

**Feel@NET**

## 필라넷 기술지원 서비스 소개서

---

FTSE (Feelnet Technical Support for Enterprise)



## 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	김상규
설립일자	2002.05.09
위치	서울특별시 강남구 도산대로 164 (논현동, SL빌딩)
웹사이트	<a href="http://www.feelanet.com">www.feelanet.com</a>
사업분야	MS 기술, 네트워크 통합, 협업, AI 관제 등 솔루션/서비스

---

## 일반현황

# 86

시스템 엔지니어

# 27

MS 유관 엔지니어

특급	12
고급	1
중급	2
초급	20

# 8

기술지원팀

연 평균 **25%** 이상 성장률

**500** 여개 국내 고객사

연간 **100** 여개 이상 프로젝트 수행

임직원 **213** 명 (2022년 기준)

디자이너 / QA

# 7

컨설턴트

# 14

영업 / 관리

# 36

소프트웨어 엔지니어

# 57

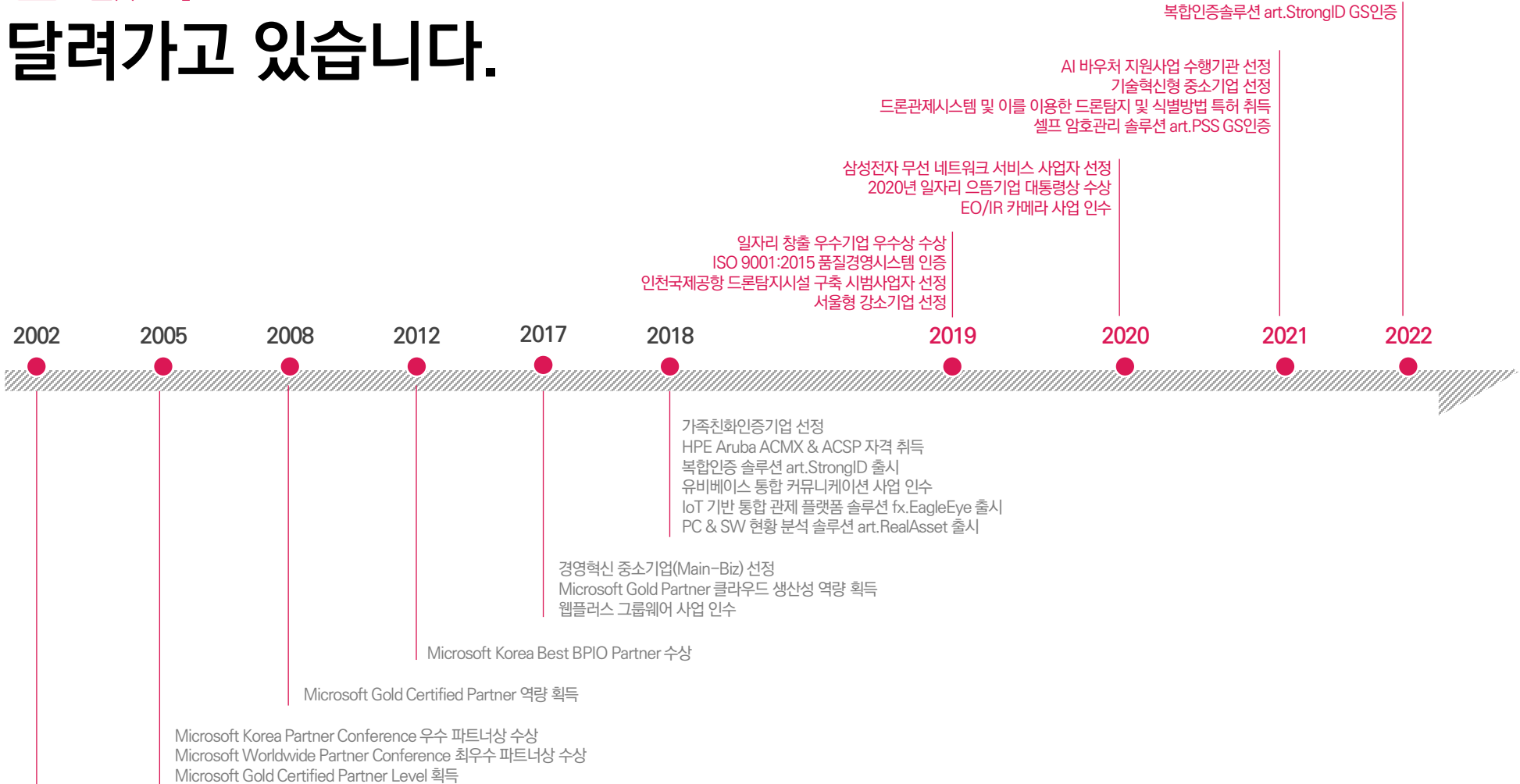
네트워크 엔지니어

# 13

회사소개  
조직도



# 심 없이 달려가고 있습니다.



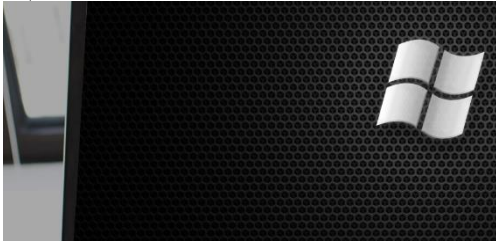
# 고객의 IT 자산 가치 극대화는 필라넷의 가치입니다.

## ● IT인프라 구축 / 운영

AD, Azure 구축  
M365 배포 및 운영  
클라우드 마이그레이션  
그룹웨어/협업

## ● 기술서비스

MS Professional 기술서비스  
M365 지원센터



## ● 네트워크 서비스

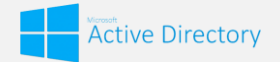
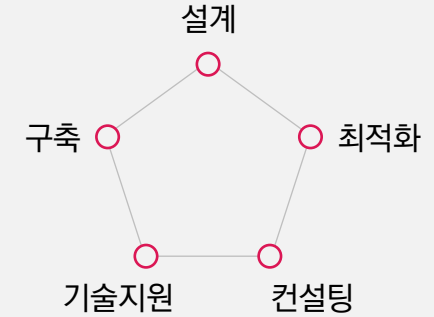
보안인증기반 유무선 네트워크 구축 및 운영  
NI / 네트워크 (HPE aruba)

## ● 신사업

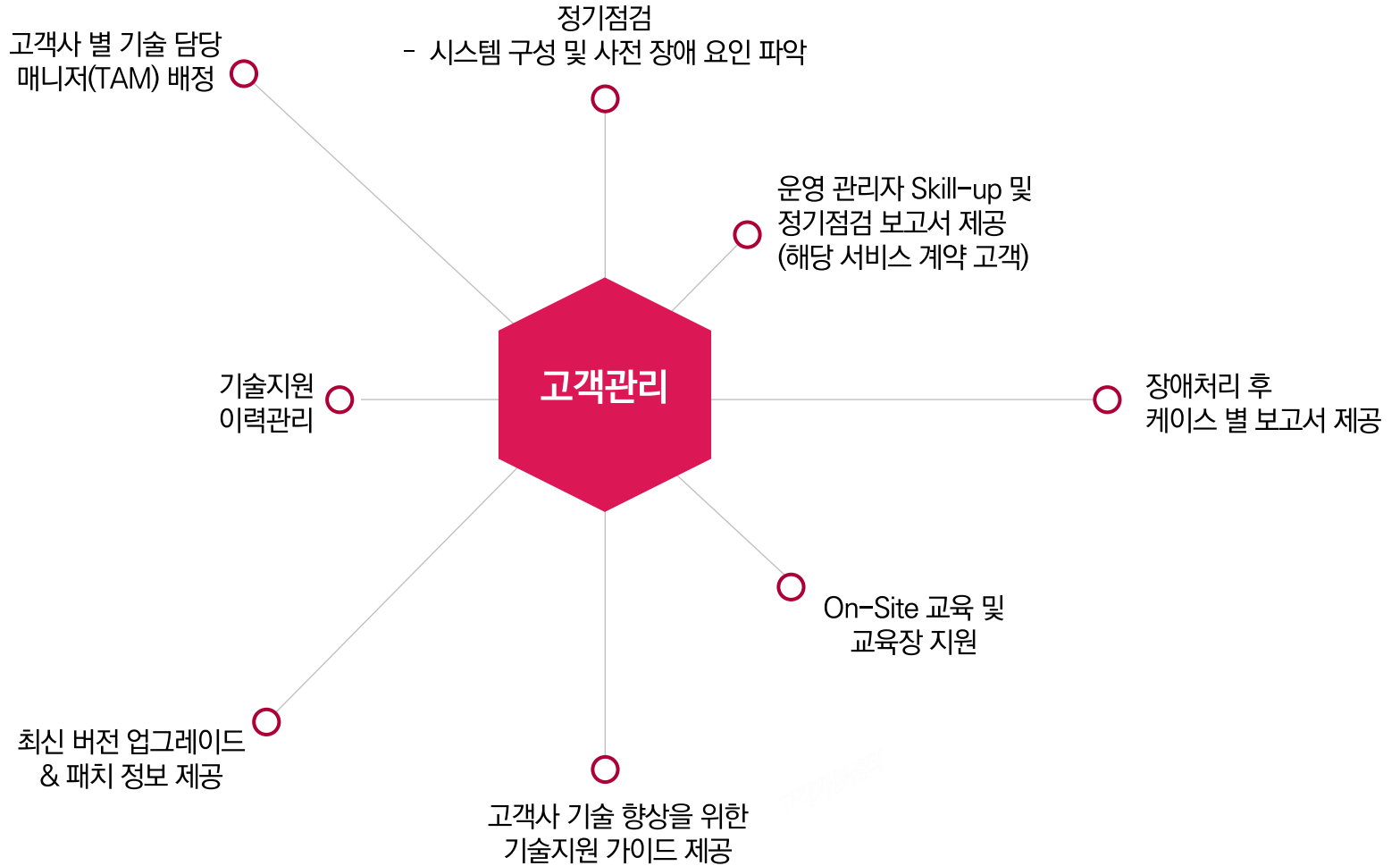
대(對)드론  
IoT 통합관제 플랫폼  
고성능 디지털 탐지장비

**필라넷 FTSE** (Feelanet Technical Support for Enterprise) **는**  
Microsoft 기술과 제품 대상 기술지원 서비스입니다.

- 각 서버에 최적화된 사이징 가이드 제공
- 과부하 시스템 원인 분석 및 튜닝 방안 제안
- 시스템 보안 분석 및 표준 정책 제안
- 시스템 관리 운영/관리 분석 및 개선 방안 제안
- SQL Server DB 분석 및 성능 튜닝 가이드 제공
- 메일 시스템 최적화 방안 및 개선 방안 제안

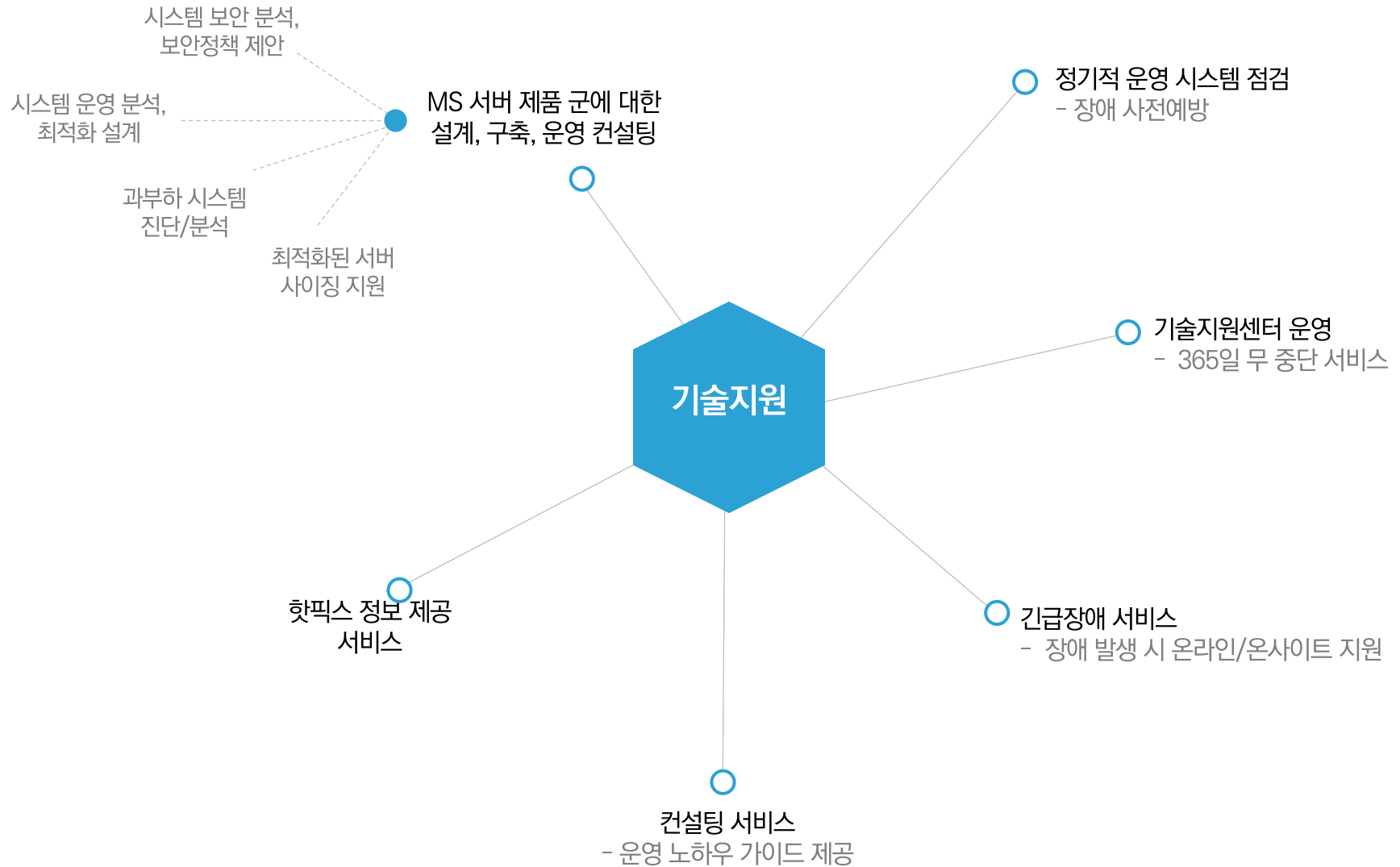


## 서비스 특징 및 장점

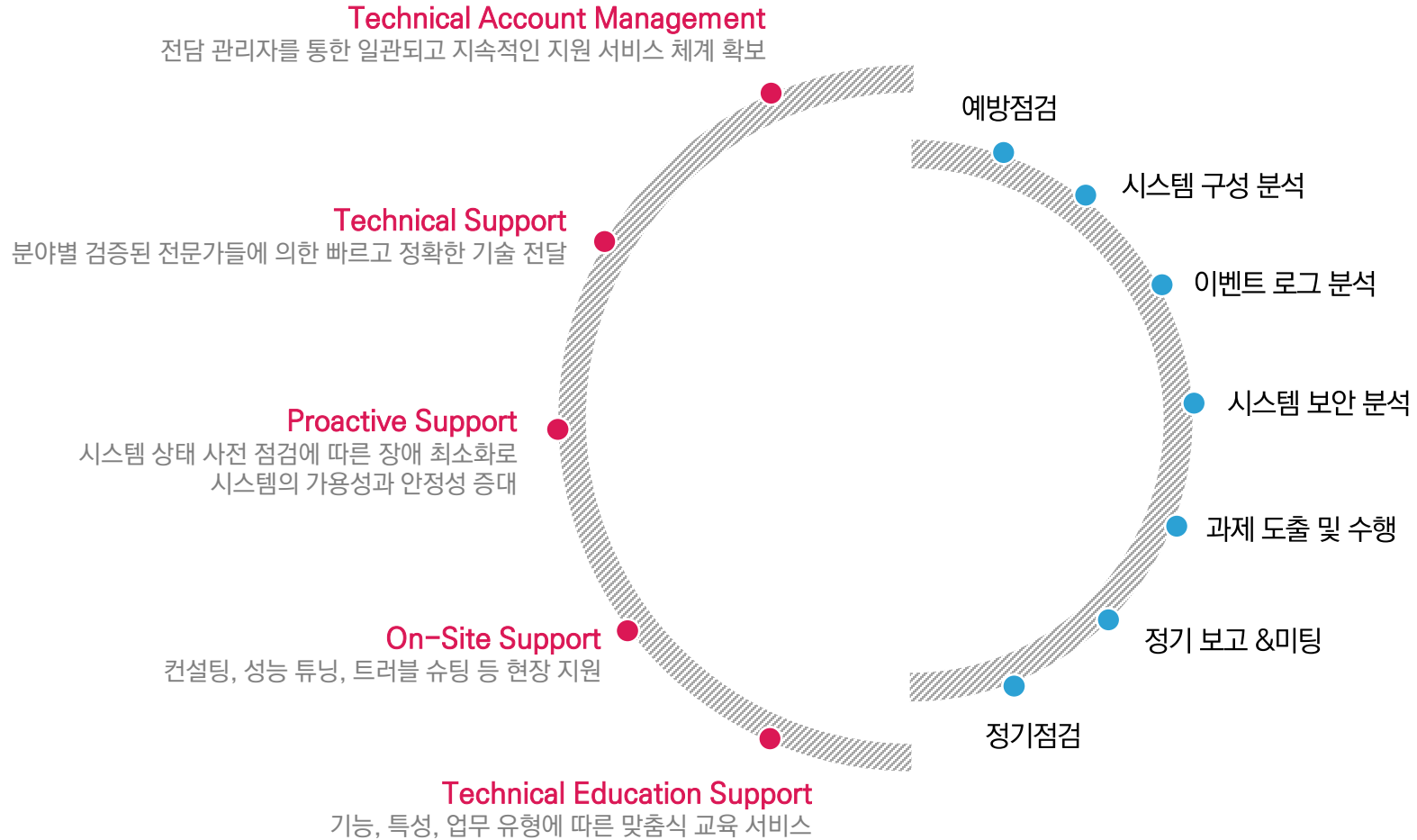




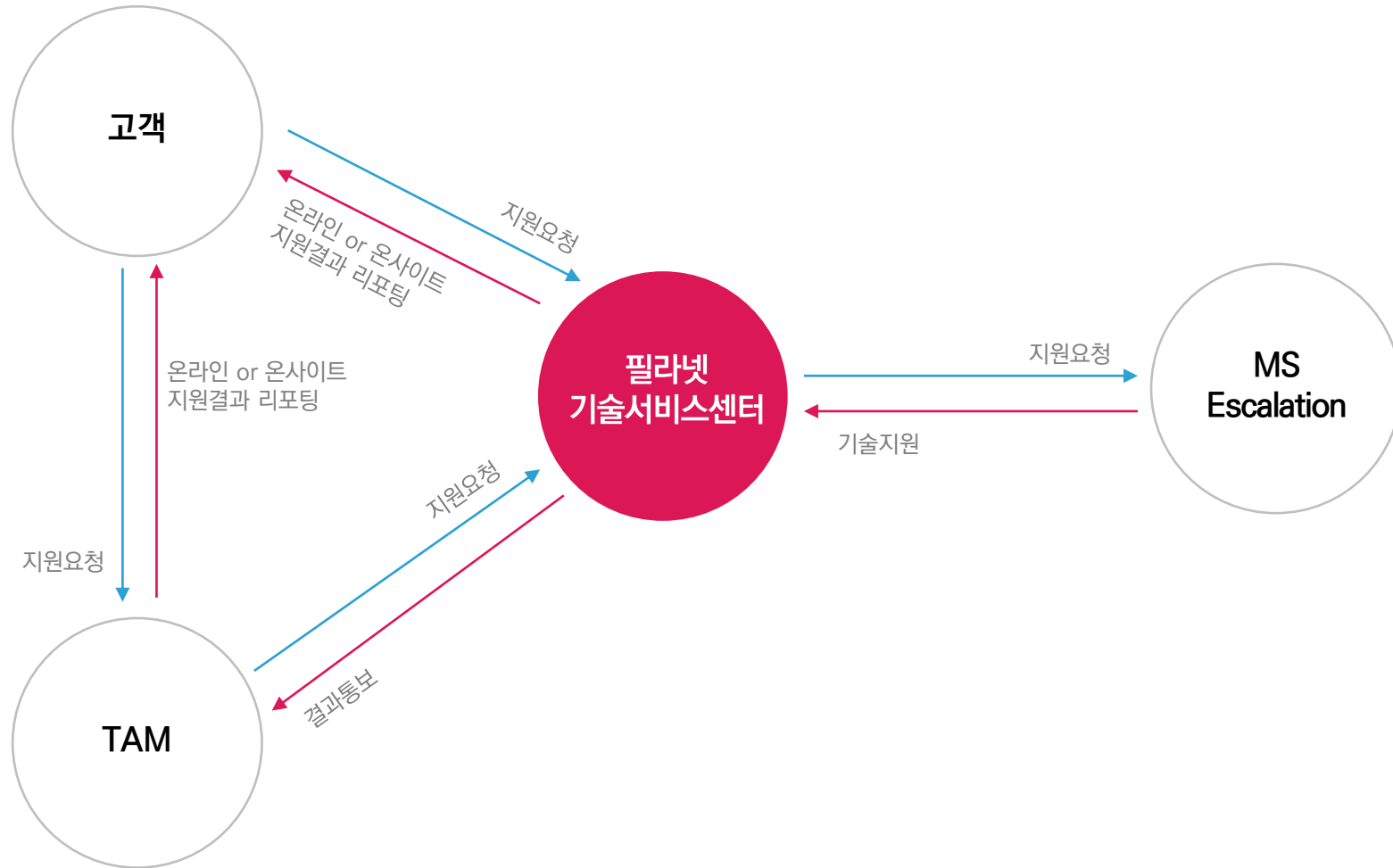
## 서비스 특징 및 장점



# 서비스 범위



# 기술지원서비스 프로세스



# Microsoft Escalation 절차

담당 엔지니어 지원

팀장/서비스센터장과 협의

Escalation 여부 평가

고객사 담당자 확인

기술서비스 파트장 승인

○ **Memory Dump 유형**

MS 내부 심볼 분석이 필요한 경우

○ **긴급 장애 유형**

필라넷이 1차 지원했으나 빠른 해결을 위해 MS 지원이 필요한 경우

○ **Microsoft Bug (by Design) 유형**

알려진 이슈나 명확한 버그로 확인되지 않았으나 비정상적으로 판단될 경우

○ **복잡한 환경 유형**

복잡한 도메인 또는 메일 환경(해외 도메인과 한국 도메인이 Parent-Child 또는 User-Computer 관계 등)에서 특이한 이슈가 발생할 경우

○ **특이한 이슈 유형**

오랜 기술지원 경험에도 불구하고 해결할 수 없는 이슈일 경우

● 필라넷이 1차 지원 후 이슈 내용을 정리하여 MS 프리미어 엔지니어에게 전달



**Microsoft 기업 서비스 작업 주문서**  
(Microsoft 내부용)  
 작업 주문서 번호 7-KE36DUVAF

본 작업 주문서는 아래 계약조건과 다음 조항으로 구성됩니다. MS/SA/Microsoft 사업 및 서비스 계약(종목 U905295, 2012년 4월 20일에 발표된 "계약") 및 작업 주문서의 명시된 경우 서비스 제공을 정지하는 서비스 중단 조항 및 본 작업 주문서 참조하는 모든 계약 문서 또는 발행으로 구성되며, 어떠한 본 작업 주문서에 참조하는 방식을 통해 이 문서의 내용으로 포함됩니다. 본 작업 주문서에서 "고객" 또는 "귀사"는 아래에 서명 한 고객 또는 그 계열사를 의미하고, "Microsoft" 또는 "당사"는 아래에 서명한 Microsoft 계열사를 의미합니다.

아래에 서명함으로써 양 당사자는 본 작업 주문서, 계약서 및 통합된 모든 기타 조항을 준수해야 함을 인정 하고 동의합니다. 본 작업 주문서는 Microsoft가 본 주문서의 서명한 날로부터 발효됩니다. 구매 주문에 포함 된 모든 계약조건(있는 경우)에 관계없이 본 작업 주문서의 조건이 적용됩니다.

고객	Microsoft 계열사
고객명 (연재화) (주)일라넷	이름 한국마이크로소프트(주)
사업 서울시 영등포구 영수영로6길 5 서울을 SK V1타워 A동 5층	사업 서울특별시 중랑구 중랑1길 50 디케이노드타워 4층 12호
<b>주식회사 필라넷</b>	<b>한국마이크로소프트(주)</b>
사업자명 (연재화) <b>김 상 규</b>	사업자명 (연재화) <b>고 승 훈</b>
담당자 김상규	담당자 고승훈(원)
사업자 직위 (연재화) 대표이사	사업자 직위 (연재화) 대표이사
사업일 2016년 6월 24일	사업일 (연재화) 2016년 6월 24일
본 계약을 체결한 고객 또는 고객 계열사의 이름(여 고객과 다른 경우)	

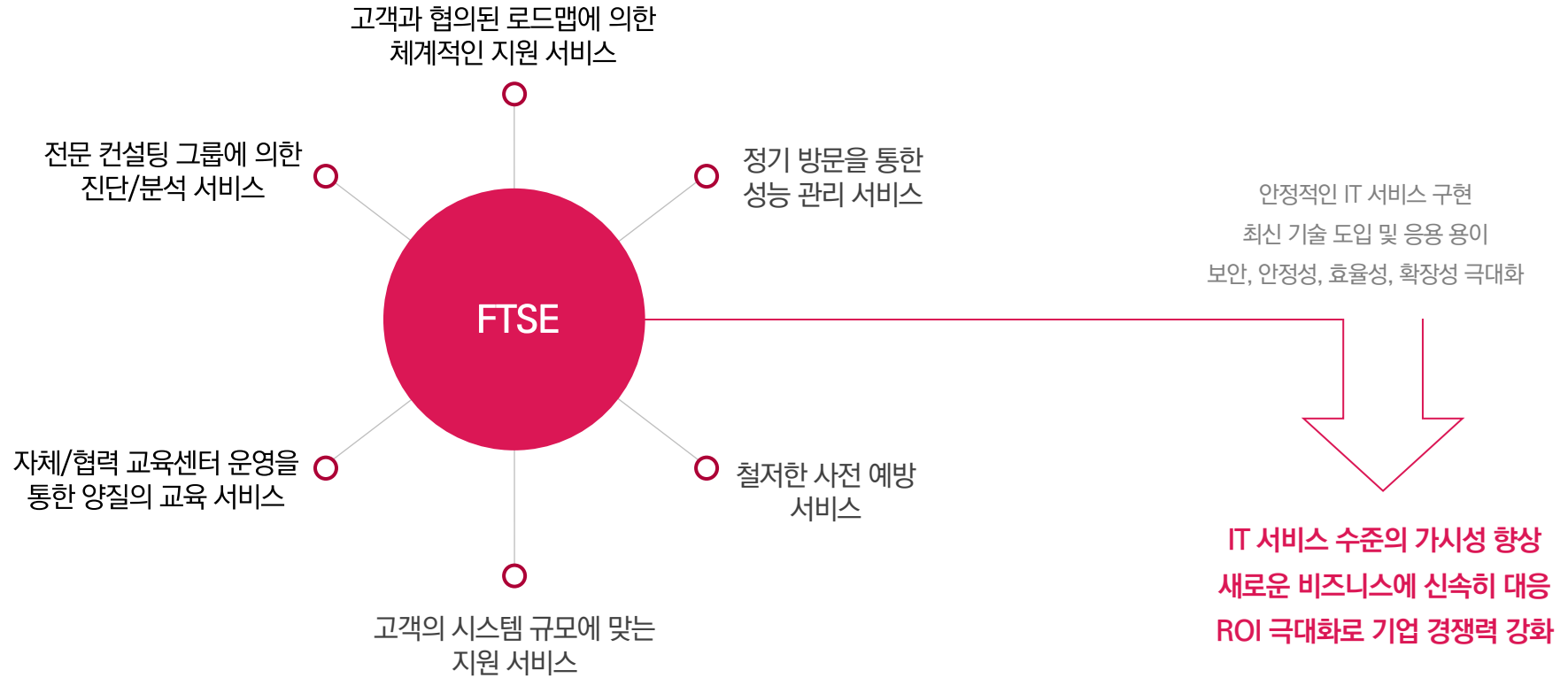
  

고객 청구서 정보		
고객명 (연재화) (주)일라넷	담당자 이름 (본 작업 주문서에 따라 영구적 +선)	이재희
주소 영등포구 영수영로 5길 5 서울을 SK 바이오타워 A동 5층	담당자 전자 메일 주소 jaehee@feelanet.com	
시 서울시	시/도	전화 번호 010-2008-3601
국가 대한민국	우편 번호 28455	팩스 번호

Enterprise Services Web Channel 20160620 09:00:00 (KST) Page 1 of 4

- Microsoft 기업 서비스 작업 주문서 -

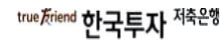
# 기대효과



# 주요 고객사

# 129

현재까지 129 개 고객사와 함께 했습니다.



# Feel@NET

## 인프라 솔루션 / 협업 솔루션 문의



오정훈 차장

02-2008-3647

[jhoh@feelanet.com](mailto:jhoh@feelanet.com)



정형욱 차장

02-2008-3648

[hwjung@feelanet.com](mailto:hwjung@feelanet.com)

## M365 지원센터 / 기술지원 문의



김석환 차장

02-2008-3696

[shkim80@feelanet.com](mailto:shkim80@feelanet.com)



김지민 차장

02-2008-3603

[jmkim@feelanet.com](mailto:jmkim@feelanet.com)

## AI & 관제 솔루션 · EO/IR 문의



조명구 부장

02-2008-3660

[mgjo@feelanet.com](mailto:mgjo@feelanet.com)



주영규 차장

02-2008-3675

[ygjoo@feelanet.com](mailto:ygjoo@feelanet.com)



곽명국 대리

02-2008-3676

[mgkwak@feelanet.com](mailto:mgkwak@feelanet.com)

## NI · 네트워크 관련 문의



장민철 부장

02-2008-3607

[mcchang@feelanet.com](mailto:mcchang@feelanet.com)