

# COMPANY PROFILE

H. [www.add-up.co.kr](http://www.add-up.co.kr)

A. 광주광역시 동구 금남로 245, 701호 (전일빌딩)



## 01 회사소개 - 개요



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



C E O  
( 업무 총괄 )



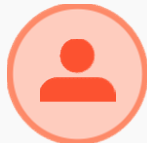
기획영업실

- 사업개발
- 관리



운영지원실

- 커뮤니티
- QA/콜상담
- 게임운영관리



기업부설연구소

- 연구개발
- (플랫폼/AI)

업체명      에드업 ( Add - Up )

설립일      2018 . 12

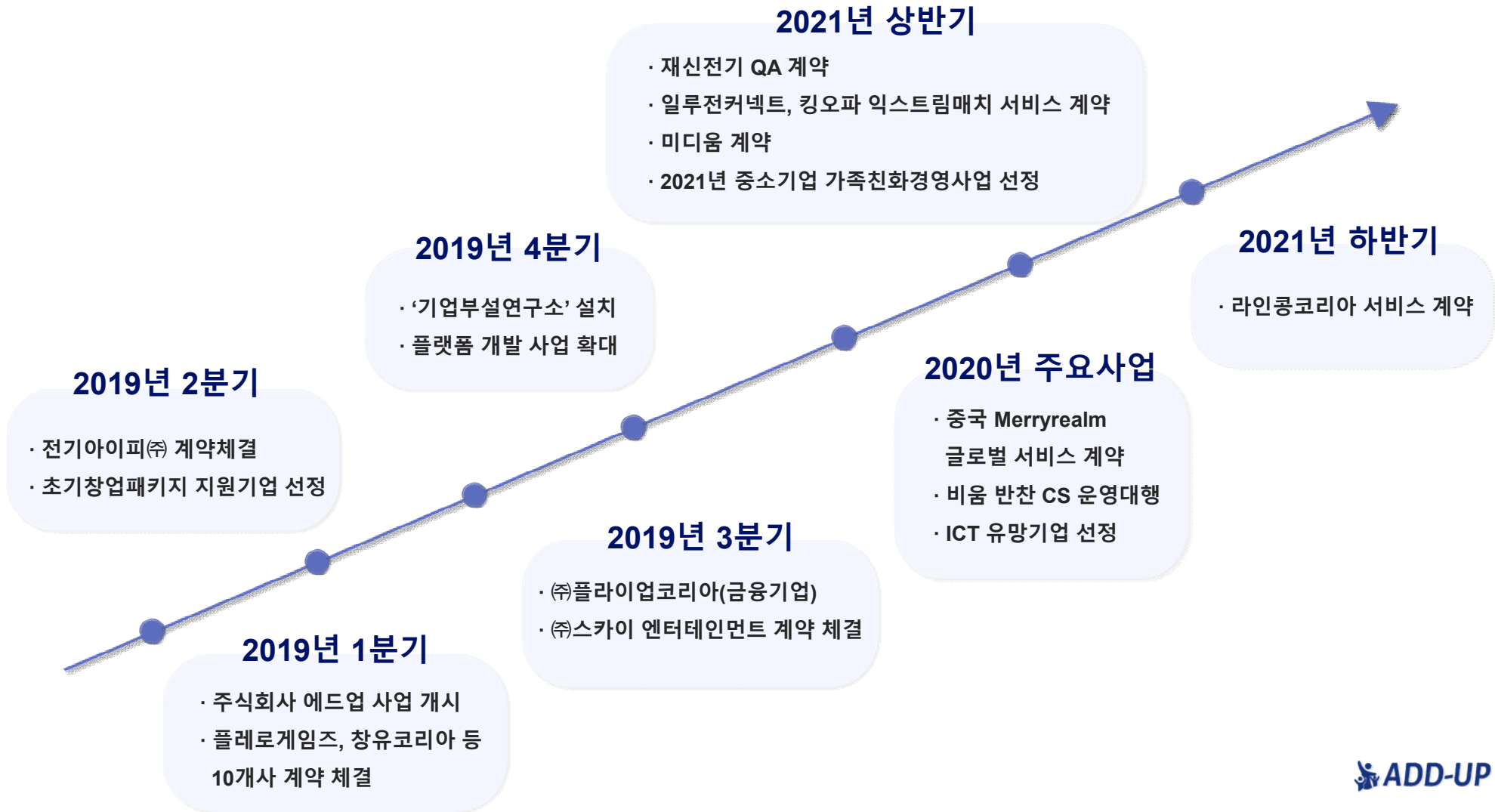
대표이사    강 한

홈페이지    www.add-up.co.kr

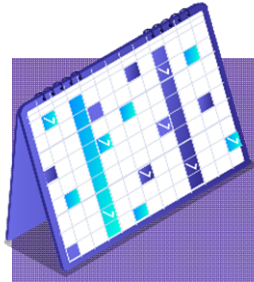
사업장      광주광역시 동구 금남로 245, 701호

주요업무    고객관리/QA운영업무 및 소프트웨어 개발

## 01 회사소개 - 연혁



## 01 회사소개 - 역량



01

### 자체 개발 플랫폼 보유

‘기업부설연구소’ 설립으로  
자체개발 플랫폼 개발 및 보유

추후 AI 및 빅데이터 영역으로  
확대하여 능동적인 플랫폼 개발 예정



02

### 다양한 분야의 서비스 경험

국내 최초의 게임 분야  
고객 관리 및 QA, 마케팅 경력을  
바탕으로 한 풍부한 노하우로  
전문적이고 체계적인 서비스 제공.



03

### 최적의 마케팅 플랜 제안

고객사의 선호도와 예산에 맞는  
마케팅 플랜 제안을 통해  
최상의 서비스 제공

## 02 회사소개 - 특징점



### 비용 절감 효과

인력채용에 대한 비용 축소



### 업무 효율성 증대

전문인력 보유로 업무효율 증대



### 인력 관리 부담 감소

인력 관리 부담 감소로  
인력 활용의 유연화



### 고객 관리 플랫폼

자체개발 고객센터 서비스 구축



### 장기 계약 할인

장기 계약 시 할인 혜택 적용

## 03 서비스 소개 - 고객관리

고객관리 플랫폼, 기업 홈페이지 등을 통해 유입된 고객 문의를 체계적으로 응대하고 상담 이력 관리, 커뮤니티 관리, 이벤트 기획 등 게임의 활성화 역할

### 마켓 및 커뮤니티 관리

#### 이용자와의 소통 및 케어

- 요구사항 분석 / 추출
- 공지 및 답변 등으로 소통
- 게임 내 실시간 오류 확인

### 결제 및 환불관리

#### 이용자와의 소통 및 케어

- 환불 및 결제취소 진행
- 대외 공문 등 업무대행
- 환불 어뷰징에 대한 모니터링



### VOC(통계) 리포트 작성

#### 주기별 동향파악 및, 서비스 방향제시

- 문의를 통해 확인된 동향
- 카페 및 리뷰 등 통계 현황
- 각종 건의사항 수집

### VIP 서비스 응대

#### VIP 서비스 제공으로 우선 대응

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



## 03 서비스 소개 - 품질관리

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

### 기능QA

명세기반 test기법을 통한 기능test

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

### 호환성 QA

다양한 단말기 및 환경 test

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



### 기타 QA

국내 서비스를 위한 현지화 test

- 스크립트, 금지어, 필터링 등
- 로컬라이징 OA

서비스 품질향상을 위한 test

- 게임 재미향상을 위한 밸런스 OA
- 유저의 원활한 사용감을 위한 FGT

### 유지보수 QA

업데이트 및 서비스 이슈 대응

- 업데이트 내역에 대한 기능 QA
- 라이브 이슈 재현 및 리포트



## 03 서비스 소개 - 모니터링

전문적인 모니터링 요원을 통해 업무시간 외 발생하는 이슈들에 대한 긴급적인 대처가 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 리뷰 확인

- 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





## 03 서비스 소개 - 마케팅

영상제작, 블로그 포스팅, 인스타그램 등 SNS 기반 마케팅 대행 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



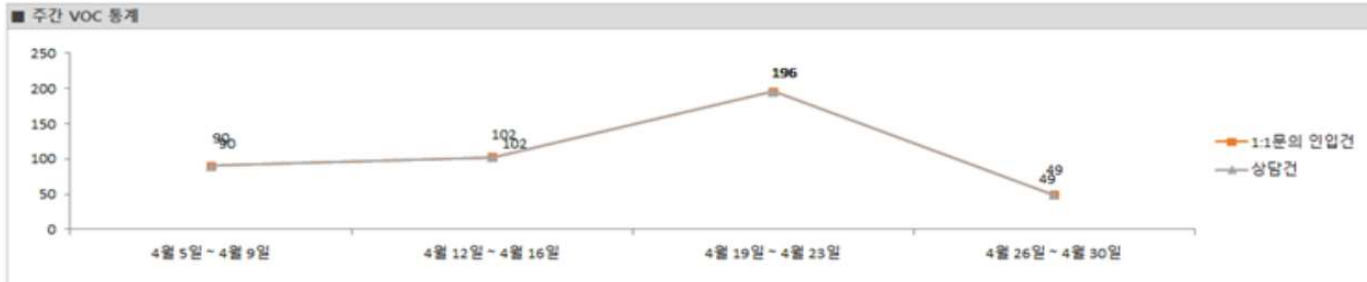
## 04 서비스 제공 - 고객관리



- ☑ 일별/주간별/월별 단위로 통계보고서 작성 및 제공
- ☑ 영어 🇺🇸, 중국어 🇨🇳, 일본어 🇯🇵 보고서 가능

### 주간 보고서

2021-04-26 ~ 2021-04-30



■ 주간 문의 접수/처리 현황

일시	1:1문의				커뮤니티					
	총 상담 인입건	상담건	미처리	처리율	카페 (오류/버그)	카페 (건의/개선)	구글리뷰	앱스토어 리뷰	원스토어 리뷰	원스토어 문의
4월 5일 ~ 4월 9일	90	90	0	100%	5	28	13	2	0	0
4월 12일 ~ 4월 16일	102	102	0	100%	10	26	7	3	0	0
4월 19일 ~ 4월 23일	196	196	0	100%	17	26	106	13	0	0
4월 26일 ~ 4월 30일	49	49	0	100%	2	17	8	1	0	0
합계	437	437	0	100.0%	34	97	134	19	0	0

■ 1:1 문의 유형별 접수 현황 (총 인입건 기준)

일시	문의 유형				
	회원정보	결제/환불	게임관련	버그	기타
4월 5일 ~ 4월 9일	24	3	26	1	36
4월 12일 ~ 4월 16일	21	7	15	3	56
4월 19일 ~ 4월 23일	52	3	40	7	94
4월 26일 ~ 4월 30일	12	2	12	3	20
합계	109	15	93	14	206

전주 대비 접수 현황

유형	4월 26일 ~ 4월 30일	4월 19일 ~ 4월 23일
회원정보	12	52
결제/환불	2	3
게임관련	12	40
버그	3	7
기타	20	94

# 04 서비스 제공 - QA리포트



- ☑ 일별/주간별/월별 단위로 통계보고서 작성 및 제공
- ☑ 영어 🇺🇸, 중국어 🇨🇳, 일본어 🇯🇵 보고서 가능

### Android XXXXX - 1차 통합테스트

**Schedule 및 QA**

통합테스트 기간	2022-08-07 ~ 2022-08-10
담당자	총괄 QA
	기출자
	출신/이전/개발사
	이전/개발사
	테스트 담당자

**테스트 진행 상황**

※ 통합테스트 계획과 실제 진행 상황 간에 차이를 기록 할당 시점 또는 종료 시점까지

구분	담당인원	계획 (의도 계획)	수행 일정 (실제)	비고
테스트 계획/설계	원소희	4/1/24	-	테스트 완료
테스트 준비	김민준	4/1/24	완료	테스트 완료
	원소희	4/1/27	완료	개발/인수/테스트 완료
통합테스트	윤영민	2022-08-07 ~ 08-10	수행중	테스트 완료
	김민준	2022-08-07 ~ 08-10	수행중	테스트 완료
	원소희	2022-08-07 ~ 08-10	수행중	테스트 완료
	김민준	2022-08-07 ~ 08-10	수행중	테스트 완료
	원소희	2022-08-07 ~ 08-10	수행중	테스트 완료
	김민준	2022-08-07 ~ 08-10	수행중	테스트 완료
테스트 종료	윤영민	4/1/24	수행중	테스트 완료
	원소희	4/1/24	수행중	테스트 완료

**테스트 QA**

테스트 QA	테스트 기간	담당 QA	테스트 항목
1차 통합테스트(일차)	8/7 ~ 8/10 (4일)	Android	- 제1차 시크 가이드의 버전 1.0, 1.0 이후 기능에 대해 실제 요구사항 테스트 진행 - 주요 기능 구현에 대해서는 중요 기능 테스트 수행
2차 통합테스트(일차)	8/11 ~ 8/17 (7일)	Android	- Test Case 기준에 따른 Full Test
		Android	- 버그수정 확인 Full Test
3차 통합테스트(일차)	8/22 ~ 8/24 (3일)	Android	- 제1차 통합테스트(일차)에 포함되지 않은 핵심 시나리오 테스트
		Android	- 제1차 통합테스트(일차)에 포함되지 않은 핵심 시나리오 테스트
4차 통합테스트(일차)	8/27 ~ 8/31 (5일)	Android	- 버그수정 확인 Regression Test (Smoke Testing 포함)
최종 통합테스트	9/1 ~ 9/10(10일)	Android	- regression test

### Android XXXXX - 1차 통합테스트

QA 테스트 기간	일드 예산
테스트서버	테스트 종류
기타 테스트	기타 테스트

**Status**

진행중	N/A	N/A	N/A	X 상자를 Pass, 진행중, Fail, N/A 로 기록 N/A는 곧 프로덕트에서는 적용 사항 없음 있음, N/A는 계획에는 있었으나 수행하지 못한 경우, 사유유연함 있음 후 별도출력의 승인의 대상인 경우
-----	-----	-----	-----	--

**요약 (Test Issues)**

분류	부연사항	해소내용(요약)	비고
중수 지원 가능 여부	있	개발팀에서 지원 가능해서 설치 및 실행이 되지 않은 이슈	현재 개발팀에서 수정 진행 중

**진행률 (Test Coverage)**

	성공률(%)	Pass	Fail	Block	Not Test	N/A	Total TC
1차 통합테스트	9%	3	52	1	1	1	58

**상세 진행률 (Test Coverage)**

Category	성공률(%)	Pass	Fail	Block	Not Test	N/A	Total TC
개발 팀	100%	2	0	0	0	0	2
개발 실행	2%	1	52	1	1	1	56

**결함 Status (현재 수적 결함)**

요약

Status	Count
Closed	3
Not Resolved	5
Resolved	5
In Div	6

## 04 서비스 제공 - 고객관리 플랫폼



- ☑ 고객 상담에 특화되어 있는 웹 플랫폼으로 원활한 상담 서비스 가능
- ☑ 게임 연동이 가능한 웹 페이지 자동 구성으로 고객 센터 생성 가능

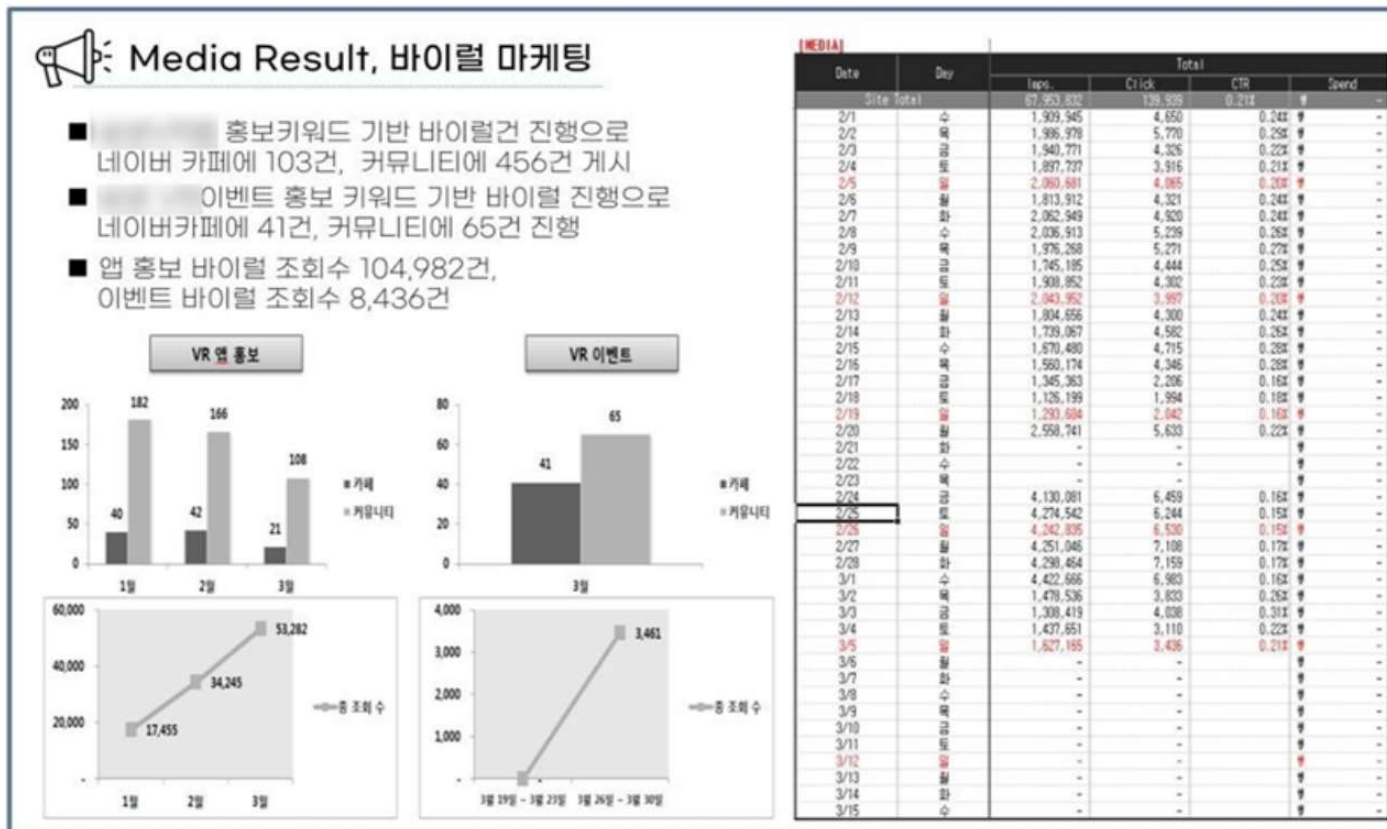
The screenshot displays a customer management platform interface. On the left, there is a table of inquiries with columns for ID, subject, category, status, and date. The selected inquiry (ID: 876618) is highlighted in green. The right side shows a detailed view of this inquiry, including the customer's name (april), subject (문의사항), and a list of messages. The interface includes various navigation and action buttons at the top and bottom.

NO	제목	카테고리 ▲▼	이-이-이 ▲▼	등록일 ▲▼	상태
876598	아이템복구	...	...	2019-02-07 17:39:21	...
876604	노블타운에서 나오는 리프트 관련 버...	...	...	2019-02-07 17:46:20	...
876614	조합원님 오봉방금 사용했는데 2...	...	...	2019-02-07 18:02:00	...
876618	합격선 문의드립니다	...	...	2019-02-07 20:06:26	...
876619	잘못 결제한 카드 상품 환불 요청	...	...	2019-02-07 20:12:32	...
876622	현도문물바꿨더니 예전게안되요	...	...	2019-02-07 20:52:02	...
876624	사라진내계정	...	...	2019-02-07 20:57:22	...
876625	알스튼기후문구메 시드로 해서취소	...	...	2019-02-07 21:23:44	...
876629	오류현상	...	...	2019-02-07 22:49:02	...
876632	환불 요청	...	...	2019-02-07 23:46:27	...
876634	교육물러준게 예라니고 인물이름	...	...	2019-02-08 00:10:20	...
876637	1+1 이라면서요	...	...	2019-02-08 00:20:46	...

## 04 서비스 제공 - 마케팅 리포트



- ☑ 일별/주간별/월별 단위로 통계보고서 작성 및 제공
- ☑ 영어 🇺🇸, 중국어 🇨🇳, 일본어 🇯🇵 보고서 가능

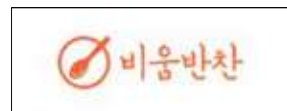
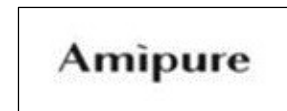


## 레퍼런스



## 레퍼런스

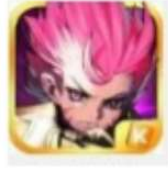
---



## 레퍼런스



진삼국대전



레전드오브킹



문파문파



캐슬히어로즈



레전드오브워



K3모바일



제국시대



프리스트온테일



오디션



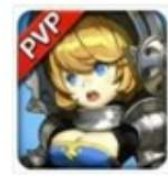
미소녀결사단



오르텐시아사가



사우전드 메모리즈



히어로즈 아레나



디스코판다



갓오브하이스쿨



히어로스퀘어



드래곤플라이트



저승사자



젤리뽀



삼국용장전



마의



## 레퍼런스



히어로메이커



활



달을삼킨늑대



윈드러너



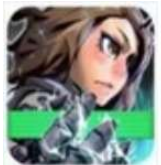
비주얼드



니드포스피드



심슨 스프링필드



극지고2



메달히어로즈



모아모아용



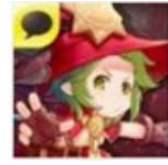
모여라소환소녀



스타일리쉬  
베이스볼



레이싱히어로즈



파이팅히어로



학교종이땡땡땡



맞고의신



이것이전쟁이다



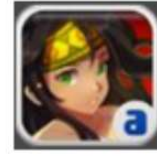
연희몽상



애니팡



캐스팅온라인



천만의용병

## 레퍼런스



히어로스톤



회색도시



에어로스트라이크



삼국지를 품다



장기



리듬의신



옷깃



어비스리움



꿈의수족관



당신에게고양이가



여신의키스O.V.E



꼬모:냥이추적자



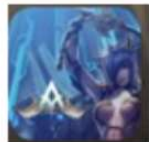
데빌메이커



데빌메이커도쿄



군주온라인



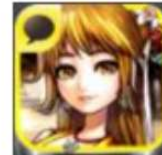
아틀란티카



엔에이지



젼파이터



영웅의품격



판타지워택틱스R



큐라레-마법도서관

## 레퍼런스



일루전커넥트



KOF 98'UM



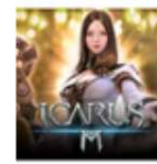
킹오브파이터즈M



킹오파익스트림매치



이카루스



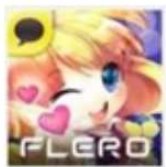
이카루스M



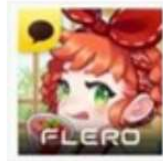
소년삼국지



에브리타운



바이킹아일랜드



두근두근레스토랑



아틀란스토리



여신의키스



일기토삼국지

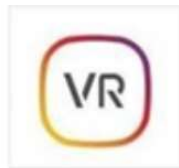


대향해의길

### ※ 비게임 레퍼런스



게임캐스트



Samsung VR

# THANK YOU

---

주식회사 에드업 문의처

Email : [contact@add-up.co.kr](mailto:contact@add-up.co.kr)

Tel : 1670-2055