

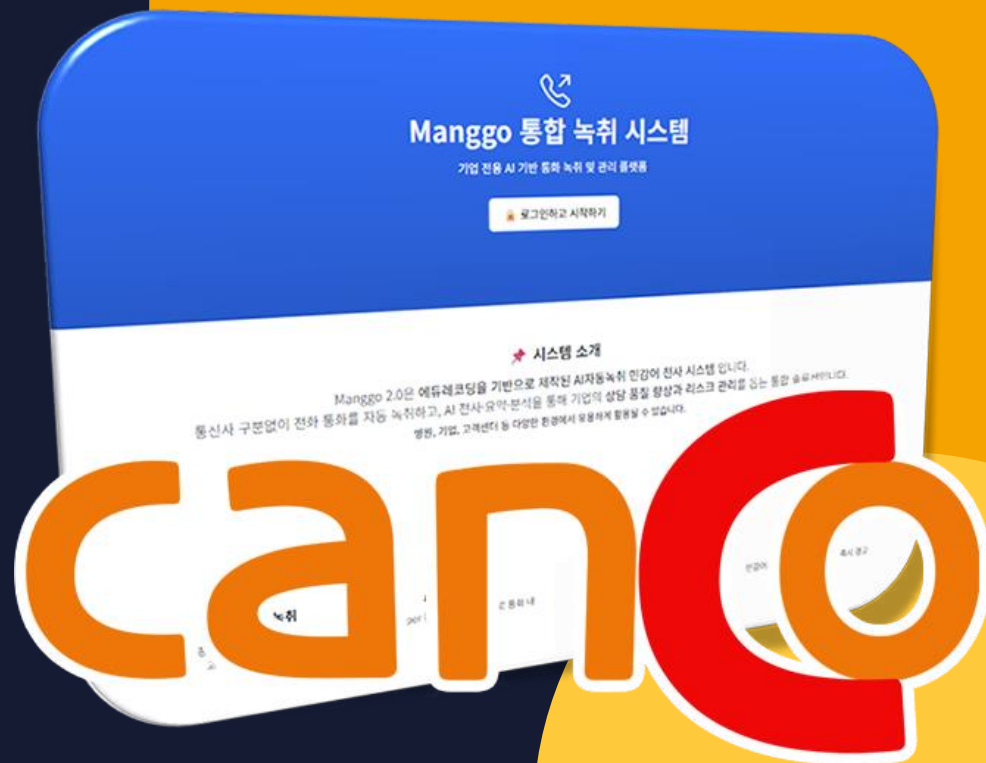
망고 레코딩 · 구축형 AI 통화녹음

망고 레코딩 관리자 설명서

사용자·내선 연결부터 전화 알림 승인, 기록·보관·파기, 녹취 PC 운영까지
회사 관리자가 할 일을 모았습니다.

관리자 설명서 · 2026년 10월판

주식회사 캔코 · 2026년 10월



이 설명서의 차례

01 **처음 맡으셨다면**
이 세 가지만 하시면 됩니다

02 **메뉴와 대시보드**
관리자 메뉴 · 오늘 현황 · 시스템 상태

03 **실시간 통화·회선**
지금 통화 중인 내선과 보호막

04 **사용자와 내선번호**
계정·권한, 자기 통화만 보이는 원리

05 **콜팝업 배포와 보안**
설치·로그인, 회사 네트워크에서만

06 **전화 알림 네트워크**
승인 요청 처리 · 등록 위치 관리

07 **통화 기록 관리**
검색·내보내기, 삭제는 관리자만

08 **문자·리플메세지**
문자 서비스 개통 후 사용

09 **주의 통화·보호막**
전사 뒤 감지, 통화 중엔 보호 모드

10 **운영 설정**
알림·보고서·목표·보관·개인정보

11 **분석 메뉴**
통계·보고서·응대 품질·예측

12 **열람 기록·보관·파기**
듣기·내려받기 기록, 보관기간

13 **녹취 PC와 본사 관제**
운영 수칙 · 업데이트 · 원격지원 · GUARD

14 **문제 해결·자주 묻는 질문**
증상별 조치와 기술 지원

이 세 가지만 하시면 됩니다

녹음은 녹취 PC 가 켜져 있으면 알아서 됩니다. 관리자는 사람과 번호를 맞춰 주면 됩니다.

1

사용자 등록·내선 확인

관리 ▶ 사용자 관리에서 직원을 등록합니다. 내선이 연결돼야 '내 통화'와 콜팝업이 됩니다.

2

콜팝업·망고 메신저 안내

직원이 직접 내려받아 자기 전화번호·비밀번호로 로그인하면 끝입니다.

3

승인 요청이 오면 처리

관리 메뉴에 대기 건수가 뜨면 전화 알림 네트워크에서 우리 사무실인지 보고 승인합니다.

💡 나머지는 필요할 때 이 설명서에서 찾아보세요.

사용자 목록

전화번호	이름	부서	권한	상태	관리
admin	박지훈	경영지원실장	관리자	활성	비밀번호 변경 삭제
07000001001	김민지	영업1팀	일반	활성	비밀번호 변경 삭제
07000001002	이서준	고객지원팀	일반	활성	비밀번호 변경 삭제
07000001003	최유나	AS·설치팀	일반	활성	비밀번호 변경 삭제
07000001004	정하늘	물류팀	일반	활성	비밀번호 변경 삭제
07000001005	한도윤	관리팀장	관리자	활성	비밀번호 변경 삭제
07000001006	오세린	회계팀	일반	활성	비밀번호 변경 삭제

왼쪽 메뉴 — 관리자에게만 보이는 것

이 설명서는 신규 모드(왼쪽 메뉴) 화면 기준입니다.

구역	메뉴	누가 보나
업무	대시보드 · 실시간 통화 · 회선	관리자만
업무	통화 기록 · 문자 보내기 · 리플메세지 설정 · 부재중	모두 (일반 사용자는 자기 통화만)
업무	전화번호부 · 번호 이력 · 약속 지킴이 · 민원 사건함	모두
업무	모범 통화	모두
분석	응대 통계	모두
분석	통화 통계 · 월별 보고서 · 비교 분석 · 통화 순위	관리자만
분석	주의 통화 · 응대 품질 · 전화 지도 · 통화량 예측	관리자만
분석	월간 성과 보고서 · 주의·VIP 추천	관리자만
관리	변환 현황 · 사용자 관리 · 전화 알림 네트워크 · 운영 설정	관리자만
계정 메뉴	화면 모드 · 사용 설명서 · 관리자 설명서 · 비밀번호 변경	관리자 설명서는 관리자만

왼쪽 아래 이름을 누르면 계정 메뉴가 열립니다. 화면 모드에서 예전 클래식 모드(위쪽 메뉴)로 바꿀 수 있습니다.

대시보드 — 오늘 상황을 한눈에

1

오늘 숫자 네 개

오늘 통화 · 부재중 · 평균 통화 시간 · 전사 완료

2

오늘 시간대별 통화

몇 시에 전화가 물리는지 막대로 봅니다

3

시스템 — 모두 '정상'인지

통화 녹음 · 음성 변환 · 글로 옮기기 · 주의 단어 검사

4

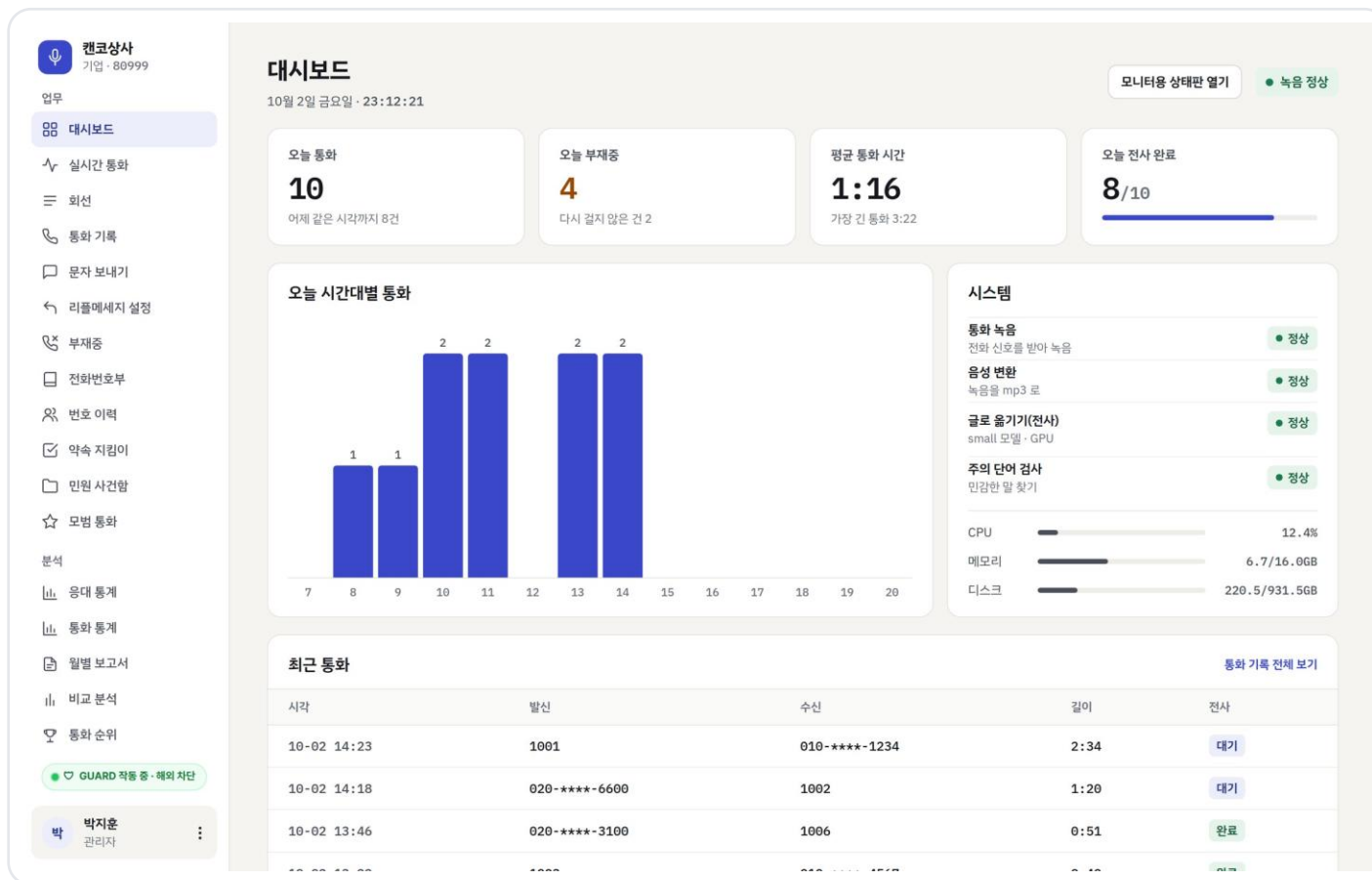
CPU · 메모리 · 디스크

녹취 PC 상태. 이상은 본사 점검에도 잡힙니다

5

최근 통화 · 상태판

[모니터용 상태판 열기]로 큰 화면에 띄웁니다



실시간 통화 — 지금 누가 통화 중인지

1

내선별 타일

통화 중은 초록, 쉬는 내선은 '대기'로 보입니다

2

상대와 경과 시간

받는 전화는 상대 칸에 거는 사람 번호가 나옵니다

3

당겨받기·돌려주기

누가 당겨받았는지, 어디서 돌려받았는지 표시

4

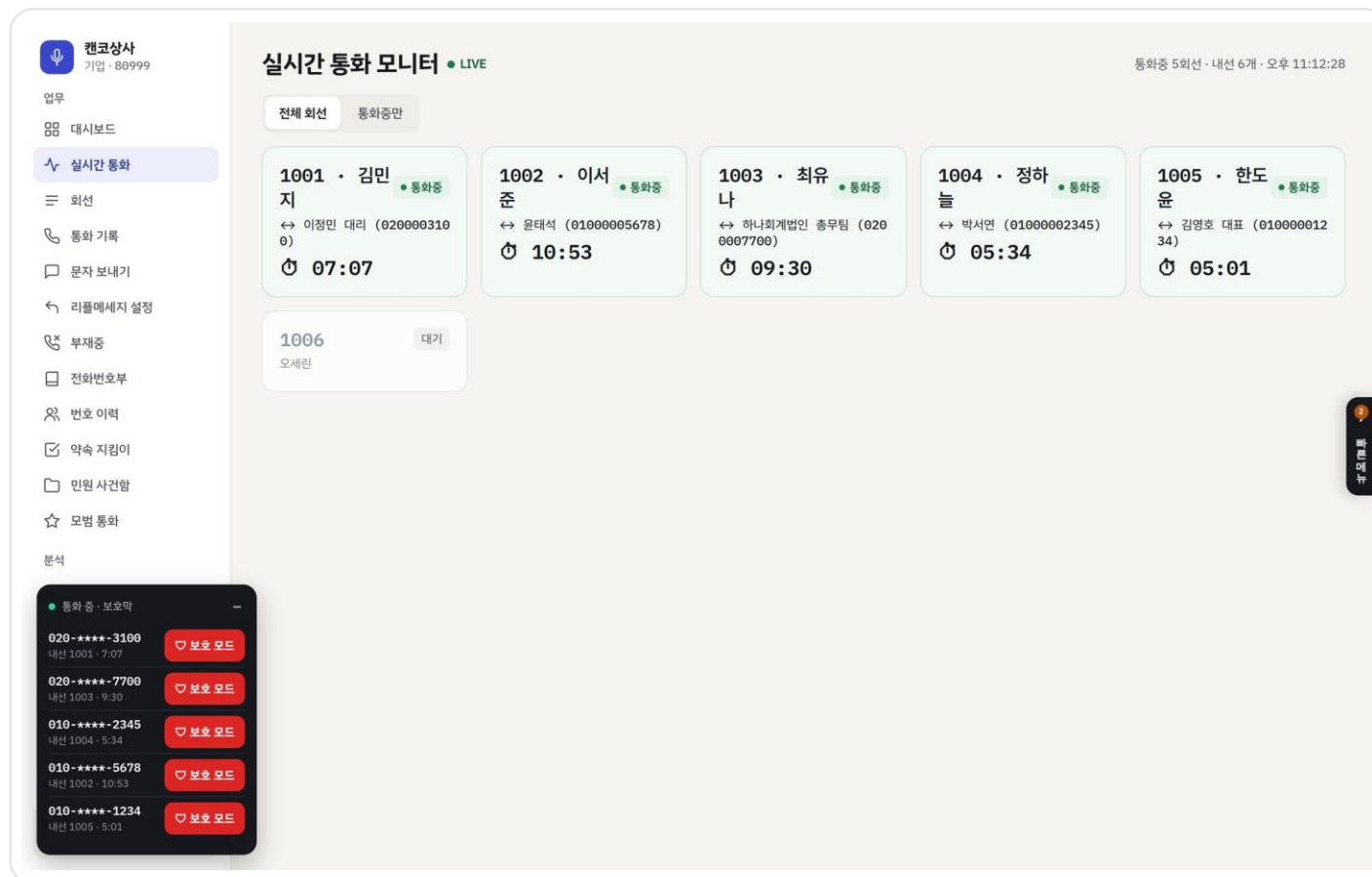
회선 화면

내선을 노선도처럼 보여 주고 통화 중인 곳만 켵니다

5

통화 중 · 보호막 창

왼쪽 아래에 통화마다 [보호 모드] 단추가 뜹니다



전 직원의 통화가 보이므로 관리자 계정에서만 열립니다

사용자 관리 — 계정 추가와 권한

1

사용자 추가

[+ 사용자 추가] — 전화번호(로그인 아이디)·비밀번호·이름·부서·권한을 넣습니다.

2

권한 고르기

일반 사용자 = 자기 통화만. 관리자 = 전체 통화와 관리 메뉴.

3

비밀번호 변경·삭제

잊어버리면 관리자가 바로 바꿔 줍니다. 계정을 지워도 통화 기록은 남습니다.

4

내선번호 연결

이 화면에는 내선 칸이 없습니다. 내선 연결·변경은 본사에 요청하세요.

사용자 목록

전화번호	이름	부서	권한	상태	관리
admin	박지훈	경영지원실장	관리자	활성	비밀번호 변경 삭제
07000001001	김민지	영업1팀	일반	활성	비밀번호 변경 삭제
07000001002	이서준	고객지원팀	일반	활성	비밀번호 변경 삭제
07000001003	최유나	AS·설치팀	일반	활성	비밀번호 변경 삭제
07000001004	정하늘	물류팀	일반	활성	비밀번호 변경 삭제
07000001005	한도윤	관리팀장	관리자	활성	비밀번호 변경 삭제
07000001006	오세린	회계팀	일반	활성	비밀번호 변경 삭제

일반 사용자는 자기 통화만 봅니다

1

로그인 번호 → 내선

로그인한 전화번호에 연결된 내선을 찾습니다. 번호가 정확히 같을 때만 연결합니다.

2

그 내선의 통화만

그 내선이 걸고 받은 통화만 '내 통화 기록'에 나옵니다. 메뉴도 줄어듭니다.

3

내선이 비어 있으면

'내 통화'가 비어 보이고, 콜팝업이 안 뜨고, 회선 화면에도 안 나옵니다.

4

관리자 권한은 꼭 필요한 사람만

관리자는 전체 통화를 듣고 받을 수 있습니다. 그 기록은 열람 기록에 남습니다.

내 통화 기록 07000001001

전체 통화: 72, 오늘 통화: 2, 총 통화 시간: 1시간 30분, 전사 완료: 71

오늘 시간대별 통화량

통화 검색

시작일: mm/dd/yyyy, 종료일: mm/dd/yyyy, 전화번호: 발신/수신 번호, 키워드: 통화 내용 검색

통화 기록 72건

No.	통화 시간	발신	수신	길이	전사	통화요약	녹음	상세
1	2026-10-02 14:23:37	1001	김영호 대표 (01000001234)	2분 34초	대기	-	MP3 다운로드	보기
2	2026-10-02 08:58:01	이정민 대리 (02000003100)	1001	3분 22초	완료	컨코물산 구매팀 이정민입니다.... #복합기 #달려 #3년	MP3 다운로드	보기
3	2026-10-01 10:40:29	김영호 대표 (01000001234)	1001	1분 3초	완료	김민지 과장님, 하나건설 김영... #지점 #도리였습니다 #기준	MP3 다운로드	보기

일반 사용자(내선 1001)로 로그인한 화면 — 자기 통화만 보입니다

콜팝업 — 전화가 오면 누구인지 띄웁니다

1 내려받기

canco.co.kr/download.php 또는 오른쪽 빠른메뉴 ▶
프로그램 내려받기에서 받습니다.

2 로그인

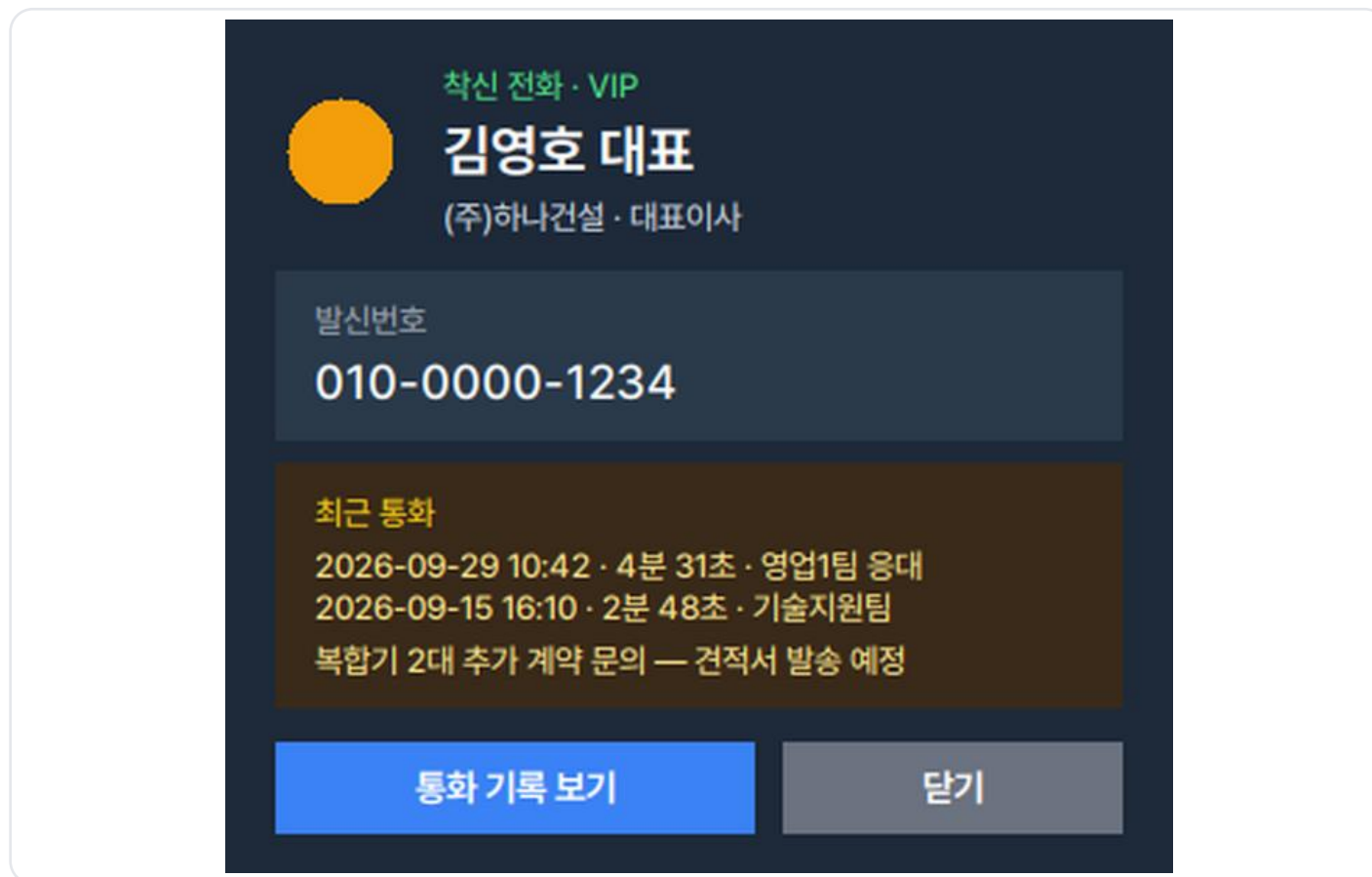
녹취 화면과 같은 전화번호·비밀번호로 로그인합니다. 서버
주소는 넣지 않습니다.

3 내 전화만 뜹니다

로그인한 사람의 내선 전화만 뜹니다. 관리자 계정은 전체
수신을 켤 수 있습니다.

4 알림 창입니다

전화를 받거나 끊지 않습니다. 설치 때 백신 경고가 뜨면
본사에 문의하세요.



콜팝업 화면(시연 데이터) — 이름·소속·최근 통화·메모를 보여 줍니다

콜팝업 보안 — 관리자가 알아 둘 것



회사 네트워크에서만

녹취 PC 와 같은 네트워크에서만 로그인·실행됩니다. 밖에서는 거절됩니다.



로그인한 PC 에서만

로그인 정보를 다른 PC 로 옮겨도 쓸 수 없습니다. 비밀번호는 PC 에 저장하지 않습니다.



5회 틀리면 10분 잠금

비밀번호를 5번 틀리면 그 번호는 10분 동안 로그인할 수 없습니다.



비밀번호 바꾸면 로그아웃

비밀번호를 바꾸거나 계정을 끄면 그 계정 콜팝업이 모든 PC 에서 로그아웃됩니다.



해외 접속 차단

국내 인터넷 주소에서만 로그인됩니다. 망고 메신저 로그인도 같습니다.



지난 로그인 표시

마지막 로그인 시각과 기기를 보여 줘, 남이 쓴 흔적을 알아챌 수 있습니다.

전화 알림은 회사 네트워크에서만 뜹니다



왜 막히나요

콜팝업·망고 메신저 전화 알림은 녹취 PC 와 같은 네트워크에서만 뜹니다.
업무망과 전화망을 나눠 쓰는 사무실은 처음에 막힙니다.



승인 요청이 생깁니다

처음 보는 위치에서 접속하면 승인 요청이 만들어집니다. 관리 메뉴에 기다리는
건수가 빨간 숫자로 붙습니다.



녹취 PC 위치는 자동

녹취 PC 가 있는 위치는 저절로 회사 네트워크로 잡힙니다. 따로 승인할 필요가
없습니다.



집·카페는 거절

모르는 위치(집·카페 등)에서 온 요청은 거절하세요. 거절한 위치에서는 계속
받지 않습니다.

승인 요청 처리하기

1 관리 ▶ 전화 알림 네트워크

기다리는 건수가 메뉴 이름 옆에 붙습니다

2 요청 확인

접속 위치 · 누가 무엇으로 · 처음과 마지막 · 횟수

3 [이 주소 승인]

요청 온 주소 하나만. 주소가 안 바뀌면 이것

4 [대역(/24) 승인]

앞자리가 같은 주소 256개. 가끔 바뀔 때

5 [거절]

모르는 위치. 그 위치에서는 계속 받지 않습니다

전화 알림 네트워크

콜팝업·망고메신저 전화 알림은 우리 회사 네트워크에서만 뜹니다. 업무망과 전화망을 나눠 쓰는 사무실은 처음에 막히고 **승인 요청**이 여기에 생깁니다 — 우리 사무실이 맞으면 [승인]을 누르세요. 승인 즉시 그 위치에서 받습니다.

승인 요청 · 기다림 1건

접속 위치	누가 · 무엇으로	처음 · 마지막	횟수	상태	처리
121.0.0.37	김민지(1001) · 콜팝업	10-02 09:12 · 10-02 14:05	4	기다림	메모 (예: 2층 업무망) <button>이 주소 승인</button> <button>대역(/24) 승인</button> <button>거절</button>

등록된 회사 네트워크

이 녹취 PC 의 위치(121.0.0.10)는 자동으로 회사 네트워크입니다. 아래는 따로 승인·등록한 위치입니다.

주소·대역	메모	등록한 사람	등록일	
121.0.0.0/24	2층 업무망	박지훈	2026-09-30	<button>지우기</button>

직접 등록 등록

도움말

- **이 주소 승인** — 요청이 온 주소 하나만. 사무실 인터넷 주소가 바뀌지 않으면 이것으로 충분합니다.
- **대역(/24) 승인** — 같은 앞자리 256개 주소. 인터넷 회선 주소가 가끔 바뀌는 사무실이면 이쪽.
- 모르는 위치(집·카페 등)에서 온 요청은 [거절]하세요. 거절하면 그 위치에서는 계속 받지 않습니다.
- 콜팝업은 승인 뒤 한 번 다시 실행·로그인하면 됩니다. 망고메신저는 저절로 다시 받습니다.

승인하면 그 위치에서 바로 받습니다 · 처리 칸의 메모(예: 2층 업무망)도 함께 남겨 두세요

등록 목록 관리와 승인 뒤 할 일



등록된 위치

승인·등록한 주소와 대역이 메모·등록한 사람·등록일과 함께 남습니다. 필요 없다면 [지우기]를 누릅니다.



직접 등록

요청을 기다리지 않고 주소(1.2.3.4) 또는 대역(1.2.3.0/24)과 메모를 넣어 [등록]할 수 있습니다.



콜팝업은 다시 실행

승인한 뒤 콜팝업은 한 번 꺾다가 다시 실행해 로그인하면 됩니다.



망고 메신저는 저절로

망고 메신저는 따로 할 일 없이 저절로 다시 전화 알림을 받습니다.

1

기간·전화번호·통화 내용 키워드로 찾습니다. '민감어
통화만'으로 좁힐 수도 있습니다.

2

[CSV 내보내기]로 목록을, [MP3 다운로드]로 녹음을 받습니다. 받을 때 사유를 묻습니다.

3

체크 후 [선택삭제] 또는 휴지통 단추. 되돌릴 수 없으니 신중히 하세요.

4

로그인 없이 들을 수 있는 링크입니다. 꼭 필요한 상대에게,
필요한 기간만 쓰세요.

캘코상사
 기업 - 809999

업무
 ☞ 대시보드
 📊 실시간 통화
 ≡ 회선
📞 통화 기록
 💬 문자 보내기
 ⚙️ 리플메세지 설정
 📠 부재중
 ☎️ 전화번호부
 👤 번호 이력
 ✉️ 약속 지킴이
 🗂️ 민원 사건함
 ☆ 모범 통화

 🔍 분석
 📈 응대 통계
 📊 통화 통계
 📅 월별 보고서
 📊 비교 분석
 🔄 통화 순위

● ♥️ GUARD 작동 중 - 해외 차단

박지훈
관리자

내 통화 기록

admin

전체 통화
300

오늘 통화
10

총 통화 시간
6시간 23분

전사 완료
298

오늘 시간대별 통화량

시간대	통화량
0시 ~ 7시	0
8시 ~ 9시	1
9시 ~ 10시	1
10시 ~ 11시	2
11시 ~ 12시	2
12시 ~ 13시	0
13시 ~ 14시	2
14시 ~ 15시	0
15시 ~ 16시	0
16시 ~ 17시	0
17시 ~ 18시	0
18시 ~ 19시	0
19시 ~ 20시	0
20시 ~ 21시	0
21시 ~ 22시	0

통화 검색

시작일

mm/dd/yyyy

종료일

mm/dd/yyyy

전화번호

발신/수신 번호

키워드

통화 내용 검색

검색

초기화

통화 기록

300건

☐ 민감아 통화만

태이블

■ 카드

표시: 10개 ▼

CSV 내보내기

No.	통화 시간	발신	수신	길이	전사	통화요약	녹음	상세	☐	선택삭제
1	2026-10-02 14:23:37	김민지 (1001)	김영호 대표 (01000001234)	2분 34초	대기	-	MP3 다운로드	보기	☐	🗑️
2	2026-10-02 14:18:37	다운디자인 (0200006600)	이서준 (1002)	1분 20초	대기	-	MP3 다운로드	보기	☐	🗑️
3	2026-10-02 13:46:37	이정민 대리 (0200003100)	오세린 (1006)	51초	완료	9월분 세금계산서 발행이 안 된... #주소 #9월분 #세금계산서	MP3 다운로드	보기	☐	🗑️

문자·리플메세지 — 문자 서비스 개통 후

문자 발송은 문자 서비스가 개통된 뒤에 됩니다. 개통은 본사에 문의하세요.

1

문자 보내기

한 명 또는 여러 명에게. 주소록에서 고르거나 번호를 붙여 넣습니다.

2

리플메세지 설정

통화가 끝나면 상대방에게 감사·안내 문자를 자동으로 보냅니다.

3

보내지 않는 경우

내선끼리 통화는 빠고, 같은 상대방에게 2분 안에 두 번 보내지 않습니다.

4

시간외·휴일 안내

업무시간 밖에 온 전화에 안내 문자를 보냅니다(리플메세지 설정에서).

문자는 보낼 때마다 요금이 나갑니다 · 광고 문자는 (광고) 표기와 수신거부 번호가 필요합니다

1 감정어 포함 통화

2 장시간 통화

3 관리자 알림

4 증거 보고서

 **캔코상사**
기업 · 80999

어무

대시보드

 $\sim$ 실시간 통화

三 회선

☎ 통화 기록

☐ 문자 보내기

← 리플메세지 설정

☎ 부재중

☐ 전화번호부

오! 벼랑 이련

☒ 약소 지키기

미워 사거한

☆ 100번 토하

RESULTS

나. 유대 통계

1. 연구 목적

외부보조서

4. 비크 분석

☐ 특허 수익

박지훈 :

박지훈 님 · 감정어 포함 / 잠시간 통화 / 키워드 검색

키워드 (전사·요약 내용 검색)

키워드 (전사·요약 내용 검색) 장시간 통화 기준 (초 이상)

예: 환불, 욕설, 약속

장시간 통화 기준 (초 이상)

적용

통화일시	발신	수신	통화시간	감청여	요약
2026-10-02 10:44:11	01000004567	1006	0:54	[카드번호], [카드번호]	[상대방 00:01:00:09] 이번 달 렌탈료를 카드로 바꿔서 결제하고 싶어요. [담당자 00:09:00:24] 네, 결제 수단 변경 신청서를
2026-09-30 13:30:32	1002	01000005678	0:58	[신고]	[담당자 00:01:00:11] 고객님의, 컨코상사 이서준입니다. 말씀드린 교체 기기 준비가 끝나서 연락드렸습니다. [상대방 00:12:00:14]
2026-09-30 11:08:24	01000004567	1006	0:52	[카드번호], [카드번호]	[상대방 00:01:00:08] 이번 달 렌탈료를 카드로 바꿔서 결제하고 싶어요. [담당자 00:10:00:23] 네, 결제 수단 변경 신청서를
2026-09-29 15:12:09	0200008800	1005	1:01	[계좌], [입금]	[상대방 00:02:00:09] 사무실을 정리하게 돼서 렌탈 계약 해지하려고 합니다. [담당자 00:11:00:24] 네, 관리팀 한도드립니다.
2026-09-29 10:33:37	01000005678	1002	1:21	[신고], [한불], [한불], [거짓말]	[상대방 00:01:00:11] 수리 받은 지 일주일도 안 됐는데 또 고장이 났어요. 이게 말이 됩니까. [담당자 00:12:00:20] 불편을
2026-09-28 11:30:21	01000004567	1006	0:51	[카드번호], [카드번호]	[상대방 00:01:00:08] 이번 달 렌탈료를 카드로 바꿔서 결제하고 싶어요. [담당자 00:10:00:23] 네, 결제 수단 변경 신청서를

통화일시	발신	수신	통화시간	요약
2026-08-26 11:19:55	0200008800	1005	4분 34초	[상대방 00:02-00:10] 사무실을 정리하게 돼서 핸드폰 계속 해지하려고 합니다. [담당자 00:11-00:23] 네, 관리된 한도입니다.

보호막 — 통화 중 폭언에 바로 대응

1

통화 중 [보호 모드]

폭언이 시작되면 담당자가 '통화 중 · 보호막' 창의 단추를 누릅니다.

2

관리자에게 바로 알림

누르는 즉시 관리자에게 알리고, 통화가 끝나면 증거 보고서로 남깁니다.

3

상대에게 안내 문자

'이 통화는 녹음되고 있습니다...' 문자를 보냅니다(문자 서비스 개통 후).

4

설정

운영 설정에서 단추 보이기와 문자 문구를 정합니다. {회사}는 기관 이름으로 바꿉니다.

분석

통화 중 · 보호막	
020-****-3100 내선 1001 · 7:07	보호 모드
020-****-7700 내선 1003 · 9:30	보호 모드
010-****-2345 내선 1004 · 5:34	보호 모드
010-****-5678 내선 1002 · 10:53	보호 모드
010-****-1234 내선 1005 · 5:01	보호 모드

운영 설정 ① 알림 · 보고서 · 목표

관리 ▶ 운영 설정. 알림은 메신저 '🔔 녹취 알림' 방으로 옵니다.

항목	처음 값	하는 일
주의·폭언 통화 알림	켜짐	주의 통화가 잡히면 관리자에게 알림
부재중 기한 알림	켜짐 · 60분	기한 안에 다시 걸지 않으면 담당자·관리자에게 알림
주간·월간 보고서	켜짐	매주 월요일·매월 1일 아침 8시에 보고서 발송
목표 응답률 · 콜백률	90% · 80%	전날 응답률이 목표보다 낮으면 아침 9시에 알림
약속 지킴이	켜짐 · 60분 전	통화 속 약속을 찾아 기한 전에 담당자에게 알림
통화 중 보호 모드 단추	켜짐	보호 모드 때 상대방에게 보낼 문자 문구도 여기서 정함
통화량 예측 목표 가동률	60%	한 사람이 한 시간 중 통화에 쓰는 비율

바꾼 내용은 감사 기록에 남습니다. [내게 시험 알림 보내기]로 알림이 오는지 먼저 확인해 보세요.

운영 설정 ② 기록 · 보관 · 개인정보 · AI

항목	처음 값	하는 일
듣기·내려받기 기록	켜짐	누가·언제·어떤 녹음을 듣고 받았는지 기록
내려받을 때 사유 묻기	켜짐	MP3 를 받을 때 사유를 적게 하고 기록에 남김
보관기간(일)	0 (파기 안 함)	정하면(30일 이상) 지난 통화를 매일 새벽 파기
파기한 녹음 휴지통	30일	휴지통에 두었다가 이 기간이 지나면 영구 삭제
개인정보 가림	켜짐	전사·요약의 주민번호·카드·계좌·동호수를 가림
녹음 암호화 보관	꺼짐 · 7일 지난 것부터	켜기 전 반드시 [열쇠 내려받기] — 잃으면 못 엮
AI 요약·번역 서버	비워 둬	비우면 녹취 PC 안에서 규칙으로 요약

가린 원문은 관리자가 통화 창에서 10분 동안 볼 수 있고 기록에 남습니다. AI 서버를 적으면 통화 내용이 그 서버로 가므로 기관 안 서버만 적으세요.

분석 메뉴 — 무엇을 보여 주나

메뉴	보여 주는 것	이럴 때
응대 통계	내선별 받은 전화·건 전화·부재중, 시간대별 통화량	인력 배치 근거
통화 통계	수신·발신, 일별 추이, 통화 유형 분포	기간 흐름 보기
월별 보고서	월별 통화량·통화 시간·요일 분포 · 인쇄/PDF	달마다 보고
비교 분석	두 기간을 나란히 놓고 늘고 준 것을 비교	행사·캠페인 전후
통화 순위	통화가 많은 내선·번호 순위	자주 거는 상대 확인
주의 통화	주의 단어가 나온 통화, 장시간 통화	민원·폭언 확인
응대 품질	내선별 응답률·콜백률·울림 시간 · 목표 미달 표시	응대 점검
전화 지도	이번 주 전화가 무엇 때문에 왔는지 주제별로	공지·안내 준비
통화량 예측	다음 7일 요일×시간 예상 통화와 필요 인원	근무 배치
월간 성과 보고서	한 달 응대 성과를 한 장으로 · 인쇄/PDF	보고·결재
주의·VIP 추천	주의·VIP 로 표시할 만한 번호를 추천	콜팝업 색 표시

응대 통계는 모두에게 보이고(일반 사용자는 자기 것), 나머지는 관리자 전용입니다.

응대 품질 — 내선별로 농친 전화를 봅니다

응대 품질

2026-09-25 부터 오늘까지 · 목표 응답률 90% · 목표 콜백률 80%

어제부터 **7일** 30일 90일

응답률

74.5%

받은 38 · 부재중 13

부재중 콜백률

84.6%

다시 건 11건 · 평균 2일 9시간 뒤

평균 통화 시간

1:09

통화 49건 (건 전화 11)

부재중 평균 올림

27.0초

주의 통화 7건

내선별

목표에 못 미친 내선은 주황 바탕입니다. 응답률 = 받은 전화 ÷ (받은 전화 + 부재중).

내선	담당	통화	받은	부재중	응답률	콜백률	콜백까지(평균)	올림	평균 통화	주의
1004	정하늘	12	8	4	66.7%	100.0%	1일 12시간	22.0초	0:56	0
1001	김민지	8	6	3	66.7%	66.7%	1일 4시간	35.5초	1:30	0
1002	이서준	8	7	2	77.8%	50.0%	4일 3시간	19.3초	1:37	2
1006	오세린	6	6	3	66.7%	100.0%	4일 13시간	32.1초	1:11	3
1003	최유나	11	7	1	87.5%	100.0%	5시간 52분	21.5초	0:53	0
1005	한도윤	4	4	0	100.0%	-	-	-	0:46	2

목표값·알림은 [관리](#) → [운영 설정](#)에서 바꿉니다. 목표에 못 미치면 다음 날 아침 관리자 메신저로 알려 드립니다.

응답률 받은 전화 ÷ (받은 전화 + 부재중)

목표 미달 목표에 못 미친 칸은 색으로 표시됩니다

목표 바꾸기 [관리](#) ▶ [운영 설정](#)의 응대 품질 목표

전화 지도 — 무엇 때문에 전화가 왔나

전화 지도

최근 7일 전화 43건을 무엇 때문에 왔는지 주제별로 묶었습니다. 상대가 한 말로 나눕니다(전사 끝난 통화만). 바로 전 7일과 비교합니다.

오늘 7일 30일

갑자기 늘었습니다: 주문·배송 7건(전 4건), 결제·환불 6건(새로 생김) — 공지·안내 문자로 한 번에 답하면 전화가 줄어듭니다.

주문·배송

▲ 75% 7

전 기간 4건 · 휴대폰 2명

"지난주에 주문한 토너가 아직 안 왔어요."

▶ 통화 7건 보기

2명에게 답변 문자 만들기

설치·수리

그대로 6

전 기간 6건 · 휴대폰 2명

"설치 가능한 일정도 같이 적어 주세요."

▶ 통화 6건 보기

2명에게 답변 문자 만들기

결제·환불

새로 6

전 기간 0건 · 휴대폰 1명

"9월분 세금계산서 발행이 안 된 것 같아요."

▶ 통화 6건 보기

1명에게 답변 문자 만들기

오류·장애

▼ 14% 6

전 기간 7건 · 휴대폰 0명

"팩스 수신이 오늘 아침부터 안 돼요."

▶ 통화 6건 보기

견적·가격

▼ 38% 5

전 기간 8건 · 휴대폰 0명

"복합기 열 대 렌탈 견적 받아 보고 싶어서요."

▶ 통화 5건 보기

계약·해지

그대로 4

전 기간 4건 · 휴대폰 2명

"이번에 지점이 두 곳 늘어서 복합기 추가 계약 하려고요."

▶ 통화 4건 보기

2명에게 답변 문자 만들기

사용 문의

그대로 4

채용

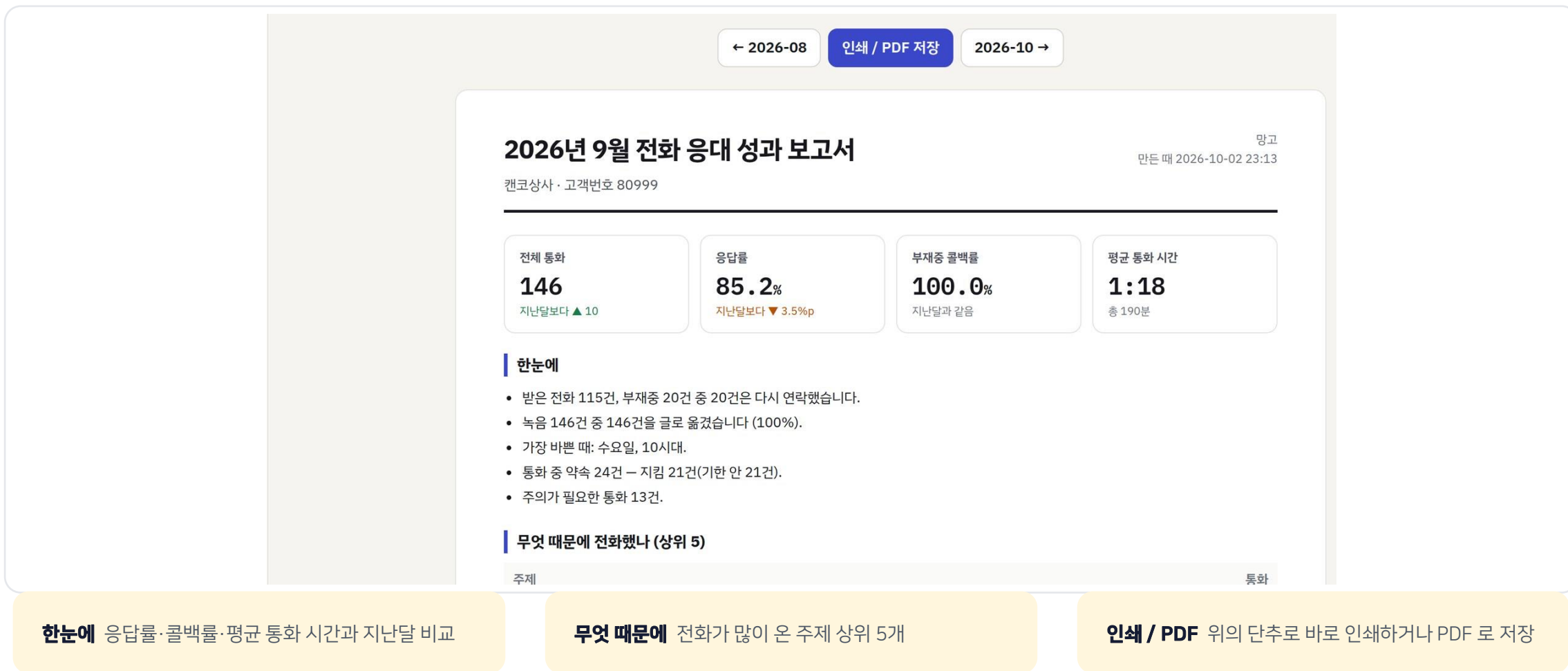
▲ 100% 2

주제별 묶음 상대가 한 말로 나눕니다(전사 끝난 통화)

지난 기간과 비교 갑자기 늘어난 주제를 위에 알려줍니다

답변 문자 주제별로 한 번에 — 문자 서비스 개통 후

월간 성과 보고서 — 한 장으로 보고합니다



누가 듣고 받았는지 기록이 남습니다



열람 기록 보기

관리 ▶ 운영 설정 ▶ [열람 기록 보기]에서 기간·사람·동작으로 찾아봅니다.



남는 것

녹음 듣기·내려받기(사유 포함)·공유 링크 열람, 내보내기, 메모, 설정 변경이 남습니다.



내려받기 사유

MP3 를 받을 때 사유를 묻고 함께 기록합니다(처음부터 켜짐). 운영 설정에서 바꿀 수 있습니다.



통화 삭제 기록

통화 삭제는 이 화면이 아닌 별도 기록에 남습니다. 확인이 필요하다면 본사에 요청하세요.

보관기간과 파기 — 처음에는 꺼져 있습니다



디스크 확인

대시보드 ▶ 시스템의 디스크 막대로 봅니다. 공간이 모자라면 본사 점검에 잡혀 연락드립니다.



보관기간 파기 (기본 꺼짐)

보관기간(30일 이상)을 정하면 더 오래된 통화를 매일 새벽 파기합니다. 파기 대상 건수를 미리 보여 줍니다.



휴지통 30일

파기한 녹음은 휴지통에 30일(바꿀 수 있음) 두었다가 영구 삭제합니다. 삭제·파기는 관리자만 합니다.



녹음 암호화 (선택)

처음에는 꺼져 있습니다. 켜기 전에 [열쇠 내려받기]로 열쇠를 받아 안전한 곳에 두세요.

녹취 PC — 이것만 지켜 주세요

녹음 원본과 통화 기록은 회사 안 녹취 PC 에 저장됩니다.



항상 켜 두기

녹취 PC 는 끄지 마세요. 절전도 꺼 둡니다.
꺼진 동안은 녹음이 안 됩니다.



재부팅은 괜찮습니다

다시 켜지면 로그인하지 않아도 녹음이 스스로
다시 시작됩니다.



랜선·랜카드는 본사가

전화 신호가 들어오는 랜선 자리와 랜카드는
본사가 맞춰 둡니다. 바꾸기 전에 알려 주세요.



백신 예외

백신을 새로 깔거나 바꾸면 본사에 알려 주세요.
녹취 폴더를 검사에서 빼야 합니다.



폴더는 그대로

녹취 프로그램 폴더를 지우거나 옮기지 마세요.
녹음이 멈춥니다.



교체·이전은 미리

PC 를 바꾸거나 자리를 옮길 일은 미리 본사와
날짜를 맞춰 주세요.

본사가 원격으로 지켜보고 고칩니다



원격 점검

녹음·전사·디스크·백신 예외 등을 정해진 시간마다 점검하고, 이상은 본사가 먼저 조치합니다.



자동 업데이트

새 버전은 저절로 깔립니다. 통화 중이나 평일 08:30~17:30 에는 강제로 하지 않습니다.



원격지원

본사 직원이 화면을 보며 도와 드립니다.
rd.canco.co.kr 에서 프로그램을 받아
실행하세요.

' GUARD 작동 중 · 해외 차단'의 뜻

1

GUARD 작동 중

본사 보안 GUARD 가 5분마다 12가지를 점검하고 있다는 뜻입니다.

2

확인된 것만 표시

최근 점검이 확인 안 되면 회색 'GUARD 확인 안 됨'으로 바뀝니다.

3

해외 차단

콜팝업·망고 메신저 로그인은 국내 인터넷 주소에서만 됩니다.

4

마우스를 올리면

마지막 점검 시각과 최근 24시간 차단 건수가 보입니다. 좁은 화면에서는  만 보입니다.

  **GUARD 작동 중 · 해외 차단**

박

박지훈
관리자

⋮

표시가 안 보여도 녹음은 그대로 됩니다 — 본사 서버와 연결을 확인하지 못했다는 뜻입니다

이럴 때는 이렇게 하세요

증상	확인하고 할 일
어떤 사람의 '내 통화'가 비어 있음	내선 연결이 안 된 경우가 대부분 — 본사에 내선 연결 요청
콜팝업이 안 뜸	① 내선 연결 ② 콜팝업 로그인 ③ 전화 알림 승인 요청 대기
콜팝업이 회사 네트워크가 아니라며 꺼짐	관리 ▶ 전화 알림 네트워크에서 승인 → 콜팝업 다시 실행
녹취가 0건	대시보드 '통화 녹음'이 정상인지, PC·랜선 확인 후 본사에 연락
통화가 목록에 늦게 뜸	변환 대기 중 — 관리 ▶ 변환 현황에서 확인, 곧 풀립니다
전사가 계속 '대기'	순서를 기다리는 중. 30분 넘게 그대로면 본사에 문의
디스크가 거의 참	본사 점검에 잡혀 조치합니다. 급하면 본사에 연락
GUARD 표시가 회색이거나 없음	녹음과는 상관없습니다. 오래 계속되면 본사에 알려 주세요

그 밖의 문제는 본사가 원격 관제로 먼저 알아채는 경우가 많습니다. 급하면 고객센터 1670-1369.

관리자들이 자주 묻는 것

Q 직원이 비밀번호를 잊었어요

관리 ▶ 사용자 관리에서 [비밀번호 변경]으로 바로 바꿔 주세요. 그 사람의 콜팝업은 모든 PC 에서 로그아웃됩니다.

Q 다른 사람 통화를 볼 수 있나요?

일반 사용자는 자기 통화만 봅니다. 관리자만 전체를 보며, 듣고 받은 기록은 열람 기록에 남습니다.

Q 녹음은 어디에 저장되나요?

회사 안 녹취 PC 에 저장됩니다. 콜팝업 알림에 필요한 번호·이름 같은 정보만 본사를 거칩니다.

Q 녹음은 얼마나 보관되나요?

처음에는 지우지 않습니다(보관기간 꺼짐). 운영 설정에서 보관기간을 정하면 그보다 오래된 통화를 파기합니다.

Q 통화 중에 폭언을 잡아 주나요?

주의 통화 감지는 통화가 끝나고 글로 옮긴 뒤입니다. 통화 중에는 담당자가 [보호 모드]를 누릅니다.

Q 집에서 콜팝업을 쓸 수 있나요?

안 됩니다. 콜팝업은 회사 네트워크와 로그인한 PC 에서만 동작합니다. 집에서 온 승인 요청은 거절하세요.

Q 업데이트는 어떻게 하나요?

따로 할 일이 없습니다. 본사가 자동으로 올리며, 통화 중이나 평일 근무시간에는 강제로 하지 않습니다.

기술 지원

막히는 곳이 있으면 언제든 연락 주세요

1

고객센터

1670-1369 · 평일 09:00~18:00

2

이메일

support@canco.co.kr

3

원격지원

rd.canco.co.kr — 본사 직원이 화면을 보며 도와 드립니다



주식회사 캔코 (CANCO Co., Ltd.)

대표 김성한 · 사업자 540-88-02028

부산광역시 해운대구 센텀중앙로 90, 큐비E센텀 본동 1401호

고객센터 1670-1369 · support@canco.co.kr

www.canco.co.kr · 프로그램 내려받기 canco.co.kr/download.php

SK브로드밴드 최우수 공식 협력사