



PORTFOLIO

GAME GM / CS

By Subin Hwang

Contact

010-4105-1635
hsub0301@gmail.com

2024

Introduction



유저들의 목소리를 듣고, 더 나은 게임 경험을 위한
세상을 만들어나가는 것이 가장 즐거운 일입니다.

게임을 더 즐겁게 이용할 수 있는 환경을 조성하고,
문제를 해결하는 데 최선을 다하겠습니다.

이름	황수빈 / Hwang SuBin	
생년월일	2003.01.03	
학력	한국 애니메이션 고등학교 애니메이션과 졸업	
	계원 예술대학교 게임미디어학과 졸업예정	
경력	2022.11 ~ 2023.11	스마일게이트 RPG
자격증	2020.07	컴퓨터 활용능력 1급
	2020.08	컴퓨터 그래픽스 운용기능사
보유 스킬	   	

About Me



▶ 업무에 대한 동기

1년 간 한 게임 회사에서 CS 담당자로 고객센터의 업무를 하게 되면서 일에 대한 성취감을 많이 얻게 되어, 관련 업무를 계속 하고싶다 생각하였습니다.

▶ 성격

모두와 두루두루 잘 어울리는 성격으로 초반에는 부끄러움이 있을 수 있지만, 항상 주변인에게 좋은 에너지를 제공하는 성격입니다.

▶ 취미

최근 시작한 '피크민 블룸' 게임의 수집 요소를 채우기 위해선 여러 장소를 다녀야 해서 함께하는 게임 친구들과 유명한 맛집, 명소, 놀러갈 곳을 찾아 다니는 것이 취미입니다.

Game List

▶ 즐겨하는 게임

PC게임으로는 mmorpg 장르의 '로스트아크'를 즐겨합니다.

그 외에는 대부분 모바일 게임으로 스토어 상위권 게임들을 설치해보고
2~3일간 즐겨본 뒤 취향에 맞거나, 재미있었던 게임들을 길게 하는 편입니다.

▶ 선호하는 콘텐츠

직접 찾아내어 경험해보고 다른 사람과 함께하는 것을 좋아하는 편이라

협동, 탐험, 퍼즐, 전투 류의 콘텐츠를 선호합니다.



Work Experience

Smilegate RPG

Lostark CS (2022 - 2023)

▶ 담당 업무

- 로스트아크의 콘텐츠 문의를 필두로 이벤트, 복구, 버그 문의 처리
- 서버 및 홈페이지 정기점검, 임시점검 설정
- 실시간 모니터링, 이슈 중요도 파악, 리포트 등록 및 상부 보고

▶ 달성한 성과

- 비수기 문의 최대 48시간 이내 / 성수기 문의 최대 2주 이내 처리
- 고객센터 이용 만족도 상승과 유저 확보 및 유지에 기여

▶ 성장

- 업무의 중요도 순서 파악, 효율적인 업무처리 능력

A [LOST ARK] 운영자의 답변입니다.

반갑습니다. 모험가님.
더 넓은 세상을 향해 나아가는 로스트아크입니다.

앞선 답변을 통해 안내드린 사항과 같이
모험가님께서, 2023-08-13 16:59경 '캐릭터에서
말씀하신 '공허한 운명의 목걸이'를 분해하신 이력이 확인되며,
분해한 아이템은 복구 조치를 도움드리기 어렵습니다.

다만, 모험가님께서 해당 아이템이 없을 시
콘텐츠 진행에 어려움이 있으실 것으로 사료되는 만큼
플레이에 원만한 도움이 진행되실 수 있도록
계정 당 1회에 한해 복구 조치를 진행해 드리고자 합니다.



School Activities



게임 이름

Hit Back

팀원

기획자 1, 디자이너 2, 이펙터 1, UI 디자이너 1, 개발자 1

장르

2D, 액션, 탄막피하기

게임 소개

캐릭터를 조작해 보스의 공격을 회피하고
주어진 스킬로 보스의 공격에 반격하는 형식의 게임이다.

계원예술대학교에서 5명의 팀원과 1명의 외주 인력으로 제작한 게임입니다.

프로젝트에서 **기획자 및 팀장**을 맡아 기획서 작성, 일정 및 리소스 관리, QA 등의 업무를 진행했습니다. 개발 기간은 약 6 개월 정도 소요되었습니다.

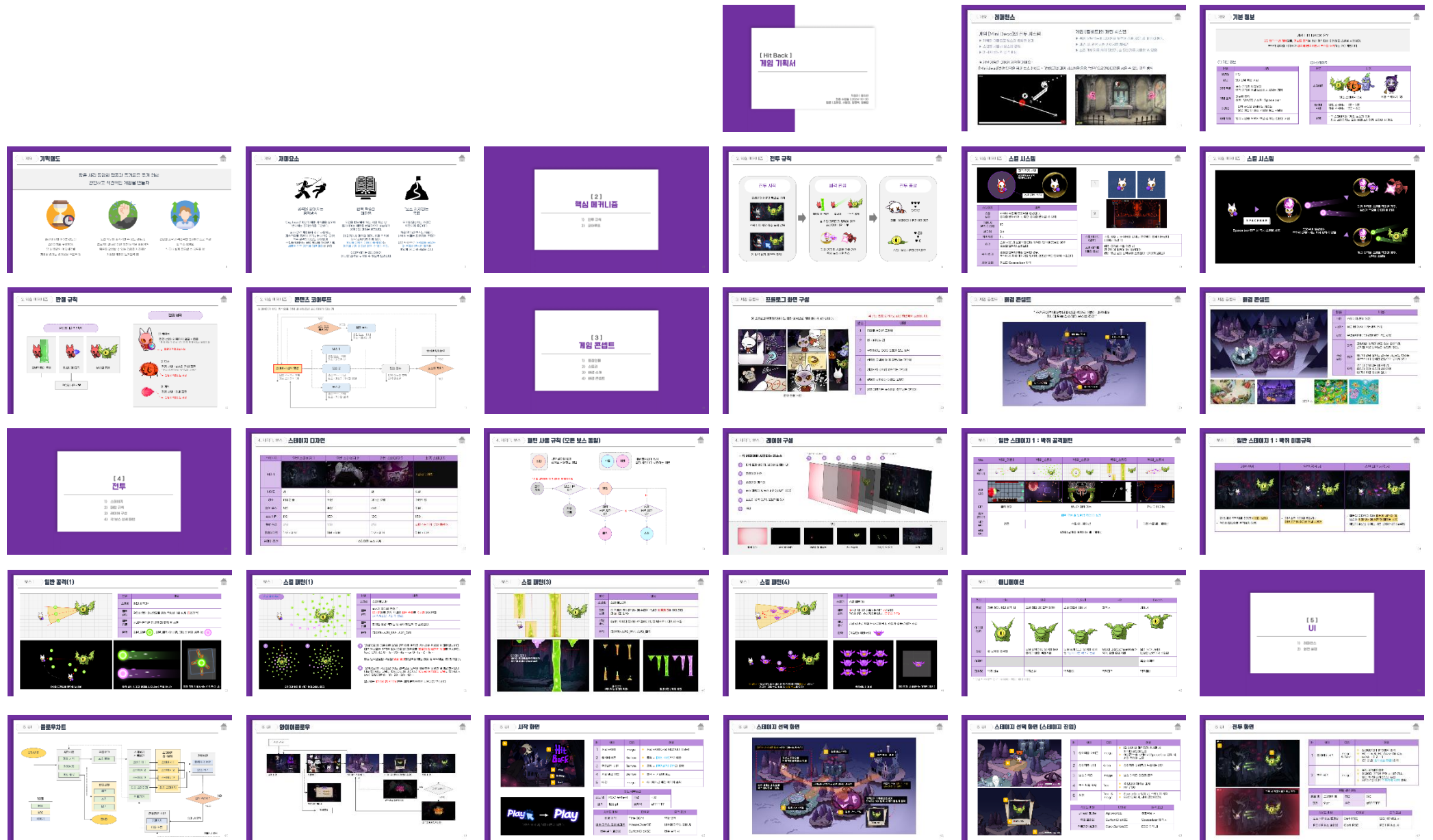
Hit back은 의문의 존재에게 잡혀간 단짝친구 ‘생쥐’를 구하기 위한 여정을 떠나는 주인공 ‘고양이’ 앞을 방해하는 존재들과 마주하며 이야기가 시작됩니다.

오로지 보호막 스킬로 반격이 가능한 탄막을 맞혀야만 대미지가 들어가는 전투 방식으로 **색다른 전투 경험**을 제공하고 있으며, 간단한 게임 규칙으로 쉽게 접할 수 있어 **가볍게 즐길 게임**을 찾는 플레이어를 타겟으로 제작한 게임입니다.

[1] 게임 창작 기획서

▶ 게임 ‘Hit Back’의 전체 기획서입니다.

약 70장 정도의 분량이며, 게임에 전반적인 시스템 설명과 세계관, UI 설명 그리고 전투 패턴에 대한 기획이 담겨있습니다.



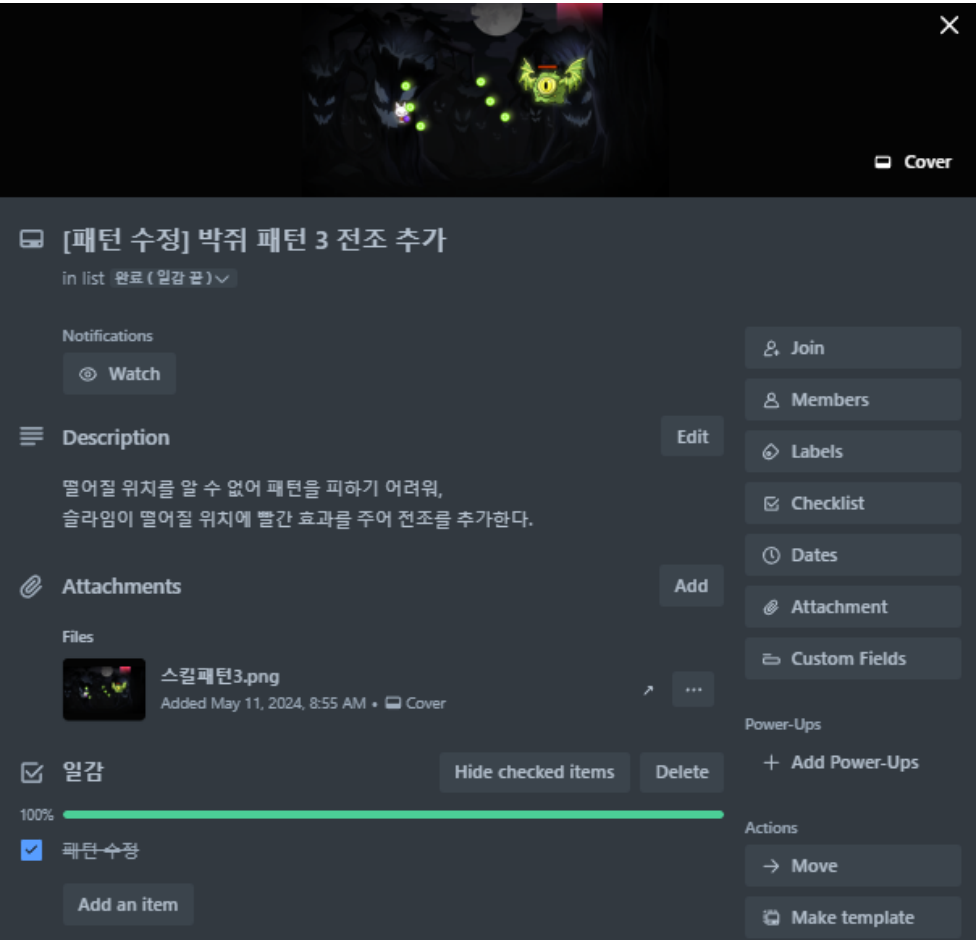
[2] 테스트 케이스 (TC)

게임 ‘Hit Back’ 제작 과정에서 기획서를 토대로 기능, 시스템이 예상대로 구현이 되었는지 확인하기 위해 제작하였던 테스트 케이스 문서입니다.

전반적인 구현 현황과 발생한 이슈들을 한 눈에 확인하고 중요도에 따라 신규 콘텐츠 개발을 진행하거나, 이슈에 대한 개선, 버그 수정을 순차적으로 진행할 수 있었습니다.

아울러, 각 빌드에 추가되어야 할 내용을 개발자님께 전달 및 관리하기 위해 ‘Trello’라는 협업툴을 사용했습니다.

기능 테스트							결과 표시	
항목							예상 성공(Pass)	P
							예상 경계(Borderline)	B
							예상 실패(Fail)	F
No	대분류	중분류	소분류	테스트 내용	예상 결과	상태	이슈	
1	시작 화면	UI	전체 버튼	버튼에 마우스 오버	글씨가 커지고 글로우 효과 출력	P		
2				버튼 클릭	효과음 재생	P		
3				버튼 클릭	효과음 재생	P		
4			시작 버튼	Play 버튼 클릭	화면 전환 애니메이션 출력, '프롤로그' 화면 이동	P		
5			환경설정 버튼	Settings 버튼 클릭	환경설정 팝업 UI 출력	P		
6			나가기 버튼	Exit 버튼 클릭	게임 종료	P		
7		이미지	타이틀	타이틀 이미지 확인	게임 실행 시 타이틀 이미지가 정상 노출	P		
8			배경	애니메이션 재생 확인	게임 실행 시 애니메이션이 적용된 배경 노출	P		
9		사운드	BGM	BGM 재생 확인	게임 실행 후 시작 화면 BGM 반복하여 재생	P		
10	환경설정	UI	메뉴 버튼	메뉴 버튼 클릭	각 메뉴에 따라 UI 이미지 변경	P		
11					효과음 재생	P		
12			닫기 버튼	닫기 버튼 클릭	환경설정 팝업이 닫힘	P		
13		디스플레이 설정	양측 버튼		효과음 재생	P		
14				1-1. 화면	변경 시 각 화면 모드로 설정	B	맨 앞과 맨 끝 이동이 안됨 끝에 가서 막힘	개발 기간 여유가 있을 경우 기능 개선 (*일정 상 추가 개선 X)
15				1-2. 해상도	변경 시 각 해상도로 설정	B	맨 앞과 맨 끝 이동이 안됨 끝에 가서 막힘	개발 기간 여유가 있을 경우 기능 개선 (*일정 상 추가 개선 X)
16		사운드 설정	양측 버튼		효과음 재생	P		
17				2-1. 전체 볼륨	배경음과 효과음 모두 조정	P		
18				2-2. 배경음	배경음악(BGM) 조정	P		
19	프롤로그 화면	UI	스페이스바	화면 진입	전투 및 UI 효과음 조정	B	해당 팝업 열었을 때 bgm만 들려서 효과음 체크가 불편함	개발 기간 여유가 있을 경우 기능 개선 (*일정 상 추가 개선 X)
20				UI 자연스럽게 노출되는 효과		P		
21			skip	스페이스바 입력	만화 전체 출력	P		
22		이미지	만화	화면 진입	만화 전체 출력 상태에서 입력 시 '스테이지 선택' 화면 이동	P		
23					만화 컷신 애니메이션 출력	P		
24				BGM	스테이지 선택 화면 BGM 반복하여 재생	P		
25	스테이지 선택 화면	배경	이동 범위	캐릭터 이동	제한된 범위에서만 캐릭터 이동이 가능	P		
26				레이어	캐릭터 보다 앞에 위치한 배경은 앞쪽에 노출	P		
27					물음표(게임 설명) 아이콘 노출	P		
28		UI	게임 설명	범위 내 위치	범위 내 위치에서 Space bar 입력	P		
29				범위 내 위치에서 Space bar 입력	게임 설명 팝업 출력	P		
30				팝업 닫기 버튼 클릭	게임 설명 팝업이 닫힘	P		
31			팝업 양측 버튼	팝업 양측 버튼 클릭	게임 설명 이미지 변경	P		
32				팝업 내 버튼 클릭	효과음 재생	P		
33				범위 내 위치	노출표(보스 설명) 아이콘 노출	P		
34			보스 스테이지	범위 내 위치에서 Space bar 입력	중 아오되며 보스 설명 UI 애니메이션 재생과 효과음 재생	P		
35				UI 노출상태에서 Esc 입력	보스 설명 UI 노출 사라지고 중 아오 해제	P		
36				UI 노출상태에서 Space bar 입력	화면 전환 애니메이션 출력, 캐릭터가 위치한 '보스 스테이지'로 이동	P		
37	상호작용	캐릭터	조작	화면 진입	화면 우측 하단에 확인, 돌아가기 설명 노출	P		
38				Esc 키 입력	시작화면으로 이동	B	간헐적으로 시작화면으로 이동하지 않는 현상	개발 기간 여유 있을 경우 기능 개선 (*게임 재시작 시 해결되는 문제로 파악)
39				wasd, 방향키 입력	캐릭터가 상하좌우로 이동	P		
40		사운드	BGM	애니메이션 재생 확인	조작 상태에 따라 idle, walk 애니메이션 재생	P		
41				그림자 확인	캐릭터 이동에 따라 그림자 효과가 따라옴	P		
				BGM 재생 확인	스테이지 선택 화면 BGM 반복하여 재생	P		



[3] 이벤트 기획서

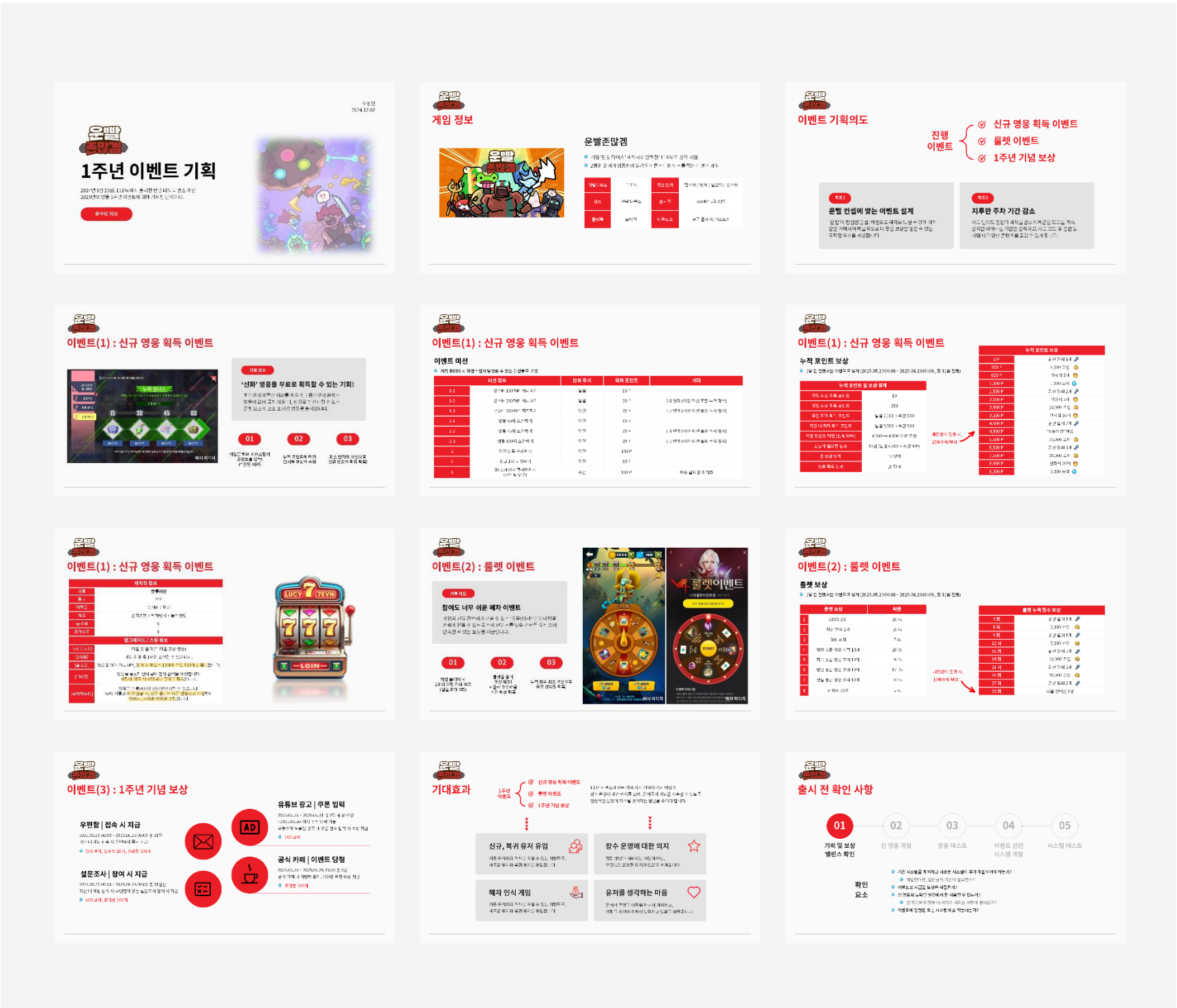
게임 이름	운빨존많겜
문서 목적	2025년에 있을 1주년에 대한 기념 이벤트 및 보상 설계

3종류의 이벤트 구성

신규 영웅	룰렛 이벤트	쿠폰 보상
-------	--------	-------

문서를 작성하게 된 이유?

- ❖ CS는 게임 운영이라는 범위 내 분야 중 하나임으로, 그 외 요소들도 게임 운영에 영향을 미치고 있습니다.
- ❖ 이벤트 또한 유저 관련 지표를 유지하기 위해 사용하는 방법 중 하나로, 게임 운영과 연관되어있다 생각하여 문서를 작성하게 되었습니다.



[4] 2024년 게임 CS 이슈

▶ 라이브 게임이라면 게임 운영이 필수적인 만큼,
게임에서는 게임사와 유저 간의 신뢰가 중요하게 작용합니다.

2024년에 발생했던 게임 내 이슈들을 조사하고 이슈에 대한
게임사의 대처를 분석하여, 게임을 서비스하는 데에 있어
가져야 할 책임과 방향성에 대해 분석한 문서입니다.

