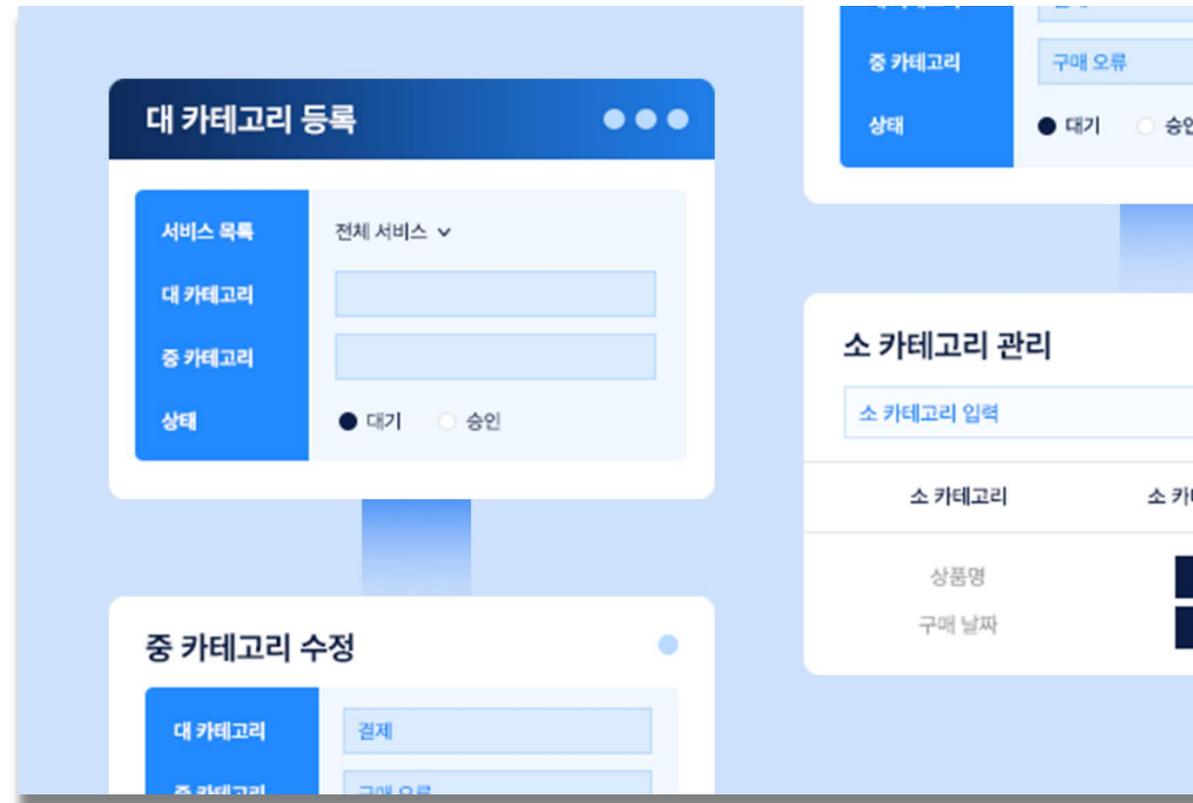
VIP응대
서비스 지원



실시간 이슈 확인가능
통계 자료 추출

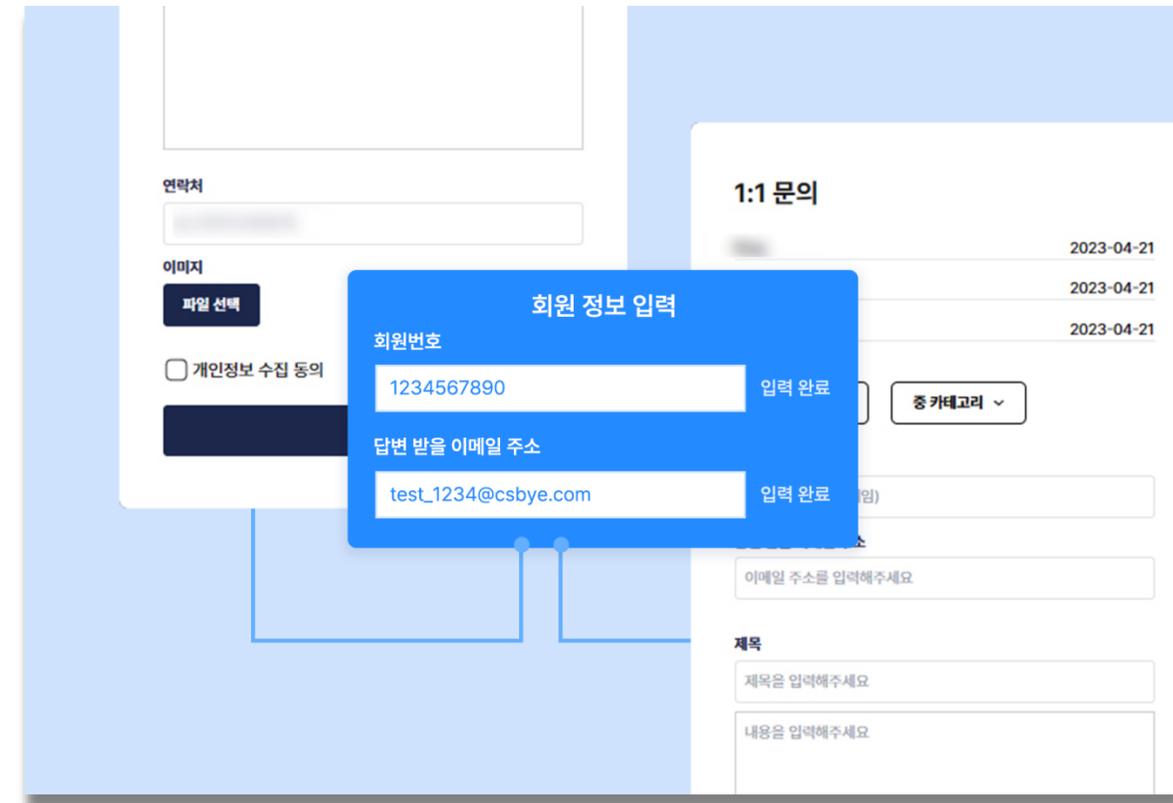


맞춤 설정기능으로
손쉬운 고객관리 운영



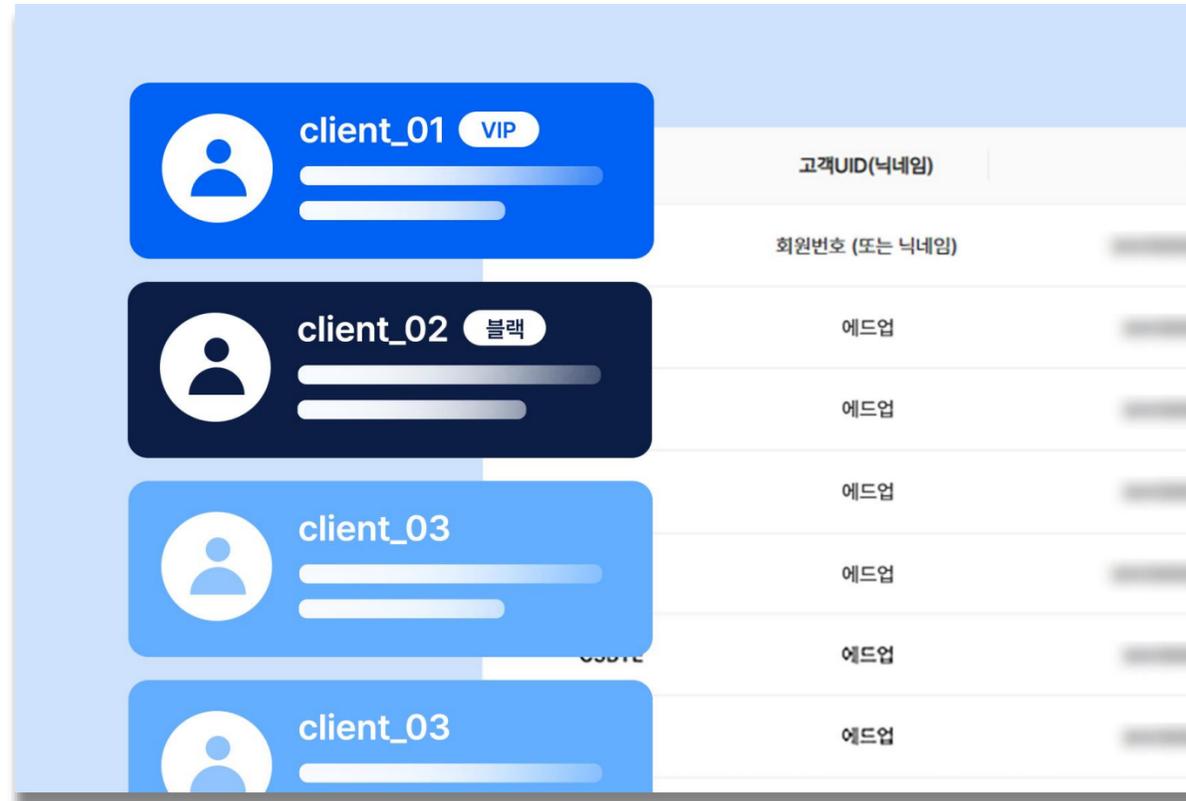
문의 유형별 분류 및 정보 입력 양식 생성

- 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

- 고객 데이터 문의 폼으로 자동 연동 가능
- 고객 UID 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

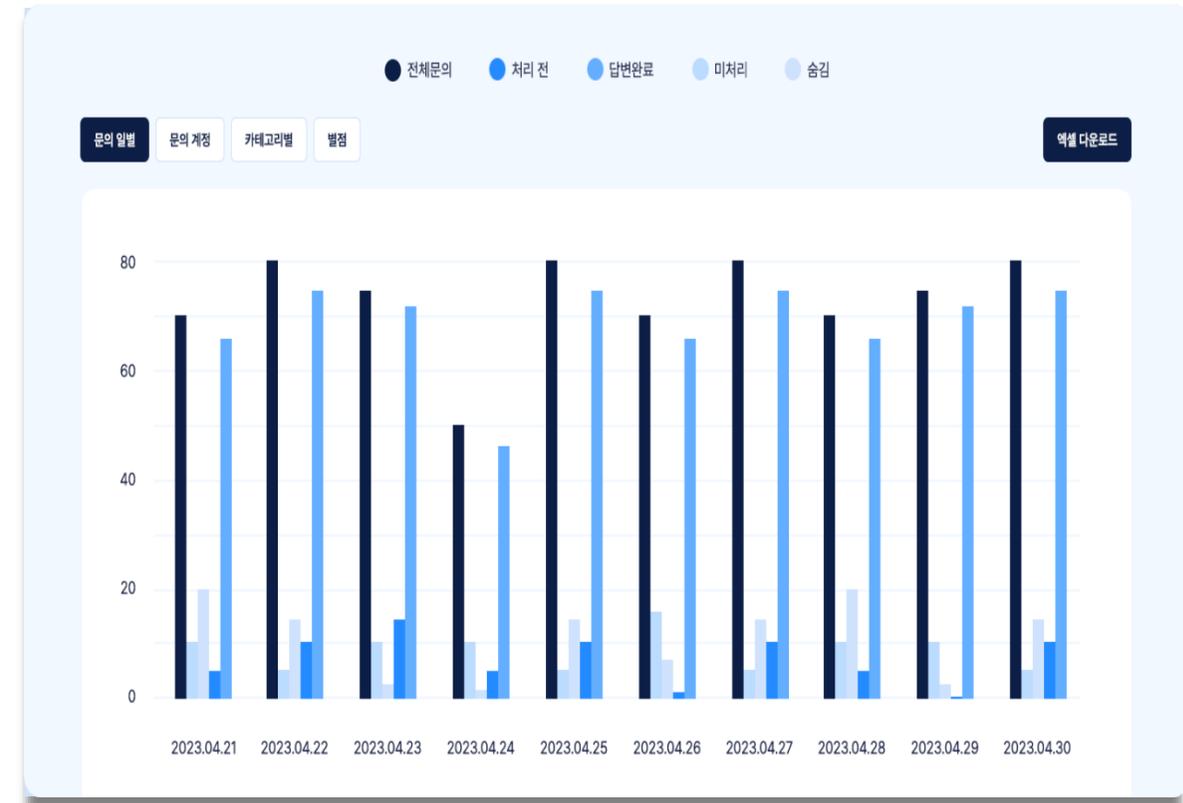
- 직책에 맞는 상담원 등급별 권한 차별화
- 상담원 업무에 따라 서비스와 티켓 배분 결정

02 CSbye 플랫폼 - 주요기능



글로벌 서비스

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

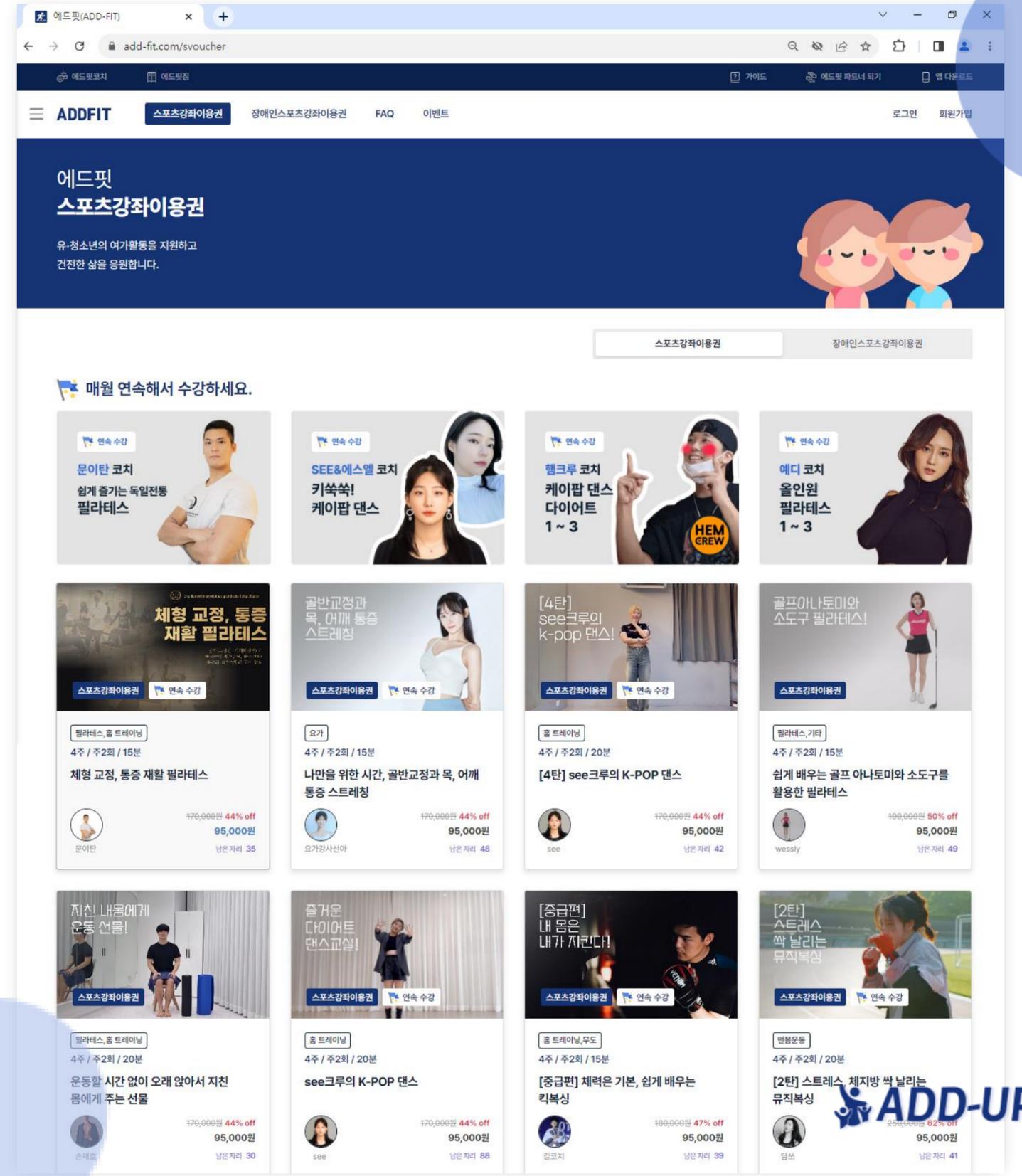


통계 기능

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

건강한 습관의 시작, 온라인 스포츠강좌 플랫폼, 에드핏

- 스포츠강좌/장애인스포츠강좌 사용처
- kpop, PT, 필라테스등 15가지 다양한 종목으로 구성된 60가지 강좌
- 비대면 반복수강으로 시간, 공간 상관없이 진행하는 운동
- 직접 선택하는 강좌와 전문 커리큘럼으로 체계적인 목표달성



03 에드핏

에드핏은 국민체육진흥공단(KSPO)이 주관하는
스포츠강좌, 장애인스포츠강좌 이용권으로 이용할 수 있는 온라인 스포츠강좌 플랫폼입니다

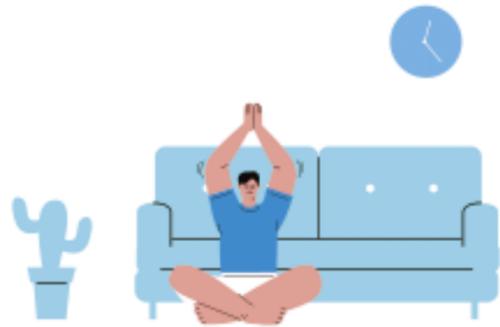


운동기록으로
나의 신체변화
한눈에 확인



직접 고른 강의와
전문 커리큘럼으로
체계적인 목표달성

어디서나 24시간 만나는
에드핏의 다양한 강좌



운동일지를 통한
1:1 피드백 제공



지각, 결석, 시간, 날씨
걱정없이 운동 가능



다시보기를
통한 반복수강



몸을 움직일 수 있는
공간만 있다면
언제나 운동 가능



kpop, 요가, 필라테스 등
원하는 운동을
직접 선택하여 운동



온 가족이 함께하는
건강한 운동시간

레퍼런스

SundayToz



kunLun korea



WEMADE CONNECT



KORAMGAME



monomob



Dream Provider PICTO SOFT



enfeel



batontouch



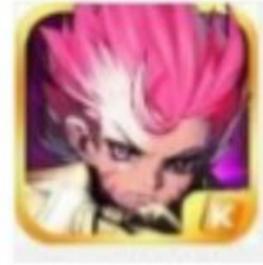
레퍼런스



레퍼런스



진삼국대전



레전드오브킹



문파문파



캐슬히어로즈



레전드오브워



K3모바일



제국시대



프리스톤테일



오디션



미소녀결사단



오르텐시아사가



사우전드 메모리즈



히어로즈 아레나



디스코판다



갓오브하이스쿨



히어로스퀘어



드래곤플라이트



저승사자



젤리뽀



삼국용장전



마의

레퍼런스



히어로메이커



활



달을삼킨늑대



윈드러너



비주얼드



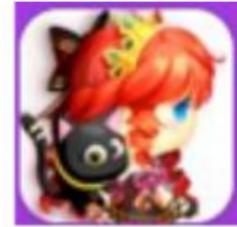
니드포스피드



심슨 스프링필드



극지고2



메달히어로즈



모아모아용



모여라소환소녀



스타일리쉬
베이스볼



레이싱히어로즈



파이팅히어로



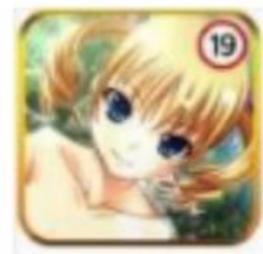
학교종이땡땡땡



맞고의신



이것이전쟁이다



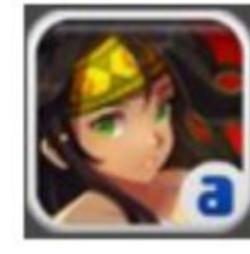
연희몽상



애니팡

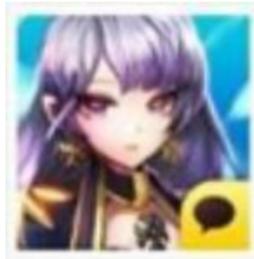


캐스팅온라인



천만의용병

레퍼런스



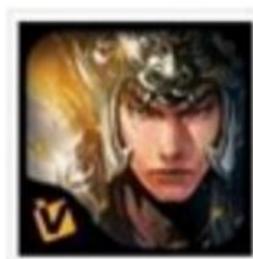
히어로스톤



회색도시



에어로스트라이크



삼국지를 품다



장기



리듬의신



웃기



어비스리움



꿈의수족관



당신에게고양이가



여신의키스O.V.E



꼬모:냥이추적자



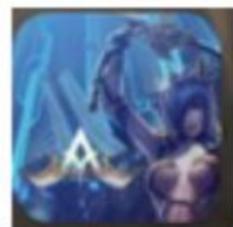
데빌메이커



데빌메이커도쿄



군주온라인



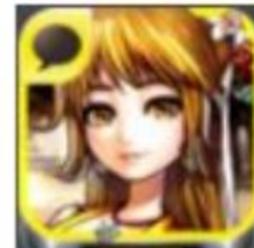
아틀란티카



엔에이지



젬파이터



영웅의품격



판타지워택틱스R



큐라레-마법도서관

레퍼런스



일루전커넥트



KOF 98'UM



킹오브파이터즈M



킹오파익스트림매치



이카루스



이카루스M



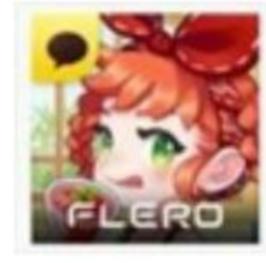
소년삼국지



에브리타운



바이킹아일랜드



두근두근레스토랑



아틀란스토리



여신의키스



일기토삼국지



대항해의길



던전앤파이터



게임캐스트



Samsung VR



오마이브랜드



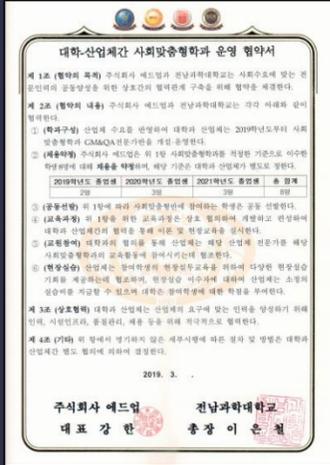
오더원



에드핏

※ 비게임 레퍼런스

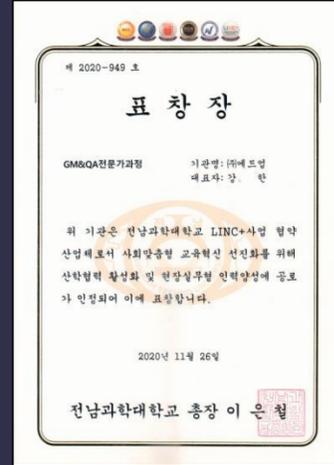
<협약 부문>



대학-산업체간 운영 MOU 체결 전남과학대학교



일학습병행제 사업 및 훈련실시 약정서



전남과학대학교 LINC+ 사업 표창

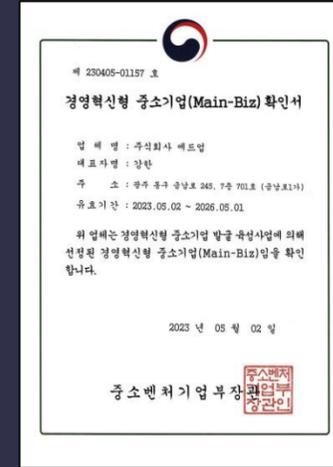
<기업 인증 부문>



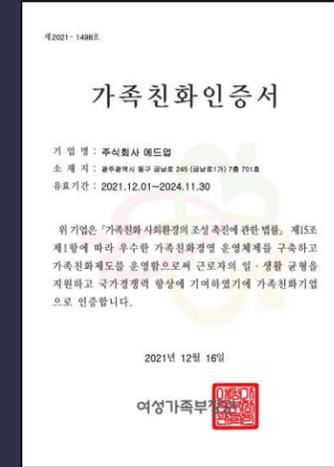
벤처기업확인서



ISO 9001 인증서



경영혁신형 중소기업 확인서



가족친화인증서

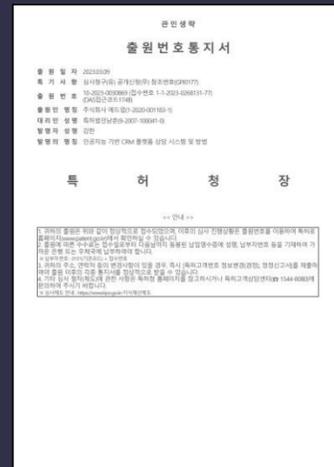
<부설 연구소 및 지적 재산권>



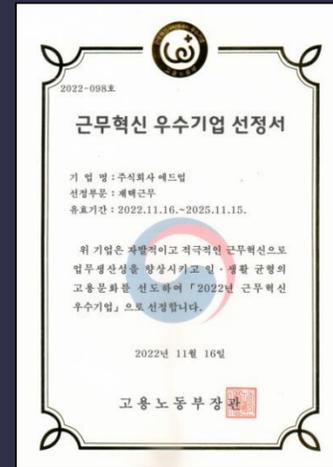
기업부설 연구소 인정서



상표등록증



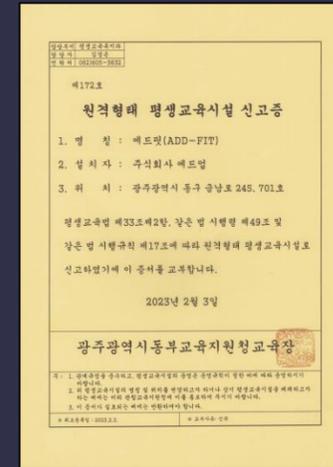
특허 출원서 "인공지능 기반 CRM 플랫폼 상단 시스템 및 방법"



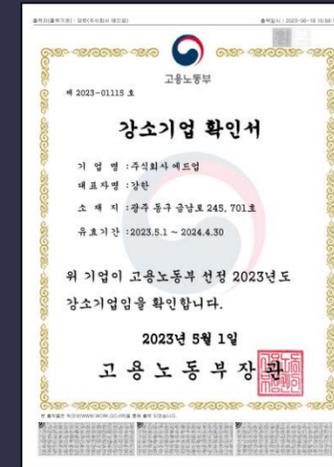
근무혁신 우수기업 선정서



성과공유기업 확인서



원격형태 평생교육시설 신고증



강소기업 확인서

THANK YOU

주식회사 에드업 문의처

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

Tel : 1670-2055

