

Cloocus

Cloocus SOS

15분 게임 장애 대응 서비스

Focus on Cloud

Microsoft Azure Consulting Expert Group



▼
갑작스럽게 발생하는 장애에
귀하는 얼마나 빠르게
대응할 수 있습니까?





Cloocus SOS ?

Cloocus SOS(Special Operation Service)는 Azure 상에 구현된 게임 서비스의 장애 발생 시 그 해결 시간을 최소화하고 선제적 모니터링 관리를 통해 장애가 발생하기 전 장애를 먼저 감지하여 궁극적으로 게임서비스의 가용성을 높이는 서비스입니다.

가용성(Availability)이란?

시스템 품질속성 중 시스템이 장애 없이 정상적으로 운영되는 능력



장애 대응 서비스가 필요한 이유

급격히 발전하는 클라우드 환경에서 게임사가 고려해야 할 요소들은 점점 더 복잡해지고 있습니다.

비용 효율성 및 개발에 편리한 부가 서비스를 제공하는 퍼블릭 클라우드 도입은 이제 게임사에게 필수입니다. 게임사는 다양한 클라우드 서비스들을 상세하게 이해하기 위해 이전보다더 많은 노력을 기울여야 합니다.



장애 대응 서비스가 필요한 이유

모든 시스템은 장애 가능성을 안고 있습니다.
게임서비스도 예외는 아닙니다.

갑작스럽게 발생하는 게임 서비스 장애는 귀사의 금전적인 손해와 직결되는 중요한 이슈입니다. 이에 게임 핵심 워크로드 시스템에는 높은 가용성이 요구됩니다. 유연한 클라우드 환경의 장점을 활용하면서 가용성을 보장하는 클라우드 환경에 대한 요구사항이 점점 대두되고 있습니다.

주요 특징



15분 이내의 Fast Response

장애가 발생하면, 고객의 요청에 대하여 15분의 응대시간으로 빠르게 대응합니다.



게임 전담팀에 의한 지원

Azure 컨설턴트 중 게임 워크로드에 특화된 전담 컨설턴트팀에 의해 운영됩니다.



선제적 모니터링 관리

전담 컨설턴트팀의 모니터링을 통해 고객보다 먼저 문제점을 감지하여 장애를 최소화하고 성능을 극대화 합니다.



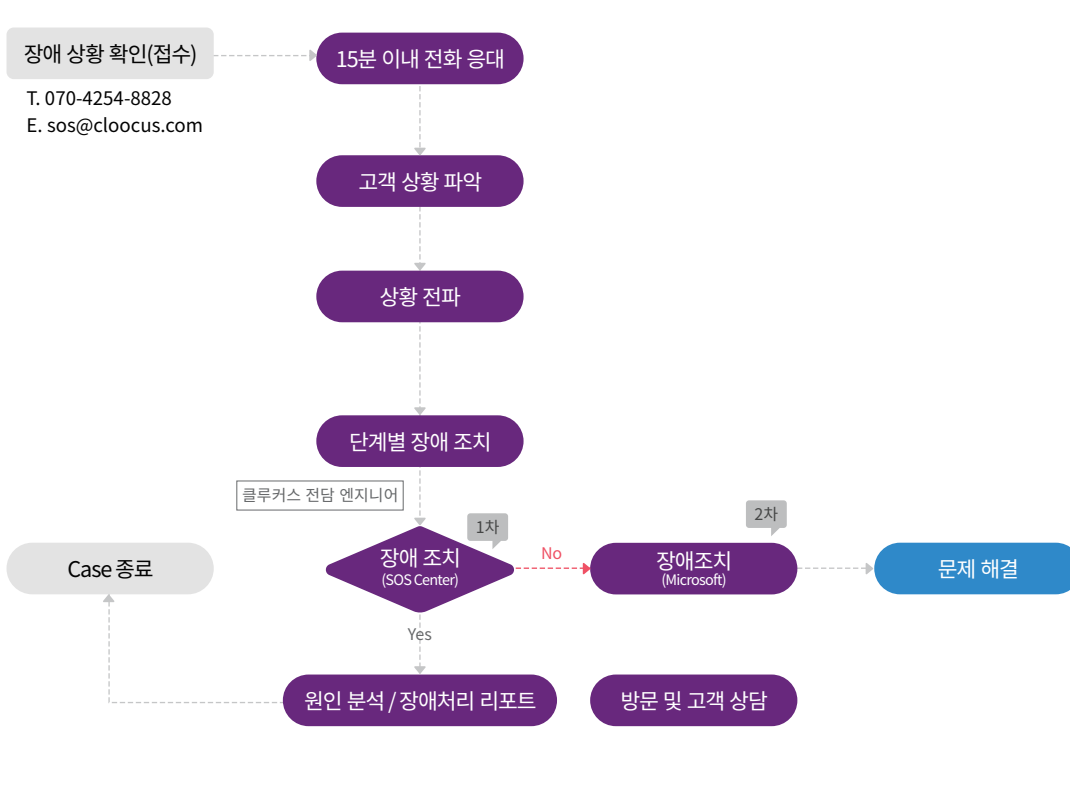
주요 서비스 내용

구분	클루커스 매니지드 서비스		SOS
	Standard	Professional	—
서비스 레벨	Standard	Professional	—
주 목적	모니터링, 운영지원, 장애 해결		장애처리, 모니터링을 통한 선제적 지원
기술 지원	9HX7D	24HX7D	24HX7D
목표 응대 시간	1시간 이내	15분 이내	15분 이내
지원 인력	엔지니어 1명	엔지니어 3명	엔지니어 2-3명
보고서	장애보고서	월간 장애보고서, 정기적 오프라인 리뷰	장애 보고서
지원 분야	<ul style="list-style-type: none"> ·VM 관리 ·데이터베이스 관리(별도 협의*) ·네트워크 관리 ·모니터링 관리 ·보안 관리 ·장애 처리 	<ul style="list-style-type: none"> ·VM 관리 ·데이터베이스 관리(별도 협의*) ·네트워크 관리 ·모니터링 관리 ·보안 관리 ·장애 처리 	<ul style="list-style-type: none"> ·중대 장애 15분 이내에 응대 ·선제적 모니터링 관리 ·고객 시스템 구성도 관리 ·내부 전담 컨설턴트 지원대기 ·SR Open과 전 사이클 관리 ·선제적 지원 체계
요금	ACR의 10%(최소 월 500,000원)	ACR의 10%(최소 월 2,000,000원)	ACR의 2%

진행 프로세스

Azure 상 운영되는 게임 서비스 장애 발생 시, 아래의 절차에 따라 SOS 서비스가 진행됩니다.

- 게임사 고객
- 클루커스
- 마이크로소프트



SOS in Details

이메일과 전화로 장애 발생 공지 후 바른 응대



- 클루커스 SOS 센터로 문의를 주시면 (070-4254-8828와 sos@cloocus.com) 15분 이내 신속한 응대를 합니다.
- 클루커스 Azure 전문가 집단이 SOS 고객의 시스템 구성을 미리 인지하고 있으므로 더욱 신속한 지원이 가능해집니다.
- 지원체계는 클루커스의 SOS전담팀이 먼저 장애의 원인과 상황을 판단 후, 문제 해결을 위해 내부 전담 컨설턴트팀과 Microsoft 기술지원센터가 지원하는 3티어 지원 구조입니다.
- 문제 심각도가 높은 장애인 경우 Microsoft에 SR을 오픈하여 해결합니다.
- 오픈한 SR은 클루커스가 오픈 단계에서 종료 단계까지 철저히 관리합니다.

선제적 지원 체계



- 전담 컨설턴트가 고객사를 방문하여 구성도를 그리고 시스템을 파악합니다.
- 보안이나 고가용성과 같은 권장사항을 고객에게 추천합니다.
- 구성 변경 시 전담 컨설턴트에게 내용이 전달되며 컨설턴트가 고객사에게 고지합니다.
- 게임 전문 모니터링 툴을 사용하여 실시간 모니터링 체계를 확립하고, 알람을 통해 장애 시 고객에게 먼저 알리고 문제 해결에 들어갑니다.

SOS 신청하기

갑작스럽게 발생하는 장애에 가장 빠르고 현명하게 대응할 수 있는 클루커스 SOS! 클루커스 SOS로 게임 서비스의 가용성을 한층 더 높여보세요!

문의 및 신청

SOS와 관련된 문의가 있으시거나 서비스를 신청하실 분은 아래 연락처로 연락 부탁드립니다.

T. 02-597-3400

E. marketing@cloocus.com



Clocud + Foucus, Cloocus!



No1. Cloud Experts Group in Korea

클라우드 시장을 선도하기 위해서는 최신 트렌드를 민첩하게 받아드리고 적용할 수 있는 **기술력**이 그 중심에 있습니다. 클루커스는 Azure의 기술 역량을 입증하는 Gold Cloud Platform, Application Development, Datacenter는 물론 클라우드 핵심 기술 증명하는 Gold DevOps, Data Analytics, Data Platform을 국내 유일, 동시에 보유하고 있는 마이크로소프트의 증명된 클라우드 파트너입니다.

Microsoft
Partner



Gold DevOps
Gold Data Platform
Gold Data Analytics
Gold Cloud Platform
Gold Application Development

Cloocus

Unrivaled Experience - 마이크로소프트 파트너 사 중 최대 프로젝트 레퍼런스 보유
Technology Leadership - Azure 특화 전담 컨설턴트 다수 보유
Add Real Value - 다양한 산업군의 특화된 기술 인력 보유
MCP(Microsoft Certified Professional) 인증의 전문 컨설턴트

클루커스는 다양한 산업군에서 축적된 레퍼런스를 통한
기술 민첩성으로 귀사의 지속적인 비즈니스 성장과 성공을 도와드립니다.

We know why we exist

Microsoft Azure 전문가 그룹 클루커스와 함께 시작하십시오.

T : 02-597-3400

E : marketing@cloocus.com

W : www.cloocus.com