에듀레코딩 · 일반 사용자용

에듀레코딩
사용 설명서

교직원이 날마다 쓰는 기능을 차례대로 안내합니다.
통화 기록·부재중·약속 지킴이·보호막까지.

사용 설명서 · 2026년 10월판

주식회사 캔코 · 2026년 10월

에듀레코딩

목차

이 설명서의 차례

01 **처음 사용하기**
접속 · 아이디는 전화번호 · 첫 비밀번호

02 **화면 둘러보기**
왼쪽 메뉴 · 빠른메뉴 · GUARD 표시

03 **통화 기록**
기간·번호·내용 검색 · 녹음 내려받기

04 **통화 상세**
파형 · 대화형 전사 · 요약과 할 일

05 **부재중**
미처리 확인 · 다시 걸기 · 기한 알림

06 **문자 보내기 · 리플메세지**
문자 서비스 개통 후 사용

07 **전화번호부 · 번호 이력**
개별 주소록 · 엑셀 등록 · 이력 카드

08 **약속 · 민원 · 모범 통화**
약속 지킴이 · 민원 사건함 · 교육함

09 **보호막과 주의 통화**
통화 중 보호 모드 · 증거 보고서

10 **응대 통계**
내선별 응대 수 · 바쁜 시간대

11 **휴대폰으로 보기**
학교 와이파이에서 휴대폰으로

12 **비밀번호 · 로그아웃**
비밀번호 변경 · 1시간 자동 로그아웃

13 **자주 묻는 질문 · 기술 지원**
이럴 땐 이렇게 · 고객센터 안내

로그인 — 아이디는 내 전화번호

학교 안 PC 의 인터넷 창(크롬·엣지)에서 접속합니다.

1 접속 주소 열기

관리자가 알려 준 녹취 화면 주소를 엽니다. 학교 안 네트워크에서만 열립니다.

2 아이디 = 전화번호(내선)

아이디 칸에 내 전화번호(내선번호)를, 아래에 비밀번호를 넣고 [로그인]을 누릅니다.

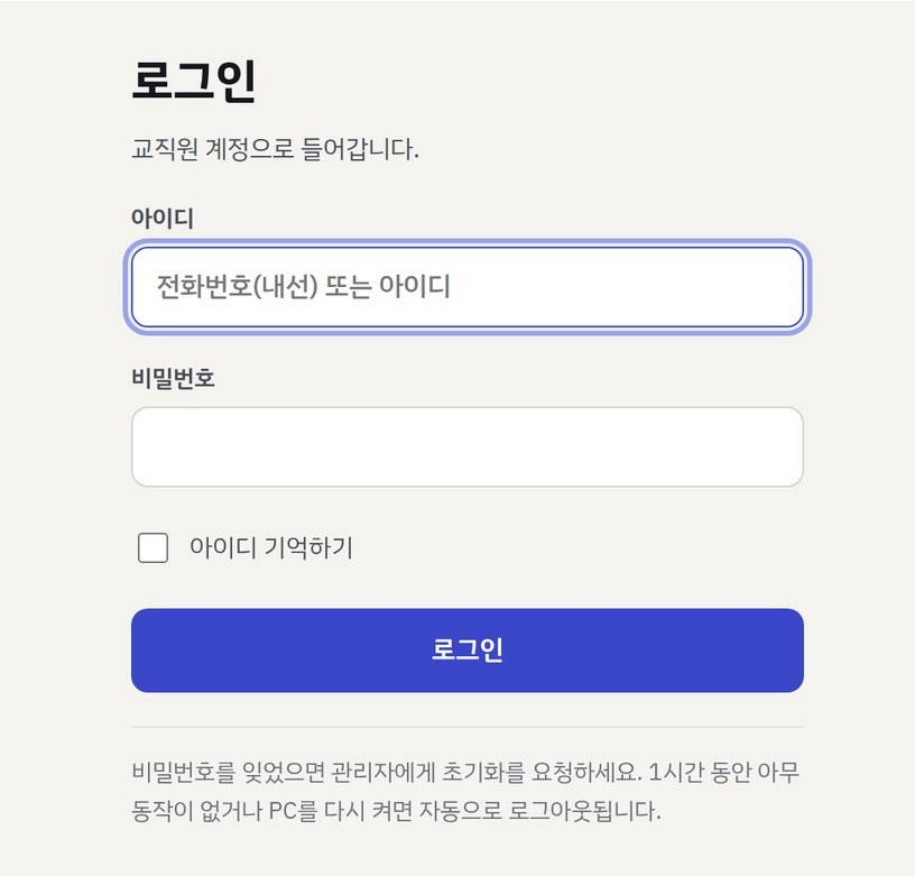
3 첫 비밀번호 바꾸기

처음 로그인했다면 왼쪽 아래 내 이름 ▸ [비밀번호 변경]에서 꼭 바꿔 주세요.

4 일반 사용자는 내 통화만

전체 통화 보기는 관리자 권한입니다.

💡 비밀번호를 잊었으면 관리자에게 초기화를 요청하세요.



시연 데이터 화면

왼쪽 메뉴와 빠른메뉴

1 **왼쪽 메뉴**

업무(통화 기록·부재중 등)와 분석(응대 통계) 메뉴가 있습니다.

2 **오른쪽 빠른메뉴**

오늘 내 통화·미처리 부재중, 프로그램 받기, 고객센터 번호.

3 **GUARD 표시**

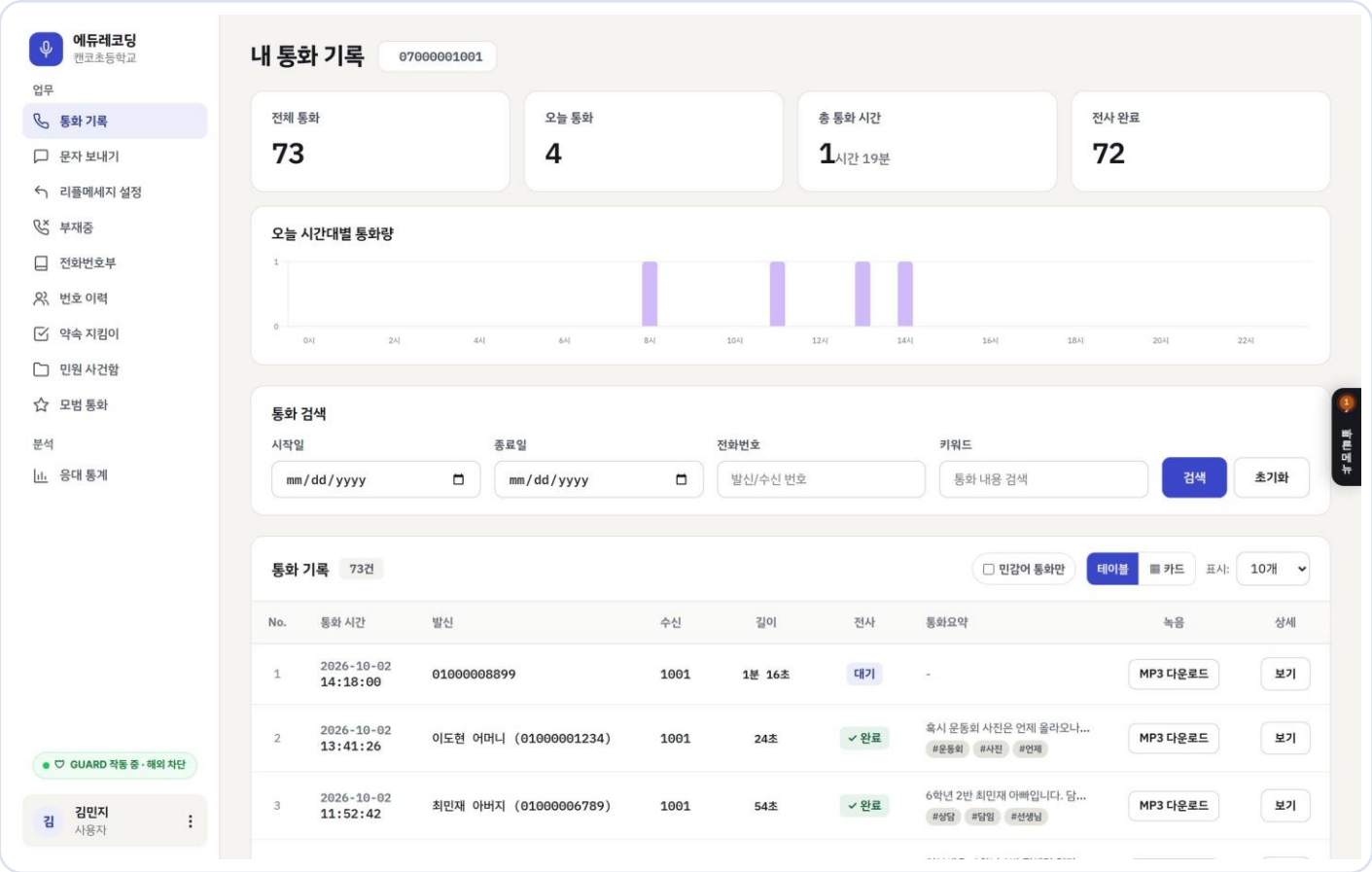
보안 점검·해외 접속 차단이 작동 중일 때만 보입니다.

4 **내 이름 메뉴**

화면 모드, 사용 설명서, 비밀번호 변경, 로그아웃.

5 **화면 모드**

예전 위쪽 메뉴 화면이 편하면 '클래식 모드'를 고릅니다.



일반 사용자 화면(시연 데이터) — 빠른메뉴는 Alt + Q 로도 열고 닫습니다

내 메뉴 한눈에 보기

메뉴	하는 일	설명
통화 기록	내 통화 검색 · 녹음 듣기 · 글로 옮긴 대화 보기	03 · 04장
문자 보내기	문자 쓰기 · 다량 발송 (문자 서비스 개통 후)	06장
리플메세지 설정	통화 뒤 자동 안내 문자 설정 (문자 서비스 개통 후)	06장
부재중	못 받은 전화 · 다시 걸었는지 자동 확인	05장
전화번호부	번호에 이름 붙이기 · 엑셀로 한 번에 등록	07장
번호 이력	한 번호의 통화·부재중·메모를 한 화면에	07장
약속 지킴이	통화에서 한 약속을 기한과 함께 챙기기	08장
민원 사건함	여러 통화를 한 사건으로 묶어 처리 경과 남기기	08장
모범 통화	잘한 통화를 모아 듣고 배우기	08장
응대 통계	내선별 응대 수 · 전화가 몰리는 시간대	10장

대시보드·실시간 통화·주의 통화 목록·사용자 관리 등은 관리자에게만 보이는 메뉴로, 관리자 설명서에서 안내합니다.

함께 쓰는 프로그램 받기

콜팝업과 망고 메신저는 빠른메뉴에서 바로 받습니다.

1 빠른메뉴 열기

화면 오른쪽 끝 [빠른메뉴]를 누르거나 Alt + Q 를 누릅니다.

2 프로그램 받기

'프로그램 받기'에서 콜팝업 또는 망고 메신저의 [받기]를 누릅니다.

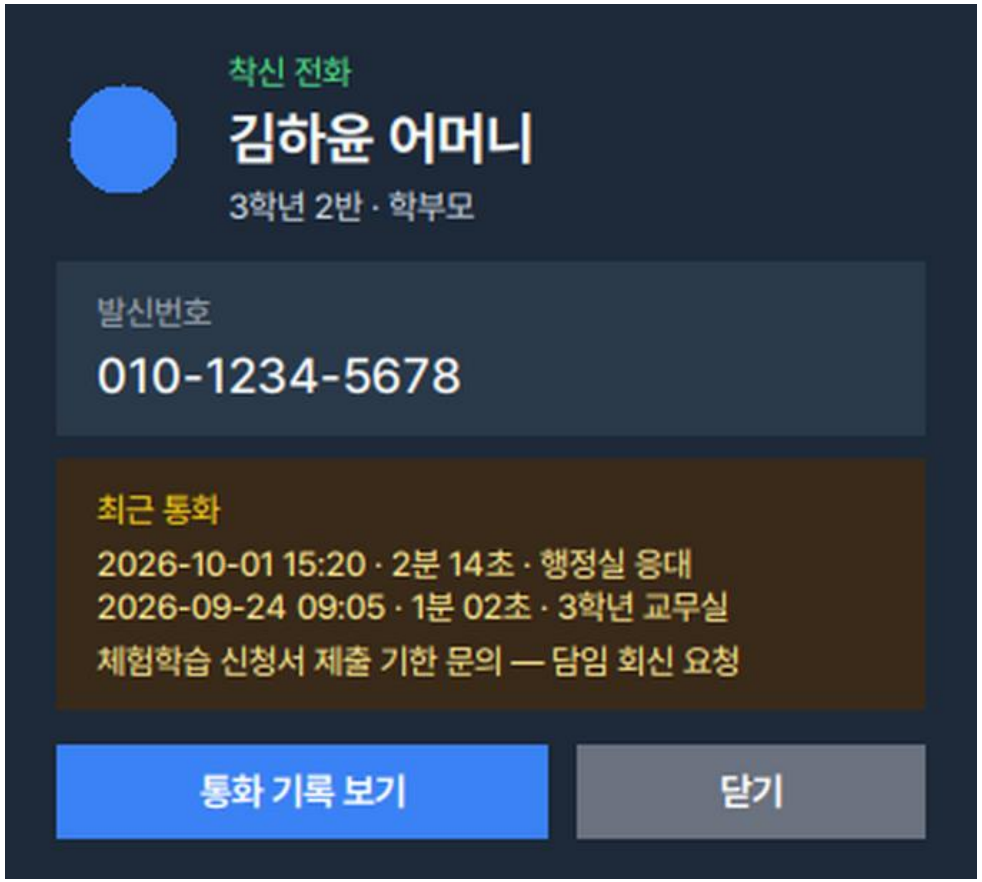
3 콜팝업

전화가 오면 누구인지·지난 통화·메모를 띄우는 알림 창입니다. 학교 네트워크에서만 동작합니다.

4 망고 메신저

교직원끼리 대화하고 알림을 받습니다.

설치·사용법은 콜팝업 안내서와 망고 메신저 설명서를 보세요.



콜팝업(시연 데이터) — 전화를 받거나 끊는 기능은 없습니다

3

통화 기록 보기

전화가 끝나면 녹음과 글로 옮긴 대화가 자동으로 쌓입니다. 누를 버튼이 없습니다. 찾고, 듣고, 읽기만 하면 됩니다.

내 통화 찾기와 녹음 내려받기

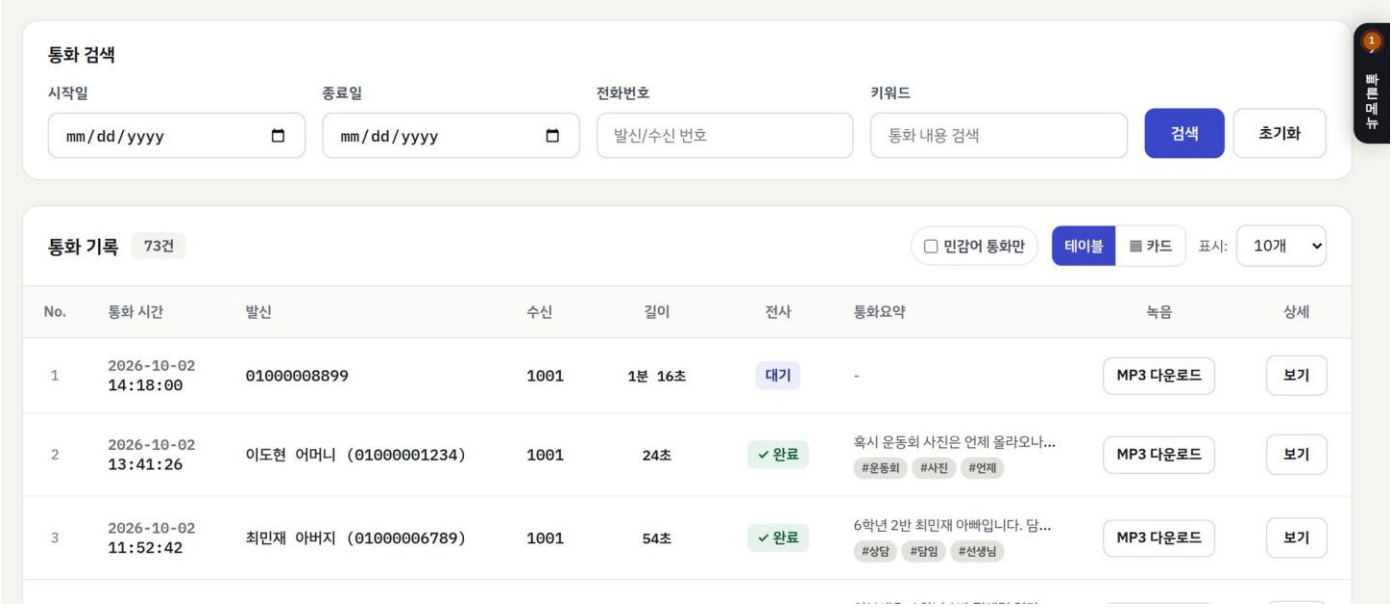
1. **기간·번호·내용으로 검색**
   시작일·종료일, 전화번호, 통화 내용 키워드로 찾습니다.

2. **검색어가 강조됩니다**
   찾은 말이 노랗게 표시되고 요약에 그 주변 문장이 보입니다.

3. **당겨받음 · 돌려받음**
   당겨받은 전화도 원래 걸려 온 번호로 찾아집니다.

4. **테이블 · 카드 보기**
   보기 방식을 고릅니다. '민감어 통화만'으로 모아 봅니다.

5. **MP3 내려받기 — 사유 입력**
   내려받을 때 사유를 적습니다. 열람 기록에 남습니다.



전사 '대기'는 통화를 글로 옮기는 중이라는 뜻입니다(몇 분 걸릴 수 있음)

녹음 듣기와 대화형 전사

목록에서 [보기]를 누르면 오른쪽에 통화 상세 창이 열립니다.

1 파형으로 듣기

상대방과 내 목소리가 따로 녹음되어 파형 두 색으로 보입니다.
▶ 를 누르면 재생합니다.

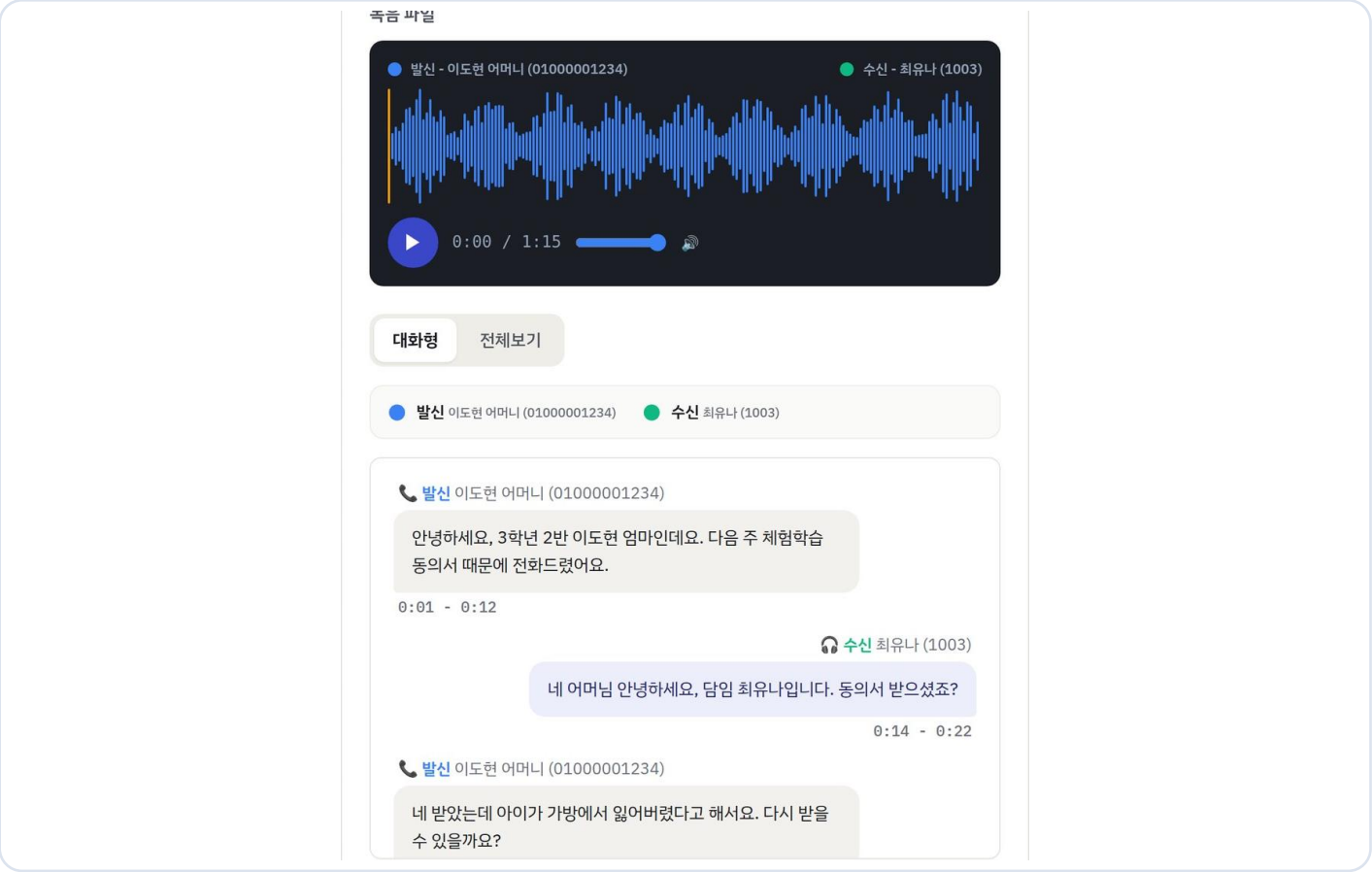
2 대화형 · 전체보기

대화형은 말풍선으로, 전체보기는 긴 글로 보여 줍니다. 재생 중인 말풍선이 강조됩니다.

3 발화 비율

누가 얼마나 말했는지 비율과 시간을 보여 줍니다.

💡 말소리가 없는 통화는 '[음성 없음]'으로 표시됩니다.



시연 데이터 화면

요약 · 할 일 · 말한 곳 바로 듣기

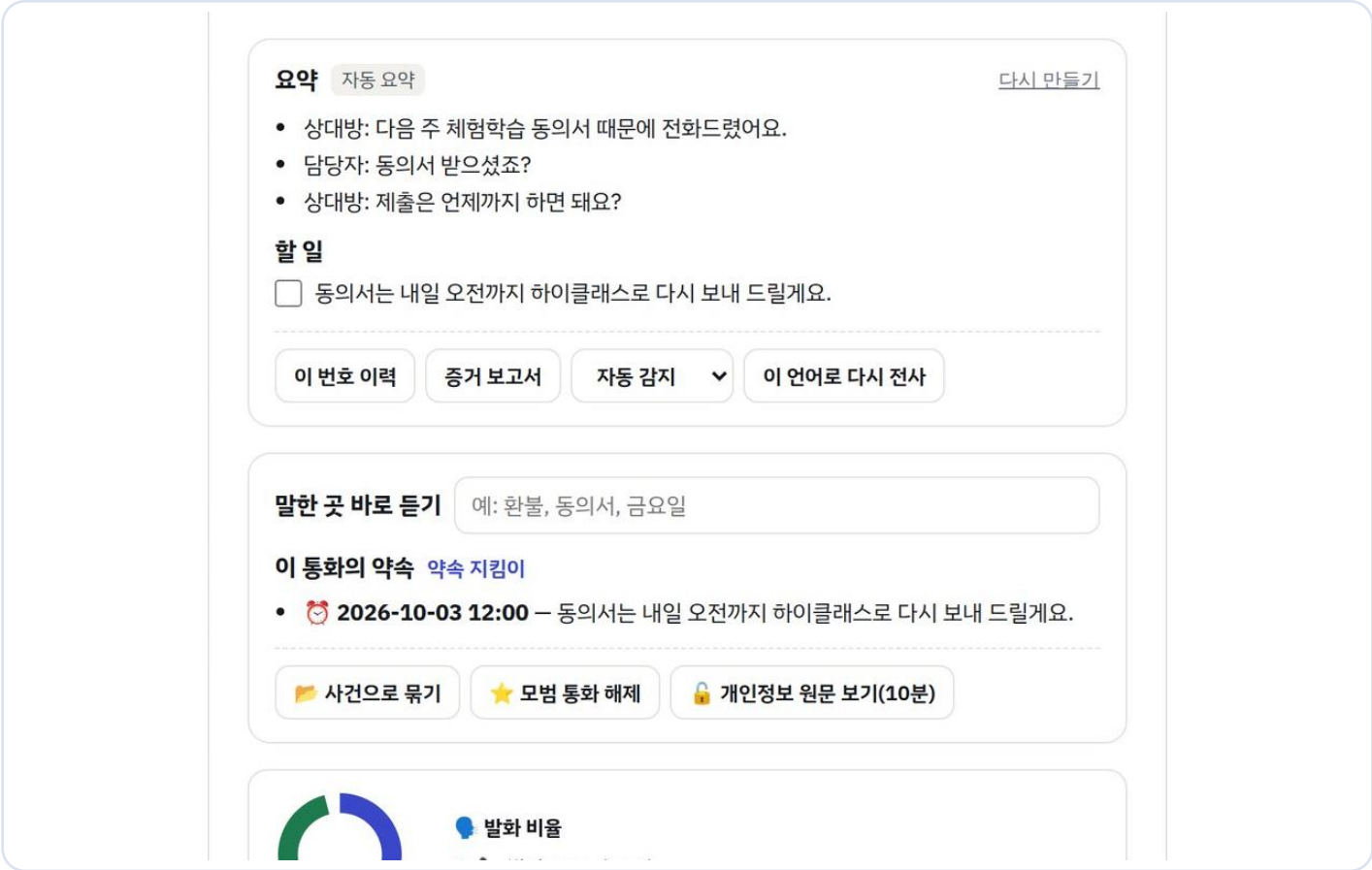
1. **자동 요약**
   통화의 요점을 몇 줄로 정리합니다. [다시 만들기]로 새로 만듭니다.

2. **할 일 체크**
   통화에서 나온 할 일에 체크하면 누가 했는지 남습니다.

3. **말한 곳 바로 듣기**
   찾을 말을 넣으면 그 말이 나온 곳부터 바로 재생합니다.

4. **이 통화의 약속**
   '보내 드릴게요' 같은 약속이 약속 지킴이에 올라갑니다.

5. **사건으로 묶기**
   민원 통화를 민원 사건함의 사건으로 묶습니다(08장).



관리자 화면 예시 — '모범 통화로'·'개인정보 원문 보기'는 관리자에게만 보입니다

외국어 통화와 번호 이력

외국어로 다시 전사

언어를 고르고 [이 언어로 다시 전사]를 누릅니다.
영어·중국어·베트남어·일본어 등. 몇 분 뒤 다시 열면 바뀌어 있습니다.

한국어로 번역

외국어 통화는 한국어 번역을 볼 수 있습니다. AI 서버를 설정한 곳에서만 됩니다(설정에 따라 다름).

이 번호 이력

같은 번호와의 통화·부재중·메모·주의 통화를 한 화면에 모아 봅니다. 메뉴 '번호 이력'에서도 찾습니다.

증거 보고서

통화 일시·전사문·주의 단어·같은 번호 반복 이력을 한 장으로 만듭니다.
인쇄하거나 PDF 로 저장합니다.

못 받은 전화, 놓치지 않기

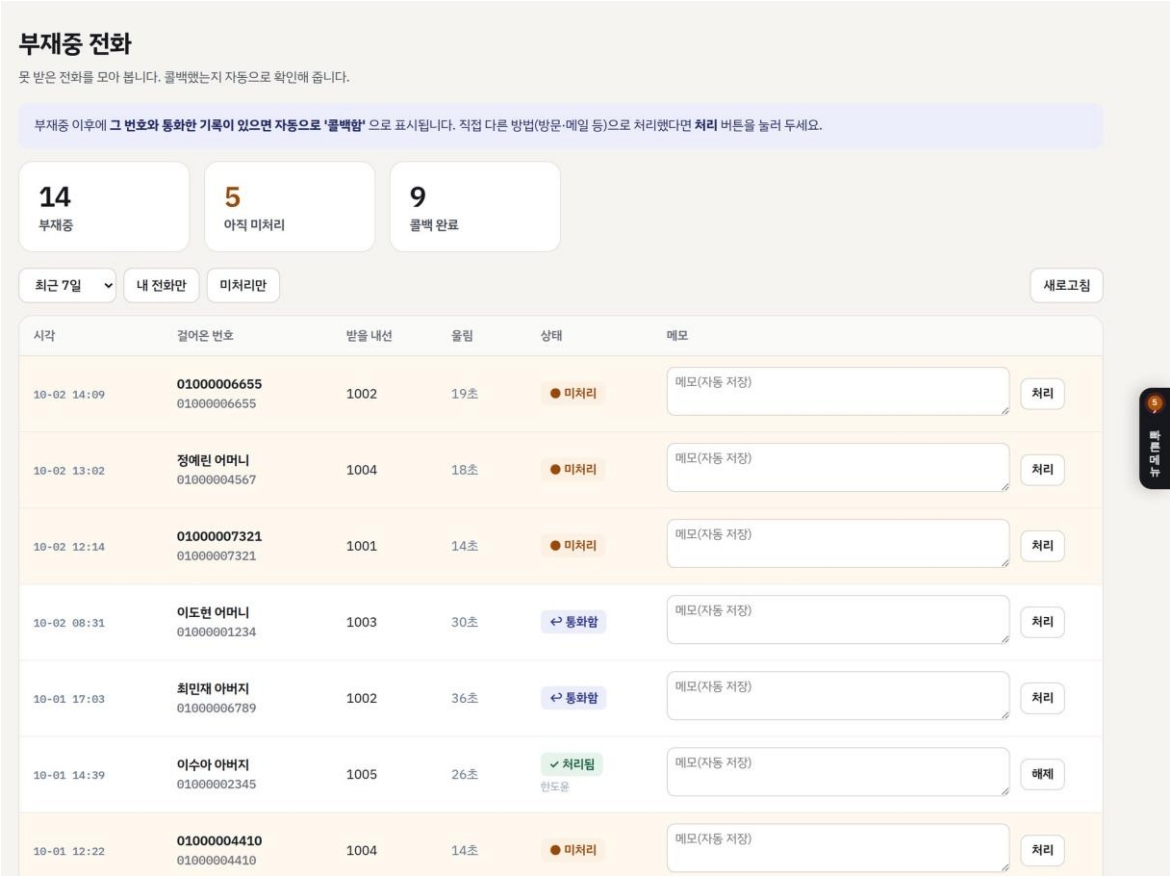
1. **미처리 먼저 보기**
   [내 전화만]·[미처리만]을 누르면 내가 챙길 부재중만 남습니다.

2. **다시 걸기**
   걸어온 번호로 다시 전화하면 자동으로 '통화함'으로 바뀝니다.

3. **다른 방법으로 처리했다면**
   방문·메일 등으로 처리했으면 [처리]를 눌러 둡니다.

4. **메모**
   메모 칸에 적으면 자동 저장되고 번호 이력에도 보입니다.

5. **기한 알림**
   정해진 시간(기본 60분) 안에 안 걸면 메신저로 알립니다.



시연 데이터 화면 — 빠른메뉴에도 '내 미처리 부재중' 수가 보입니다

문자는 개통 후 사용합니다

문자 기능은 문자 서비스 개통 후 쓸 수 있습니다. 개통 여부는 관리자에게 확인하세요.

1 문자 보내기

받는 번호와 내용을 넣으면 휴대폰 모양 미리보기로 확인하고 보냅니다.

2 주소록에서 고르기

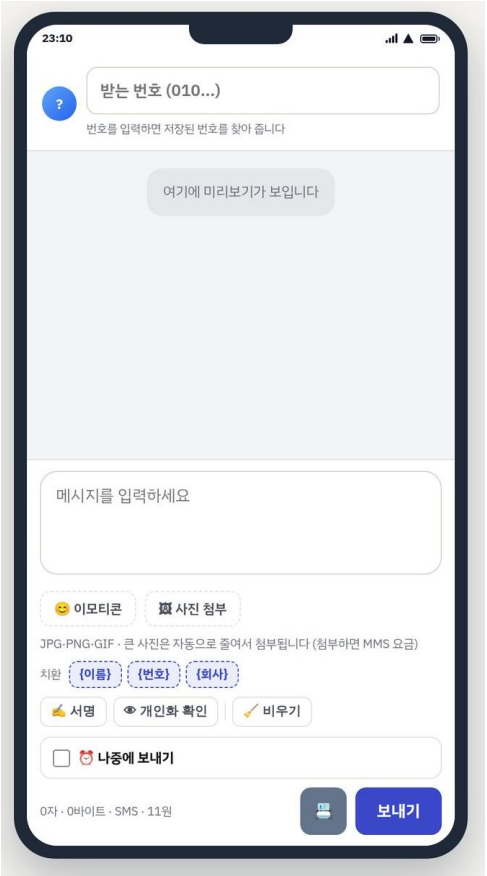
다량 발송 탭에서 여러 번호를 붙여 넣거나 주소록에서 고릅니다.

3 리플메세지 설정

통화가 끝난 뒤 보내는 안내 문자 등을 정해 둡니다.

4 약속 확인 문자

약속 지킴이에서 상대가 휴대폰이면 확인 문자를 보낼 수 있습니다.



문자 보내기 화면(시연 데이터) — 문자 서비스 개통 후 사용

번호에 이름을 붙여 두세요

저장한 번호는 통화 기록과 콜팝업에서 이름으로 보입니다.

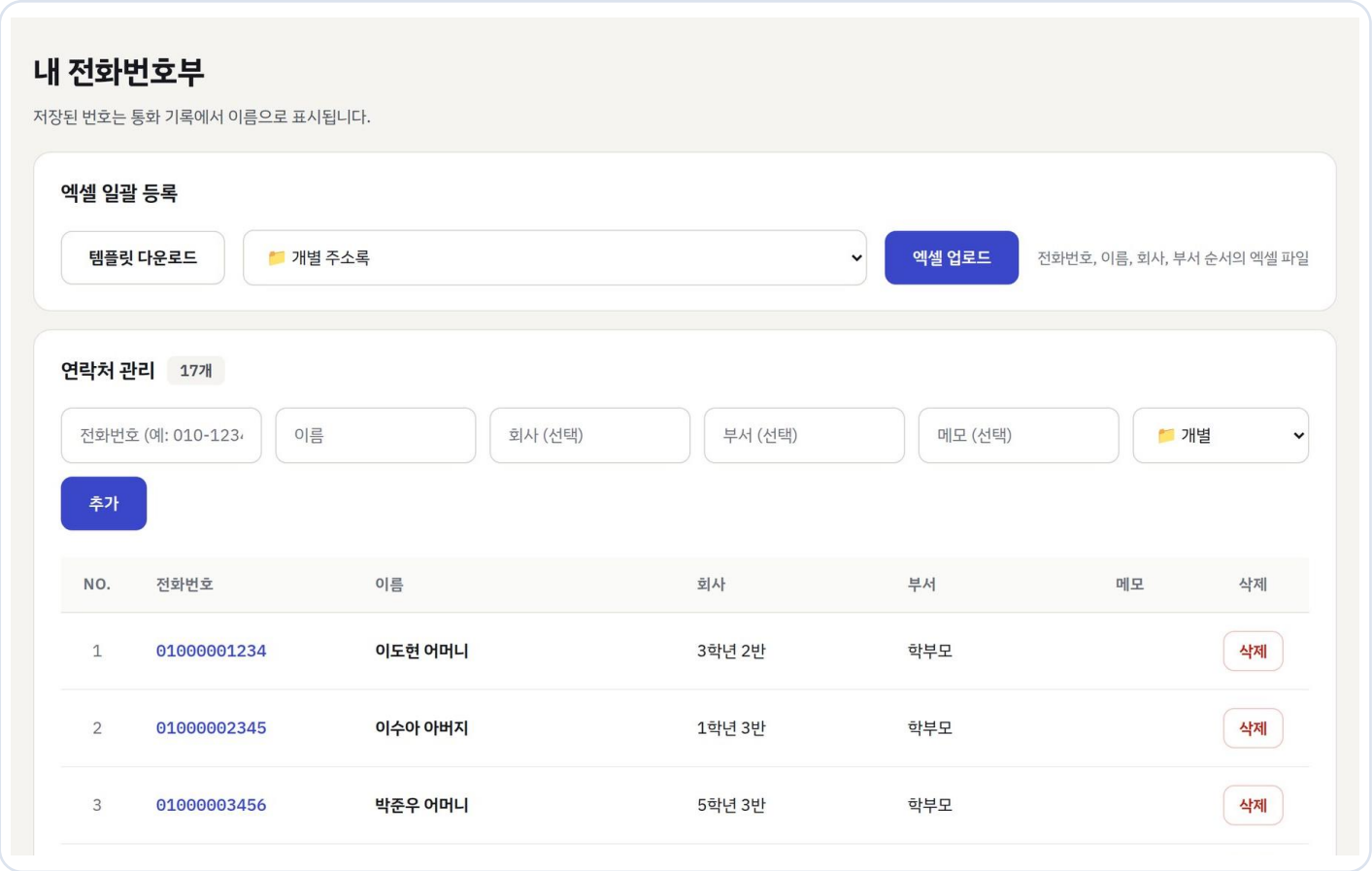
1. **직접 추가**
   전화번호·이름(소속·부서·메모 선택)을 넣고 [추가].

2. **엑셀로 한 번에**
   [템플릿 다운로드]로 양식을 받아 채운 뒤 [엑셀 업로드].

3. **개별 · 전체 주소록**
   내가 넣는 번호는 개별 주소록. 전체 주소록은 관리자가.

4. **번호 이력 카드**
   한 번호의 통화·부재중·메모·주의 통화를 한 번에.

5. **VIP · 주의 표시**
   관리자가 붙인 VIP·주의 표시가 이력과 콜팝업에 보입니다.



시연 데이터 화면

8

약속 · 민원 · 모범 통화

통화에서 한 약속은 기한으로, 오래가는 민원은 사건으로, 잘한 통화는 교육 자료로 남깁니다.

통화 속 약속을 기한까지 챙깁니다

'금요일까지 보내 드릴게요'처럼 우리가 한 약속을 통화에서 찾아 올립니다.

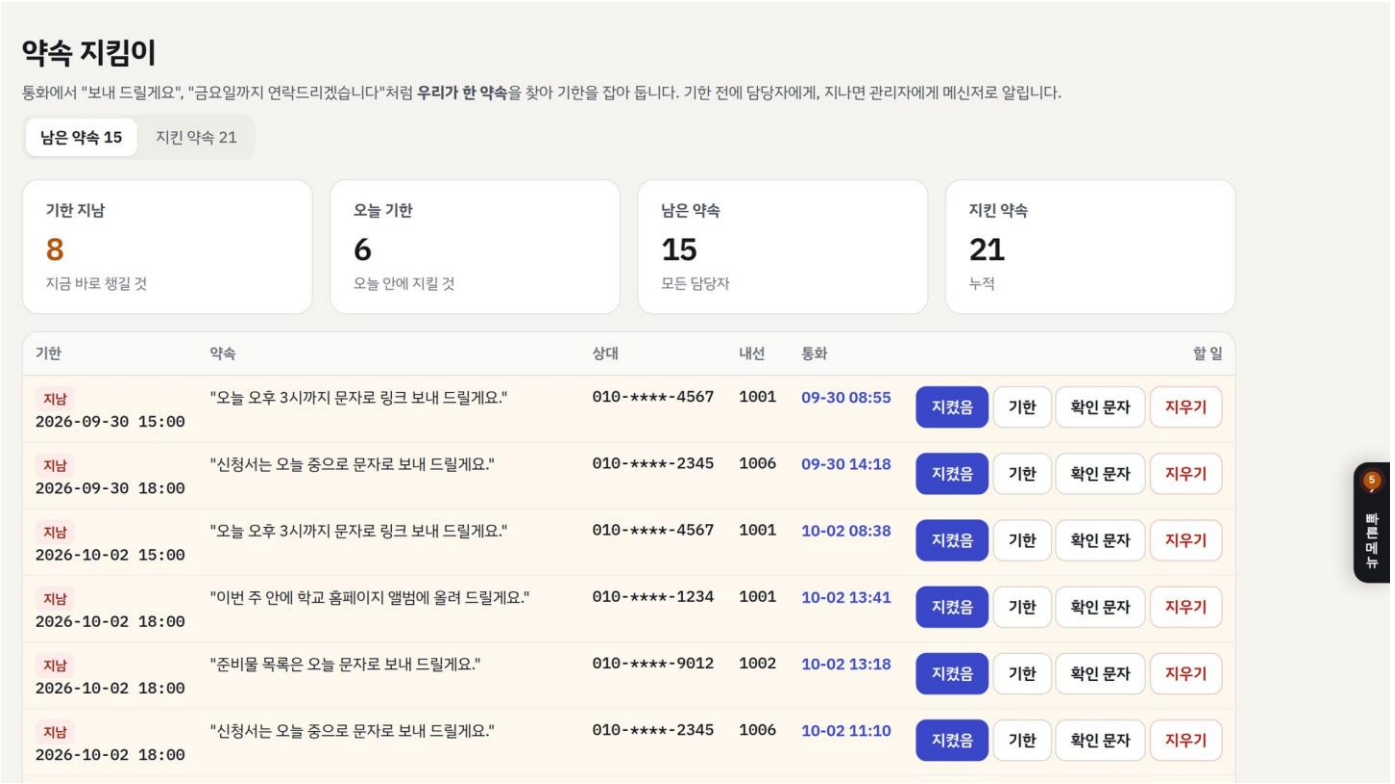
1. **기한 지남 · 오늘 기한**
   위쪽 숫자로 지금 챙길 약속을 먼저 봅니다.

2. **[지켰음]**
   약속을 지켰으면 누릅니다. '지킨 약속'으로 옮겨집니다.

3. **[기한] 바꾸기**
   기한이 다르면 날짜·시각을 고칩니다. 알림도 다시 맞춰집니다.

4. **알림**
   기한 전에 담당자에게, 지나면 관리자에게 메신저로 알립니다.

5. **[확인 문자]**
   상대가 휴대폰이면 확인 문자를 보냅니다(문자 개통 후).



일반 사용자에게는 내 내선의 약속만 보입니다

여러 통화를 한 사건으로 관리

1. **사건으로 묶기**

   통화 상세에서 [사건으로 묶기]. 같은 번호의 열린 사건이 있으면 그 사건에 붙습니다.

2. **상태 · 담당 · 기한**

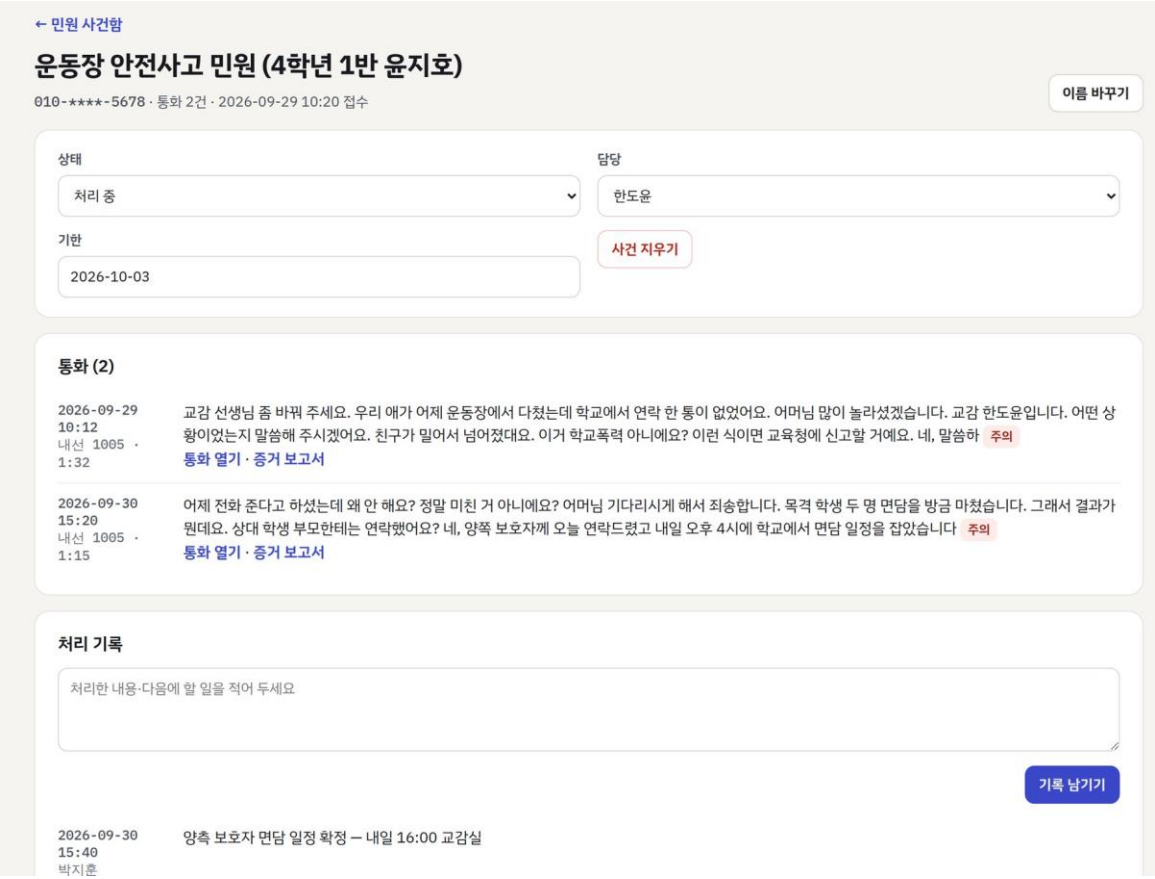
   접수 → 처리 중 → 완료로 상태를 바꾸고, 담당과 기한을 정합니다.

3. **처리 기록 남기기**

   처리한 내용과 다음에 할 일을 적고 [기록 남기기]. 담당이 바뀌어도 이어집니다.

4. **통화 열기 · 증거 보고서**

   묶인 통화를 바로 열거나 증거 보고서를 만듭니다.



일반 사용자는 내가 만들었거나 담당인 사건만 봅니다 · 사건 지우기는 관리자만

잘한 통화를 듣고 배웁니다

1 교육함 열기

왼쪽 메뉴 [모범 통화]를 누르면 잘한 응대를 모아 둔 교육함이 열립니다.

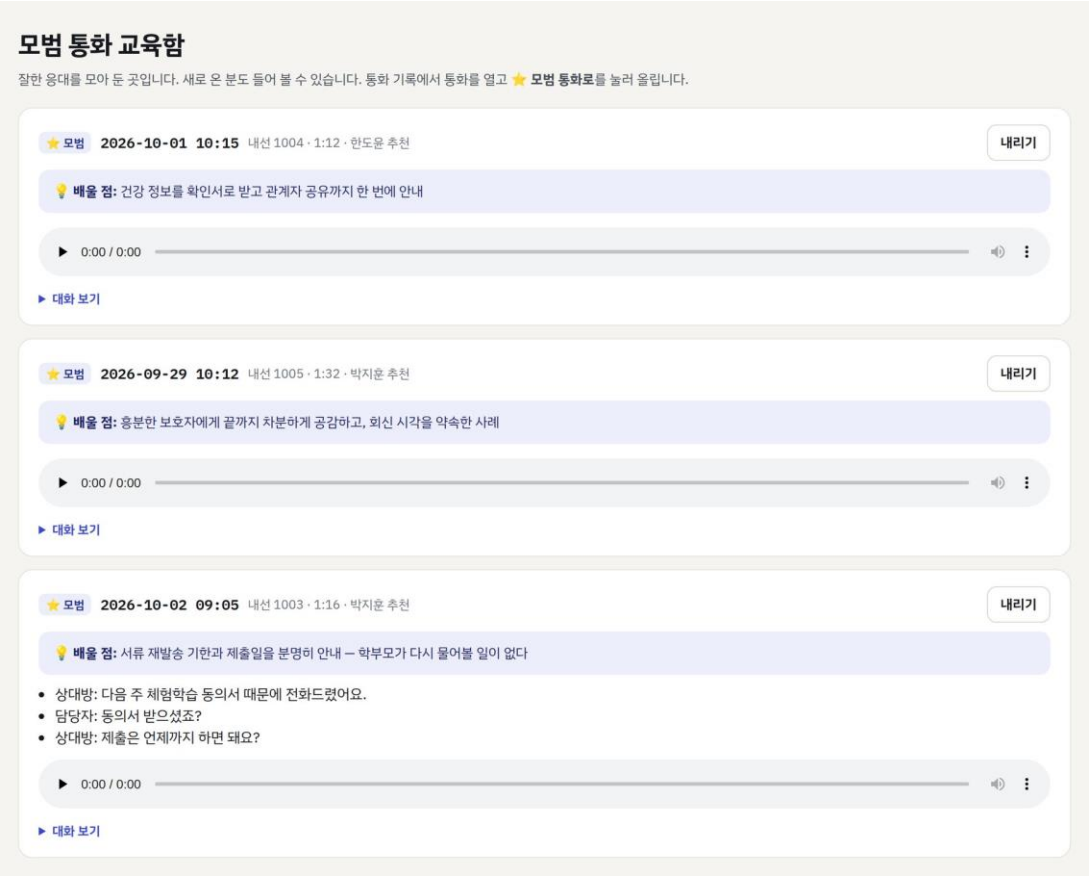
2 배울 점 읽기

통화마다 '배울 점' 한 줄과 요약이 붙어 있습니다.

3 듣기 · 대화 보기

▶ 로 녹음을 듣고, [대화 보기]로 주고받은 말을 읽습니다.

💡 새로 온 교직원의 응대 교육 자료로 쓰기 좋습니다.



모범 통화로 올리고 내리는 일은 관리자가 합니다

9

보호막과 주의 통화

교직원 보호를 위한 기능입니다. 통화 중에는 보호막 버튼을, 통화가 끝난 뒤에는 주의 통화 표시와 증거 보고서를 씁니다.

통화 중 폭언엔 [보호 모드]

내 통화가 이어지는 동안 화면 왼쪽 아래에 '통화 중 · 보호막' 창이 뜹니다.

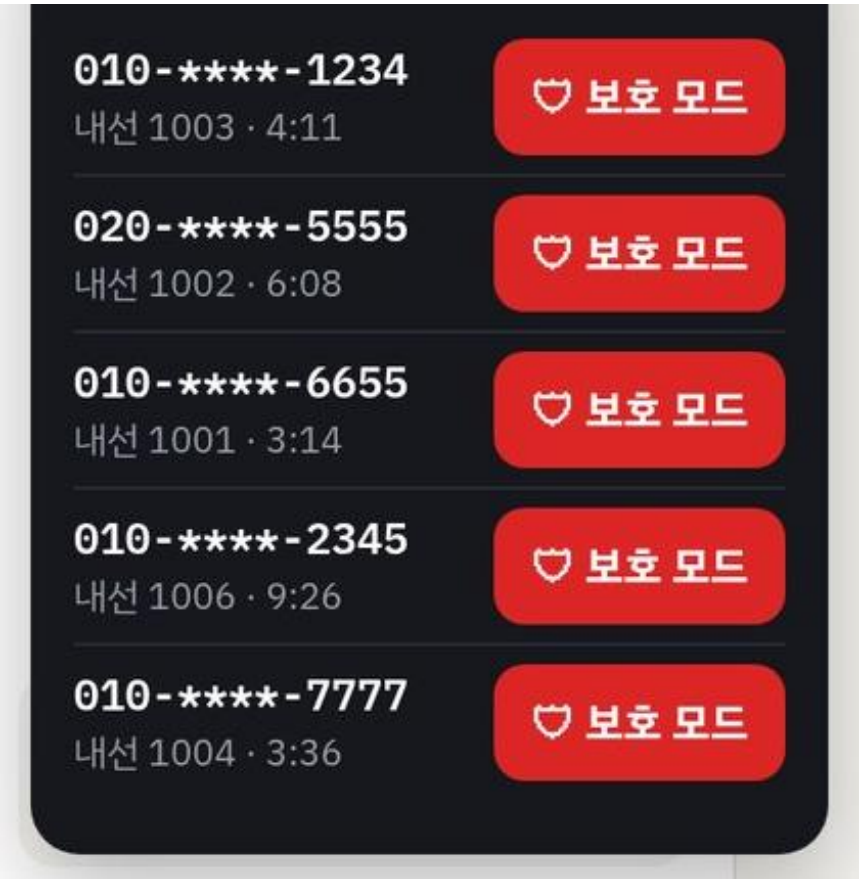
1. **[🛡 보호 모드] 누르기**
   폭언·욕설·협박이 있으면 그 통화 줄의 버튼을 누르고 확인합니다.

2. **관리자에게 바로 알림**
   누른 즉시 관리자에게 메신저 알림이 갑니다.

3. **상대에게 안내 문자**
   상대가 휴대폰이면 '녹음 중' 안내 문자가 갑니다(문자 개통 후).

4. **통화 뒤 증거 보고서**
   통화가 끝나면 관리자에게 준비됩니다.

💡 보호막은 사람이 누르는 버튼입니다. 자동으로 켜지지 않습니다.



보호막 창(시연 데이터) — 사용 여부는 관리자 설정에 따릅니다

주의 통화는 통화가 끝난 뒤 찾습니다

전사 뒤 감지

통화를 글로 옮긴 뒤 욕설·폭언 같은 주의 단어를 찾아 통화에 표시합니다.

민감어 통화만

통화 기록에서 '민감어 통화만'을 켜면 내 통화 중 주의 통화만 모아 봅니다.

증거 보고서

통화 상세의 [증거 보고서]로 전사문·주의 단어·반복 이력을 한 장에 담습니다.

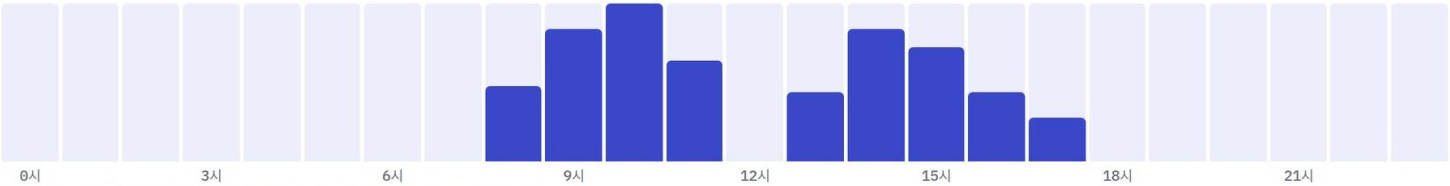
10 응대 통계

누가 얼마나 받았고, 언제 몰리는지

내선별 응대

내선	받은 전화	건 전화	부재중	합계	평균 통화
1002	15	21	5	**36**	1분 11초
1001	34	0	3	**34**	1분 15초
1003	28	0	4	**28**	1분 27초
1006	16	1	6	**17**	1분 29초
1004	6	10	7	**16**	1분 26초
1005	11	0	3	**11**	2분 19초

시간대별 통화량



가장 바쁜 시간은 10시입니다 (25건). 이 시간에 자리를 비우지 않도록 배치하세요.

기간 고르기 최근 7일·30일·90일·180일 중에서 고릅니다.

내선별 응대 받은 전화·건 전화·부재중·평균 통화 시간.

시간대·요일 전화가 몰리는 시간을 보고 자리를 지킵니다.

휴대폰 보기와 계정 관리

휴대폰으로 보기

학교 와이파이(내부망)에 연결된 휴대폰으로 열면 좁은 화면에 맞춰 카드로 보입니다. 접속 주소(QR)는 관리자에게 물어보세요.

홈 화면에 추가

휴대폰 크롬 메뉴의 '홈 화면에 추가'를 누르면 앱처럼 바로 열 수 있습니다.

비밀번호 변경

내 이름 메뉴 ▸ [비밀번호 변경] ▸ 현재 비밀번호와 새 비밀번호(4자 이상)를 넣습니다. 콜팝업도 같은 비밀번호를 씁니다.

자동 로그아웃

1시간 동안 아무 동작이 없거나 PC 를 다시 켜면 자동으로 로그아웃됩니다. 다시 로그인하세요.

13 자주 묻는 질문

이럴 땐 이렇게 하세요

Q 방금 한 통화가 목록에 없어요

통화가 끝나고 정리되기까지 몇 분 걸립니다. 계속 없으면 관리자에게 문의하세요.

Q 전사가 '대기'에서 안 넘어가요

차례대로 처리합니다. 30분 넘게 그대로면 관리자에게 알려 주세요.

Q 다른 사람 통화도 볼 수 있나요?

일반 사용자는 자기 통화만 봅니다. 전체 조회는 관리자 권한입니다.

Q 비밀번호를 잊었어요

관리자에게 초기화를 요청하세요. 관리자가 사용자 관리에서 바꿉니다.

Q 로그인이 자꾸 풀려요

1시간 동안 동작이 없거나 PC 를 다시 켜면 보안을 위해 로그아웃됩니다.

Q 🛡 GUARD 표시가 안 보여요

보안 점검 확인이 안 될 때는 숨겨집니다. 좁은 화면에선 🛡 만 보입니다.

Q 녹음 내려받기에 사유를 왜 묻나요?

개인정보 보호를 위해 누가 왜 받았는지 열람 기록에 남깁니다.

Q 문자 보내기가 안 돼요

문자 서비스 개통 후 쓸 수 있습니다. 개통 여부는 관리자에게 확인하세요.

13 기술 지원

궁금한 점은 언제든 물어보세요

1. **고객센터 1670-1369**
   평일 09:00~18:00 · support@canco.co.kr

2. **원격 지원**
   rd.canco.co.kr — 전문 관리자가 화면을 보며 도와드립니다

3. **프로그램 내려받기**
   canco.co.kr/download.php · 녹취 화면 빠른메뉴 ▸ 프로그램 받기

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

이 설명서의 화면은 시연 데이터입니다. 메뉴와 기능은 학교 설정과 권한에 따라 다르게 보일 수 있습니다.