



# CORPORATE INTRODUCTION

54, Changeop-ro, Sujeong-gu, Seongnam-si, Gyeonggi-do, Republic of Korea  
TEL : 031-8017-3596 , FAX : 031-8017-3595 , Mail : [contact@ngle.co.kr](mailto:contact@ngle.co.kr) , Web : [www.ngle.co.kr](http://www.ngle.co.kr)

## TABLE of CONTENTS

■	公司介绍	-----	3p
■	品质管理 (QA)	-----	7p
	: 游戏 QA, 性能 QA, 平台 QA, 区块链 QA		
■	游戏咨询	-----	32p
	: Fun QA		
■	运营服务	-----	35p
	: 运营, 社区管理, 客服		
■	Appendix	-----	64p
	: KEY MEMBER, Our Ability, Timeline		

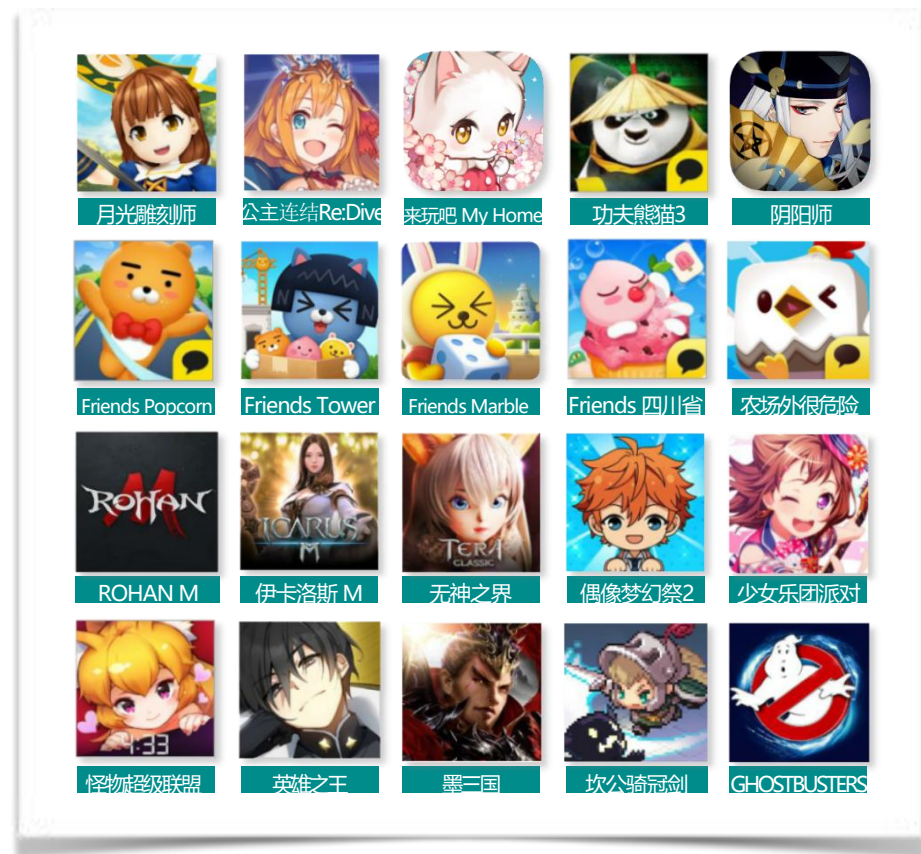
# 服务品质是获得项目成功的最佳方案 NGLE的核心价值即是服务品质

NGLE由NHN, Wemade, Smilegate, NC soft 等IT企业出身的QA专家组成  
凭借丰富的项目经验和先进技术，追求最佳的服务品质



与国内外游戏公司签订合作协议后  
通过发型准备及公开品质保证

以300款以上的QA测试经验,  
提供**Fun QA · 运营 · CS**,  
从准备期到上线, 负责稳定的游戏服务





## 主要业务介绍

PC · MOBILE · VR · PLATFORM APP · SMART TV

根据顾客的事业特性、想要的商务领域

对品质提高及性能验证进行**最有效的测试**，为上线提供**系统地支援服务**。

### 游戏 QA

#### • Market Guide

- 提供商店应用程序审核指导
- 提供商店推荐相关指导
- 审议 Reject 案例分析及应对

#### • Game QA

- 功能验收 QA
- 兼容性 QA
- 平衡性 QA
- 性能 QA
- 安全性 QA
- billing QA
- 本地化 QA (包含翻译校对)
- Live环境维护 QA

### 非游戏 QA

#### • 平台 & 区块链 QA

- 功能 · 兼容性测试
- Wallet · DApp 功能测试
- API 功能测试
- SDK 联动测试
- 平台联动验收
- 管理工具测试
- 平台 Back-end 性能测试
- 测试自动化

#### • 服务器性能 QA

- 服务器性能测试
- 交易验证测试
- 测试自动化

### Fun QA

#### • Fun QA

- 手机游戏游戏性验证
- 平衡性, 难易度, PLC 预测, 内容利用率
- 等级设计, UI/UX, 便利性验证等

#### • FGT & FGI

- 通过内/外FGT验证游戏性
- 导出FGT Insight项目
- 类似案例比较验证
- 提供FGT报告
- 顾客评价

### 运营

#### • 运营 · 社区管理

- 制定运营计划及战略, 方向性
- 建立各运营服务政策流程
- 建立障碍管理流程 · 制定应对方案
- 运营工具企划, 功能验证, 改善提案
- 内容分析 · 具体改善提案
- 玩家数据管理及战略化对应
- 开设官方社区频道 · 设计管理
- 掌握玩家动向 · 实时监控 · 提供报告
- 活动企划 · 制作视觉化内容
- 进行1:1 交流

#### • 顾客应对

- 构建应对顾客的专用基础设施
- 管理所有商店评论
- 结算 · 索赔 · 纠纷调解委员会等公文应对
- 实时应对



## 游戏品质管理 (QA)

- 根据客户需求和游戏规格及上线日期，  
对所有部分进行品质和性能验证。
- 从市场准备到更新及上线后，  
快速应对问题点，通过分析原因进行QA。

Quality

# 01 职务介绍

游戏QA



## What We Do – 游戏 QA

- 应用商店注册指南
- 审核 Reject 案例分析及应对
- 提供与商店推荐位相关的指南
- 功能验收 QA
- 性能 QA
- 兼容性 QA
- 平衡 QA
- 安全性 QA
- billing QA
- 全球化 QA
- LIVE 维护 QA

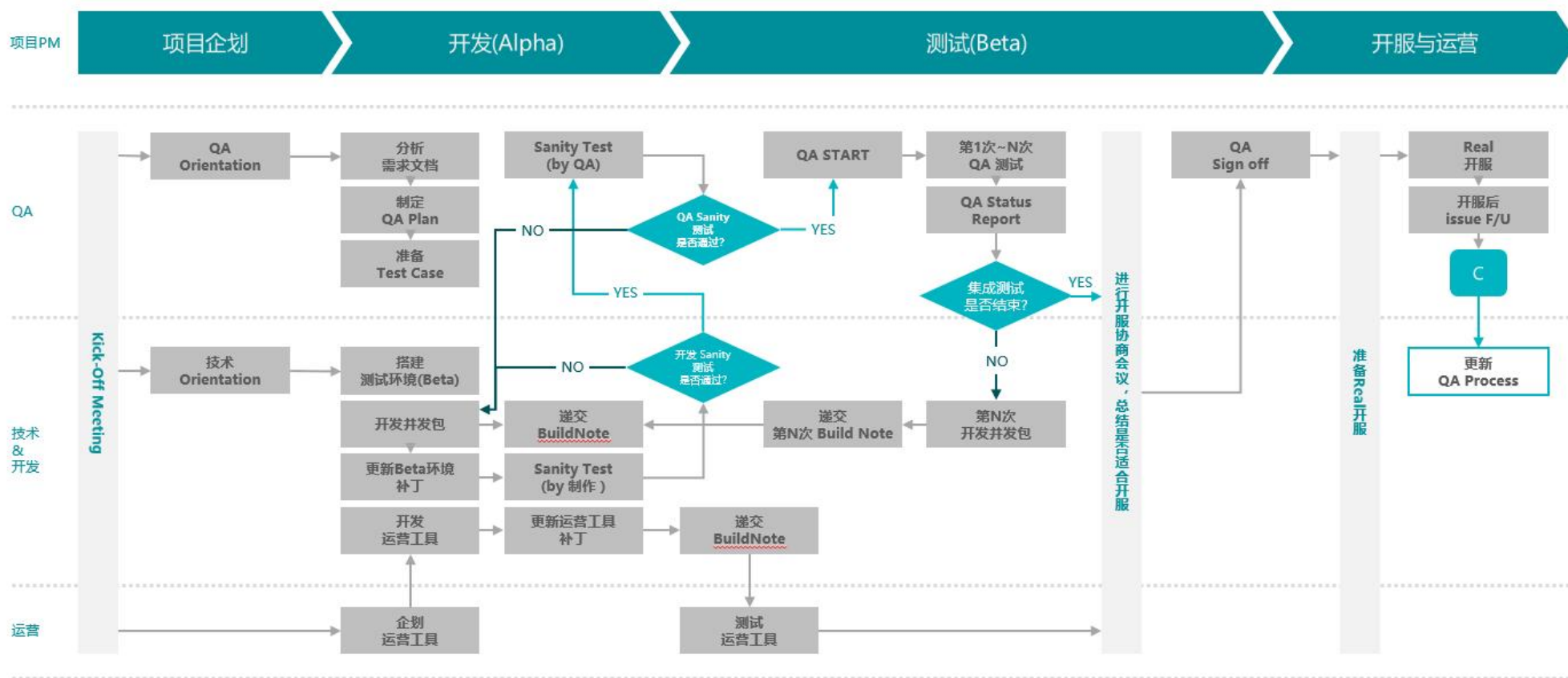
掌握项目的特点，利用多种测试工具  
进行品质提升及性能验证。

为成功上线，从各商店的政策应对开始  
提供进军全球的经验及推荐位战略指南。

## 02 业务流程

游戏QA

以300款以上的项目经验为基础，通过系统化的QA流程  
在规定日程内顺利进行Build验收，确保稳定的服务品质。

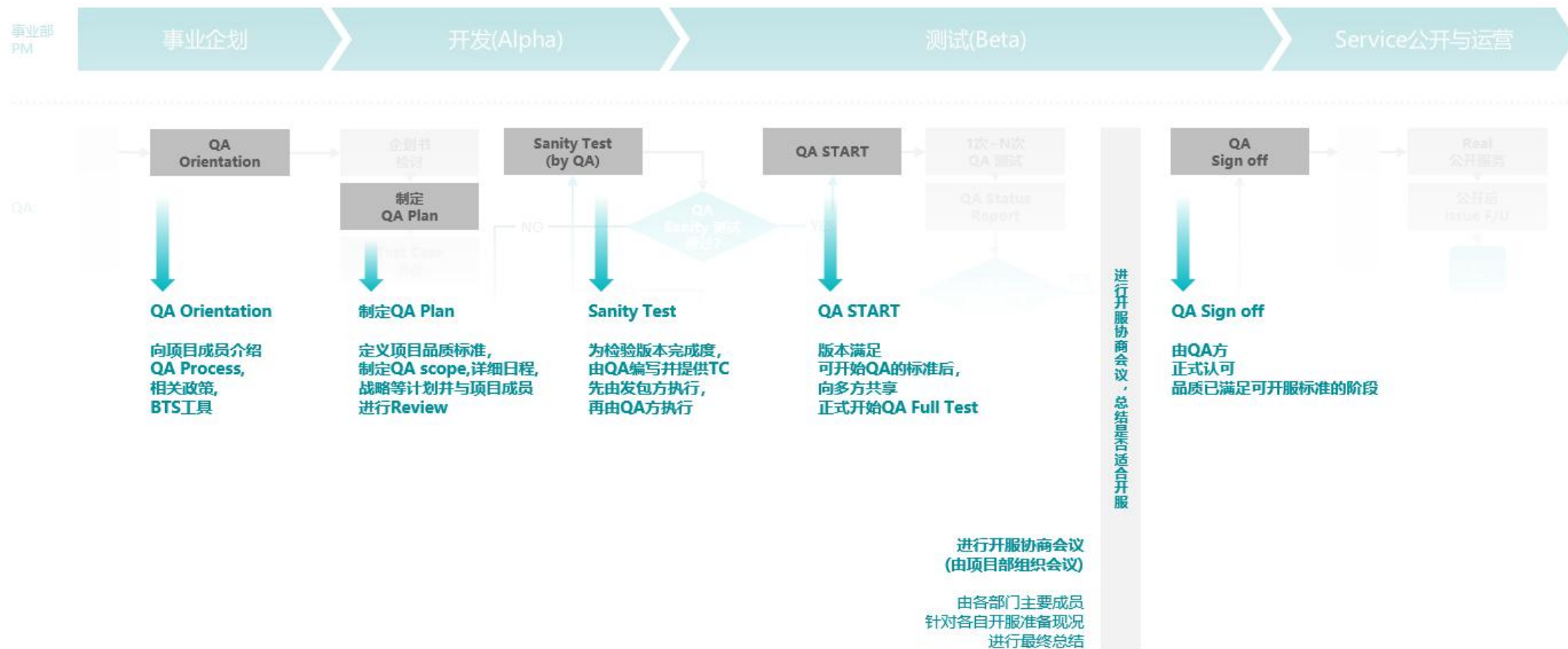




## 02 业务流程

游戏QA

以300款以上的项目经验为基础，通过系统化的QA流程  
在规定日程内顺利进行Build验收，确保稳定的服务品质。



# 03 业务代理典型示例

手机游戏QA – 商店管理

## 商店管理

(谷歌商店, APP Store, ONE Store)

为了能够顺利上线,  
将以最新的各商店审核政策指导方针和文件为标准进行QA测试。



谷歌商店

设计	接口	权限
登陆	游戏服务	系统
兼容性	Reject case	补偿



APP Store

稳定性	性能	商务
设计	法定要求事项	Reject case



ONE Store

系统	有害性	动作	其他
----	-----	----	----

# 03 业务代理典型示例

手机游戏QA – 设备环境兼容性

## 中断测试

除了游戏服务功能外，  
还要测试**设备自身功能(电话、通知等)**和**相互作用**  
相关的所有用例。

AOS	
物理领域	软件
音量按键	电话/短信/通知
耳机	锁屏
USB/充电	多任务处理
电源按键	更改设备设置
导航按键	

iOS	
物理领域	软件
音量按键	电话/短信/通知
耳机	控制中心
USB/充电	多任务处理
电源按键	更改设备设置
Home按键	



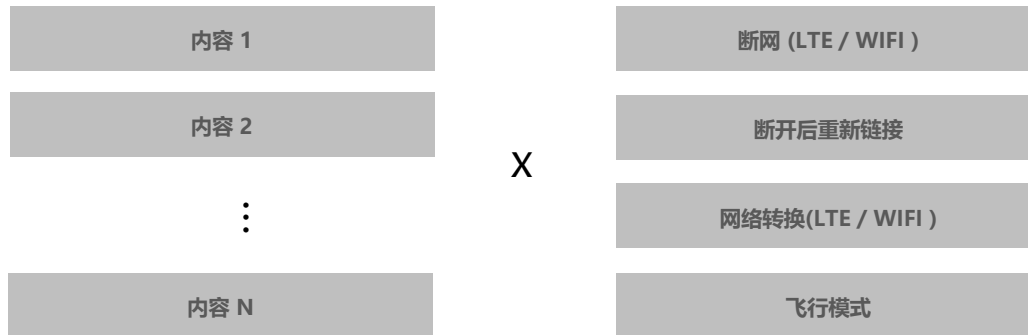
# 03 业务代理典型示例

手机游戏QA – 网络环境兼容性

## 网络测试

筛选主要功能，  
根据各功能测试网络阻断、转换、飞行模式等  
环境变化情况下是否正常运行。

### 网络通用测试项目



### 恶劣条件网络测试

掌握协议内容



制定用例



调节RTT & ROSE



执行用例

TCP Scenario		
no	action	details
1	계정 로그인	앱 실행 후 로그인 진행
2		서버 선택 > 캐릭터 생성 화면 진입
3		캐릭터 생성 진행 > 인게임 진입
4		튜토리얼 퀘스트 진행
5		퀘스트 완료
6		경험치 획득
7	트루리얼	공드 획득

Test Result		RTT(ms)				
		100	200	300	400	500
Loss(%)	0	95	227	310	390	
	10	120	245	365	440	
	20	150	283	420	485	
	30	190	447	568	650	
	40	228	524			
	50					

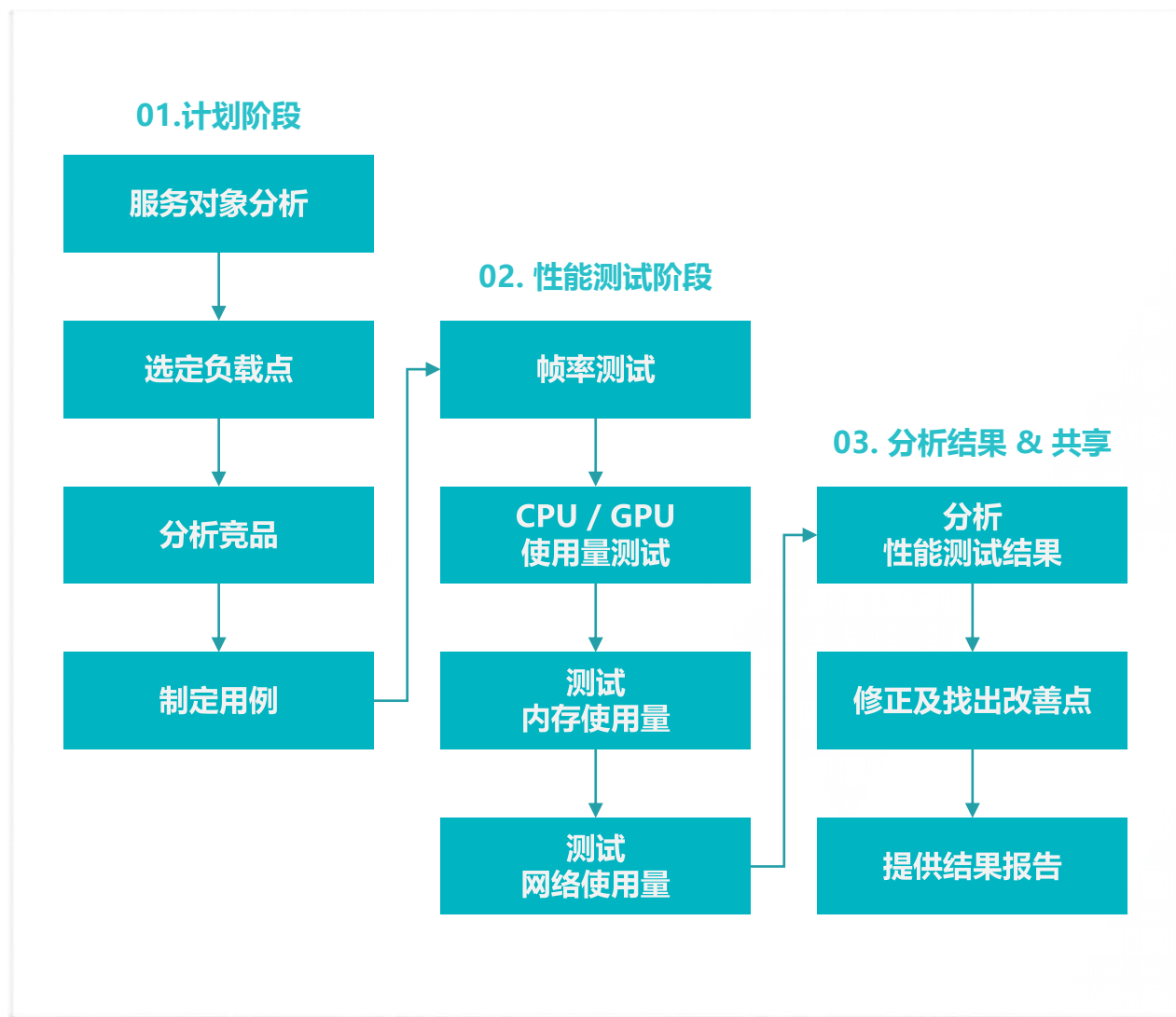


# 03 业务代理典型示例

手机游戏QA – 客户端性能

## 客户端性能测试

以负载点为基础，制定用户的实际操作用例，  
利用性能测试工具，导出**客户端性能测定结果**。

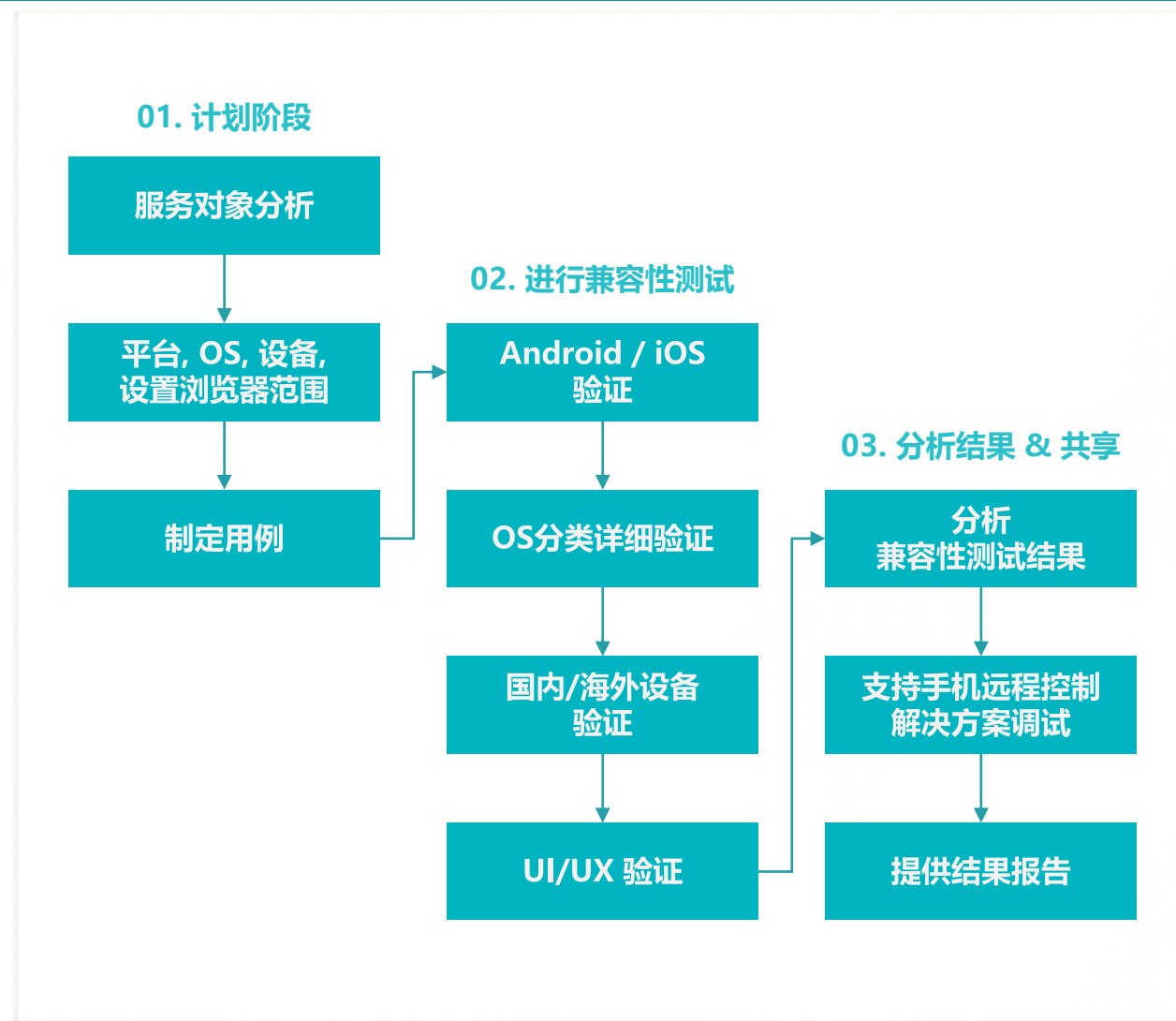


# 03 业务代理典型示例

手机游戏QA – 设备兼容性

## 设备兼容性测试

以便在多种设备和OS环境中**稳定使用**,  
进行兼容性测试。



## 手机游戏QA - 功能验证QA

确认项目的**所有功能要素**是否符合企划意图及按照要求事项进行实施和操作。  
通过测试发现缺陷并根据定量数据提供项目风险。

연도	일자	구분	문의자	상세 문의 내역	참고 기술표	담당자
2020-07-01	제2회	제1차	김정환	안면 인격 및 가상인물 페르소나들이 동시에 진행되는 경우와 관련 문의합니다. (ex) 시트 특색용도의 페르소나들이 동시에 진행(화상)한 경우, 리모컨 사용 등	[내서] 이보현 시스템, 로트 제2차시도, v0.0.200510	1. 이보현 시스템
2020-07-01	제2회	제1차	김정환	안면 인격용 물품가 구매하는 데에 제2차로 진행 중일 때 노지되지 않는 것인지 문의드립니다.	[내서] 이보현 시스템, 로트 제2차시도, v0.0.200510	200703, 2. 이보현 시스템
2020-07-01	제2회	제1차	김정환	시스템 페르소나들이 안면 인격에 대입되고 ON 설정을 결정할 수 있는 문물명 기능	[내서] 이보현 시스템, 로트 제2차시도, v0.0.200510	200703, 담당자 확인
2020-07-01	제2회	제1차	김정환	물품가 한 번에 여러 대에 대입되고 ON 설정을 시키 이보현 시스템으로 부여해 대해 문의합니다	[내서] 이보현 시스템, 로트 제2차시도, v0.0.200510	200703, 로트 제2차
2020-07-01	제2회	제1차	김정환	문물 보상에 있어 은도의 가치 특수가 카운터되는 사항에 대해 안면과 같이 문의드립니다.	[내서] 이보현 시스템, 로트 제2차시도, v0.0.200510	200703, 로트 제2차
2020-07-01	제2회	제1차	김정환	문물 가치 시 제1차 카운터 문물 가치 시 제2차 카운터에서 카운팅	[내서] 이보현 시스템, 로트 제2차시도, v0.0.200510	200703, 로트 제2차
2020-07-01	제2회	제1차	김정환	문물 보상 가치 향상에 시, 기적으로 안면 10명도 유저 정보가 정확히는 상태에 맞도록 제2차로 유가 1개 이상되는 것을 정확히 처리해 대해 문의드립니다. (ex) 1-9와 10가 문물장자 3명 중 5명	[내서] 이보현 시스템, 로트 제2차시도, v0.0.200510	200703, 담당자 확인 아래와 같이 유저 정보 (1)가
2020-07-01	제2회	제1차	김정환	안면과 같은 시스템에 관한 보상 특수 시 제1차 지급된 특수 유물정보 지급된 문의드립니다 - 문물 보상 특수 시 - 문물 보상 특수 시	[내서] 이보현 시스템, 로트 제2차시도, v0.0.200510	200703, 유물보 상
2020-07-01	제2회	제1차	김정환	문물 보상에 10명도 안면에서 제2차로 안면이 종료되고 제2차로 배가 각 시 처리하는 것인지	[내서] 이보현 시스템, 로트 제2차시도, v0.0.200510	200703, 담당자 확인
2020-07-01	제2회	제1차	김정환	안면과 같이 문물 보상에 관한 보상을 기능 추가를 검토드립니다. - 문물 보상 특수 시 추가 가능 - 문물 보상 특수 시 가능	[내서] 이보현 시스템, 로트 제2차시도, v0.0.200510	200703, 담당자 확인 문물 보상 특수 시
2020-07-02	연말 총회	연말 총회	장승민	현재 각 부서에서 연말 총회 추가한 연말 가산 조건의 미달할 상에서 2명 중 1명 불참 경우 0명 처리 처리한 기해 내역에 0명 처리한 경우 0명 처리합니다. 관련 내역에 0명 처리합니다.	[내서] 이보현 시스템, 로트 제2차시도, v0.1.200615	연말 총회 담당자 확인

[illegible]

## 企划书事前分析

## 制定 TEST CASE

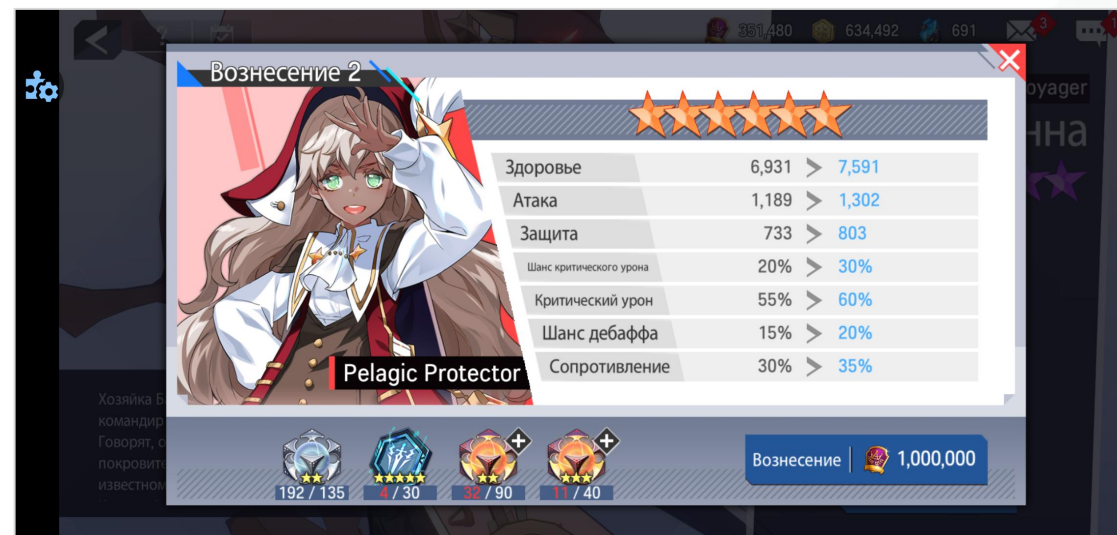
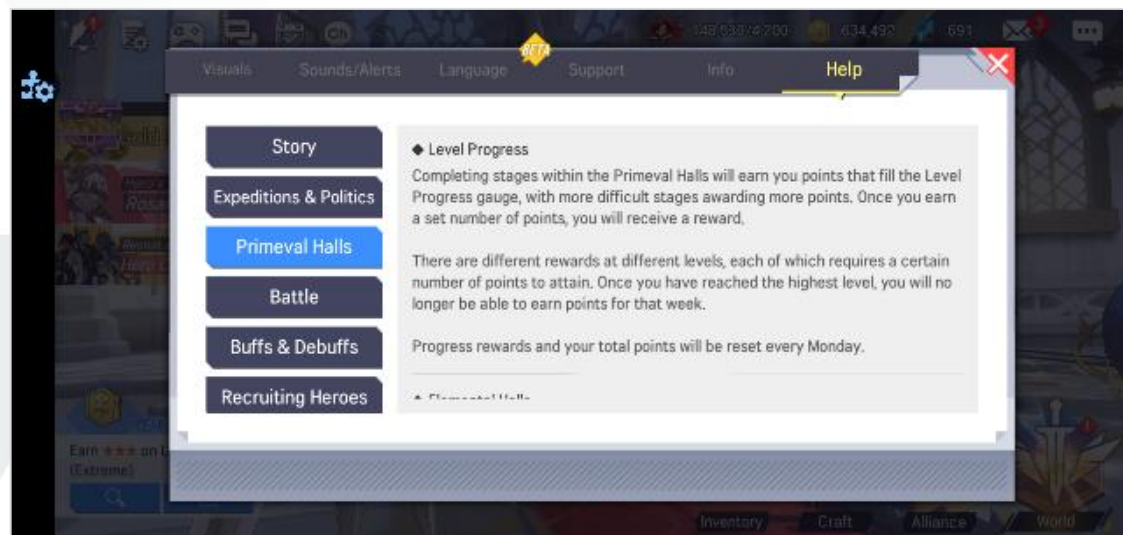
## 执行基于系统的测试

## 03 业务代理典型示例

手机游戏QA – 翻译校对

# Localization

对翻译内容的错别字以及在实际应用程序内的UI显示时是否存在问题等进行测试，  
以免遗漏对测试领域进行Test Case化管理进行测试。







## 性能测试 (Performance Test)

- 放置系统性Risk会产生不必要的费用。  
提前验证设备&服务器的性能，会提高后期稳定性。

Quality

# 01 职务介绍

手机游戏QA – Performance Test

## What We Do – 性能测试

### 单位性能测试

- ✓ 测定各单位系统最高性能

### 综合性能测试

- ✓ 适用实际用户使用模式，赋予同时在线用户及权重值，再现实际系统使用情况，测定最高性能。

### 临界性能测试

- ✓ 测定不设目标，能导出的最高性能。

### 可用性测试

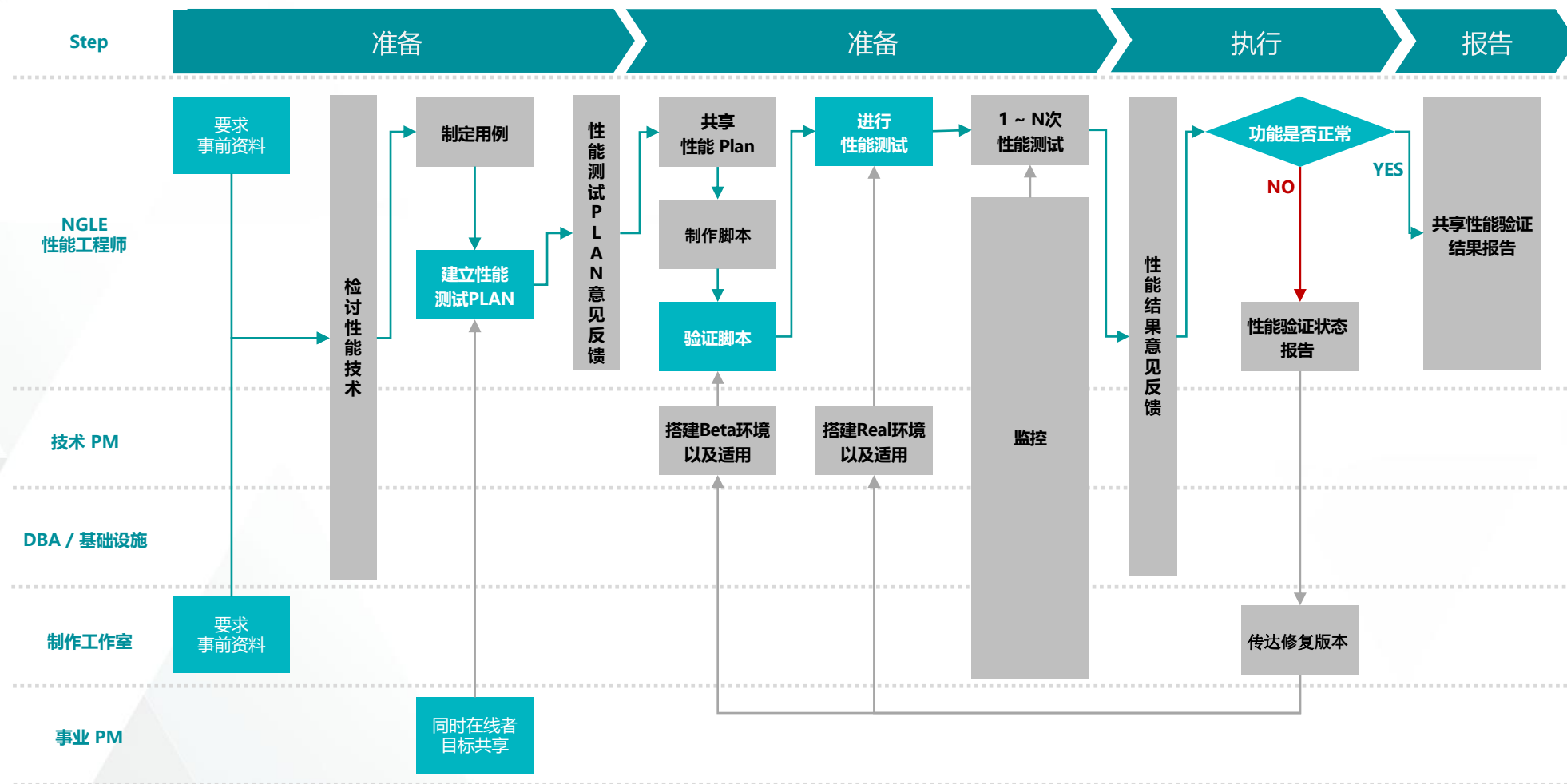
- ✓ 通过分散、障碍、cruise测试确认服务能否正常化及所需时间，检查系统缺陷。

为了辨别系统中可接受的处理量，  
掌握系统特性，进行测试。

通过进行服务器性能测试，  
可节约验证逻辑，确认瓶颈区间，系统优化，计算H/W容量等  
基础设施费用以及提高后期稳定性。

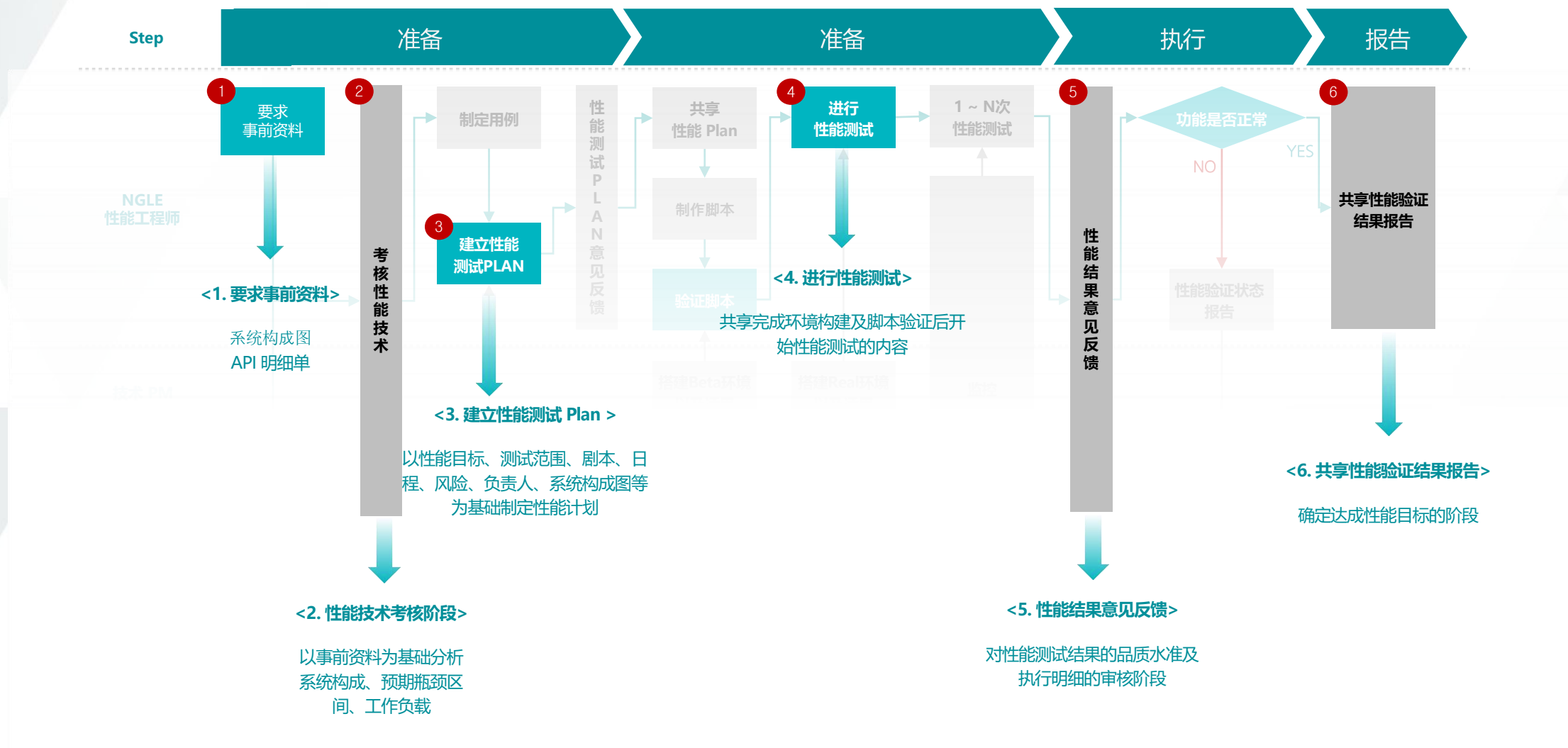
## 02 业务流程

### 手机游戏QA – Performance Test



## 02 业务流程

### 手机游戏QA – Performance Test



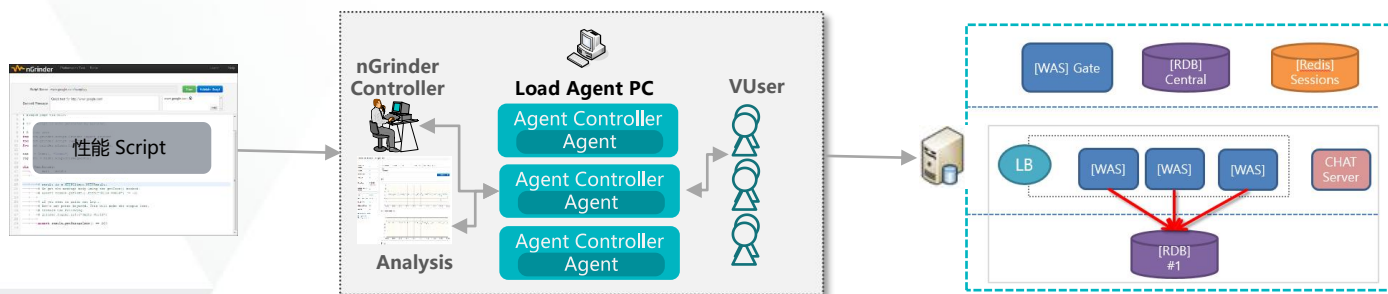


# 03 业务代理典型示例

手机游戏QA – Performance Test

## 系统风险分析, 建议改善点

通过系统结构分析掌握问题点, 再现实际使用系统的情况,  
通过瓶颈区间确认及提出改善点提高系统性能



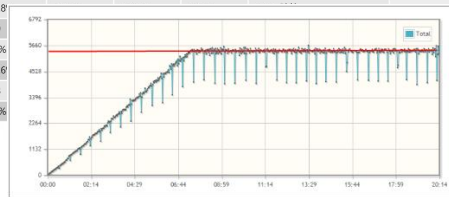
### ■ 性能目标 (受用玩家标准)

- 5分钟标准: **20,000 User** (DAU 100,000)
- 1台服务器标准: **1,000 User**

### ■ 性能测试对象

- 对象Server(WEB) (8台)
  - 目标服务器最多只能进行8台性能测试
  - 以性能测试结果为准, 计算事业目标2万科容纳的服务器数量
- Game DB (Mysql) : 2台 (Master-Slave构造)
- Gate 服务器 : 2台
- Gate DB (Mysql) : 2台 (Master-Slave构造)
- Cache 服务器 (Redis) : 1台
- Chat 服务器 : 4台 (Chat Controller 1台, Chat Gate 3台)

우선 순위	Risk	상세 내용	장애 상황 및 기대 결과	확인 결과					
상	Gate 서버 장애	Gate 서버 유저 인증 및 Game 서버의 공통 데이터를 관리함. Gate 서버는 2대로 이중화 되어 있음.	<ul style="list-style-type: none"><li>Gate 서버 2대 중 1대 장애.<ul style="list-style-type: none"><li>- 정상 로그인 됨.</li><li>- 게임 플레이 중인 유저는 정상적으로 플레이 되어야 함.</li></ul></li><li>Gate 서버 2대 중 2대 장애.<ul style="list-style-type: none"><li>- 게임 접속 시도 유저는 접속이 되지 않음.</li><li>- 게임 플레이 중인 유저는 정상적으로 플레이 되어야 함.</li></ul></li></ul>	기대 결과와 동일하며 특이사항 없음.					
상	Game 서버 장애	Load Balance에 의한 분산 구조로 되어 있으며 서버 한대 장애 시 나머지 서버가 처리하게 된다.	<ul style="list-style-type: none"><li>Gate 서버 2대 중 1대 장애.<ul style="list-style-type: none"><li>- 게임 플레이에 문제가 없어야 함.</li></ul></li><li>Game 서버 2대 중 2대 장애 (모든 게임 서버 장애)</li></ul>	기대 결과와 동일하며 특이사항 없음.					
중	Cache 서버 (Redis)								
			Thread	19,800	21,000	23,100	26,250	30,000	
		평균 TPS	4656	5049	5474	6118	7016	목표 TPS : 260 TPS	
	Chat 서버		평균 MTT	52.1	52.4	53.8	57.4	230.6	목표 MTT : 200 ms 이하
		Game Server 8대 평균	CPU	61.5%	65.5%	70.6%	79.2%	92.5%	70% 이하
			Load Avg	3.6	4.1	5.3	7.7	10.2	4 이하
	Memory		22%	22%	22%	22%	22%	70% 이하	
	Gate Server 2대 평균	CPU	59.2%	62.8					
		Load Avg	4.1	4.9					
		Memory	19%	19%					
	Game DB (Master)	CPU	21.3%	23.6					
		Load Avg	2.1	2.8					
Memory		21%	21%						



### ■ 主要改善事項

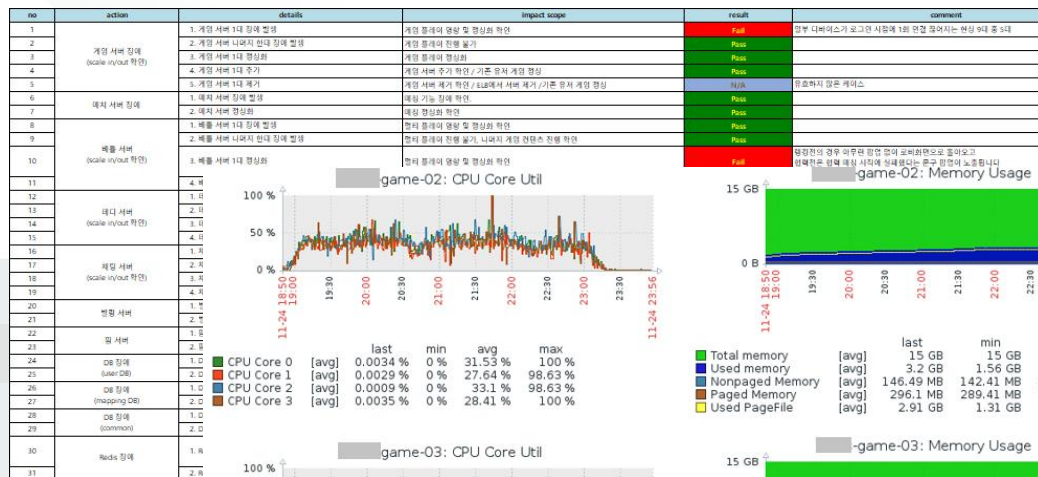
- Gate服务器负荷问题
  - Gate服务器负载导致进入游戏服务器的用户数下降及Gate服务器持续发生错误
  - Nginx选项变更和Gate服务器前端L4构成双重化提案**
- Cache 服务器(Redis)负荷问题
  - 用户Session数据管理由1台Cache服务器构成, 发生故障时影响整个服务
  - Cache服务器接受的负荷不高, 降低Cache Server的H/W配置, 通过双重提案解决问题**

# 03 业务代理典型示例

手机游戏QA – Performance Test

## 提出稳定的运营方案

分析服务运营阶段可能发生的各种条件后,  
对障碍状态在内的例外情况进行测试,  
并提出稳定运营需要的引导方案。



### 障碍测试

- 进行游戏服务器fail-over测试
- 进行DB fail-over测试
- 进行Redis fail-over测试
- 确认Scale in/out动作
- 发生故障时确认系统特性

### Cruise测试

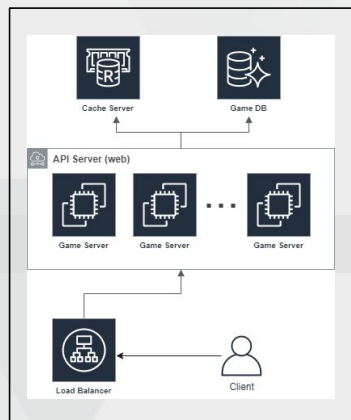
- 连续进行4小时测试时游戏服务器的存储器直线增加，测试结束后存储器仍无法返回。
- 服务路径中分配部分内存后，确认未解除的bug并进行修改。

# 03 业务代理典型示例

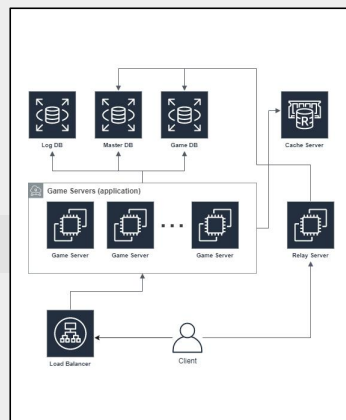
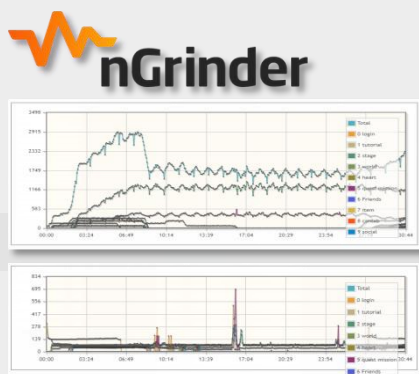
手机游戏QA – Performance Test

## 多样的性能测试工具经验

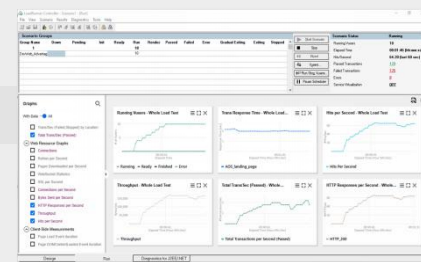
通过分析系统结构，商务流程，  
选定合适的性能测试工具,进行有效的验证。



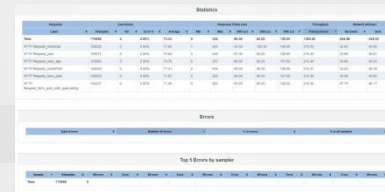
- 休闲手机游戏
- web server



- 游戏聊天服务器
- websocket



- 网页promotion页面
- nodejs



noic

平台(QA)

Quality

# 01 职务介绍

Platform QA

## What We Do – 平台QA

- 功能QA
- SDK联动测试
- 平台back-end性能测试
- 兼容性QA
- 平台联动引导监修
- 进行测试自动化
- API功能测试
- Admin Tool测试

分析B2B/B2C服务的平台结构和服务构成要素之间的特征及关联性，采用多种测试工具及方法提高质量并进行性能验证。

另外，通过对**循环测试的测试自动化**，进行有效，持续的**缺陷验证**。

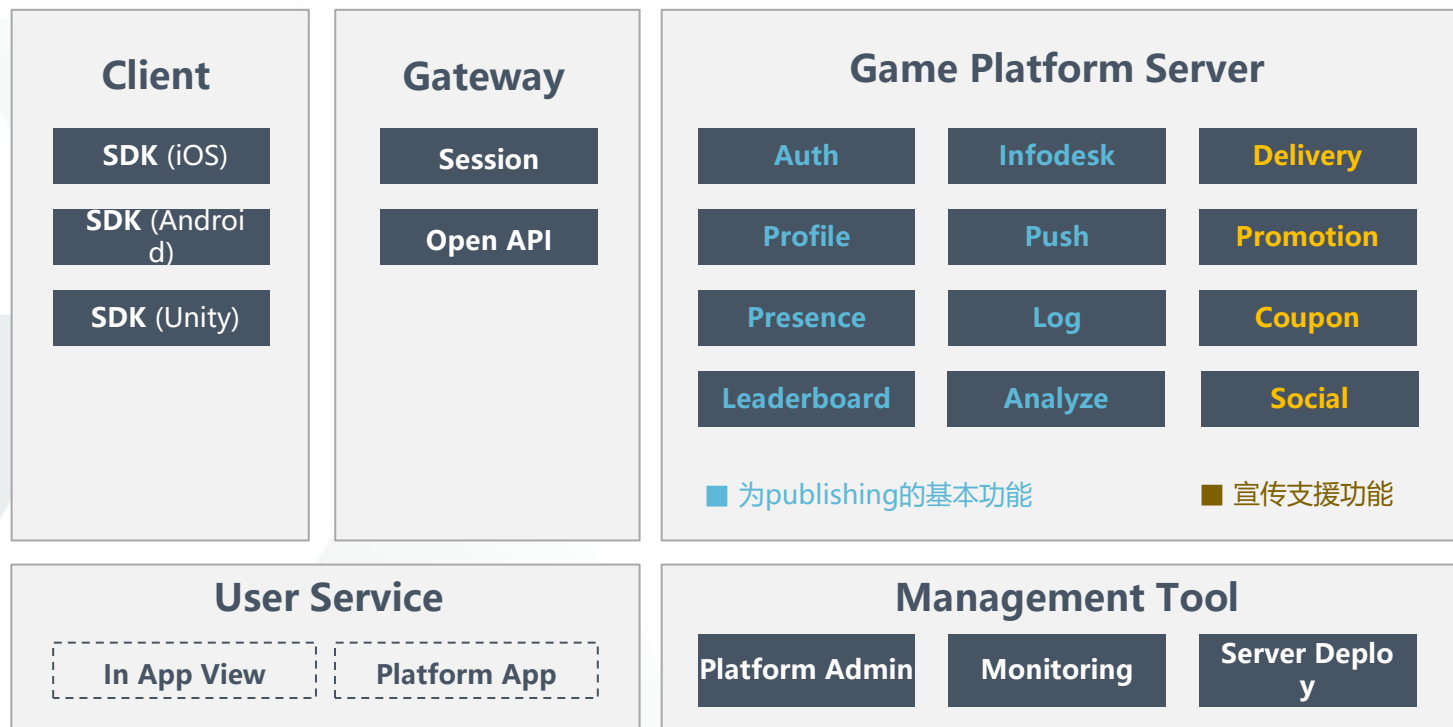


## 02 业务代理典型示例

Platform QA

### 平台准确性及安全性验证测试

平台各构成要素之间的关联性分析作为基础采用有效的测试方法,提前掌握系统变更带来的危险,并提供改善方案,支持稳定的平台服务运营。



- 平台联动开发者引导验证
- SDK联动测试
- Open API功能验证
- 平台服务器性能测试
- 平台运营工具验证
- 全体平台综合功能测试



## 02 业务代理典型示例

Platform QA

### 通过测试自动化确保live服务安全性

以使用频率和重要度高的平台API为对象，适用测试自动化，  
按开发阶段持续执行测试及验证，确保live服务的稳定性。



人力和时间不足以测试数百个API

API使用日志、分析主要问题事例后，  
考虑使用频率，重要度系统的关联性，选定50多个测试对象API

使用用户脚本的自动化工具Gauge

开发阶段，在所有环境(DEV, QA, Live)下  
build后自动进行测试，确保最低限度的稳定性

用Slack联动通知测试结果

# 01 职务介绍

Platform QA – Blockchain

## What We Do – 区块链 QA

- Wallet功能测试
- 兼容性测试
- 性能测试
- DAPP功能测试
- 开发者工具功能测试
- 进行测试自动化
- API功能测试
- Transaction验证测试

掌握各基础区块链的结构和特点，  
验证使用区块链的应用程序，服务的准确性和可靠性。

以区块链为基础开发的DAPP，API服务，加密货币交易所等QA经验为基础，  
提供以企业级稳定性为目标的区块链平台的品质提高及性能验证。

## 02 业务代理典型示例

Platform QA – Blockchain

# 验证DApp功能的准确性和可靠性

基于基础区块链的特性分析，对DApp服务各功能中产生的交易进行验证，  
从而达到支持可靠的服务运营

The image displays two side-by-side screenshots. The left screenshot shows the Wemix Wallet interface with sections for 'GAMES FOR WEMIX' (featuring CRYPTORNADO) and 'WEMIX TOKEN'. The right screenshot shows the 'GAME TOKEN' section for CRYPTORNADO. Below these is a screenshot of the Klaytnscope web application. It features a search bar at the top and a sidebar with navigation options: Blocks, Tokens, Transactions (selected), and Contract. The main area displays a 'Transactions' table with columns: TX HASH, BLOCK #, TIME, FROM, TO, TX TYPE, AMOUNT(KLAY), and TX FEE(KLAY). The table lists several transactions, all occurring '1 hour ago' and involving the same addresses (0xdd52...9c6b5b and 0xddc6...5b9d6c).

TX HASH	BLOCK #	TIME	FROM	TO	TX TYPE	AMOUNT(KLAY)	TX FEE(KLAY)
0x577a...57ce33	32685541	1 hour ago	0xdd52...9c6b5b	0xddc6...5b9d6c	Fee..Smart Contract ...	0.000000	0.002181...
0xae8d...eeba0d	32685541	1 hour ago	0xdd52...9c6b5b	0xddc6...5b9d6c	Fee..Smart Contract ...	0.000000	0.002181...
0x6e31...91334c	32685541	1 hour ago	0xdd52...9c6b5b	0xddc6...5b9d6c	Fee..Smart Contract ...	0.000000	0.002181...
0xae68...9842b0	32685541	1 hour ago	0xb602...a19e98	0x42d8...03962d	Smart Contract Exec...	0.000000	0.005738...
0xcce3...548c7f	32685540	1 hour ago	0xdd52...9c6b5b	0xddc6...5b9d6c	Fee..Smart Contract ...	0.000000	0.002181...
0x3ffc...b95759	32685540	1 hour ago	0xdd52...9c6b5b	0xddc6...5b9d6c	Fee..Smart Contract ...	0.000000	0.002181...
0xc40c...0e23a9	32685540	1 hour ago	0xdd52...9c6b5b	0xddc6...5b9d6c	Fee..Smart Contract ...	0.000000	0.002181...
0x9702...6b43cd	32685540	1 hour ago	0xdd52...9c6b5b	0xddc6...5b9d6c	Fee..Smart Contract ...	0.000000	0.002181...
0x8c0b...4a6465	32685540	1 hour ago	0xdd52...9c6b5b	0xddc6...5b9d6c	Fee..Smart Contract ...	0.000000	0.002181...
0xc800...dec9f8	32685540	1 hour ago	0xdd52...9c6b5b	0xddc6...5b9d6c	Fee..Smart Contract ...	0.000000	0.002181...

- 验证加密货币电子钱包功能
- ERC-20, ERC-721 验证代币汇款功能
- ERC-20, ERC-721 验证代币交易所的功能
- 使用区块链块查询工具验证交易数据

### ▪ Ref

<https://wallet.wemixnetwork.com/>

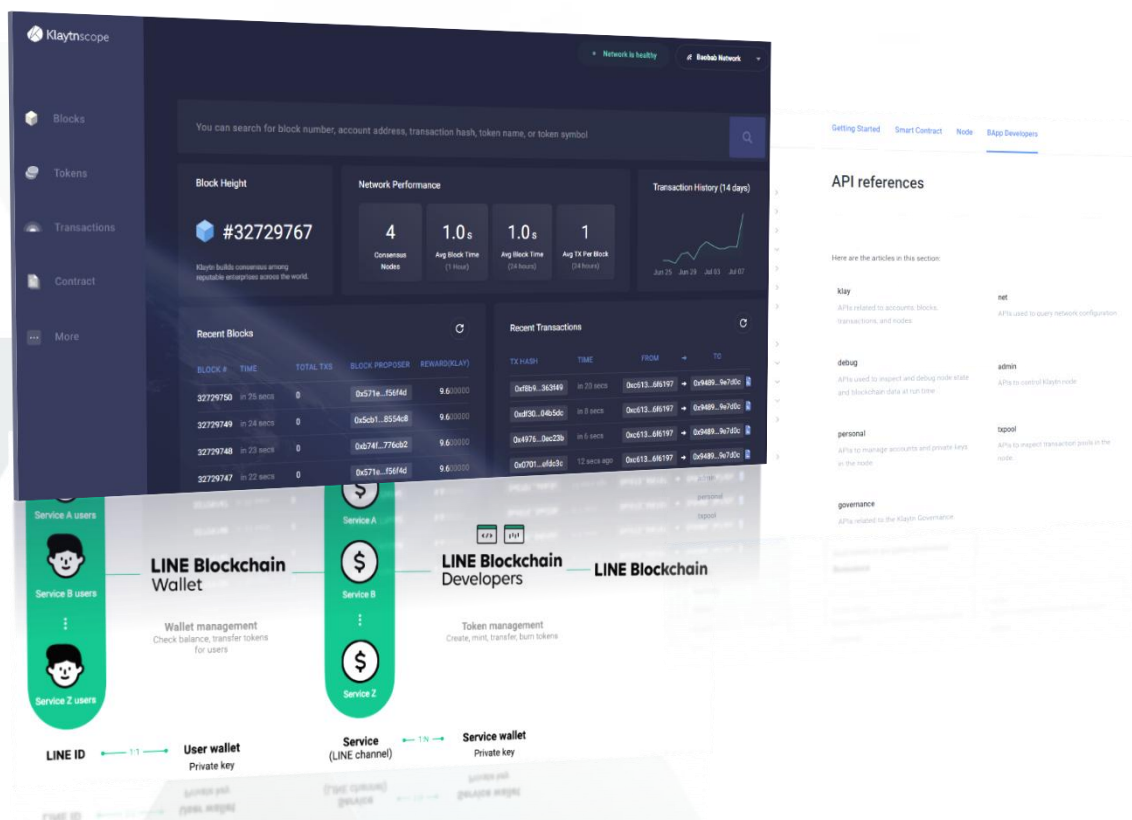
<https://scope.klaytn.com/>

## 02 业务代理典型示例

Platform QA – Blockchain

# 区块链开发者工具功能验证

验证开发者工具的准确性、使用性，确保内容提供者轻松开发DApp并稳定服务的环境。



- 验证区块链基础电子钱包功能
- 验证Block信息查询工具功能
- 验收开发者引导
- 验证DApp管理， Service Tokens生成道具

### ▪ Ref

<https://wallet.klaytn.com/>  
<https://scope.klaytn.com/>  
<https://docs.klaytn.com/bapp/json-rpc/api-references>  
<https://blockchain.line.biz/>



## Fun QA

- 验证众多游戏的趣味要素后提供可靠的数据。
- NHN, TENCENT, XLGAMES, 于美德, longtukorea, EYEDENTITY, D's ARK, 京畿振兴院等  
具有**丰富业务经验基础的工作人员**一起提供服务。

# 01 职务介绍

手机游戏QA – FunQA



## What We Do – Fun QA

- 进行游戏的定性 · 定量分析
- 测试等级设计后数值化验证及分析
- 平衡性 · 难易度 · PLC 预测 · 趣味度分析
- UI · UX · 使用性 · 便利性 · 内容理解度分析
- Law Data业务及提供资料
- 进行BM Test · BL Test 验证及分析
- 竞品比较 · 分析 · 得出结果
- 基于综合数据的Insight导出
- 提供FGT 结果报告
- 顾客公司 · 开发商进行意见反馈

从客户公司委托负责人的观点出发，明确掌握要求事项，  
不只是在第1次结束，而是进行第2、3次Fun QA事先确认市场反应。

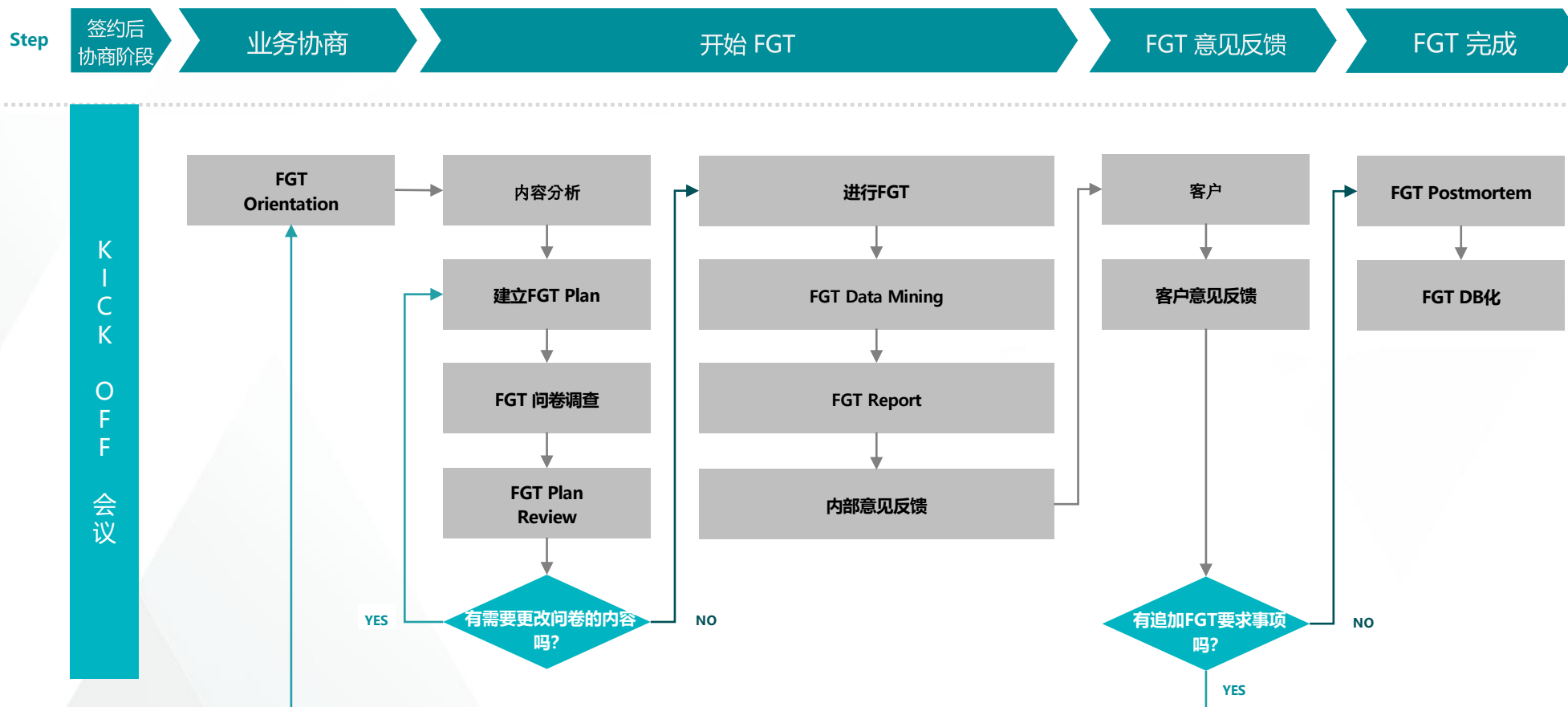
产品上线前需要改善和完善的部分，  
以**提供准确结果**和改善重点为中心，**建议采用验证模式。**



## 02 业务流程

手机游戏QA – FunQA

充分掌握客户的验证意图和方向，  
为提供**有意义的结果**，将以系统的流程进行Fun QA



# 03 业务代理典型示例

手机游戏QA – FunQA

## 产品上线前通过集中测试得出游戏特性结果

(游戏的趣味·门槛·平衡·市场性·难易度·满意度·定向目标)

游戏是否按照开发商想要的方向所设计

分析·验证测试后，通过**FGT（游戏专门集体测试）**流程，可以快速应对

kakao games（月光雕刻师）、哆啦A梦公园、krafton、wemade等  
应多数顾客的要求，得出有意义的结果指标

kakao games(月光雕刻师)取得了**最高销售额稳居前5位的成果**。





## 运营服务

- 以负责项目的高度理解度为基础，提供稳定的**运营企划及业务**。
- NHN, TENCENT, XLGAMES, 于美德, longtukorea, EYEDENTITY, D's ARK, 京畿振兴院等具有**丰富业务经验基础的工作人员**一起提供服务。

# 01 职务介绍

手机游戏运营



## What We Do – 游戏运营

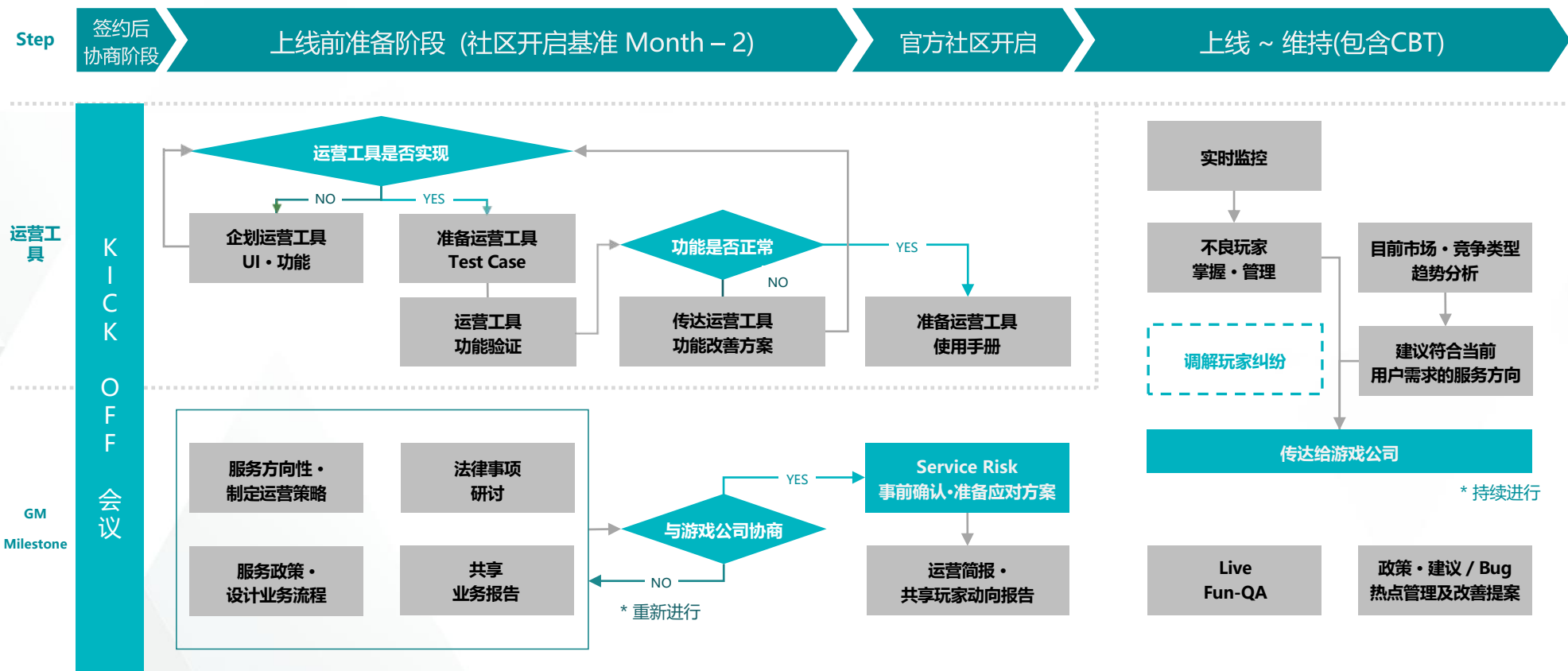
- 制定运营计划及服务方向 · 提案
- 运营政策 · R&R · 建立业务流程
- 企划运营工具 · 功能验证 · 改善提案
- 提供服务上线及Risk预测
- 服务内容分析 · 提案具体改善内容
- 玩家动向分析 · 监控 · 数据分析
- 活动企划 · 提案 · 分析 · 进行数据挖掘
- 上线后稳定化管理
- 建立障碍管理流程 · 制定应对方案
- 管理 · 对应不良玩家

通过与顾客公司的交流,  
**提供从上线前到上线后**运营所需的所有服务。

## 02 业务流程

手机游戏运营

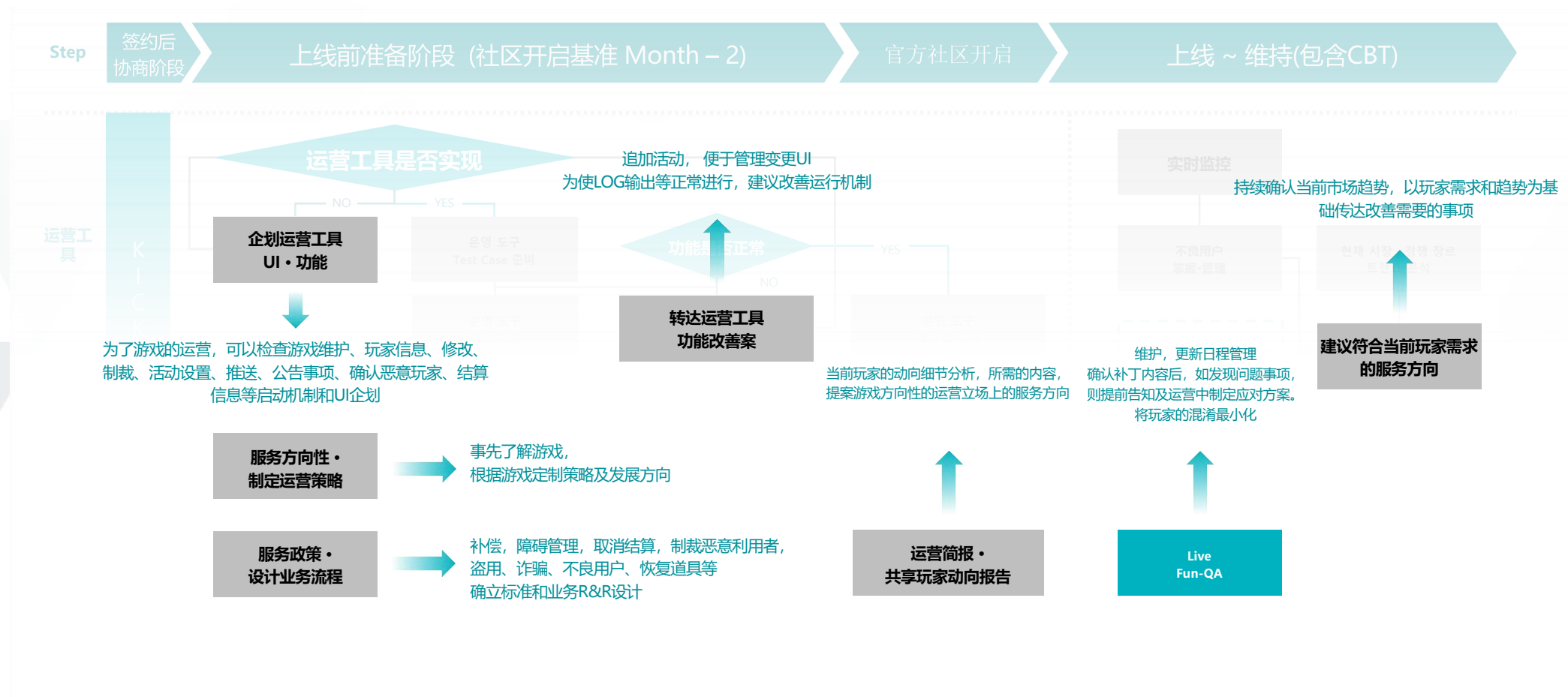
从项目准备到上线，各阶段都做好**系统的准备工作**，  
**无遗漏地快速进行业务准备及代理业务**



## 02 业务流程

### 手机游戏运营

从项目准备到上线，各阶段都做好**系统的准备工作**，  
**无遗漏地快速进行业务准备及代理业务**





### 03 业务代理典型示例

## 手机游戏运营-运营计划

# 运营策略为基础的日程安排

将上线前后的**全部日程安排好**，避免发生遗漏的业务，根据客户要求事项应对追加业务并实时共享进行情况。

[illegible][illegible]

# 03 业务代理典型示例

手机游戏运营 - 运营工具

## 提供运营工具 企划・提案

根据游戏规模，支持针对性的运营工具企划，  
为了开发运营工具时便于理解，将画面构成和操作方式制作成与实际操作画面相同。

Result	Count	Rate
Pass	74	68%
Fail	16	15%
Block	9	8%
Total	100	100%

- PASS : 기능 정상 작동 확인됨
- Fail : 기능 정상 작동 하지 않음
- Block : 기능 접근 권한이 없어 확인 어려움
- N/A : 기능은 있으나 정상 작동 확인이 어려운 상태 (사용법 확인 여부를 동의 이유)

### 서역영웅 운영툴 기능 테스트

대상부	기능	확인사항	세부 확인 사항	결과	결과 요점
Login	로그인	아이디, 비밀번호, 보안 인증	로그인 할 수 있는지 확인	Pass	
	비밀번호 찾기	비밀번호 찾기	비밀번호 찾기 가능 여부 확인	Pass	
	회원가입	회원가입	회원가입 가능 여부 확인	Pass	
Account Manage	비밀번호 변경	비밀번호 변경	비밀번호 변경 가능 여부 확인	Pass	
	회원탈퇴	회원탈퇴	회원탈퇴 가능 여부 확인	Pass	
	회원정보 수정	회원정보 수정	회원정보 수정 가능 여부 확인	Pass	
GM Command	GM Command	GM Command	GM Command 사용 가능 여부 확인	Pass	
	GM Plan	GM Plan	GM Plan 사용 가능 여부 확인	Pass	
	GM Plan	GM Plan	GM Plan 사용 가능 여부 확인	Pass	
Send Award	보상 지급	보상 지급	보상 지급 가능 여부 확인	Pass	
	보상 지급	보상 지급	보상 지급 가능 여부 확인	Pass	
	보상 지급	보상 지급	보상 지급 가능 여부 확인	Pass	
Stop service	서비스 중지	서비스 중지	서비스 중지 가능 여부 확인	Pass	
	서비스 중지	서비스 중지	서비스 중지 가능 여부 확인	Pass	
	서비스 중지	서비스 중지	서비스 중지 가능 여부 확인	Pass	
Game Notice	공지사항	공지사항	공지사항 등록 가능 여부 확인	Pass	
	공지사항	공지사항	공지사항 등록 가능 여부 확인	Pass	
	공지사항	공지사항	공지사항 등록 가능 여부 확인	Pass	
White List	화이트리스트	화이트리스트	화이트리스트 등록 가능 여부 확인	Pass	
	화이트리스트	화이트리스트	화이트리스트 등록 가능 여부 확인	Pass	
	화이트리스트	화이트리스트	화이트리스트 등록 가능 여부 확인	Pass	
Log out	로그아웃	로그아웃	로그아웃 가능 여부 확인	Pass	
	로그아웃	로그아웃	로그아웃 가능 여부 확인	Pass	
	로그아웃	로그아웃	로그아웃 가능 여부 확인	Pass	

대쉬보드

서버관리

공지관리

유저관리

UID Translate

User list

User Log

Ranking list

Push

Mail

Purchase

Coupon

GM List

노루꽃사슴

user\_id : 18, account\_id : 18, gameidb\_shard\_no : 1, logidb\_shard\_no : 1

연합 가입

연합 가입 일시

연합명

연합장

현재 연합 미션

미션 참여한 시간

연합 출석 연속

연합 최고 출석일시

가능

연합 가입

연합 가입 일시

연합명

연합장

현재 연합 미션

미션 참여한 시간

연합 출석 연속

연합 최고 출석일시

가능

연합 Edit

연합 가입 대기 목록의 초기화

소속된 연합 강제 탈퇴 처리

닫기

연합 가입

연합 가입 일시

연합명

연합장

현재 연합 미션

미션 참여한 시간

연합 출석 연속

연합 최고 출석일시

가능

연합 가입

연합 가입 일시

연합명

연합장

현재 연합 미션

미션 참여한 시간

연합 출석 연속

연합 최고 출석일시

가능

연합 Edit

연합 가입 대기 목록의 초기화

소속된 연합 강제 탈퇴 처리

닫기

## 03 业务代理典型示例

手机游戏运营 – 服务危险性分析

### 服务危险性分析 - 提出改善方案

在服务上线前，操作游戏内所有内容，并针对操作不便性及系统规则进行危险性分析后，从服务方面提出有效的对应方案

번호	문의 사항
1	실전과정 최대 클리어 가능한 스테이지가 '300과' 까지 인지 확인 필요.
2	소탕 최대 수치가 규칙과 관계없이 '180과'로 고정되어 있는지 확인 필요
3	만약 최대 '180과'로 고정되어 있다면 '300과' 까지 클리어 하는 유저는 매일 120과를 수동으로 더 클리어 해야하는 피곤함이 발생하는데 이를 케어해줄 수 있는 수단이 제공될 수 있는지... 혹은 후후 패치를 통해 최대 아래와 같이 규칙을 변경 시켜줄 수 있는지 문의.

■ 실전과정 '즉시완료' 규칙 변경 제안		
번호	기존	변경
1	첫날 A층까지 완료하면 둘째날 A층 90%까지 소탕가능	-
2	둘째날 지속적으로 실전과정 B층까지 완료. 만약 B가 A보다 적을경우 셋째날 A층 85%까지 소탕가능. B가 A보다 클경우는 B층 90%까지 소탕가능.	둘째날 지속적으로 실전과정 B층까지 완료. 만약 B가 A보다 적을경우 셋째날 A층 85%까지 소탕가능. B가 A보다 크거나 같을 경우 B층 90%까지 소탕가능.
3	매일 5%의 출수 감소	-

#### 4. 정예 퀘스트 삭제

- 에서 수행하는 특정 던전 클리어를 하는 퀘스트를 삭제하여 던전 클리어로 보상을 지급하는 방식으로 기획 방향으로 개선 하였습니다.
- 첨부 자료: Build Note\_컨텐츠파트\_20180910.xlsx 문서 [정예퀘스트\_삭제] 시트 참조
- [운영팀 의견]
- 기존 클리어 보상 방법을 숙지한 이용자들에게는 변경된 방식으로 인해 '보상 제공을 위한 퀘스트가 삭제되어 보상을 주지 않으려 하는 것 아니냐'는 오해 발생 소지가 있습니다.  
(패치노트 안읽는 이용자들)
- 해당 부분은 던전 입장 시 '클리어 하면 보상이 제공된다' 는 알림을 처음 띄워주면 공식카페에 방문하지 않는 이용자도 '변경된 보상 지급방법'을 오해없이 숙지시킬 수 있을 것으로 보입니다.  
(일단은 변경된 부분을 운영팀에서 GM컨텐츠로 준비해 이용자들에게 숙지시켜보도록 하겠습니다.)

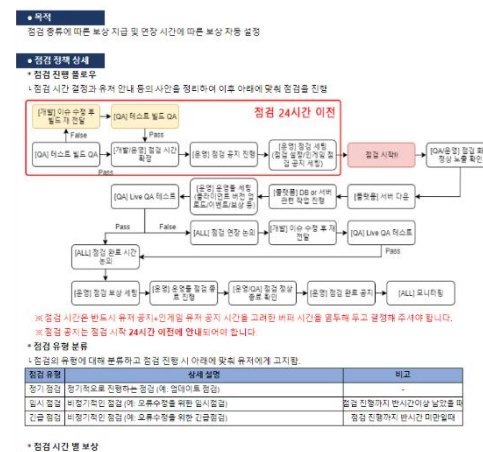


### 03 业务代理典型示例

## 手机游戏运营—运营政策及法律事项的审核

# 游戏运营政策及法律事项的审核

为了在游戏服务期间可能会发生的一些问题有所预判，事先对**运营政策提案及内容相关法律事项进行审核**，以便为用户提供更加稳定的服务。



본 게임 서비스 운영정책(이하 "운영정책"이라 합니다)은 회원 여러분께서 **게임** 서비스를 이용하시는데 있어서 반드시 알아두셔야 하는 사항을 담고 있습니다. 회원 여러분께서 잠시 시간을 내셔서 이 "운영정책"을 읽어주신다면, 좀더 신나고 즐겁게 서비스를 이용하실 수 있는 것으로 생각됩니다. **주식회사 화이산** (이하 "회사")에서는, 회원 여러분께서 격려한 환경에서 서비스를 받으실 수 있도록 최선의 노력을 다할 것을 약속 드립니다.

## 1. 출처

- 1) 본항은 서비스용 **“기밀정보”**의 서비스 운영 상 발생될 수 있는 문제점에 대해 관리직에게 공개하여 대처하기 위하여 관리직으로만, “최저가” 서비스를 운영하고, 회원 여러분이 서비스를 이용함에 있어 필요한 세부 규칙을 담고 있습니다.
- 2) “최저가”는 서비스의 최종적인 운영을 위해 “운영정책”의 내용을 통해, 반영, 삭제될 수 있습니다. “운영정책”의 내용은 ▲별, 변경, 삭제, 종료 등 “최저가”는 적용할지 여부 및 운영서비스 페이지의 “공지사항”을 통해 공지되거나 게시글로, 댓글, 기타 방법으로 가능한 한을 통해 한도를 정하여 게시됩니다. 단, 회원 여러분께 불리한 내용과 중요한 사항의 경우 30 일 전 “공지사항”을 통해 공지하거나 전자문자로 발송합니다.
- 3) 이 “운영정책”은 “약관”에 포함하기 어려운 서비스 운영의 세부 규칙을 포함하고 있으며, 약관의 일부를 구성합니다. 이 “운영정책”의 내용은 회원 여러분께서 알지 못하여 발생한 피해에 대해서는 책임을 드리지 아니하므로, 이 “운영정책” 내용을 반드시 확인하시기 바랍니다.
- 4) “운영정책”에 명시되어 있지 않은 사항에 대해서는 이해관계, 공개 정책, 그리고 회원 여러분과 “최저가”를 공유하는 일련적인 사회적 통례에 의해 처리되거나, 그 중 하나는 “가게”에 의하여 사안을 처리합니다.

[\[이용약관 바로 가기\]](#) < 링크 확인 후 추가

## 2. "회원"의의무와 권리

- 1) "회사"는 회원 여러분께 양질의 서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다. 다만, "회사"는 회원 여러분께서

[illegible]

### 03 业务代理典型示例

手机游戏运营-服务管理及维护

# 通过服务管理及维护， 达到业务的可持续性与发展性

通过对内容的分析及改善方案，为**游戏性的改进**做出贡献，且针对目标客户提供**一对一服务及VIP管理方案**来满足用户的需求。

[illegible][illegible]

## 运营工具功能验证

<ul style="list-style-type: none"> <li>정모 지름 및 수구로 간단히 진행 방법:</li> </ul> <p>정모를 지름하는 방법은 2가지로 나뉘어 진행한다.</p>		<p>CM 이 할 때 참여하는 정모</p>	
방법 1	상세 규칙	<p>개요</p> <p>CM과 함께 정모를 하고 싶으면 정모 주자가 CM에게 별도로 요청 → CM 선별 후 참여하는 정모</p> <p>◆ CM에게 방문 요청하는 법</p>	<p>1. 네이밍 or 구글 설문폼으로 CM의 정모 요청 신청을 받는다. (신청 시 정모 위치와 중 대표로 1명이 신청해야 함)</p> <p>2. 신청서 양식을 <b>(하단의 샘플을 확인)</b></p> <p>3. 신청자를 중 1개 그룹을 선발한다.</p> <p>4. 신청서에 제출한 장소 시간에 모임을 진행한다.</p> <p>5. CM이 모임 시간에 맞춰 해당 장소로 방문한다.</p> <p>6. 같이 정모를 진행하며 간단히 양식에도 개인 내 메모사항도 필수 쓴다.</p> <p>7. 정모가 끝나면 CM이 개인 비용을 결제한다.</p> <p>8. 7일 내로 CM은 정모 및 나뉜 대가를 CM 신청으로 재직에 등록한다.</p> <p>9. 이후 1~8 과정 대량 반복</p>
		<p>1일 기준 그룹 이름</p> <p>매일 최대 2그룹 선정</p>	

## 企划活动

## 企划VIP CARE方案

### 内容分析·建议改善内容



## 社区管理

- 为了提升用户及游戏企业间的相互信任关系，倾听用户声音、解决用户问题，以此达到活跃社区的目的。
- 提供透明度极高的信息和趣味性来提升用户满意度。

꼭 알아두세요 ⑦

공지사항

[공지] 신규 영웅을 소개합니다! (수정)

9일 전

업데이트

[공지] 6월 26일(금) 업데이트 예정 사항 안내

3일 전

공지사항

[공지] 연합 레이드 1차 개선 업데이트 (수정)

7일 전

이벤트

[이벤트] 시나리오 영웅 레벨업! 캠페인 (진행중)

16일 전

자유게시판 (33830)

글쓰기



엘황을 깨니 속이 후련하네요 4 N

요한물병유저 5시간 전

9 · 조회 179



D-2 드디어 할배가 온다... 1 N

일복없는세상 요한 안경을 돌려줘 5시간 전

5 · 조회 85

아 근데 업데이트 하는동안 레이드 멈추죠...? N

Spring Rain 5시간 전

0 · 조회 83

블시안 방무와 관통셋이 같이 적용이 안 되면 유물 장뵈에 의미가 없지 않나요? 7 N

버터컵 5시간 전

9 · 조회 250

클렘이 경험치 두배를 팔아줬으면 좋겠습니다..... 1 N

로잔나손녀회 6시간 전

11 · 조회 99

8시 버프 어차피 못 들으니까... 4 N

컬러 프로필을 봐주세요 6시간 전

0 · 조회 180



# 01 职务介绍

手机游戏社区



## What We Do – 社区管理

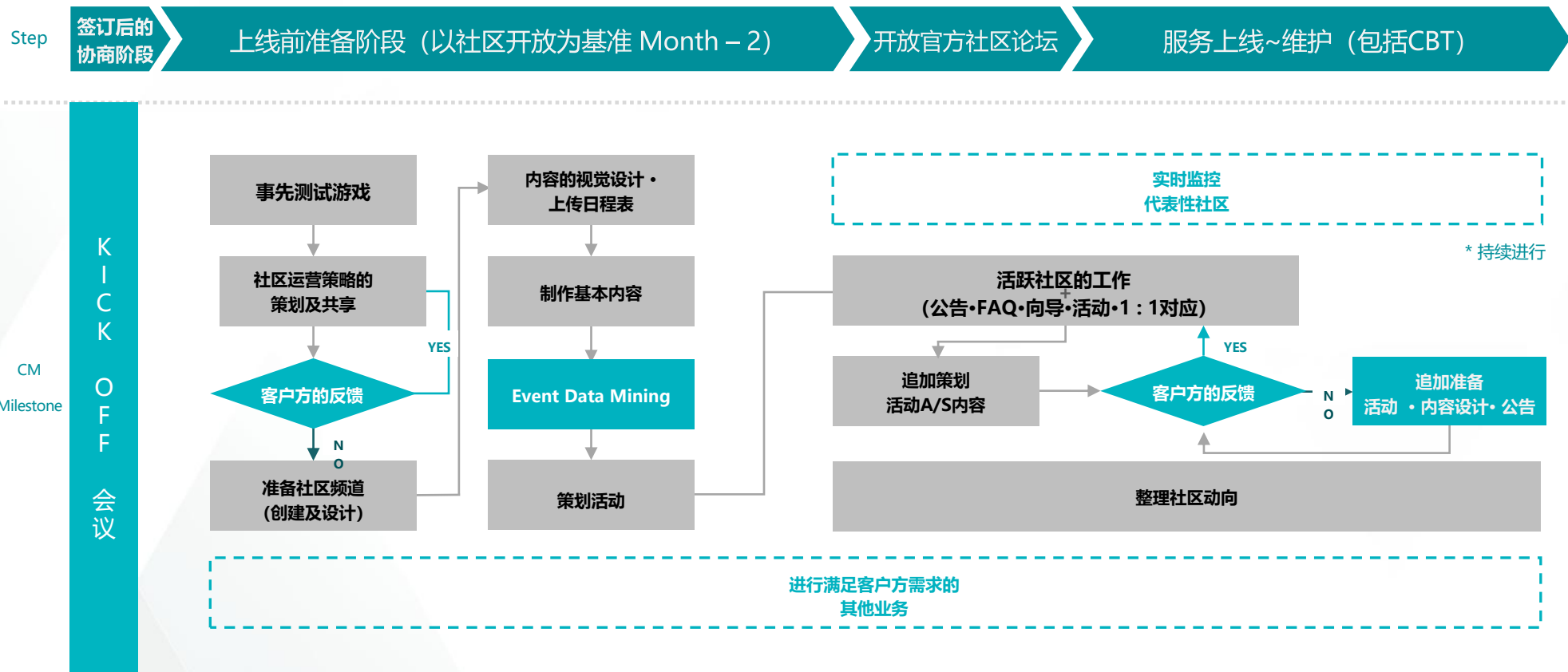
- 制定社区运营策略
- 官方社区设计 (横幅等图片制作)
- 社交频道设计及管理
- 符合最新趋势的视觉化内容制作
- 为活跃社区的活动企划 · 进行
- 针对性的1:1沟通
- 社区公告, 活动, 指南, FAQ制作及管理
- 社区动向分析及实时监控
- 类似类型社区分析及 · 标杆管理
- 为活跃社区的持续分析及战略提案

通过持续性的游戏激励机制、  
激发兴趣及提升品牌辨识度来  
构建最具人气社区。

## 02 业务流程

手机游戏社区

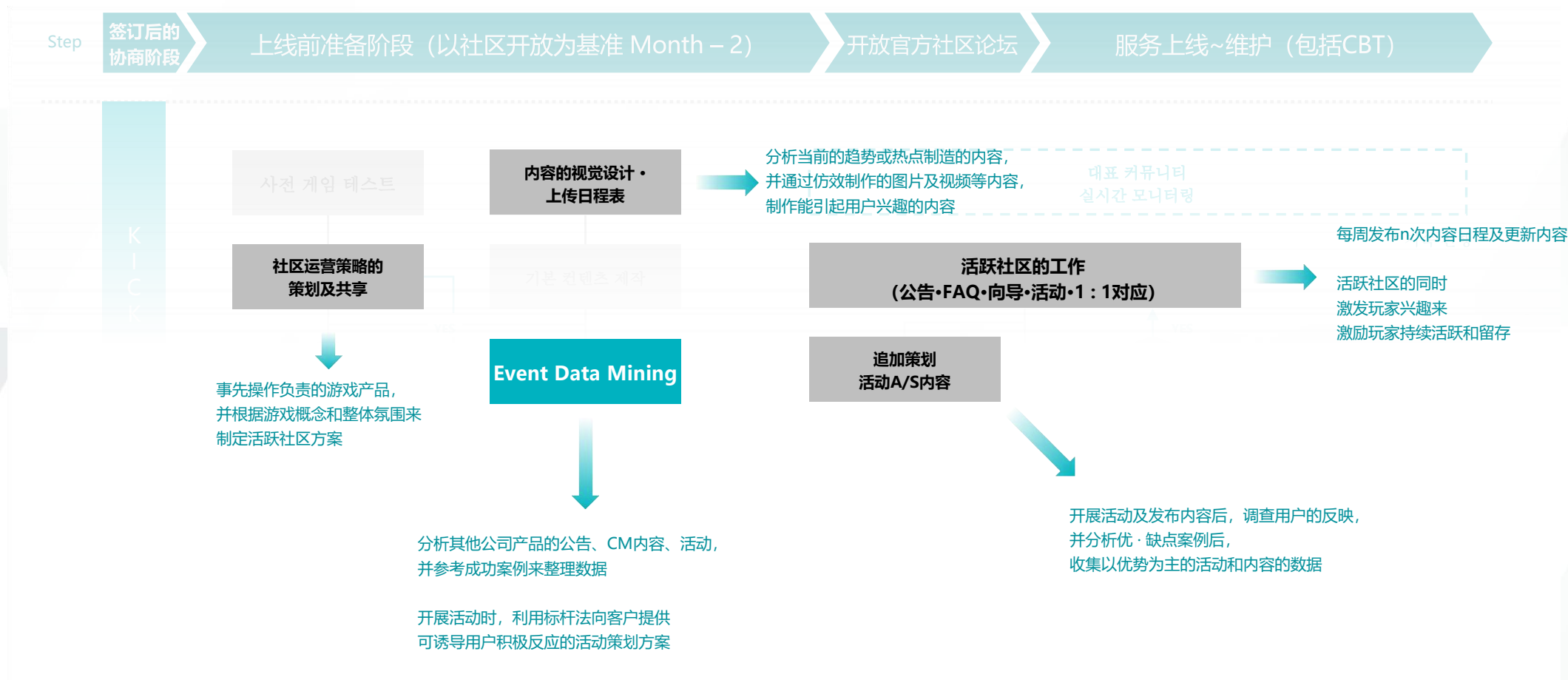
为了让社区的前期准备及管理更加顺畅，根据系统的业务流程，  
认真做好从协商阶段至上线后的业务代理工作。



## 02 业务流程

### 手机游戏社区

为了让社区的前期准备及管理更加顺畅，根据系统的业务流程，  
认真做好从协商阶段至上线后的**业务代理工作**。

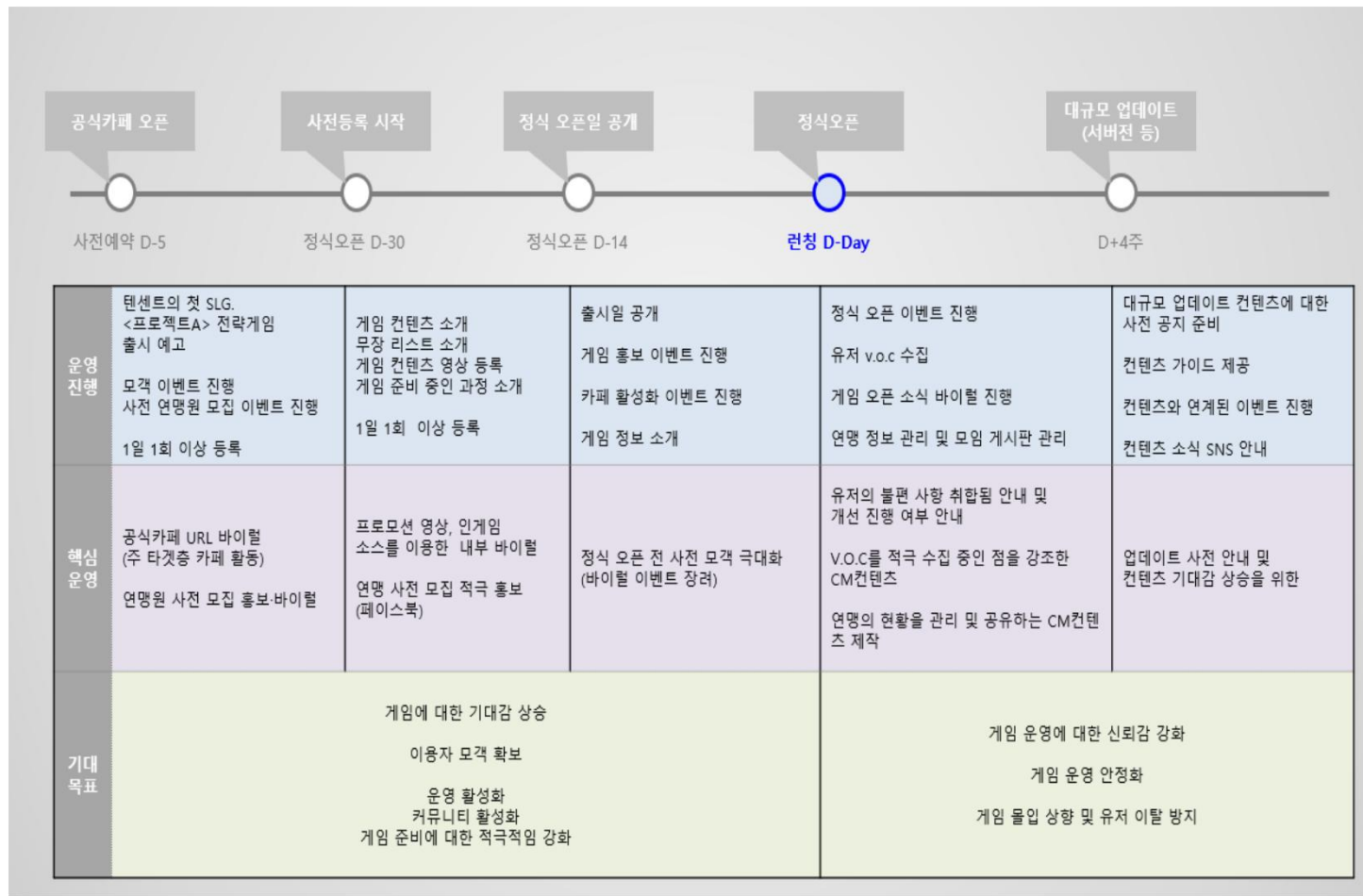


# 03 业务代理典型示例

手机游戏社区 - 社区运营策略

## 制定 社区运营策略

为了让客户方与用户之间的交流顺畅，  
以及提供相关信息及业务指南，  
根据路线图来制定社区运营策略。



## 03 业务代理典型示例

手机游戏社区 – 提供视觉内容

### 内容的 视觉设计

根据最近的热点话题和趋势，提供视觉内容。

为了能让用户欣然接受并引发其关注，  
精准分析目标用户来提升其关注度和参与度。



根据用户年龄目标层制作熟悉的模仿物，以引起对内容或公告（ex.更新）的兴趣



模仿热点电视剧/电影中的一个场面



为提高活动参与率、关注度而设计的工作



# 03 业务代理典型示例

手机游戏社区 - 应对社区业务

## 进行社区 一对一沟通

从产品上线前开始持续向用户提供  
透明度极强的信息，以此建立与用户的信任度。

出现问题时，通过积极快速的应对来  
降低索赔问题的发生。

레벨랭킹 자유게시판

2018.11.10 01:09

호민(dp80\*\*\*\*) 연습기사 11

https://cafe.naver.com/icamobile/176370

주소등록

아직도안고쳐주네여 대단합니다. 언제 발견해서 고쳐주냐여 ㅎㅎ

네이버카페PLUG 에서 온 글입니다. 자세히보기>

호민 (작성지) 2018.11.10. 01:09 \*답글 신고

분명히 10위까진 기다린대했는데 11위였습니다~^^

GM레티 2018.11.10. 01:36 \*답글 신고

안녕하세요, 후에님  
레벨 랭킹 산정으로 확인 요청을 주셨어요.  
연달 4서버의 레벨 랭킹 산정과 관련해 제보주셔서 확인해본 결과  
현재 변경된 랭킹 산정 조건에 따라 정상적으로 산정이 된 것으로 확인됩니다.  
후에님의 경우 10월 24일(수) AM 6시 30분에 '3각성 10레벨'을 달성하셨는데요  
그 뒤 Top 10위 Rank 확인 시 해당 시간 이전에 3각성 10레벨을 달성하셔서  
정상적으로 랭킹 집계가 되신 것으로 확인되었습니다.

GM레티 2018.11.10. 02:08 \*답글 신고

11월 9일(금) 패치노트에서 변경된 랭킹 계산 조건을 참고해주세요!  
http://cafe.naver.com/icamobile/175893

8. 랭킹  
- 랭킹 평가 데이터가 발키에서 스포를 방식으로 변경되었습니다.  
- 랭킹 산정 기준이 변경되었습니다. (작성, 레벨, 랭킹 등)

같이 일해야됨 자유게시판

순결한물결(yhop\*\*\*\*) 기사단장 11

다들 분발 합니다  
레티 같이 일하면 화가나도 참고 게임함..

레글 1 | 등록순 | 조회수 52

GM레티 2018.11.06. 20:56 \*답글 신고

공식카페 단골 방문 '순결한물결' 후에님께도 늘 감사드립니다!  
여러 이슈 내용 해결도 현재 열심히 진행 중이고  
컨텐츠 업데이트도 병행하고 있습니다.  
이슈 수정, 개선과 함께 새로운 모험을 떠나실 수 있도록  
준비를 톡톡히 하고 있으니 이카루스M에 많은 기대 부탁드립니다!!

当出现  
游戏服务问题时，  
根据平时建立的  
相互信任关系，  
CM向用户获得谅解来  
避免二次索赔

向误解为系统错误的用户  
进行快速准确的对应  
→ 由此降低了使其他用户  
产生误解的可能性

## 03 业务代理典型示例

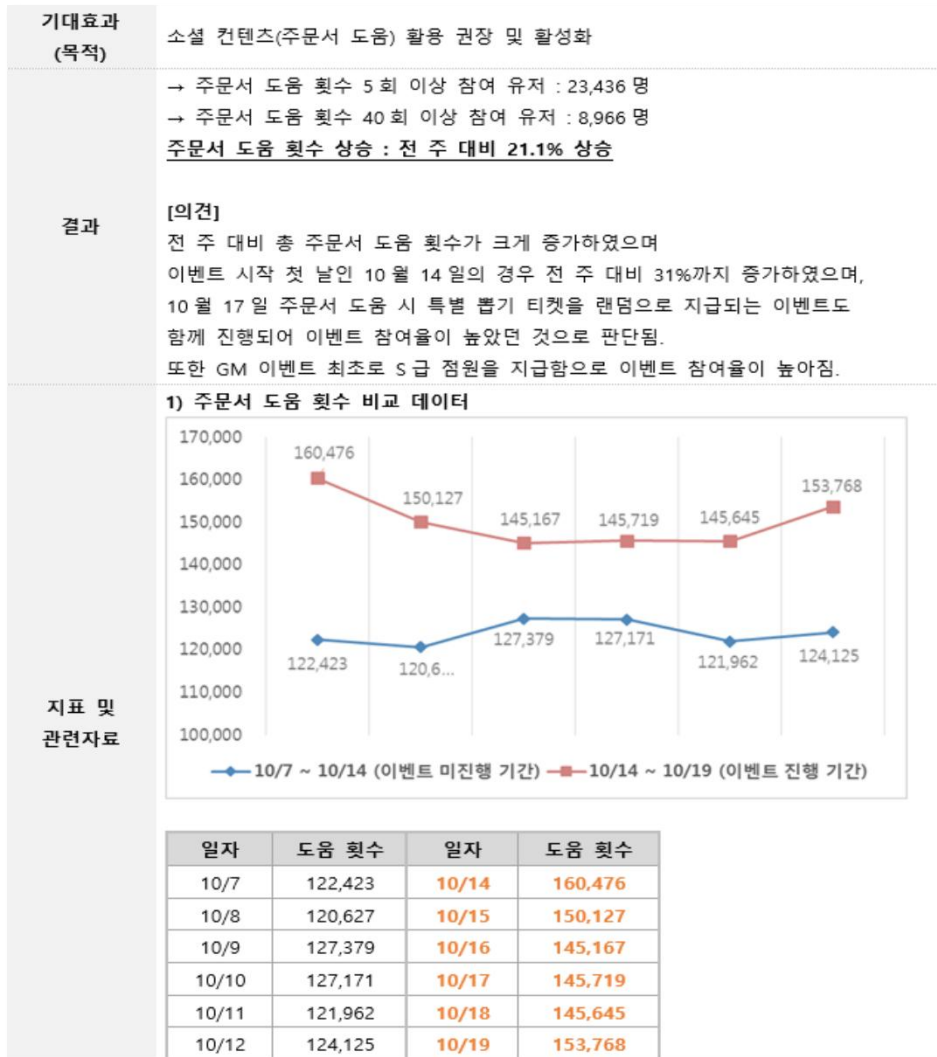
手机游戏社区 - 活动企划

### 通过数据分析, 企划高参与度活动

进行一次达不到预期效果的活动不仅毫无意义,  
而且还会引发更多不满。

根据用户数据,  
向客户提供可达到有效指标的活动支援。

通过活跃社区来留住更多用户,  
且为了使病毒式营销的效果达到最大化,  
积极管理和运营社区。



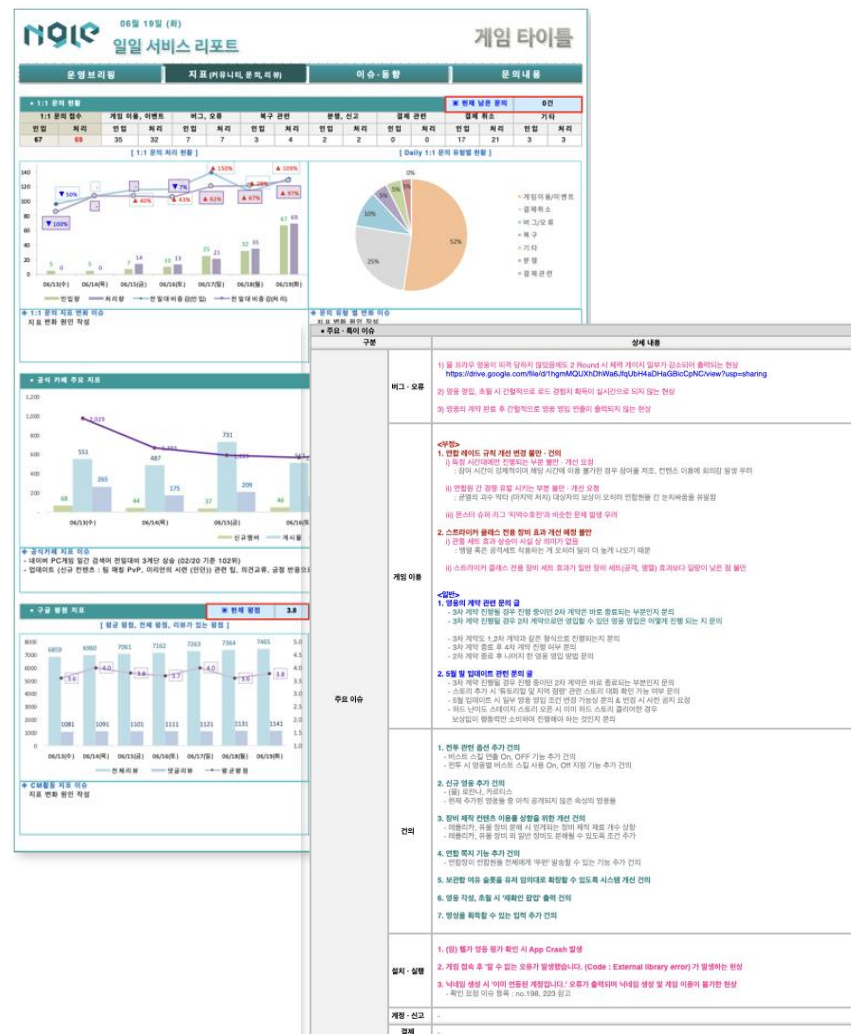
### 03 业务代理典型示例

手机游戏社区-VOC分析

# VOC分析及 主要动向的管理

对服务期间已确认的舆论进行分析后，将问题的优先级分为紧急、重要、次要来整理主要动向，以此分析指标变化。

根据用户V.O.C来共享内容及改进方向，并做好防止**用户流失**的应对措施。



# 03 业务代理典型示例

手机游戏社区 - 其他

## 重新审视 社区活跃度

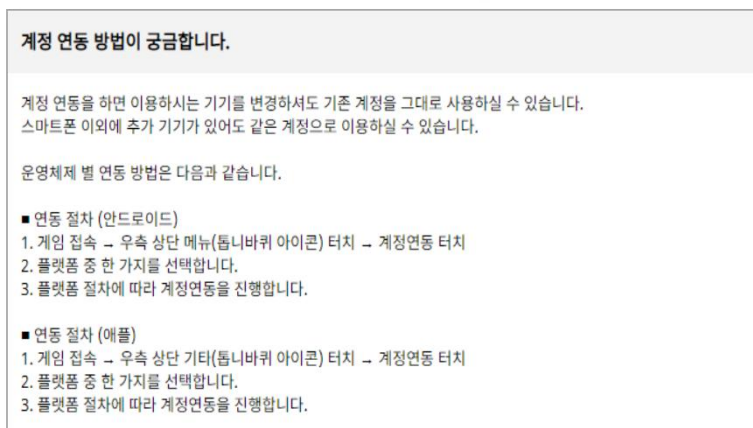
由于图片和视频的辨识度与关注度较高，  
因此为了提升社区的活跃度和关注度，  
需要持续发布产品信息。



制作视频内容



设计高品质的活动横幅



制作FAQ



企划社交频道内容





## 应对客户服务(CS)

- 以数位具备丰富客服经验的人员所积累的游戏知识及共情能力, 为用户提供系统而专业的应对服务。
- 把目标定位在产品的品牌认知度提升上, 并使用最适合CS的专业工具来管理应对率、应对目标量及客服品质。



GM\_Tony

안녕하세요, 로드님!  
세계 혁명 스토리 RPG! 로드 오브 히어로즈입니다.

[갈루스 제국 서부7-3 ★★★ 승리] 왕의 길 미션 클리어와 관련해 지속적으로 클리어 되지 않는다는 말을 해주셨는데요.

먼저, 왕의 길 미션 중 스테이지와 관련된 미션은 왕의 길에서 확인한 시점부터 진행을 해주셔야 합니다.

따라서 로드님의 게임 기록 중 '왕의 길 미션 얻은 시점'과 '왕의 길 미션을 얻은 후 7-3 스테이지 ★★★ 클리어 진행 여부'를 확인해보았습니다.

### ■ 왕의 길 미션이 오픈된 시점

[2020-03-28 오전 12:23] "갈루스 제국 7-3 ★★★ 승리" 왕의 길 미션 오픈됨

### ■ 7-3 스테이지를 진행한 기록

[2020-03-27 오후 2:41] 7-3 스테이지 ★로 클리어  
[2020-03-27 오후 3:01] 7-3 스테이지 ★★★로 클리어  
[2020-03-28 오전 1:18] 7-3 스테이지 ★로 클리어  
[2020-03-28 오전 4:09] 7-3 스테이지 ★★로 클리어

이후 7-3 스테이지 진행 기록 없음

7-3 스테이지를 최초 ★★★로 클리어 한 시간은  
[2020-03-27 오후 3:01] 로 확인되는데요~!

관련 왕의 길 미션은 그 이후  
[2020-03-28 오전 12:23] 에 오픈됐습니다.

왕의 길 미션 클리어 조건이 '미션 확인 후 그 조건에 맞게 진행' 이기 때문에  
이후 ★★★ 로 승리해야 왕의 길 미션이 클리어 되는데요.



# 01 职务介绍

手机游戏Customer Service



## What We Do – 客户服务(CS)

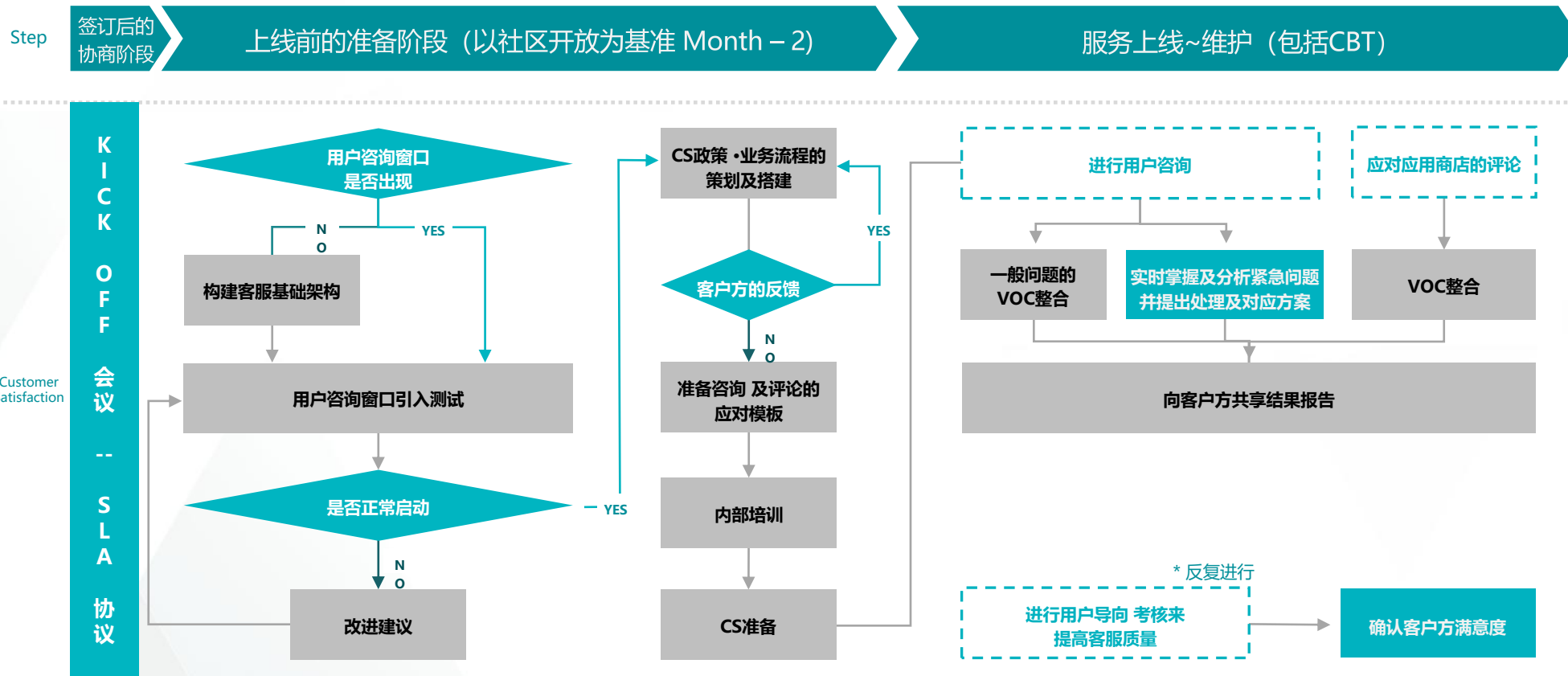
- 基础咨询设施 (搭建CS工具, 企划运营工具, 提案)
- 建立CS政策, 流程及提案
- 提供应对热点问题的应对方案
- 处理内容纠纷调解委员会公文
- 1:1用户咨询处理
- 应对商店留言
- 以多数应对经验为基础为指南快速处理紧急问题
- 应对结算, 退款问题
- 调查及处理商店结算恶意利用者
- 进行提高咨询质量的人力评价管理流程

为了更好地开展客户咨询服务,  
拥有丰富的游戏知识和客服经验的专业人员亲自应对  
业务, 并根据内部课程培训、考核管理及人力支援来  
保证稳定的咨询处理、应对率及回复质量。

## 02 业务流程

手机游戏Customer Service

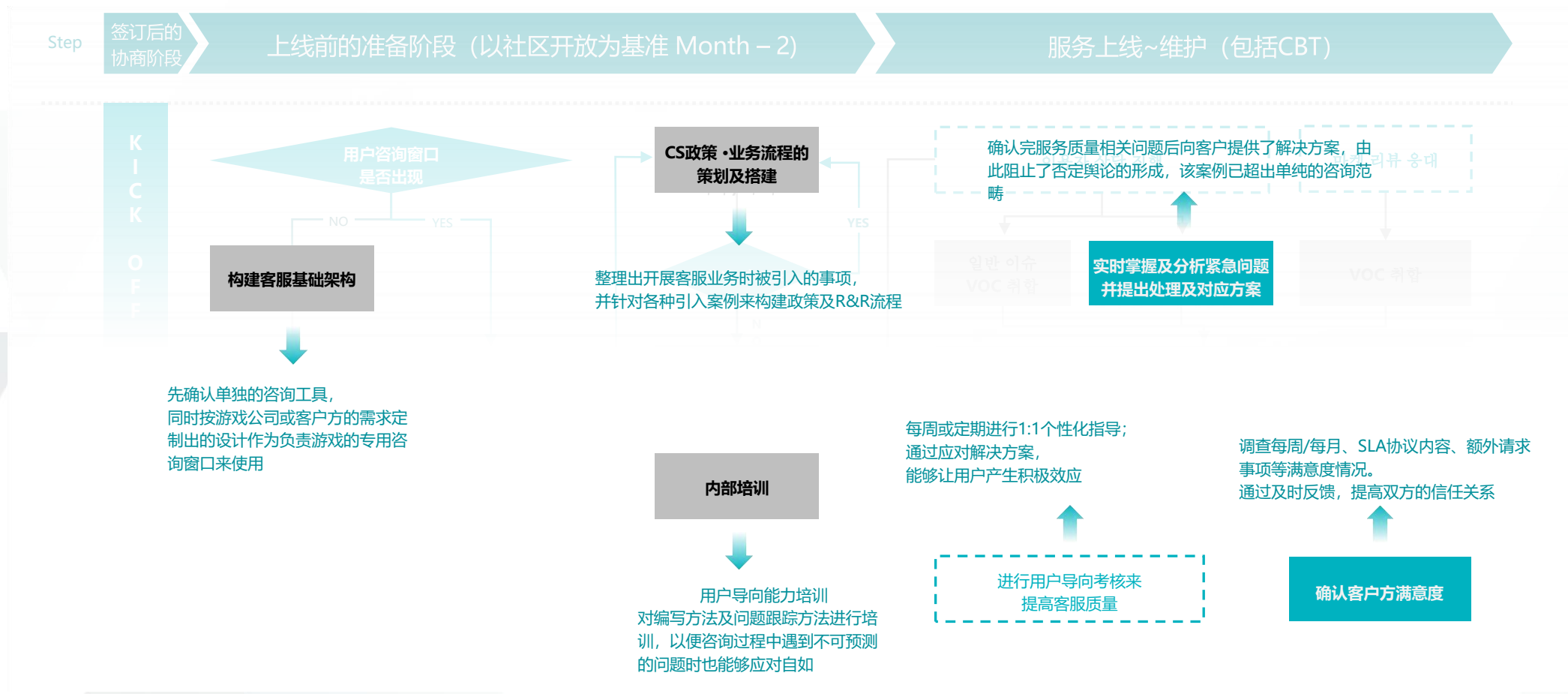
通过多方面考虑在线客服质量和倾听用户的声音来  
提升客服满意度。



## 02 业务流程

手机游戏Customer Service

通过多方面考虑在线客服质量和倾听用户的声音来  
提升客服满意度。



# 03 业务代理典型示例

手机游戏Customer Service – 客户咨询应对

## 根据客户服务指南，快速应对处理

通过手机游戏的不同类型、帐号、付费、安装、运行、错误、修复、制裁等不同案例指南，进行精准快速的应对服务。

### 상황별 가이드 보유

- 이름
- 문의-복구
- 문의-복구 OBT 답변 템플릿\_Ver.1.1
- (모바일) 결제스크립트
- (공지사항) 점검 템플릿
- 결제 오류 복원 및 결제취소 방법
- OBT 문의 템플릿
- 150815\_ iOS 결제관련 문의 템플릿
- FAQ
- 결제 관련 FAQ - 복사본
- 결제 관련 FAQ
- 결제 취소 방법
- 계정 탈퇴 (연동해제)
- 공식카페 댓글 템플릿
- 구글 고객센터 (환불)
- 구글 리뷰 템플릿
- 구매 내역 확인
- \_FAQ
- 메일 문의 응대 템플릿
- 메일 문의 응대 템플릿
- 미성년자 결제 취소 필요 서류
- Call 스크립트
- 응대 템플릿 풀
- 카페 템플릿
- FAQ
- 구글 리뷰 템플릿\_ver180419
- 현물 경품 발송 OB
- 현물 이벤트 주의 사항

### 웹 상담 유형별 응대 가이드 보유 ( 500여종 이상 )

카테고리1	카테고리2	세부 분류	1차 응대
결제	정보 부족	aos 결제 정보 부족	안녕하세요.
결제	결제취소	aos 결제 상품이 미지급 되었을 때	안녕하세요.
결제	결제취소	aos 결제 취소 하고 싶어요	안녕하세요.
결제	결제취소	aos 결제 취소 하고 싶어요 (첫구매 혜택 포기 의사 확인)	안녕하세요. 입니다. 입니다. 님께서 결제 취소와 관련한 접수하신 소중한 문의 내용은 잘 받아보았습니다. 결제 취소와 관련한 도움을 드리기 위해 결제내역을 확인해보니 를 구매하셨으나 를 구매하셨으나 첫 구매 진행으로 를 획득하셨습니다. 현재 다이아 보유량을 확인 시 회수 및 결제 취소 도움이 가능하나 해당 부분은 시스템 상 오류가 아닌 님의 요청으로 강제 결제 취소가 진행되는 부분이다보니 첫구매혜택이 사라집니다. 님께서 해당 내용에 숙지하시고 상품 결제 취소 시 첫구매혜택이 사라지는 점에 동의하실 경우 결제 취소의 도움을 드리도록 하겠습니다. 아래 내용 확인 후 자문의 접수를 부탁 드릴 = 니다. ■ 결제 취소 동의 사항 상품 결제 취소 시 첫구매혜택(x2)이 소멸됨을 확인하였으며 결제 취소에 동의합니다. ( O , X 중 선택 ) 감사합니다.
		aos 결제 취소 완료 (상품 회수 성공)	안녕하세요.
		aos 결제 취소 불가 (상품 사용)	안녕하세요.
		aos 결제 취소 불가 (7일 경과)	안녕하세요.
		aos 결제 취소 불가 (청약철회 불가)	안녕하세요.
결제	결제 ios	ios 결제 관련 문의	안녕하세요.
결제	결제 ios	ios 결제 관련 문의2	안녕하세요.
결제	결제ios	ios 영수증 환불 요청	안녕하세요.
결제	결제취소	동상이 결제, 결제 취소 요청 (근대 사용해서 불가)	안녕하세요.
결제	상품미지급	aos 상품 미지급 된 거 처리 완료 (지급)	안녕하세요.

### 03 业务代理典型示例

手机游戏Customer Service – VOC的分析及传播

## 根据VOC及监控来分析问题的危险程度

通过应用商店内评论及客服应对收集到的VOC和实时监控的数据，将可发生的更新不满及出现BUG等服务方面的问题，按其危险程度事先进行分析并及时告知，以此保证服务的稳定性。



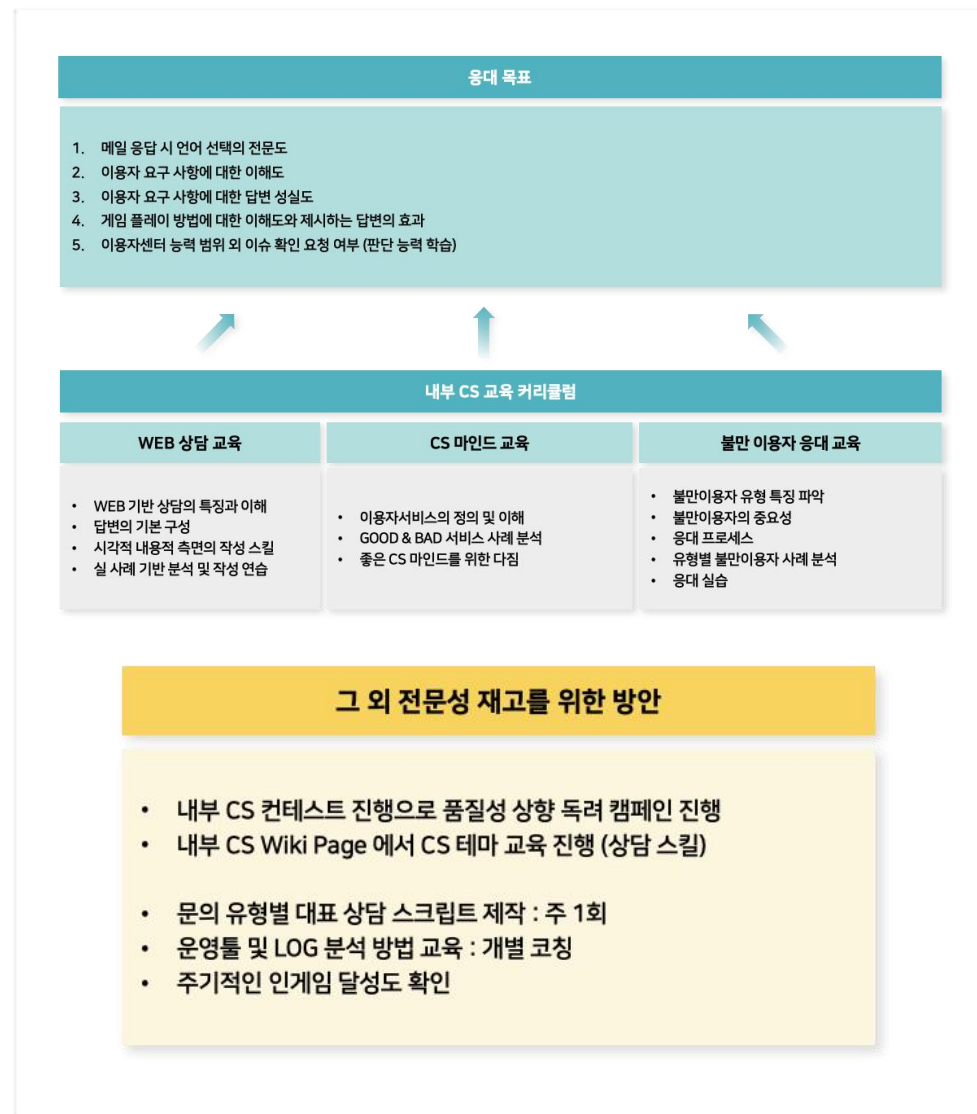
## 03 业务代理典型示例

手机游戏Customer Service – 客服应对培训

### 通过系统的应对培训 积累专业能力

应对质量直接影响到品牌的形象。

为了提供高质量的应对服务，  
将通过**系统深入**的培训来提升客服质量。





# 03 业务代理典型示例

手机游戏Customer Service – 公文处理支援

## 支援内容纠纷调解委员会等公文处理

因结算, 修复, 黑客入侵, 协助调查等  
公文被导入时, 根据基准及使用者明细  
提供处理支持和处理方向的支持,  
支持业务得以圆满解决与消费者的纠纷。

4. 아직 적용되지 않는 밸런스 업데이트에 대한 안내는 그 의미대로 '예정' 사  
(불임)답변내용  
트를 거치며 많은 이용자들  
내하고 적용 될 예정입니다.

[이하 "피신청인"]은 콘텐츠분쟁조정위원회를 통하여 조정신  
청을 하신 신청인(고객님)의 조정요청에 대하여 다음과 같이 답변을 드립니다.

1. 피신청인은 먼저 신청인이신 고객님의 본 사안과 관련하여, 본의 아니게  
불편함을 드린 점에 대하여 깊은 사과의 말씀을 드립니다. 그리고 콘텐츠  
분쟁조정위원회의 조정요청에 대하여 다음과 같은 의견으로서 답변을 드  
리고자 합니다.

2. 우선, 서비스 이용약관 제15조 제1항에 의거, 판매 상품  
'5월 아발론 페스티벌 패키지'의 재 판매는 피신청인이 구글 코리아로 부  
터 영선된 게임만 받는 구글 신규 게임 추천을 받았던 기간 동안(5월 8일  
~5월 15일) 이를 기념하여 서비스상의 필요에 따라 재 판매 하였으며, 재  
판매 전에 해당 내용을 서비스 내에 재판매 이유(구글 피쳐드)를 포함하여  
공지 되었습니다.

3. 신청인의 신청 내용인 2020년 4월 27일 오후 3시에 업데이트 된 일부 영  
웅의 '100% 적중' 스킬과 관련되어 '최소 저항 값'에 대한 수정은 의도한  
사항이 아니므로 2020년 4월 28일 오전 2시에 원복 조치하였습니다. 그  
후 문제에 대한 충분한 의견을 수렴한 내용(최소 저항 값 자체를 삭제)으로  
2020년 5월 7일 업데이트를 통해 적용하였습니다.

또한 2020년 5월 7일 진행된 업데이트 항목인 '버스트 포메이션' 성능 변  
경의 경우도 이용자의 의견을 수렴하여 원성능을 그대로 사용할 수 있게끔  
당일 원복 조치하였으며 그로 인해 심려를 끼쳐 드린 죄송의 말씀을 담아  
보상을 제공하였습니다.

네임의 유지는 포럼에서 익  
재하지 않는 것으로 조사되  
재하지 않습니다. 또한 구매  
스 정책은 존재하지 않으며  
한 내용을 고지하고 동의를  
고  
당되지 않으며 그에 따라 청  
술상의 필요에 따라 서비스  
스 내에 공지합니다. 다만,  
특이하게 변경할 필요가 있  
는 사후에 공지할 수 있습  
열살되거나 훼손된 경우

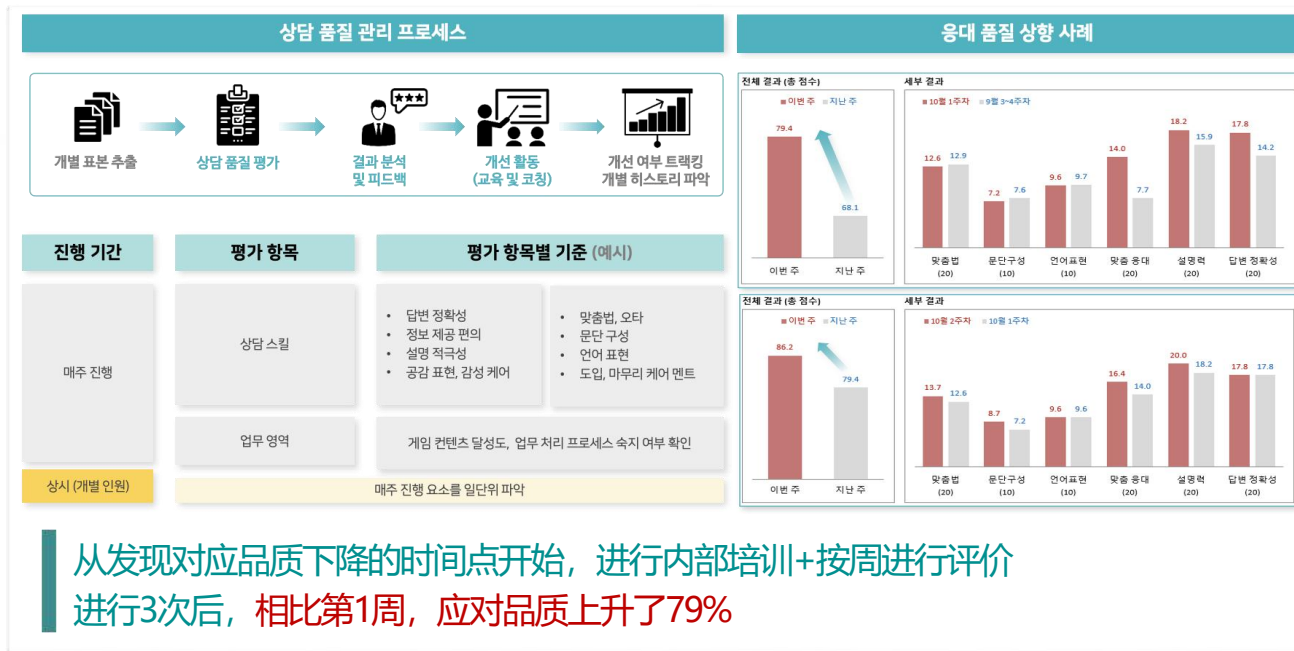
# 03 业务代理典型示例

手机游戏Customer Service – 顾客应对培训

## 通过CS 解决方案 防止客户满意度下降

平时进行培训以及自我评价和个别指导，  
防止客户满意度下降。

同时，与咨询量无关，为了能够稳定地输出  
相同的高品质咨询服务，进行管理和应对。



从发现对应品质下降的时间点开始，进行内部培训+按周进行评价  
进行3次后，相比第1周，应对品质上升了79%

# 03 业务代理典型示例

手机游戏Customer Service – CS TOOL

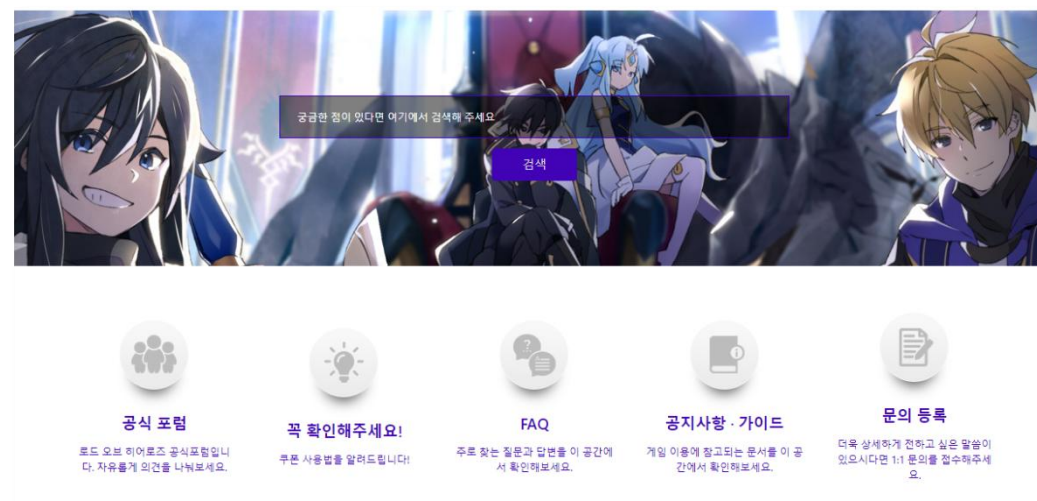


## 使用 经过验证的CS Tool

准备了全世界94000个以上组织使用的**全球CS Tool: Zendesk**.

当天申请时也可以立即开展CS业务,  
提供符合游戏概念的客户中心页面设计.

모든 이해결 티켓				2020년 9월 티켓			Play		
ID	요청 날짜	문의 유형	제목	로드 식대임	요청자	담당자			
#16754	1분 미만 전	게임 이용	레이드 기록도 시스템	탐록	Sue7264	..			
#16753	4분 전	게임 이용	아니 보통속 방투중 언제 고침?	시티	Gusty4865	..			
#16752	21분 전	게임 이용	레이드 로딩 중 강릉되겠는데요	후달	Jivon0540	..			
#16751	38분 전	버그/오류	행동력 지급 버그	이슬레인	히루장	..			
#16750	39분 전	버그/오류	아이템 구매 오류?	NATASHA06	Soria06	..			
#16749	39분 전	버그/오류	인터넛오류로 레이드 튕겼습니다	김현성의이거	Dyanyam	..			
#16747	약 1시간 전	게임 이용	연합레이드 강제종료관련문제	류세빈	0438833741	..			
#16746	약 1시간 전	계정	구글계정 => 페이스북계정 백업	추가파월다운	Chunhyug	..			
#16745	약 1시간 전	버그/오류	연합 레이드 보상이 들어오지 않았습니.	니라이	Dksungul	..			
#16743	약 1시간 전	버그/오류	연합레이드 하다가 튕겼어요	eis	Junger954	..			
#16742	약 1시간 전	버그/오류	영웅이 초기화됩니다..	준하수도영	Unwelsh89	..			
#16741	오늘 12:11	계정	탈퇴 후 재가입하고 싶습니다	아즈사	Cdy4294	..			
#16740	오늘 12:02	게임 이용	연합레이드 오온 권한에 대해	유희끼대마왕	Jkur	..			
#16739	오늘 11:57	게임 이용	올해 방랑영웅	송명	Eunq20	..			





## Appendix

- 可确认NGLE关键成员介绍及其他业务流程或业务进行示例。



A close-up, low-key photograph of a man in a dark suit, white shirt, and patterned tie. He is adjusting his tie with his hands. The lighting is dramatic, with strong highlights on his hands and the fabric of his suit, while the background is dark and out of focus.

# OUR TEAM

“ NGLE是以国内IT代表企业出身的  
QA, 服务专家组成。 ”

以多种域名的测试项目经验为基础，  
提供符合客户业务特点，商务领域的最佳服务。

# 01 Our Team



**文素英** 代表  
Major Professional Experience

(株) Wemade

- 总管发行技术 - 历任技术支援室 室长
- QA基础架构策划 & 制定 Leading (QA区, 性能区, BTS, 流程, 方法论等)
- 设立品质管理室 (技术pm & 游戏服务QA, 性能TFT)
- 建立全球化游戏的QA方案及流程

(株) NHN

- 设立平台QA组
- 平台QA方法论的搭建/应用
- 游戏服务QA组织及QA业务高度化
- 服务稳定化指标课题的推进及适用F/U

(株) Handysoft

- ISTQB (International Software Testing Quality Board) 进行讲师认证及外部教育 (5次以上)
- CMMI Level4认证 审查官
- CMMI Level3认证对象项目质量管理者 被审查官
- BPM(Business Process Management) 解决方案群 QA Leading



**郑源英** 社内理事  
Major Professional Experience

(株) Wemade

- 游戏服务QA组 组长
- 游戏服务QA&QA业务 高度化 (包含发行国内/全球的游戏服务)
- (其他) 对外 - Smart TV用 对战游戏 QA/ 上线

(株) DeNA

- 开放平台组
- 在梦宝谷开放平台进行认证审查业务及发行游戏服务

(株) NHN

- 游戏服务QA组/出版游戏QA组
- 执行俄罗斯方块, Z9星, 新掷骰, EoS, ASTA 等多个项目QA业务

(株) Teleca Korea

- Test Engineer
- 执行Obigo Browser BMT以及进行面向 T-mobile 终端的认证审查
- Obigo Product Testing / 进行QA 业务



**李珍星** 社内理事  
Major Professional Experience

(株) Smilegate Megaport

- 游戏服务QA组 组长
- 游戏服务QA流程 & QA业务 高度化 (包含发行国内/全球游戏服务)
- 手机游戏平台(STOVE) QA方法论搭建
- 制定商店别 (Google, Apple, Kakao, Facebook, one-store, n-store 等) 版本管理及政策管理及内部指南

(株) NHN

- 实况足球, 实况足球2014 游戏性评价及QA
- PC游戏 "弹", "钓鱼王" 等多个 PC在线游戏, 频道游戏 QA,
- Hangame 门户网站整体网页 & PC网吧 QA Leading
- 性能测试标准指南的制定及网络服务器性能测试
- 测试方法论研究及QA阶段适用 (探索性测试、风险基础测试)

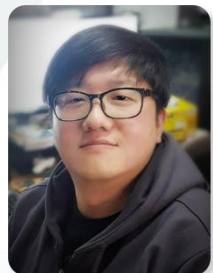
(株) Action QA组

- 网页服务QA

三星电子(DM研究所), SW Solution LAB



# 01 Our Team



**陈光友** 游戏服务QA室长  
Major Professional Experience

(株) Wemade

- 游戏服务QA组
- 国内/ 全球 游戏
  - 领导与参与维京海盗, 千龙记, 灵魂与石头等多个QA项目
- (其他) 对外 – Smart TV用对战游戏 QA/发行

(株) NHN Technology Services

- Casual Game Test (新掷骰, 新四川省, 俄罗斯方块等多数)
- Platform Test Lead (iDoGame, GMS)
- Mobile Platform Test Lead (HSP, Payment, CGP)
- 执行网络漫画安卓APP测试自动业务
- 参与开发Nspeed (Network Testing Tool)
- 进行Front-End, Back-End 性能测试

(株) Nexon SD

- Test Unit 组 Test Engineer
- 进行Zera 测试业务



**金胜泰** 游戏服务QA室长  
Major Professional Experience

(株) Smilegate Megaport

- 手机游戏 QA领导: 英雄的品格, 魔法图书馆, 谜题编年史, 时间探险队等多数
- 移动平台(STOVE) QA领导
- BTS 系统构建及管理、QA流程改善工作
- 商店别(Google, Apple, Kakao, Facebook, one-store, n-store 等) 版本管理及政策管理

(株) NC Soft

- Lineage2, 林德维奥, 天堂II QA 进行
- 测试效率化TF – 推进BAT自动化, 脚本测试自动化

(株) NHN Technology Services

- 大制作游戏(TERA) QA/ 测试领导 (CBT, OBT, 商用化, Live 阶段)
- 魔法问答战, Winning Online 等 1次 CBT阶段 QA,测试领导



**金东均** 游戏服务QA室长  
Major Professional Experience

(株) NHN Entertainment

- The Fun/实况足球online2014 事业PM及系统,平衡策划
- 用户指标设计及分析、策划&开发组内部交流引导
- 后端系统 / 数据 / 隐私及概率策划

(株) NHN

- 门户网站发行游戏 QA 担当 / IJJI.com 发行 QA
- 游戏BASE(引擎) QA / PC用体育&射击类游戏开发 QA
- 频道游戏QA 整体担当, 频道游戏标准化及政策管理
- 兼任发行平台企划及开发QA/PM (启动器, 发布管理工具, 运营工具)
- B2B 系统&网吧商务平台PM, 网吧管理系统/IF QA担当

(株) NHN Games

- PC MMORPG R2 开发QA 测试的领导

# 01 Our Team



**柳智妍** 平台 QA 室长  
Major Professional Experience

(株) Nexon

- 手机游戏技术PM (HIT, 奖牌大师, 超级幻想战, 三国志曹操传等多数)
- 手机游戏live服务运营
- 平台技术联动支持

(株) Wemade

- 手机游戏技术PM (金属天空, 地下城滑雪, 钢铁对决, 啾咪庄园, 扑通扑通餐厅)
- 手机游戏live服务运营
- 平台技术联动支持

(株) Neowiz Games

- 海外发型游戏技术PM (AVA, 穿越火线, S4 League, Slugger)
- 构建海外服务游戏BI系统



**申浩勇** 平台 QA 组长  
Major Professional Experience

(株) 韩光软件

- 游戏付费中间件国内外服务器的开发及维护 (FCM, 选秀1,2,3 三国志天, Aka, 卓越之剑等多数)
- Daum, naver 登录频道联动与开发
- 网页, 优惠券, 积分商店的开发

(株) Neowiz

- S4 League 国内外游戏服务器开发运营及维护

(株) Ngle

- 性能测试组长
- Kakao平台及游戏性能测试 多数
- 游戏: Tera, 月光雕刻师之外进行17个项目
- 平台: Kakao平台服务 进行8个项目
- 区块链: Klaytn(Ground X), elmo Coin (Nuri Telecom)



**崔美娜** 平台 QA 组长  
Major Professional Experience

(株) WIZBL

- BlockChain Platform 基础区块链金融平台运营及QA
- (WIZBLpay, WIZBLWallet, WIZBL Exchange Platform)

(株) Wadiz

- 众筹平台 QA领导 & 发行 (投资/奖励/私募项目等多数)

(株) Smilegate Megaport

- 共通/各游戏网页QA领导& 发行 (穿越火线, 超级跑跑, AZERA)
- 进行各游戏各平台 QA & Tool 测试 (TR/CF GM Tool)
- 游戏服务移管及构建环境

# 01 Our Team



**崔昌焕** 服务运营室长  
Major Professional Experience

## (株) Neptune

- Project 'T' 企划, 经理 (拼图 RPG)
- Kakaogames 'Friends 四川省' 策划, 经理
- LINE Japan 'Puzzle Tan Tan' 策划, 在线服务经理
- LINE Japan 'TouchTouch' 企划
- 各类型手机游戏采购 FunQA 9个

## (株) NHN

- 重火力, 灵魂之声, 疾风之刃, 实况足球Online等  
发行游戏 FunQA 领导
- 怪物猎人, 指环王, 战锤Online等, PC RPG游戏运营企划
- 狼队, SKID RUSH, GoGoXing 等, PC Casual游戏运营
- 霸王, R2 / PC RPG游戏运营



**毛治勋** 服务运营组长  
Major Professional Experience

## (株) QROAD

- Mobirix、腾讯、Wemade等国内/全球手机游戏运营组长
- 2017年京畿内容振兴院专项项目事业组长

## (株) Wemade

- 手机游戏运营领导
- 旋风跑跑, 维京海盗, 飞吧大熊猫飞行团, 英雄广场, 亚克战记等

## (株) Joymax

- 执行国内全球化PC丝路传说 QA 业务



**郑在石** Fun QA 组长  
Major Professional Experience

## (株) Neptune

- LINE Puzzle Tan Tan 日本服务主要 QA
- Kakaogames 弹弹四川省 国内服务主要 QA

## (株) QROAD

- 4点33分发行游戏 QA 组长

## (株) Wemade

- 手机游戏运营 (亚克战记, 啾咪庄园等)
- 游戏指标分析及管理

## (株) Joymax

- 国内 Mobile 旋风跑跑商用化 QA 领导
- 国内/全球化 PC 丝路传说 QA 领导

## 02 Our Ability



### 拥有250多台自主设备

根据OS版本及设备型号进行兼容性测试

拥有国内多数机型，通过设备管理系统  
进行设备版本的常态管理。

周期性地对全球、各区域主要使用设备，  
OS版本进行调查及采购相应的所需设备，  
可应对全球的测试环境。

관리									
기기조회									
기기조회									
번호	그룹	제조사	기기명	OS버전	전화번호	상태	대여일	대여자	비고
1	A	Apple	iphone 6+	8.1.2		대여가능			
2	A	Apple	iphone 7+	13.1.2		대여중	서비스QA3실1팀	이동석	
3	A	Apple	iphone 8	12.3.1		대여가능			
4	A	Apple	iphone 8	13.1.3		대여가능			
5	A	Samsung	Galaxy S7	8.0.0		대여중	서비스QA2실2팀	윤정재	
6	A	Samsung	Galaxy S8	8.0.0		대여중	서비스QA2실2팀	안종민	
7	A	Samsung	Galaxy Note FE	7.0.0		대여가능			
8	A	Samsung	Galaxy S8+	9		대여중	서비스QA2실1팀	김진우	외부_오딘_201015반납예정
9	A	Samsung	Galaxy On7	9		대여가능			



## 02 Our Ability

### 保持高水准的手机, VR游戏的QA品质

持有ISTQB, CSTS 资格证 (软件测试工程师资格证) 的QA 正社员在职中

将资格证持有者选任为QA Leader(Test Leader), 以TL为主轴, 在系统流程下进行游戏QA,  
进行300款以上的游戏、平台、网页品质验证





## 02 Our Ability

### 非游戏类平台外 (AR, VR 等) 在各个领域的执行经验

以QA经验秘诀为基础进行有效测试

除手机游戏外，向中，小型开发公司共享VR测试经验，  
提供VR游戏测试、方法论、指南、解决方案。

FullFunctionTestCase\_PC원천\_실행

Main	Sub	Detail	Precondition (테스트 조건)	Test Step (실행 순서)	Expected Result (기대 결과)	Result (Chromes)
원천 실행	실행	원천가 설치된 상태	1. 원천가 설치된 상태	1. 원천가 실행되는 것을 확인	원천가 실행되는 것을 확인	Pass
		원천가 실행 후	2. 원천가 실행 후	2. 원천가 실행 후	원천가 실행되는 것을 확인	Pass
		원천가 실행 후	3. 원천가 실행 후	3. 원천가 실행 후	원천가 실행되는 것을 확인	Pass
	입력 처리	원천가 실행 후	1. 원천가 실행 후	1. 원천가 실행 후	원천가 실행되는 것을 확인	Pass
		원천가 실행 후	2. 원천가 실행 후	2. 원천가 실행 후	원천가 실행되는 것을 확인	Pass
		원천가 실행 후	3. 원천가 실행 후	3. 원천가 실행 후	원천가 실행되는 것을 확인	Pass
	게임 키 등록	원천가 실행 후	1. 원천가 실행 후	1. 원천가 실행 후	원천가 실행되는 것을 확인	Pass
		원천가 실행 후	2. 원천가 실행 후	2. 원천가 실행 후	원천가 실행되는 것을 확인	Pass
		원천가 실행 후	3. 원천가 실행 후	3. 원천가 실행 후	원천가 실행되는 것을 확인	Pass
	원천	원천가 실행 후	1. 원천가 실행 후	1. 원천가 실행 후	원천가 실행되는 것을 확인	Pass
		원천가 실행 후	2. 원천가 실행 후	2. 원천가 실행 후	원천가 실행되는 것을 확인	Pass
		원천가 실행 후	3. 원천가 실행 후	3. 원천가 실행 후	원천가 실행되는 것을 확인	Pass
	원천	원천가 실행 후	1. 원천가 실행 후	1. 원천가 실행 후	원천가 실행되는 것을 확인	Pass
		원천가 실행 후	2. 원천가 실행 후	2. 원천가 실행 후	원천가 실행되는 것을 확인	Pass
		원천가 실행 후	3. 원천가 실행 후	3. 원천가 실행 후	원천가 실행되는 것을 확인	Pass
	원천	원천가 실행 후	1. 원천가 실행 후	1. 원천가 실행 후	원천가 실행되는 것을 확인	Pass
		원천가 실행 후	2. 원천가 실행 후	2. 원천가 실행 후	원천가 실행되는 것을 확인	Pass
		원천가 실행 후	3. 원천가 실행 후	3. 원천가 실행 후	원천가 실행되는 것을 확인	Pass



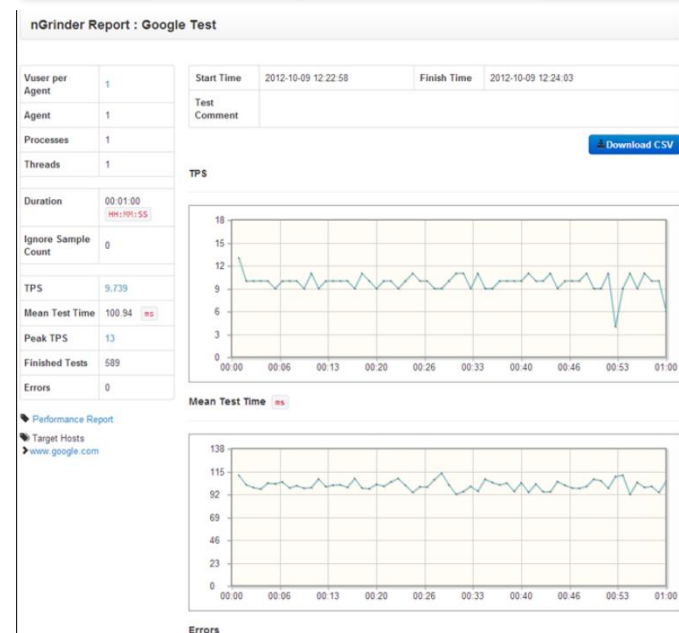
## 对全球各区域网络进行 负荷测试来确保游戏竞争力

因为全球各区域的网络状态各不相同

**对网络进行负荷测试** (使用EM算法)

(网络集中负荷测试, 安全解决方案, 结算解决方案,  
云服务构建及运营支援、指标及营销SDK咨询支援)

우선 순위	Risk	상세 내용	장애 상황 및 기대 결과	확인 결과
상	Gate 서버 장애	Gate 서버 유지 인증 및 Game 서버의 공통 데이터를 관리함. Gate 서버는 2대로 이중화 되어 있음.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gate 서버 2대 중 1대 장애, - 정상 로그인 됨. - 게임 플레이 중인 유저는 정상적으로 플레이 되어야 함.</li> <li>Gate 서버 2대 중 2대 장애 - 게임 접속 시도 유저는 접속이 되지 않음. - 게임 플레이 중인 유저는 정상적으로 플레이 되어야 함.</li> </ul>	기대 결과와 동일하며 특이사항 없음.
상	Game 서버 장애	Load Balance에 의한 분산 구조로 되어 있으며 서버 장애 시 나머지 서버가 처리하게 된다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Game 서버 2대 중 1대 장애 - 게임 플레이에 문제가 없어 함.</li> <li>Game 서버 2대 중 2대 장애 (모든 게임 서버 장애) - 게임 플레이가 되지 않아야 함.</li> </ul>	기대 결과와 동일하며 특이사항 없음.
상	Cache 서버 장애 (Redis)	유저 Session 데이터를 관리하는 서버로 장애 시 해당 서버가 관리하는 Session의 유저는 게임 실행이 불가능 하다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cache 서버 1대 중 1대 장애 (단일 노드 서버) - 게임 플레이가 되지 않아야 함.</li> </ul>	기대 결과와 동일함. 서버 구성 중 단일 노드 구성 되어 있어, 이중화 또는 Auto Failover 구조로 구성되어야 함.
중	Chat 서버 장애	Game 서버와 독립적으로 구분되어 있으며 초기 1대로 구성 예정임.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chat 서버 2대 중 1대 장애 (Chat Gate 서버 1대 장애) - 채팅에 문제 없어 함. - 게임 플레이 중인 유저는 정상적으로 플레이 되어야 함.</li> <li>Chat 서버 2대 중 2대 장애 (Chat Controller와 Chat Gate 서버 모두 장애) - 채팅이 되지 않아야 함. - 게임 플레이 중인 유저는 정상적으로 플레이 되어야 함.</li> </ul>	기대 결과와 동일하며 특이사항 없음.





2015

设立Ngle法人 (8.27)

构建游戏&平台QA 标准流程及方法论

(株) KakaoGames 招商引资 (12.15)

<主要课题>

(株) KakaoGames – 品质保证总管业务外包 (包含年合同, QA咨询合同)

(株) Joymax – 1个游戏QA

(株) Smartstudy – 1个游戏QA

构建游戏&平台服务器

性能测试环境及方法论

KakaoGames新发行游

戏&平台服务器性能测

试进行全权负责

Kakao游戏部门"QA标

准流程及方法论"构建及

咨询

<主要课题(新)>

(株) Kakao-FriendsIP &  
平台QA 业务外包 (年合同)

(株) NHN ACE – Data 分  
析解决方案及 Data 验证  
(实现测试程序/制作程序)

(株) Bigpot Games – 游戏  
服务器性验证

(株) Handysoft – IoT 解决

2016

2017

设立企业附属研究所

雇佣劳动部-选定日学习并行制的参与企业

AI 机器学习技术咨询合同

通过外部机器学习专家技术咨询

进行游戏测试自动化联合领航员项目

<主要课题(新)>

(株) NCSoft – 平台&手机1个游戏QA 业务外包(年合同)

(株) KakaoGames Genie Labs – SMART TV用 HoldemGame QA

(株) SK Telecom – 人工智能音响 NUGU 平台追加服务验证 (株)

NAVER – 人工智能音响 WAVE QA

Etc. – Riot Games 以外小规模开发公司服务 QA

设立中国分公司(大连)

推进新规事业

APP UI/UX 咨询

基础架构系统的策划/开发 (综合应用市场结算系统)

游戏WEB Admin & Event 开发

本地化QA (韩中/ 中韩)

主要课题(新)

(株) Smilegate – Stove平台(Back Office) QA, 服务器API 测试自动化

(株) Nuritelecom – 基于区块链的电力交易平台及服务QA (非洲加纳)

(株) NAVER LABS – AWAY 导航QA

(株) LINE Financial – Fintech 服务(数字货币交易所) 全球发行网页QA

(株) SNOW – 新规游戏上市项目 1件

(株) Wemade服务 – 伊卡洛斯M 服务QA

(株) HNC Games – 1个新规游戏QA

(株) 시그널앤코 - YJMGames-2个游戏

(株) NEXT AGE – 基于AR的新规游戏QA

2018



## 创业振兴院-公司内部风险培育运营企业协定

### 推进新规事业

FunQA/ FGT

手机/PC 服务运营, CS

测试, 一般业务自动化R&D

移动应用开发

### 主要课题(新)

- (株) Smilegate – Stove 全平台QA合约扩张
- (株) Ground One – Klaytn(区块链平台&服务) QA
- (株) Way2Bit – BORA(区块链平台& 服务) QA
- (株) Lineplus – 游戏平台 Trident TEST APP 开发, SDK 联动测试及开发指南验收
- (株) Playwith – 洛汗M 游戏服务QA
- (株) Wemadetree / Nabu Studio – 基于区块链的游戏服务 QA
- (株) YJM Games – 三国志inside 服务QA
- (株) Webzen – 中国服务游戏结算测试及市场验收
- (株) Ipixel – AR 游戏服务QA
- (株) Neowiz –Idolchamp, 에디스콕서비스QA
- (株) CloverGames – 英雄之王服务QA, 运营, CS
- (株) LifeMMO – Map Gaming Platform QA
- (株) Bigtree – 开发算命及运势服务移动应用
- (株) Devsisters – Partyparty 服务QA

2019

2020

### 推进新事业

超休闲战略类型手机游戏及AR基础手机游戏开发(公司内部风险投资)  
开发智能工厂相关的服务功能  
性能测试及咨询  
全球服务运营及CS

### 主要课题(新)

- (株) Lineplus(NTS) – 区块链服务 QA
- (株) Travelai – 进行基于机器学习的旅行策展服务QA及今后课题的共同开发
- (株) FirendsGames – Crypto Dragons 游戏服务 QA
- (株) Ground One – Klip(暗号货币) 服务 QA
- (株) Devsisters / (株) Natress – 签订 1个 新规课题 服务QA 及今后新课题年度合同
- (株) ChuanQi IP / (株) Wemade – 基于区块链的游戏服务QA



NGLE CORPORATION

京畿城南市寿井区创业路54  
板桥企业成长中心  
7F,724号

**TEL** : 031-8017-3596  
**FAX** : 031-8017-3595  
**Mail** : [contact@ngle.co.kr](mailto:contact@ngle.co.kr)  
**Web** : [www.ngle.co.kr](http://www.ngle.co.kr)

NGLE Corp.