

Feel@NET

Microsoft 365 지원센터 서비스 제안

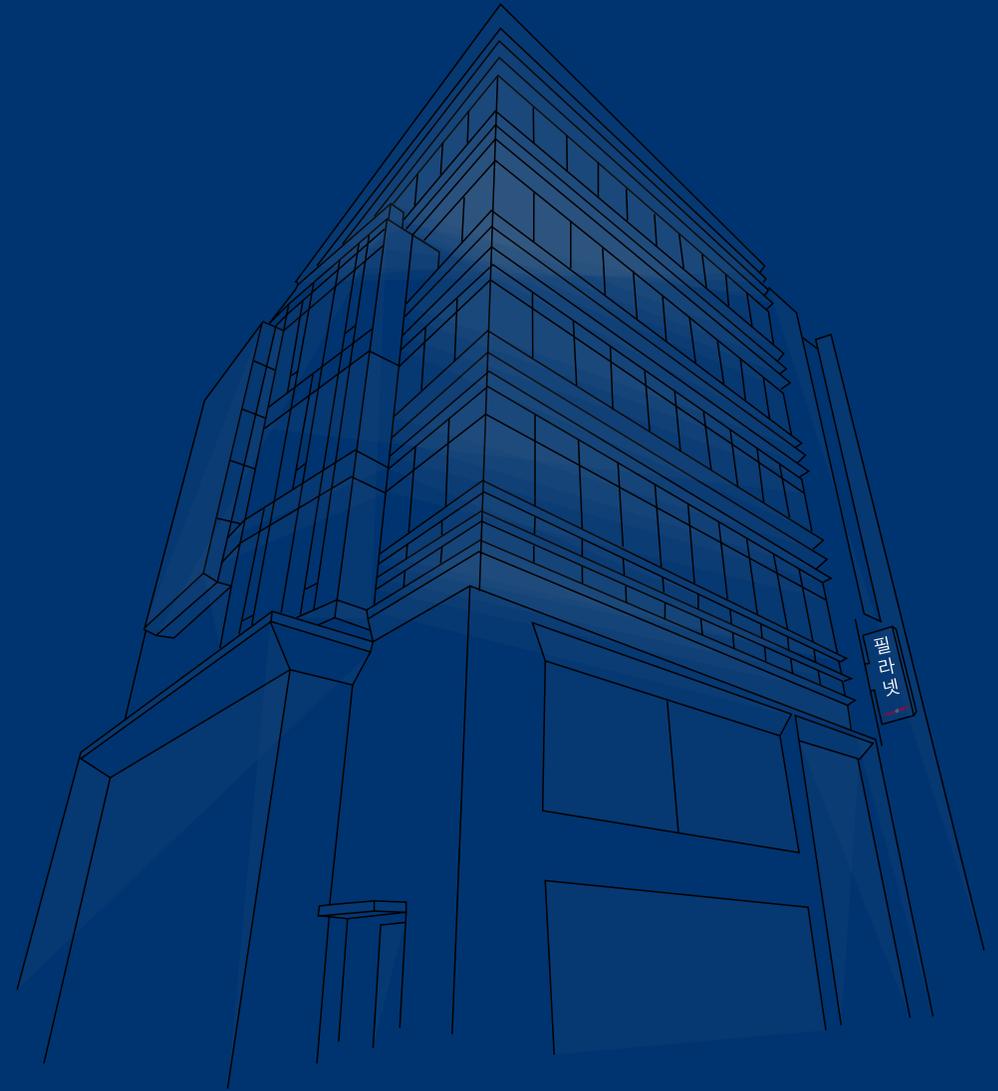


COMPANY

Feel@NET

필라넷은 고객의 IT 자산 가치 극대화를 목표로
컨설팅, 솔루션/하드웨어 공급,
시스템 구축, 기술 지원 서비스를 제공하는
IT 전문 기업입니다.

회사명	주식회사 필라넷 (Feelanet Co., Ltd.)
대표이사	김정혁, 채경일
설립 일자	2002.05.09
위치	서울특별시 강남구 도산대로 164 (논현동, SL빌딩)
웹사이트	www.feelanet.com
사업분야	IT인프라 구축/운영, 클라우드웍스, 통합관제, 고성능 디지털 탐지장비, 유무선 네트워크 구축



DEVELOPMENT

앞으로도 더 높은 곳을 향하여 달려가겠습니다.

23년차 지속성장

23

500여개 국내 고객사

500

연간 100여개 이상 프로젝트 수행

100

임직원 139명 (2025년 기준)

139



KDDI 특허증



소프트웨어 품질인증서
art.PSS



소프트웨어 품질인증서
art.StrongID



ISO9001 인증서



연구소 인정서

CONTENTS

M365 지원센터 서비스 제안

클라우드 전문 기술지원 서비스의 필요성

서비스 개요

기술 서비스 - M365 지원센터

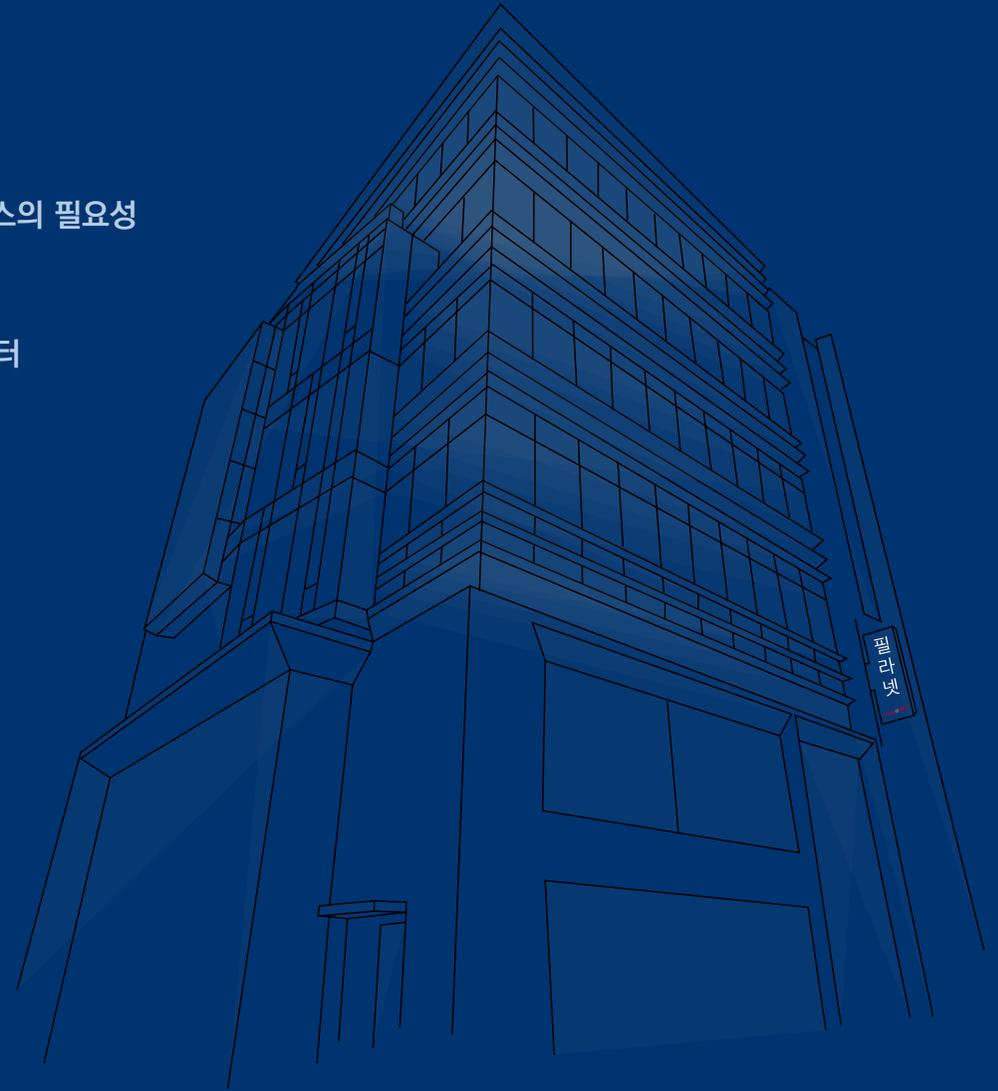
기술지원서비스 프로세스

서비스 범위

기대효과

주요 고객사

사업실적



필라넷은 기술과 서비스를 결합하여



**THE 나은 내일을 위한
새로운 길을 열어갑니다**

기업에서 활용하는 Microsoft 365 클라우드 서비스에는
분야별 스페셜리스트를 보유한 전문기술지원 파트너의 협력이 필요합니다.



M365 지원센터 서비스는

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



클라우드 서비스에 최적화된 전문 기술지원 서비스



기술지원

HelpDesk 운영 (콜센터)
M365 전문 엔지니어 지원

정책 관리

규제 준수 정책 관리
보안 정책 점검 및 적용

구성 관리

초기 구성현황 분석
지속적인 변화이력 관리

리포팅

이용 현황 분석 결과
중요 서비스 이슈 보고

사용자 직접 연결
HelpDesk 서비스



사내 IT 관리자
업무지원 서비스



Microsoft 365 Admin Center

Microsoft 365 Compliance Center

Microsoft 365 Usage Analytics

Microsoft Secure Score

Microsoft 365 Defender

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

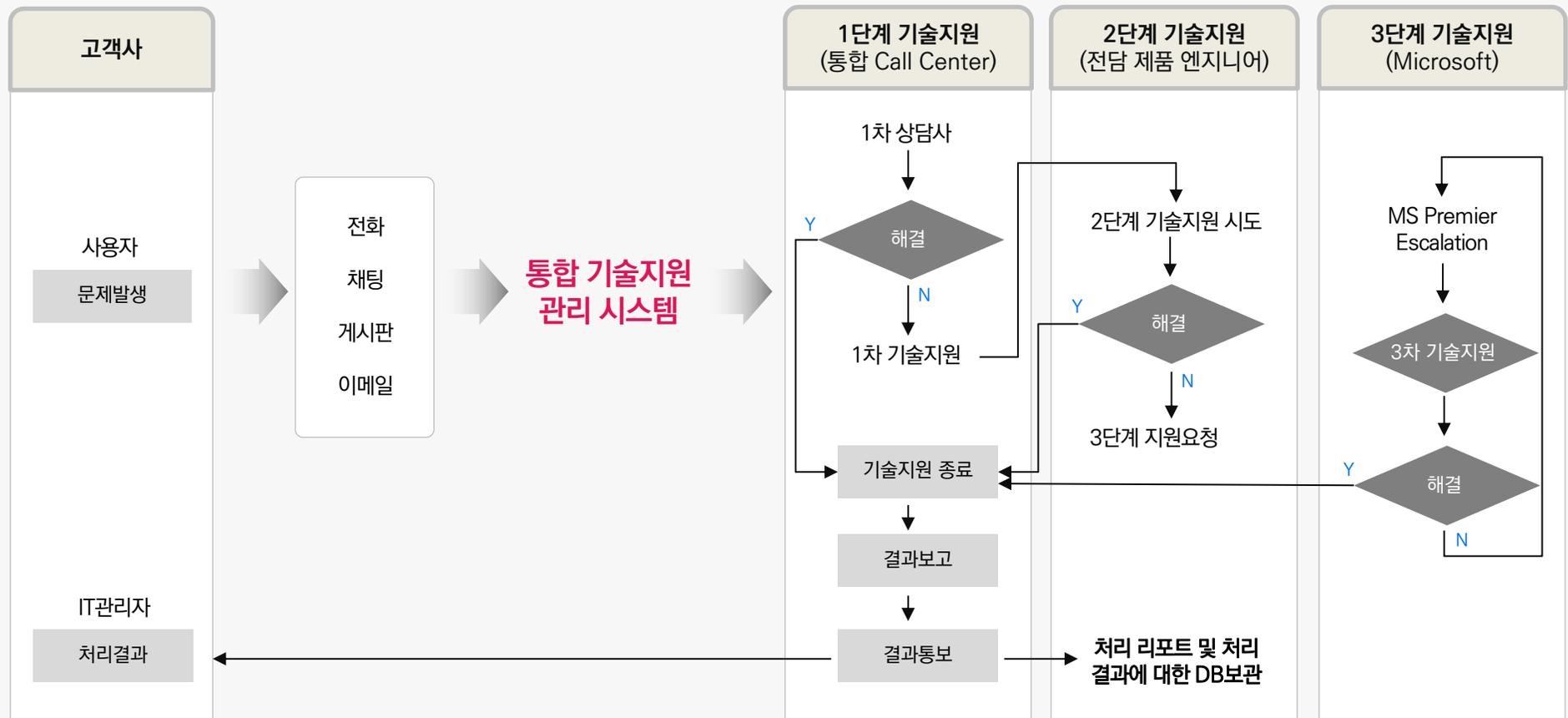
● 기술지원서비스 프로세스



- ←-- 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.

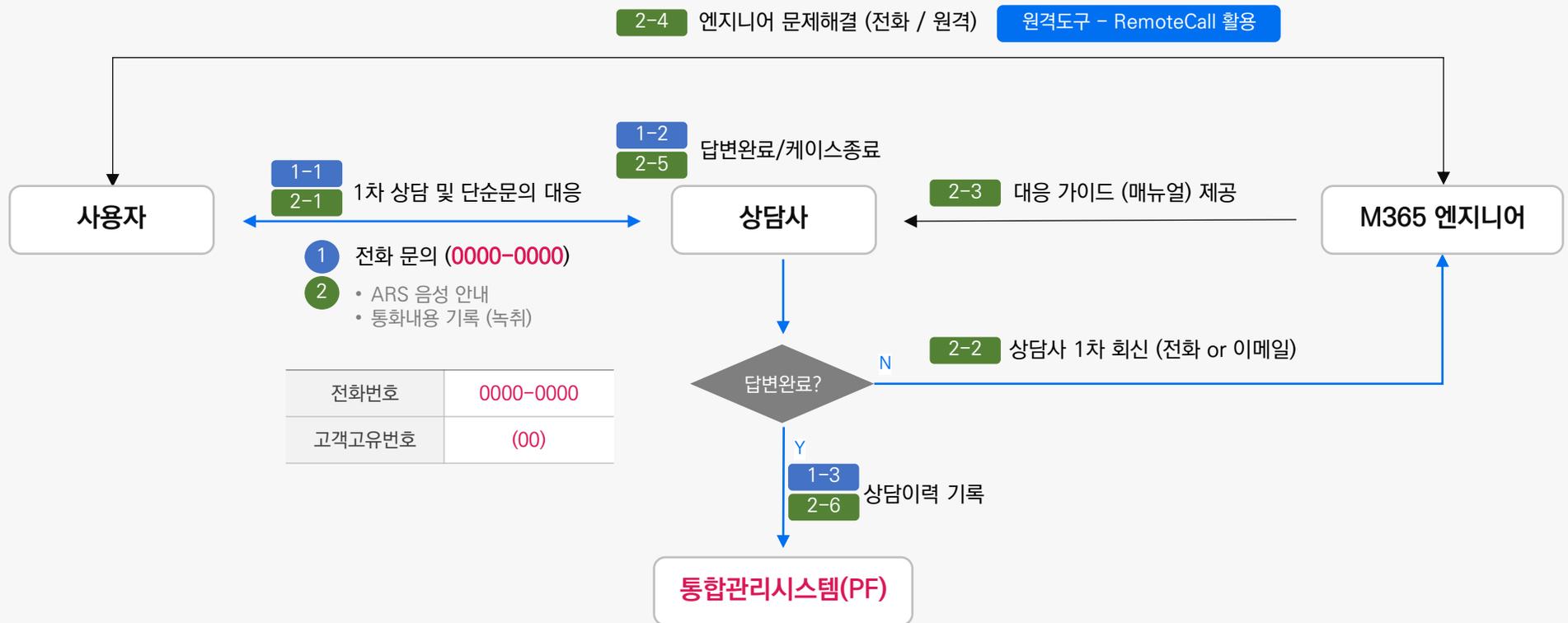
다양한 상담 채널, 고객정보, 상담이력을 관리하는 전문 관리 시스템을 활용하여, 기술지원 대응 체계를 구축합니다.

● 기술지원서비스 프로세스 (상세)



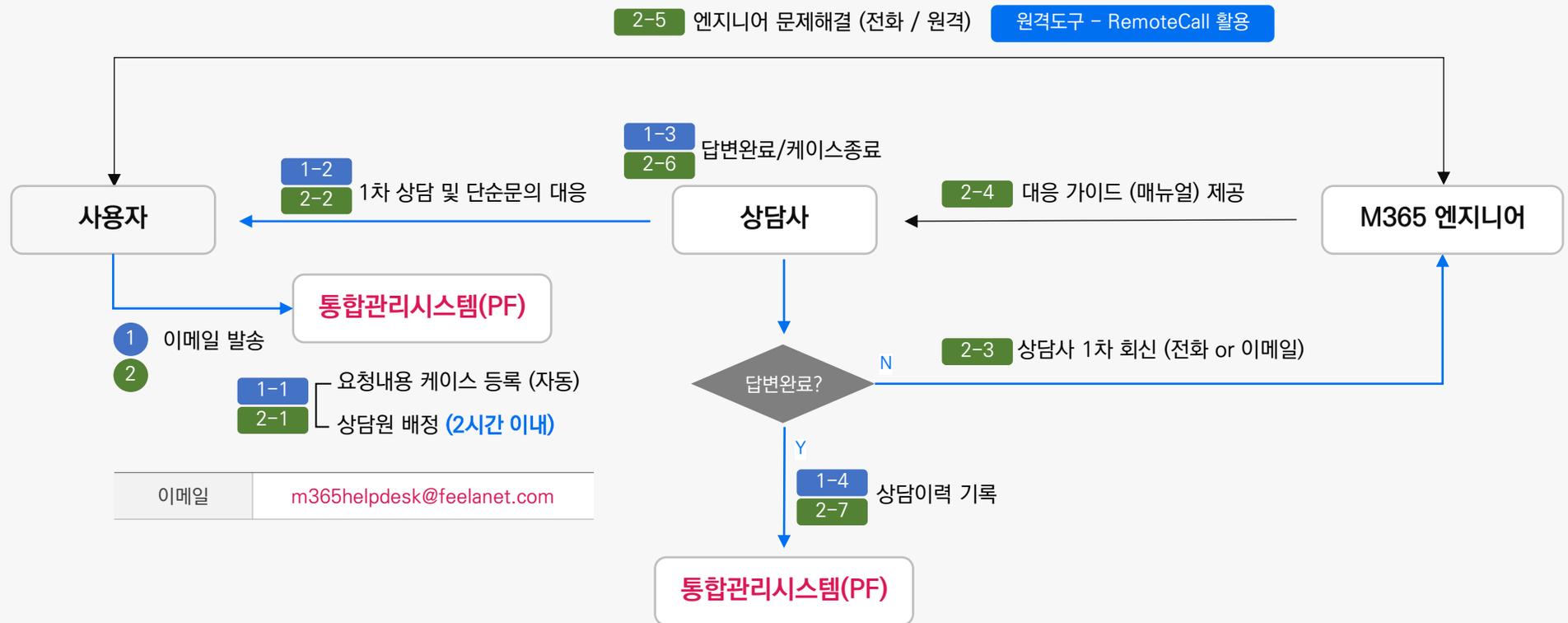
단순한 문제의 경우 1차 M365 지원센터 상담원과의 통화로 문제를 해결하고, 해결 불가 시 2차 기술지원 전담 엔지니어의 직접 대응으로 이어지는 서비스 프로세스로 관리됩니다.

● 기술지원서비스 프로세스 (전화)



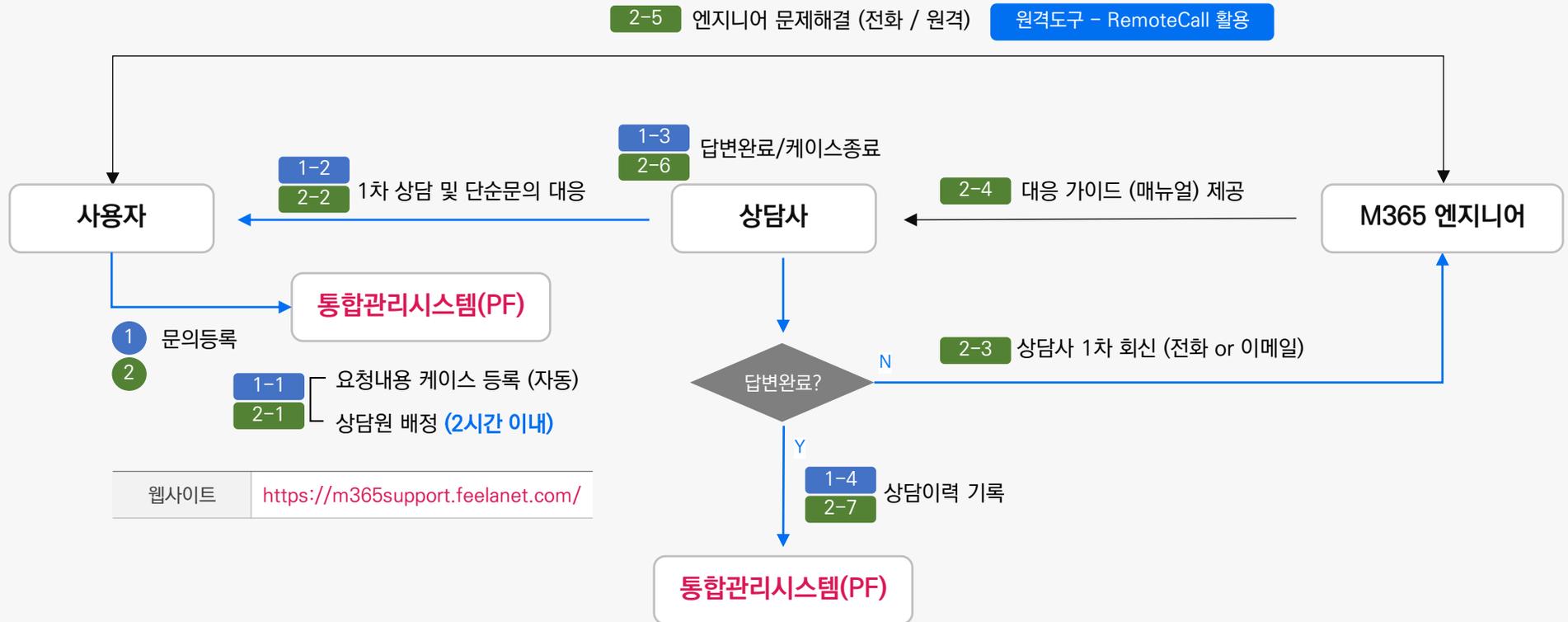
M365 지원센터의 메일로 문의 접수 후 **1단계 상담원의 실시간 응대로 1차적인 단순 이슈를 해결**하고 이어지는 **2단계 기술지원 전담 엔지니어의 직접 대응**으로 이어지는 서비스 프로세스로 관리됩니다.

● 기술지원서비스 프로세스 (이메일)



M365 지원센터 웹사이트에서 문의 접수 후 **1단계 상담원의 실시간 응대로 1차적인 단순 이슈를 해결**하고 이어지는 **2단계 기술지원 전담 엔지니어의 직접 대응**으로 이어지는 서비스 프로세스로 관리됩니다.

● 기술지원서비스 프로세스 (게시판)



* 서비스 운영 시간: 평일 9:00 - 18:00 (운영시간 이외에 등록된 문의사항은 익일 오전에 회신 됩니다.)

계정등록

문의등록

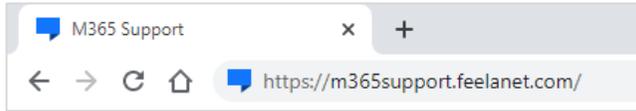
나의 문의 내역

FAQ

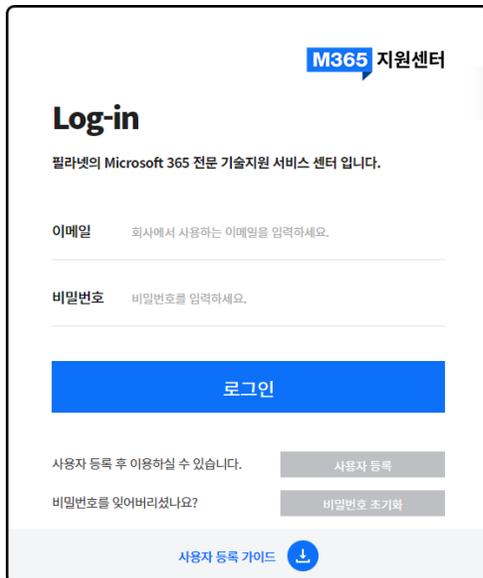
공지사항

전체 문의 내역

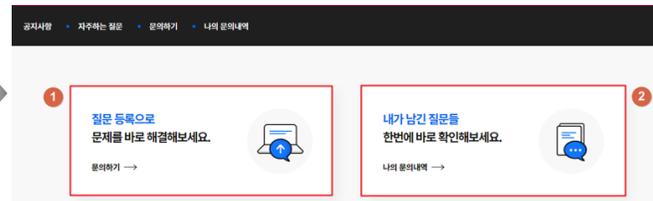
1 <https://m365support.feelnet.com> 접속



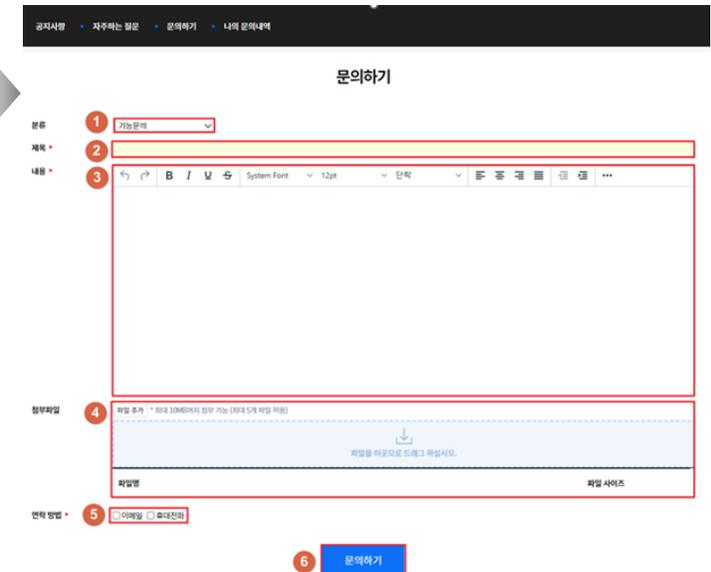
2 회사 이메일 계정으로 로그인



3 [질문 등록]에서 [문의하기] 링크 클릭

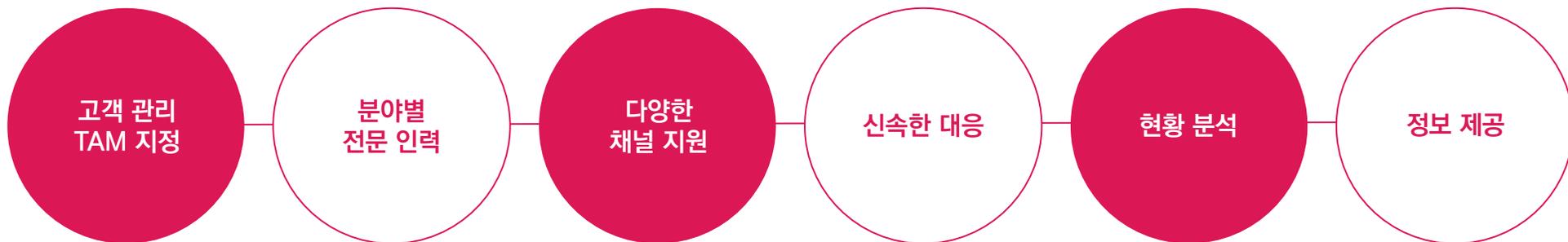


4 문의 내용을 작성한 다음 [문의하기] 버튼 클릭하여 등록



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

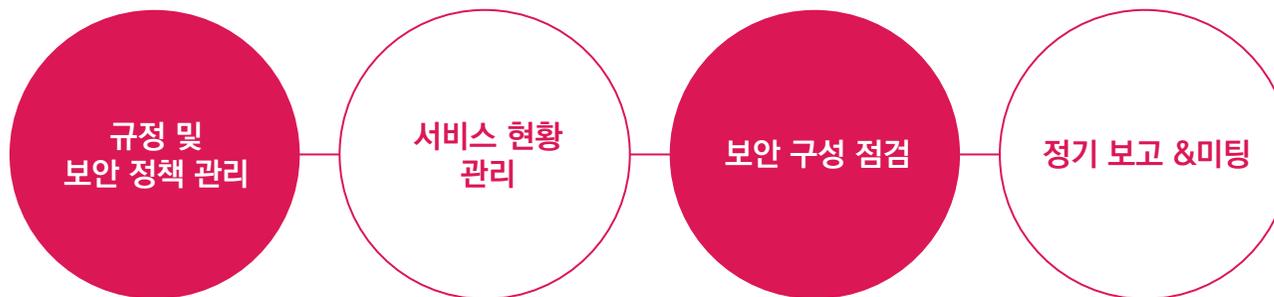
● 기술지원서비스 프로세스



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)

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

● M365 관리 서비스

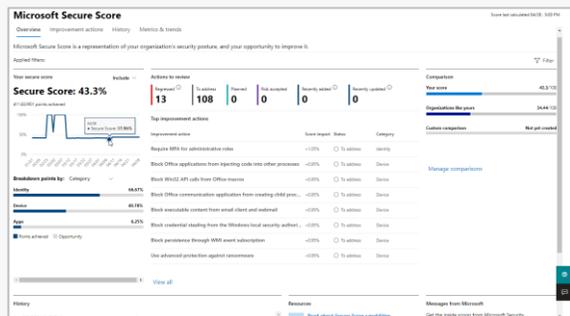


서비스 구분	상세 내용
현황 관리	M365 서비스 이용 현황 및 주요 이슈 알림 서비스
정책 관리	보안 및 규정 준수에 필요한 각종 정책 적용 제안 및 정책 설정 지원 서비스
보안 점검	Microsoft Secure Score 기반의 보안 상태 평가 및 조치 방안 가이드 제공
정기 보고	월간 서비스 이용 현황 및 이슈 보고 (정기 미팅) / TAM 지정

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

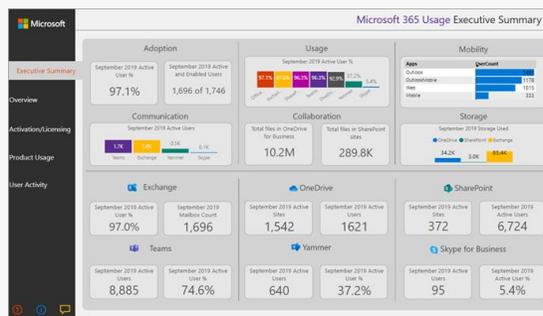
M365 지원센터의 관리 및 운영지원 서비스는 각종 운영 및 보안 환경에 대한 분석과 함께 **조치가 필요한 정책에 대한 협의 및 설정을 지원합니다.**

● M365 관리 서비스



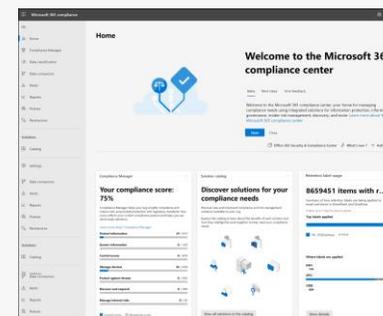
보안 상태 평가 및 정책 가이드

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



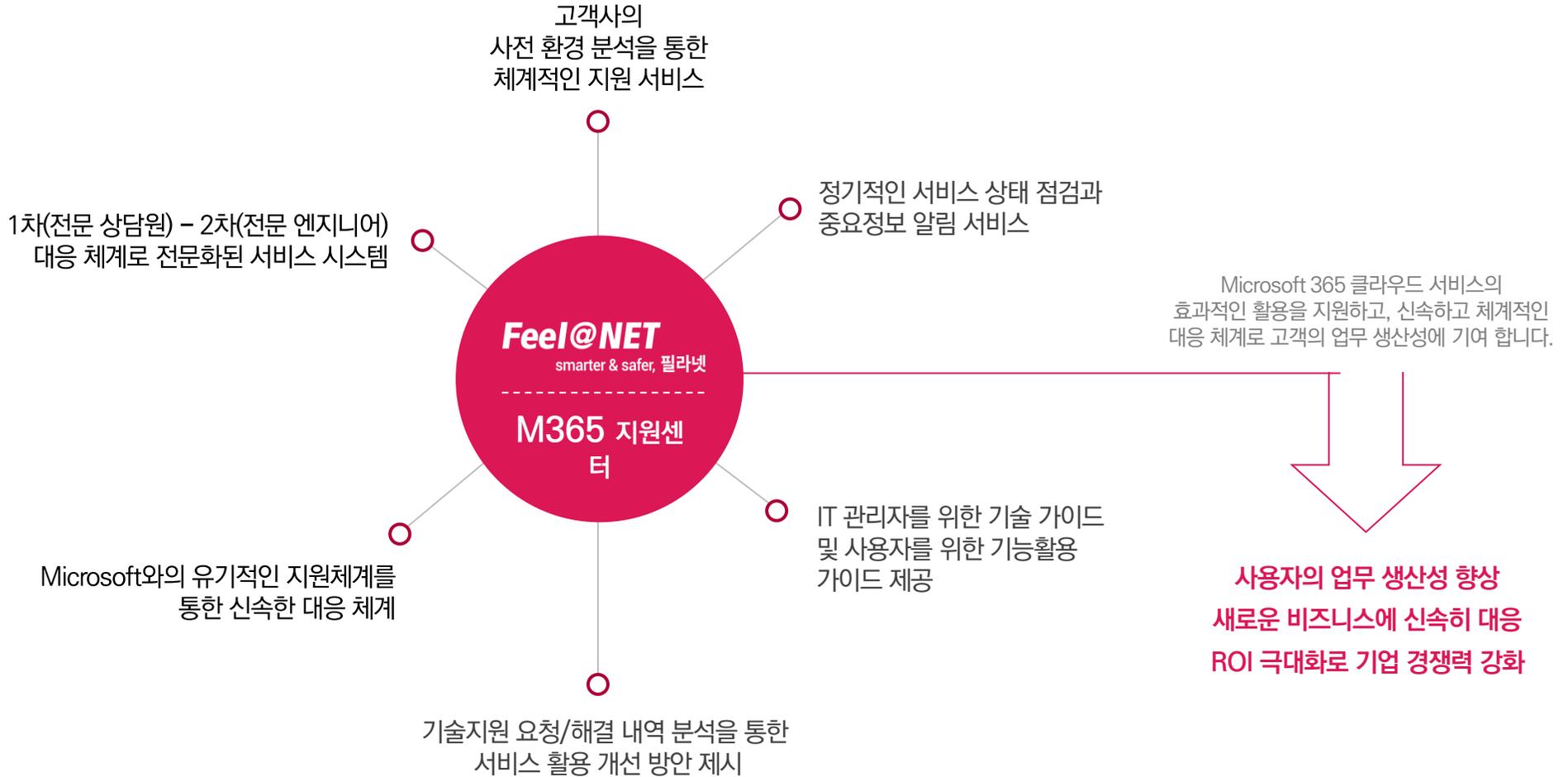
서비스 이용 현황 관리

사내 임직원들의 M365 서비스 이용 현황을 정기적으로 리포트하며, M365 Admin Center를 통한 관리 업무를 지원합니다.



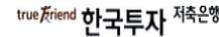
규정준수 현황 및 정책 관리

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



129

현재까지 129 개 고객사와 함께 했습니다.



Feel@NET

서울특별시 강남구 도산대로 164 (논현동 7, 에스엘빌딩)
T.02-2008-3600 F.02-562-4130

IT 인프라 구축

오정훈 영업대표
02-2008-3647
jhoh@feelanet.com

배현수 영업대표
02-2008-3653
hsbae@feelanet.com

솔루션 · 기술지원 서비스

김지민 영업대표
02-2008-3603
jmkim@feelanet.com

곽명국 영업대표
02-2008-3676
mgkwak@feelanet.com

그룹웨어 · 협업 솔루션

정일권 영업대표
02-2008-3621
jig@feelanet.com

유재호 영업대표
02-2008-3622
jeo@feelanet.com

보안관제 솔루션 · EO/IR

조명구 영업대표
02-2008-3660
mjjo@feelanet.com

이신우 영업대표
02-2008-3641
chinooi@feelanet.com

NI · 네트워크

양성원 영업대표
02-2008-3640
swyang@feelanet.com

장민철 영업대표
02-2008-3607
mcchang@feelanet.com

