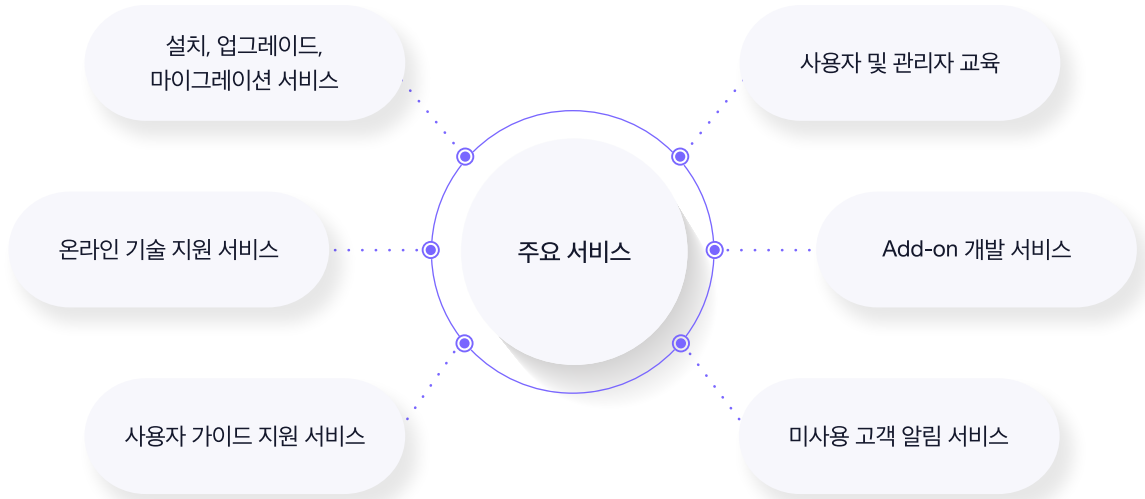




케어패키지 소개

케어패키지란

케어패키지는 커브의 프리미엄 고객 지원 서비스로 Atlassian, SonarQube, TESTaide 등 커브에서 판매하는 소프트웨어 제품을 사용하는데 발생할 수 있는 문제 해결 및 도움을 제공하는 기술지원 서비스입니다.



WHY CURVC?

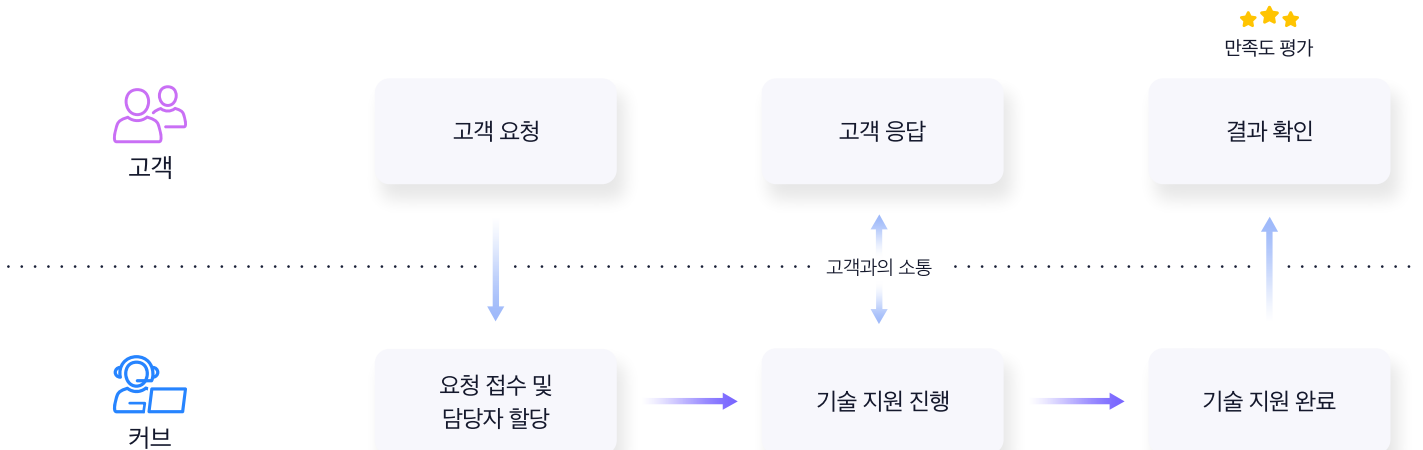
커브는 지난 4년 동안(2021년 3월 기준) 약 100여 개의 고객사와 소통하며 1500여 건의 요청을 처리하였고, 고객 만족도 평가에서 5점 중 4.8점을 받아 96%의 높은 만족률을 달성하였습니다. 저희 커브는 국내 유일 SonarSource 파트너 사로 고객들이 SonarQube를 원활하게 사용하도록 그 가치를 높이는데 힘쓰고 있습니다.

정책

케어패키지는 Point 단위의 정책을 사용하며, 구매하신 Point 한도 내에서 원하시는 서비스를 이용하실 수 있습니다. 케어패키지 Point 구매 최소 단위는 3 Point이며, 년 단위로 구매할 수 있습니다.

프로세스

케어패키지는 아래와 같은 프로세스로 처리됩니다.



케어패키지 서비스

기술 지원 서비스

고객 지원 Help Center로 받은 문의들을 전문 엔지니어들이 우선, 원격 연결 등을 통해 문제 해결을 지원합니다.

온라인 기술 지원으로 문제가 해결되지 않으면 직접 방문하여 기술 지원 서비스를 제공합니다.

고객 지원 포탈 화면 helpdesk.curvc.com



설치, 업그레이드, 마이그레이션 서비스

Atlassian 제품 설치 이후 사용 문의 대응과 문제 발생을 예방하는 점검 서비스 그리고 복잡한 인프라 환경에서의 업그레이드 및 마이그레이션 서비스를 제공합니다

분석 및 계획



설치할 서버의 사양, 발생할 문제, 고객 요구 사항을 분석합니다.

분석된 결과로 온·오프라인 미팅을 수행하고 진행사항을 결정합니다.

구축, 업그레이드, 마이그레이션의 일정에 대한 계획을 세우고 고객과 최종 협의합니다.

준비 및 테스트



고객의 운영 환경과 유사한 테스트 환경을 구축, 테스트를 준비합니다.

설치, 업그레이드, 마이그레이션에 대한 테스트를 수행합니다.

테스트 결과에 문제가 있을 경우 고객과 상의를 해서 문제를 해결합니다.

수행 및 운영



실제 운영 환경에 설치, 업그레이드, 마이그레이션을 수행합니다.

설치, 업그레이드, 마이그레이션을 수행 후 체크리스트를 통해 문제가 없는지 점검합니다.

최종 결과를 고객에게 보고하고 운영 중 문제를 관찰합니다.

케어패키지 서비스

사용자 및 관리자 교육 서비스

Atlassian 제품을 처음 사용하시는 고객들을 위한 눈높이 교육과 단순 일회성 교육이 아닌 실습형 교육을 제공합니다.
COVID-19 시대에 맞춰 필요시 Zoom을 통한 비대면 교육을 진행합니다.

구분	교육명	시간	세부사항
Jira	사용자 교육	2	Jira 기본 구조, Issue, Board, Dashboard, Filter 등 교육
	관리자 교육	3	Project, Issue, Workflow, Field, Screen 등 교육
Confluence	사용자 교육	1.5	Confluence 기본 구조, Confluence 페이지 생성 / 편집 / 보기화면 구성, 주요 매크로 설명 등 교육
	관리자 교육	1.5	Confluence 기본 구조, 권한, 페이지 제한, 공간 세부 관리, 공간 백업 & 복원 등 교육
Bitbucket	사용자 교육	1	Bitbucket 기본 구조, 컨셉, 저장소, Pull Request, Compare 등 교육
	관리자 교육	1	Bitbucket 프로젝트, 저장소, 권한 관리, Branch 옵션 등 교육
Bamboo	사용자 교육	1	Bamboo 기본 구조, Plan, Deploy, Build Result 등 교육
	관리자 교육	1	Build Resource, Elastic Search, Expiry 관리, 권한 관리 등 교육
Fisheye & Crucible	사용자 교육	1	사용자를 위한 Fisheye & Crucible 기본 기능 교육
	관리자 교육	1	관리자를 위한 Fisheye & Crucible 기능/운용 교육

Add-on 개발 서비스

Atlassian 제품을 사용하면서 부족한 기능을 Add-on 개발을 통해 고객 맞춤형 기능을 제공합니다.
커브는 Atlassian 공식 Marketplace에 등록된 4개의 Add-on 외에도 다수의 Add-on을 제공합니다.

미사용 고객 대상 알림 서비스

케어패키지를 구매 이후 한 번도 사용한 이력이 없는 고객을 대상으로 분기별 잔여기간 알림 메일을 발송해드립니다.
2분기 이후에도 사용 이력이 없을 경우 3/4분기에 SMS를 통해케어패키지 잔여기간을 추가 안내해드립니다.

포인트 제도

지원 범위 소개 세부 항목표

케어패키지 포인트 제도는 아래 세부 항목 표를 기준으로 포인트가 차감되며, 구매하신 포인트 내에서 이용이 가능합니다.

구분	서비스명	point	세부사항
온라인 기술 지원 및 방문 지원	방문 지원 서비스	0.5	방문시 기본 0.5 Point, 종일 지원 시는 1 Point 차감
	온라인 기술 지원 서비스	0.1	제품 기본 기능에 대한 문의 / 1회당 0.1 Point 차감
	온라인 기술 지원 서비스(Add-on)	0.2	Scriptrunner, eazyBI, Profields 등 Add-on 기본 사용법에 대한 문의는 1회당 0.2 Point 차감
			Scriptrunner, Profields 등 스크립팅이 필요한 문의는 1회당 0.2 Point부터 2시간 단위로 0.1씩 추가 감산
설치, 업그레이드, 마이그레이션	설치	1	제품별 1회 1 Point 차감
	업그레이드	5	제품별 1회 1 Point 차감
	마이그레이션	5	제품별 1회 1 Point 차감
교육 및 가이드	Jira 사용자 / 관리자 교육	1	교육 및 가이드(방문) 1회당 1 Point 차감
	Confluence 사용자 / 관리자 교육	1	교육 및 가이드(방문) 1회당 1 Point 차감
	Bitbucket 사용자 / 관리자 교육	1	교육 및 가이드(방문) 1회당 1 Point 차감
	Bamboo 사용자 / 관리자 교육	1	교육 및 가이드(방문) 1회당 1 Point 차감
성능 점검	Atlassian 서버 모니터링	2	인스턴스 당 2 Point 차감
	백업 및 복원	1	백업 및 복원 가이드 지원
Add-on	Add-on 개발 서비스	협의	요구사항에 따라 차감 Point가 달라집니다.

* 지원 항목에 없는 경우 기본적으로 최소단위를 기준으로 차감되며, 지원 시간이 오래 걸리는 항목은 고객과의 협의를 통해 포인트가 차감됩니다.

* Carepackage Point를 주말과 야간에 사용하실 경우 Point가 2배로 차감됩니다.

커브가 제공하는 데브옵스 토탈 솔루션

