

Microsoft 365 지원센터 서비스 제안

Microsoft 365 Support Center

필라넷은 기술과 서비스를 결합하여

THE 나은 내일을 위한 새로운 길을 열어갑니다

클라우드 전문 기술지원 서비스의 필요성

기업에서 활용하는 Microsoft 365 클라우드 서비스에는 전문적인 기술지원 관리 체계와 분야별 전문 인력을 보유한 기술지원 전문 파트너의 협력이 필요합니다.



서비스 개요

M365 지원센터 서비스는

Microsoft 365를 활용하는 기업 고객의 사용자를 위한 전문 기술지원 센터 서비스입니다.



M365 지원센터 서비스 소개

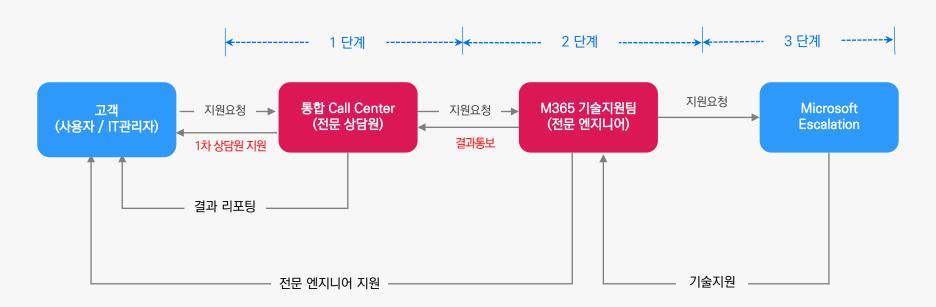
M365 지원센터는 고객사 임직원의 Microsoft 365를 활용한 안정적인 업무 효율성 향상을 위해 **클라우드 서비스에 최적화된 신속하고 전문적인 기술지원 서비스**를 제공합니다.



기술지원서비스 프로세스

다양한 상담 채널과 고객정보, 상담이력을 관리하는 전문 관리 시스템을 활용하여, 기술지원 대응 체계를 구축합니다.

● 기술지원서비스 프로세스

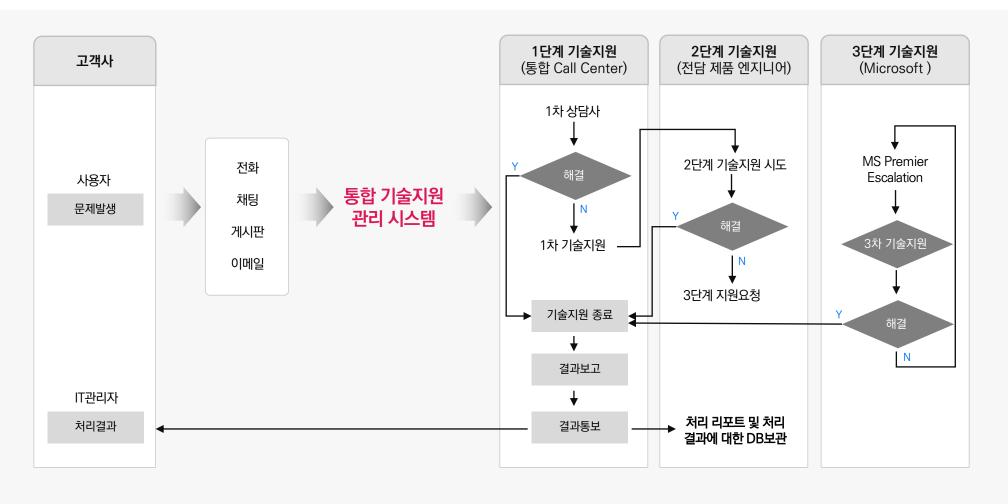


- ←-- 1 단계 ---> 고객의 M365 활용에 필요한 간단한 이슈에 대한 즉시 해결 및 관련된 가이드 문서를 제공합니다.
- ←-- 2 단계 ---> 배정된 M365 전문 엔지니어의 직접 응대와 원격 지원으로 문제를 해결 서비스를 제공합니다.
- ←-- 3 단계 ---> Microsoft 의 지원이 필요한 이슈에 대한 요청을 통해 문제해결 서비스를 제공합니다.

기술지원서비스 프로세스

다양한 상담 채널과 고객정보, **상담이력을 관리하는 전문 관리 시스템**을 활용하여, 기술지원 대응 체계를 구축합니다.

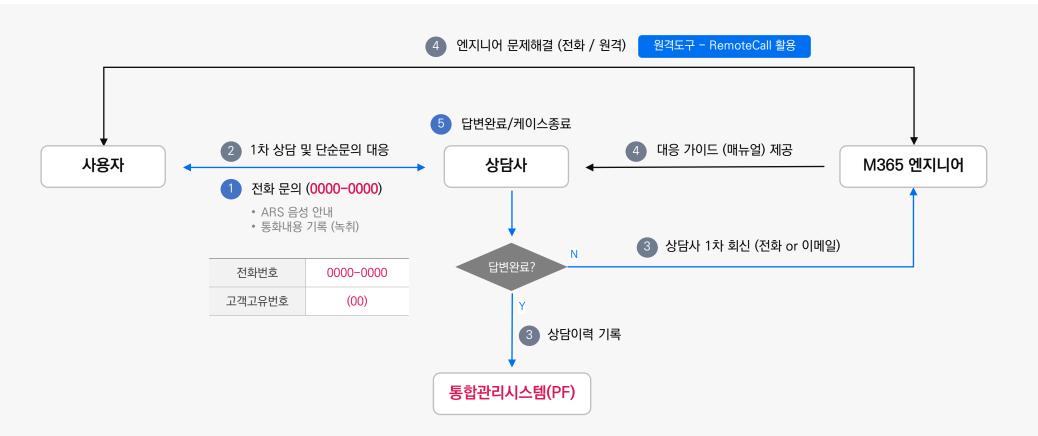
● 기술지원서비스 프로세스 (상세)



기술지원서비스 프로세스 - 전화

M365 지원센터의 대표전화로 1단계 상담원의 실시간 응대로 1차적인 단순 이슈를 해결하고 이어지는 2단계 기술지원 전담 엔지니어의 직접 대응으로 이어지는 서비스 프로세스로 관리됩니다.

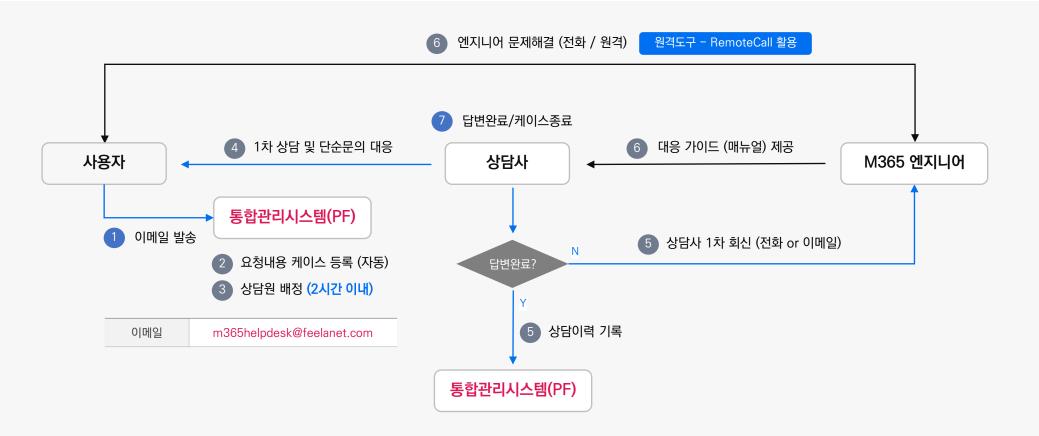
● 기술지원서비스 프로세스 (전화)



기술지원서비스 프로세스 - 이메일

M365 지원센터의 메일로 문의 접수 후 1단계 상담원의 실시간 응대로 1차적인 단순 이슈를 해결하고 이어지는 2단계 기술지원 전담 엔지니어의 직접 대응으로 이어지는 서비스 프로세스로 관리됩니다.

● 기술지원서비스 프로세스 (이메일)

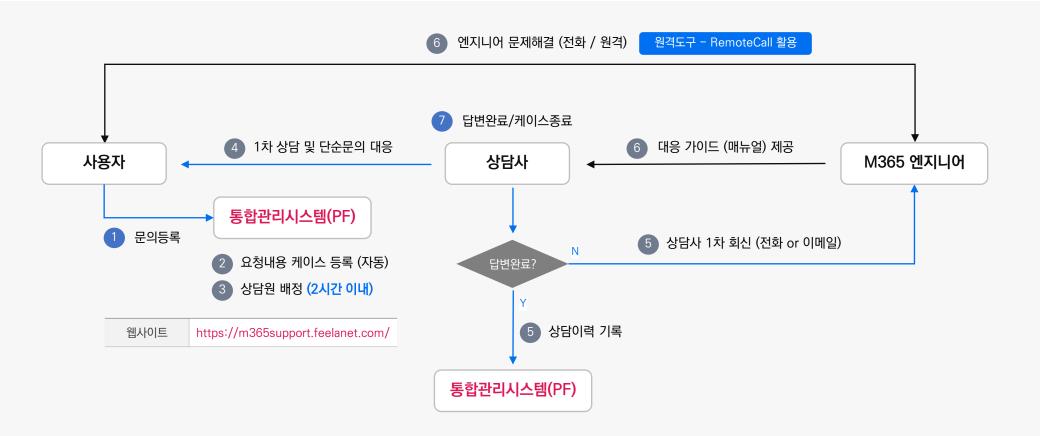


^{*} 서비스 운영 시간: 평일 9:00 18:00 (운영시간 이외에 등록한 문의사항은 익일 오전에 회신 됩니다.)

기술지원서비스 프로세스 - 게시판

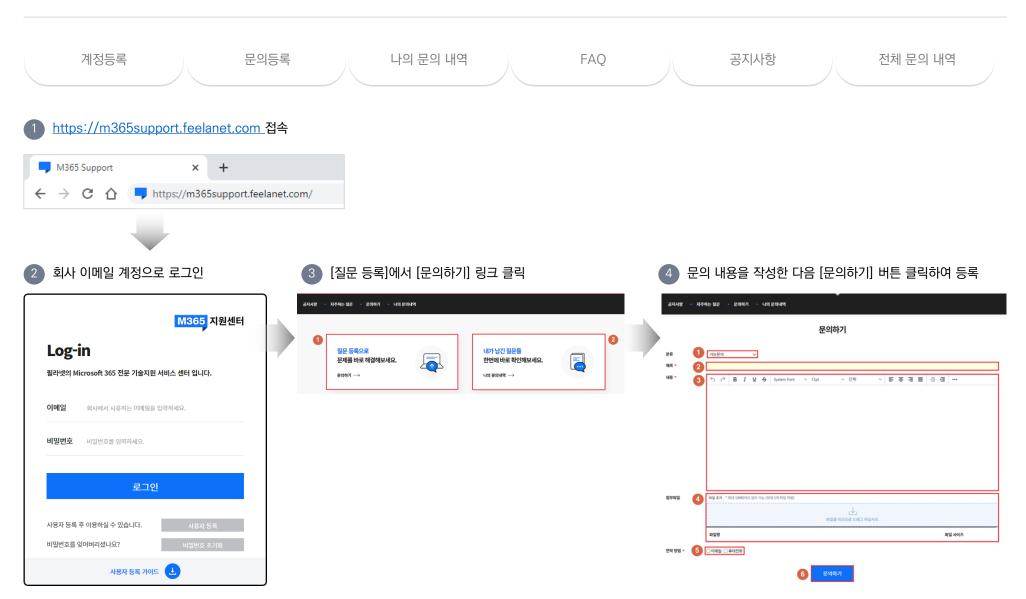
M365 지원센터 웹사이트에서 문의 접수 후 1단계 상담원의 실시간 응대로 1차적인 단순 이슈를 해결하고 이어지는 2단계 기술지원 전담 엔지니어의 직접 대응으로 이어지는 서비스 프로세스로 관리됩니다.

기술지원서비스 프로세스 (게시판)



^{*} 서비스 운영 시간: 평일 9:00 18:00 (운영시간 이외에 등록한 문의사항은 익일 오전에 회신 됩니다.)

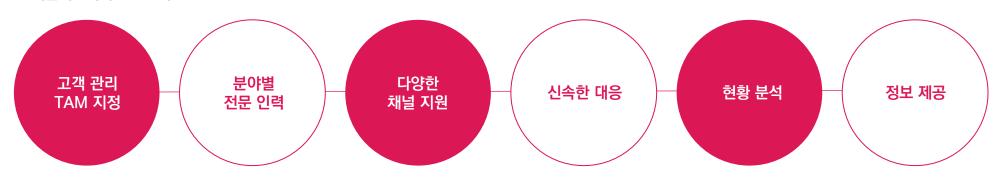
기술지원서비스 프로세스 - 게시판



서비스 범위

M365 지원센터는 업무시간 이내에 원격/온라인 지원을 기본 서비스로 제공하며, 고객의 운영 상황에 따른 추가 요청은 별도의 협의를 통해 별도의 추가 서비스로 제공됩니다.

● 기술지원서비스 프로세스

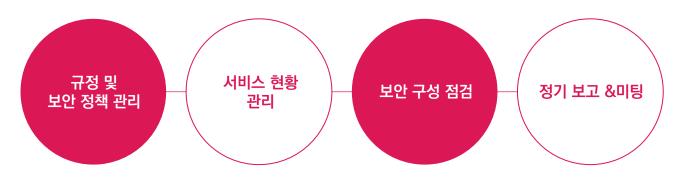


구분	서비스 내용
고객관리	고객별 서비스 관리자 (TAM) 지정
서비스 채널	전화/메일/채팅/ 웹게시판
지원 시간	평일 업무시간 이내 (8x5)
대응 시간	1차 대응 (실시간) / 2차 대응 (1시간 이내)
현황 분석	고객의 M365 구성 및 운영 환경 정리 및 현황분석 보고서 (초기 1회)
결과 보고	월간 기술지원 분석 보고서 제공 (이메일) / 결과보고 (온라인 미팅)
정보 제공	사용자 / 관리자를 위한 각종 가이드 제공 (수시)
정보 제공	주요 서비스 업데이트, 변경 및 장애 상황 알림 (메일/수시 제공)

서비스 범위

M365 지원센터는 업무시간 이내에 원격/온라인 지원을 기본 서비스로 제공하며, 고객의 운영 상황에 따른 추가 요청은 별도의 협의를 통해 별도의 추가 서비스로 제공됩니다.

M365 관리 서비스



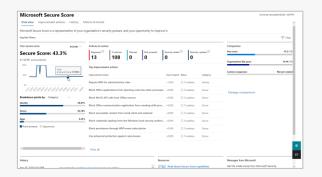
서비스 구분	상세 내용
현황 관리	M365 서비스 이용 현황 및 주요 이슈 알림 서비스
정책 관리	보안 및 규정 준수에 필요한 각종 정책 적용 제안 및 정책 설정 지원 서비스
보안 점검	Microsoft Secure Score 기반의 보안 상태 평가 및 조치 방안 가이드 제공
정기 보고	월간 서비스 이용 현황 및 이슈 보고 (정기 미팅) / TAM 지정

^{*} M365 관리 서비스는 고객 사의 운영환경과 요건에 따라 별도의 서비스 범위 설정과 비용 협의가 필요합니다.

서비스 범위

M365 지원센터의 관리 및 운영지원 서비스는 각종 운영 및 보안 환경에 대한 분석과 함께 조치가 필요한 정책에 대한 협의 및 설정을 지원합니다.

M365 관리 서비스



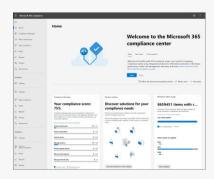
보안 상태 평가 및 정책 가이드

고객의 Microsoft 365 Tenant에 적용된 보안 설정의 Score를 점검하고 보완이 필요한 조치와 관련 정책을 가이드하며 적용하는 과정을 지원합니다.



서비스 이용 현황 관리

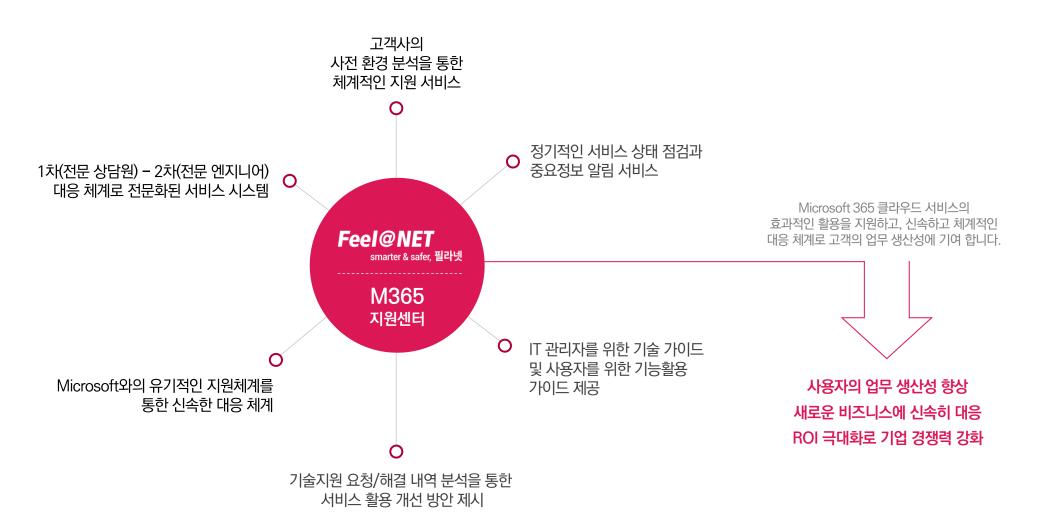
사내 임직원들의 M365 서비스 이용 현황을 정기적으로 레포트하며, M365 Admin Center 를 통한 관리 업무를 지원합니다.



규정준수 현황 및 정책 관리

사내 규정과 보안 정책을 점검하고 적합성에 대한 의견과 보완 정책을 가이드하며, 적합한 정책적용 여부를 진단하고 지속적으로 관리합니다.

기대효과



회사소개

일반현황

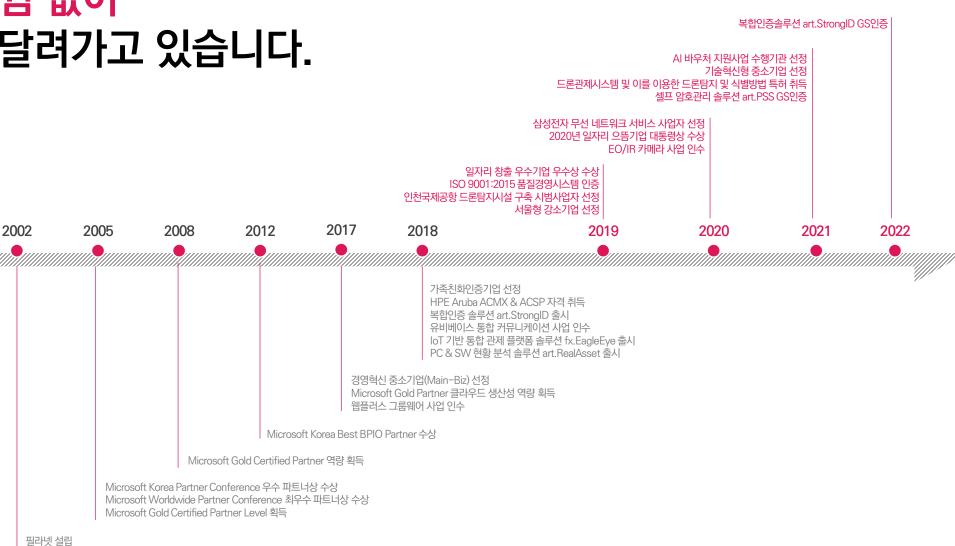


필라넷은 고객의 IT 서비스 가치 극대화를 목표로

클라우드 서비스 컨설팅, 시스템 구축, 기술 지원 서비스를 제공하는 IT 전문 기업입니다.

회사명	주식회사 필라넷 (Feelanet Co., Ltd.)
대표이사	김상규
설립 일자	2002.05.09
위치	서울특별시 강남구 도산대로 164 (논현동, SL빌딩)
웹사이트	www.feelanet.com
사업분야	MS 기술, 네트워크 통합, 협업, AI 관제 등 솔루션/서비스

쉼 없이 달려가고 있습니다.



주요사업









MS 기술 서비스

Microsoft 보안 기술 기반 솔루션/기술지원 서비스

Windows 인프라 & 가상화 통합 계정 관리 서버 & PC 개방형 보안 엔터프라이즈 네트워크 감독기관 가이드라인 기반 망 분리 연계 AD 인프라 & 보안 솔루션 Microsoft 365 / Azure 서비스 구축

MS 제품 & 기술 지원 서비스 MS 서버 운영 서비스 연간 유지 보수 서비스 긴급 기술 지원 서비스

• 네트워크 통합

HPE Aruba 기반 인프라 서비스

HPE Aruba 네트워크 & 솔루션 네트워크 설계 및 컨설팅 네트워크 취약점 분석 및 개선 네트워크 인프라 구축 네트워크 인프라 운영 & 유지 보수

협업 솔루션

구축형 / M365 클라우드 기반 솔루션

SharePoint 협업 & 포털
M365 솔루션 & Azure 구축
협업 솔루션
그룹웨어 솔루션
UC 솔루션

• Al 관제

안티드론 통합관제 시스템 EO/IR 카메라 (기본형, 장착형, 짐벌)

통합관제 플랫폼 fx.EagleEye 드론 탐지, 식별, 대응, 관제 자동화

초원거리 광학 열상 감시체계 구축 고품질 드론 카메라 제조 고속 정밀 Pan & Tilt 제조 차륜형/휴대용 조정수 열상 감시장비 생산

주요 고객사

129

현재까지 129 개 고객사와 함께 했습니다.



















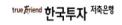


















































































Feel@NET







