

JoyCall+

3.0

사용설명서

JoyCall+

↑ 2012 Ubintech Corp. <http://www.joycall.co.kr>

이 사용자 설명서의 내용과 **JoyCall+** 프로그램은
저작권법과 컴퓨터 프로그램 보호법에 의하여 보호 받고 있습니다.

2012 년 11 월 20 일 제 4 판 발행

Homepage: <http://www.joycall.co.kr>

전 화 번 호: 070-7404-1448

목차

머리말.....	3
제품의 특징	4
설치방법	5
Software 삭제 방법.....	10
사용방법	12
녹음방법.....	12
녹음정보 입력.....	13
녹음목록.....	14
엑셀로 저장하기.....	15
녹음재생.....	15
녹음관리.....	16
환경설정 - 일반.....	17
환경설정 - 녹음.....	18
환경설정 - 자동 백업.....	20
환경설정 - 녹음목록 헤더.....	21
환경설정 - 통화내용 선택.....	22
환경설정 - 고객정보 편집.....	23
환경설정 - 프로그램 정보.....	24
환경설정 - 저작권 정보	25
도움말	25
인증번호 관리.....	26
단축키 목록.....	27
FAQ (자주 묻는 질문).....	28

머리말

안녕하세요. 고객님 유빈테크 입니다.

고객 여러분의 변함없는 사랑으로 JoyCall+ 3.0 을 출시하게 되었습니다. 이번 3.0 버전에서는 2.0 에서 불편했던 기능과, 고객 여러분의 요구사항을 적극 반영하였습니다. 앞으로도 안정된 제품 개발에 최선의 노력을 다할 것을 약속 드립니다.

JoyCall+는 전화통화 내용을 녹음하고 관리하는 제품으로, 영업, 고객관리, 사무, 인력관리, 긴급업무 등 고객과의 응대에서 발생 할 수 있는 분쟁요소를 방지하거나 사후 대책 방안을 만드는 목적으로 사용될 뿐 아니라 상담 직원의 자질과 능력을 평가하는 용도로도 사용됩니다. 또한 전화를 이용한 모든 사업에 필수로 적용되는 제품입니다. 많은 통화 중에서 녹음이 꼭 필요한 때를 위하여 준비하시고 도움을 받으시기 바랍니다.

아울러 제품 설치 시 사용자 등록을 해 주시면 고객지원 등의 혜택과 Ubintech 의 신제품 정보를 제공해 드리며 사용자 여러분의 권리를 보장하여 드리겠습니다.

앞으로도 항상 사용자 여러분과 함께하는 Ubintech 이 될 것을 약속 드립니다.

2012 년 11 월 20 일

JoyCall+ 개발팀

제품의 특징

1. 모든 설정은 자동으로 합니다. – Auto configuration
(본 제품은 사운드와 관련된 설정 값을 자동으로 조절합니다.)
2. 소프트웨어 업그레이드를 온라인에서 합니다. – Online Auto Update
3. 자동 녹음기능을 지원합니다. (전화 수화기를 들면 자동 녹음, 수화기를 놓으면 자동 종료됩니다.)
4. 소프트웨어에 코덱이 있어 별도의 오디오 플레이어가 필요하지 않습니다.
5. 녹음 포맷을 OGG 또는 MP3 로 선택할 수 있습니다.
6. 통화 내용을 쉽게 입력, 수정합니다.
7. 녹음된 데이터를 조회하기에 편리합니다.
8. 보안기능이 있어 타인의 사용을 제한 할 수 있습니다.
9. 편리한 사용자 인터페이스를 제공합니다.
10. 사운드 입력 방법을 선택할 수 있습니다. (마이크 / 라인인)
11. 고객관리 데이터베이스 기능을 제공합니다.
12. 녹음 데이터는 컴퓨터의 날짜와 동일하게 폴더를 생성하여 관리되고, 임의로 변경 할 수 없습니다.

13. 소프트웨어에 다양한 SKIN 을 적용할 수 있어 사용자가 원하는 GUI 를 구성할 수 있습니다.

설치방법

JoyCall+를 사용하기 위해서는 아래와 같은 권장사양의 컴퓨터가 필요합니다.

권장사양

운영체제 : Windows 95/98/ME/2000/XP/Vista/Win7/Win8

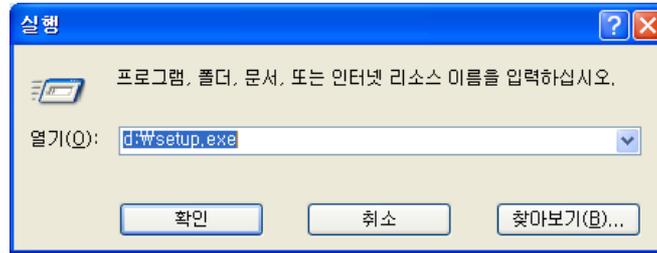
CPU : Pentium III 400 MHz 이상

RAM : 64Mb 이상

HDD : 40Mb 이상의 여유공간

Sound Card

1. 데스크 탑 컴퓨터를 켜고, 윈도우를 실행합니다.
2. JoyCall+ 설치 CD 를 넣으면 자동으로 설치 화면이 나타납니다. 만일 자동으로 설치 화면이 나타나지 않으면 프로그램 관리자의 **시작-실행** 기능을 이용하여 다음과 같이 드라이브 명과 setup 을 입력하고 확인 버튼을 누릅니다.



Note: 위 그림은 JoyCall+ 설치 CD 를 d: 드라이브에서 실행하였을 경우를 나타냅니다.

3. 아래와 같은 설치화면이 나타납니다.



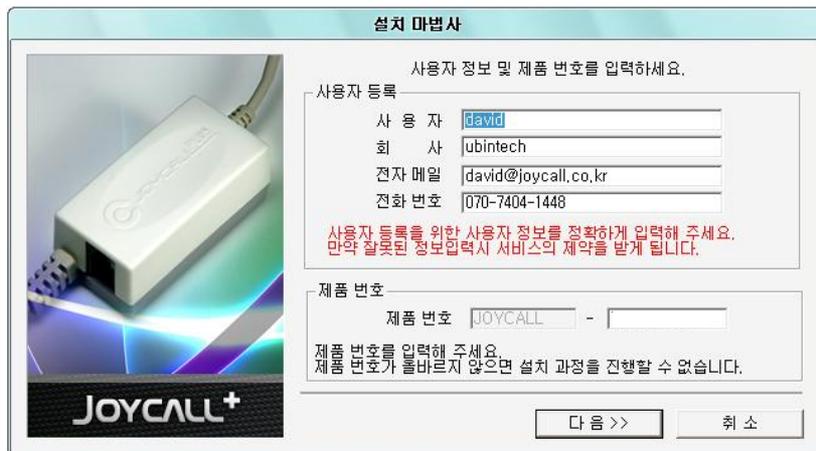
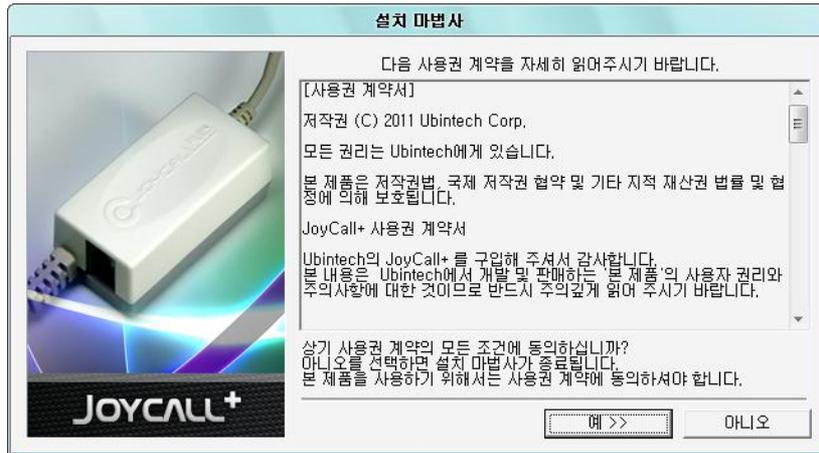
- **Setup** – JoyCall+ 를 설치합니다.
- **Explore** – 윈도우 탐색기를 실행합니다.
- **Read me** – readme.txt 파일을 열어 설치와 관련된 정보를 보여줍니다.
- **Manual** – PDF 파일로 작성된 사용자 설명서 파일을 실행합니다.

Note: Acrobat Reader 가 설치되어 있어야 합니다.

<http://www.adobe.com/> 사이트에서 다운로드 받아 설치 가능

4. [설치] 버튼을 누르시면 아래 그림과 같이 사용권 계약서가 나타납니다.

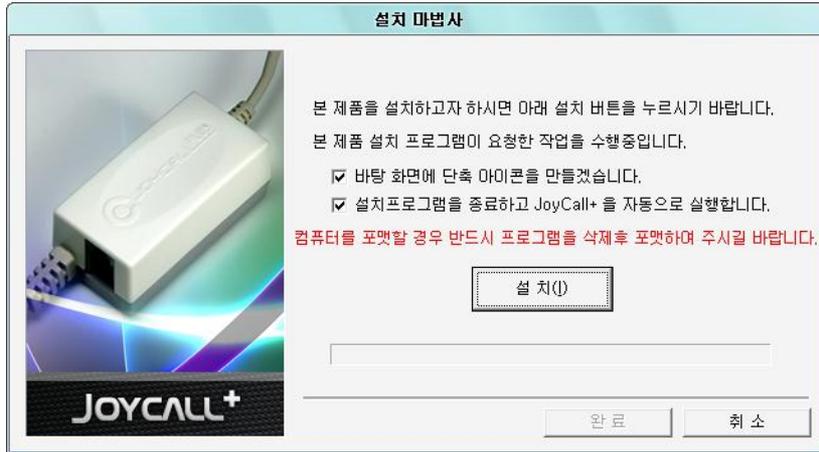
[예 >>] 버튼을 눌러 사용권 계약에 동의하시면 사용자 등록 정보와 제품 번호를 입력 받습니다. (제품번호는 제품 패키지 내에 포함되어 있습니다.)



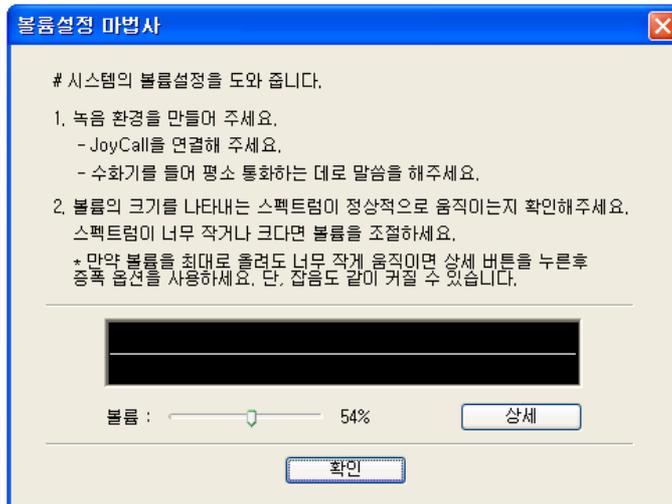
5. 제품번호를 올바르게 입력하고 [다음 >>] 버튼을 누르시면 아래 그림과 같이 설치 과정을 보여줍니다. [바탕화면 및 시작 메뉴에 단축 아이콘을 만들겠습니다]

를 선택하시면 바탕화면과 시작메뉴에 바로 가기 아이콘이 생성됩니다.

[설치] 버튼을 눌러 설치가 완료되면, [완료] 버튼이 활성화 되고, [완료] 버튼을 누르시면 모든 설치가 완료되고, 자동으로 JoyCall 실행 파일이 실행됩니다.



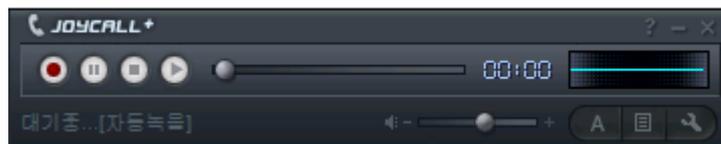
6. 설치가 완료되면 녹음을 위한 볼륨 조절을 위한 마법사가 실행됩니다.



이때 화면의 스펙트럼 파형이 작거나 또는 커서 찌그러지지 않는 사인파형이 되도록 볼륨을 조절하세요

만약 볼륨을 최대로 조절하였어도 파형이 작으면 **상세** 아이콘을 눌러서 소프트웨어 증폭기능을 사용하세요.

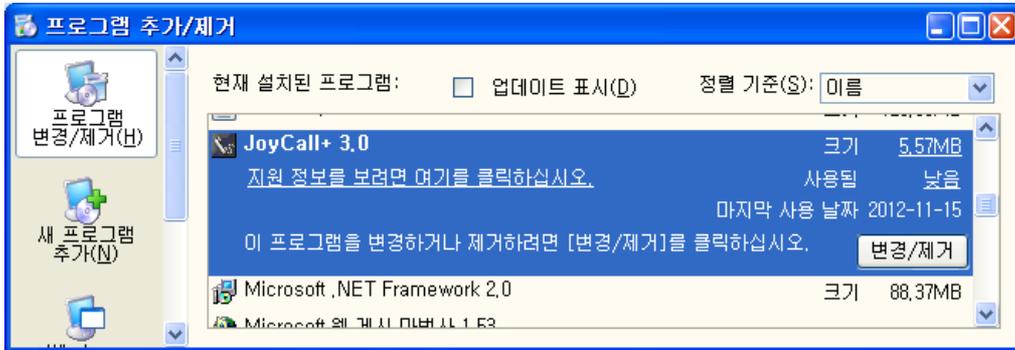
또한 볼륨을 최대로 조절하였어도 파형이 나타나지 않으면 사운드카드의 마이크 포트에 문제가 있는 것이니 컴퓨터 엔지니어에게 문의하여 조치를 한 후 조이콜을 사용하시기 바랍니다.



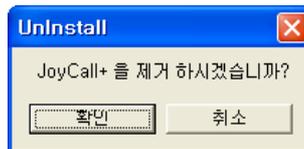
Software 삭제 방법

JoyCall+ 소프트웨어는 윈도우에서 제공하는 표준 방법을 사용하여 제거하실 수 있습니다.

1. 제어판에서 “프로그램 추가/제거” 를 실행합니다.



2. [변경/제거] 버튼을 누르시면 아래와 같이 삭제 여부를 확인하는 메시지 박스가 나타납니다. [확인] 버튼을 누릅니다.



3. 제품 인증 관리에서 [삭제 >>] 버튼을 누르시면 아래와 같이 제품인증 삭제가 정상적으로 완료되었다는 메시지 박스가 나타납니다. [확인] 버튼을 누릅니다.

제품인증 관리 (삭제/변경)

등록된 제품을 삭제 하시려면 삭제 버튼을 누르세요.

사용자 등록

사 용 자

회 사

전자 메일

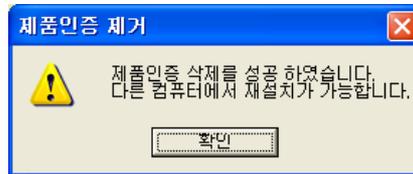
전화 번호

사용자 등록을 위한 사용자 정보를 정확하게 입력해 주세요.
만약 잘못된 정보 입력시 서비스의 제약을 받게 됩니다.

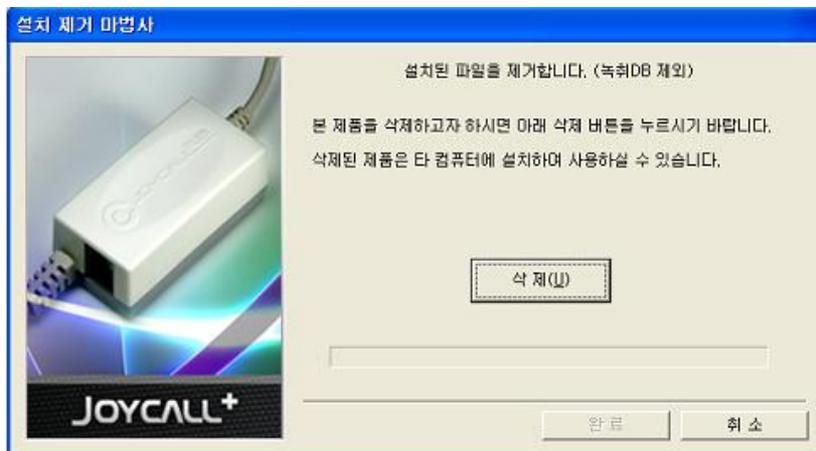
제품 번호

제품 번호 -

제품 번호를 입력해 주세요.
제품 번호가 틀리지 않으면 설치 과정을 진행할 수 없습니다.



4. **[삭제]** 버튼을 누르시면 설치된 JoyCall+ 소프트웨어가 시스템에서 모두 제거됩니다. **[완료]** 버튼을 눌러 종료합니다.



사용방법

녹음방법



(1) 자동녹음과 수동녹음 모드를 마우스 클릭으로 변경 가능합니다.

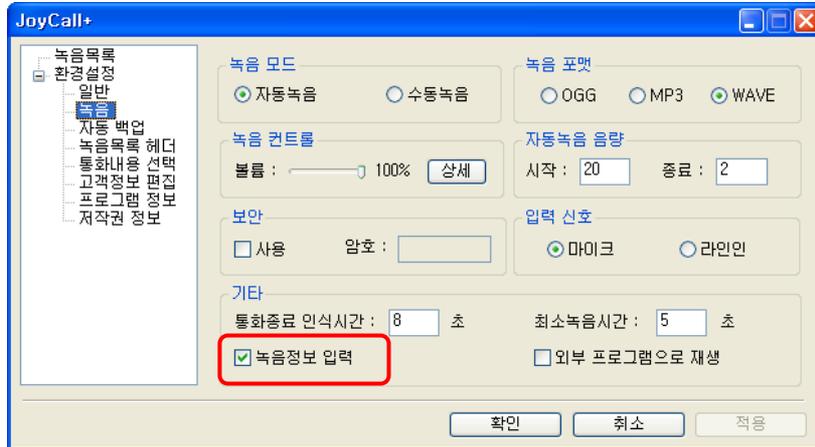
녹음 모드	설 명
자동녹음 (A)	전화 수화기를 들면 자동으로 녹음이 시작되고, 수화기를 놓으면 녹음이 종료됩니다.
수동녹음 (M)	녹음 버튼과 정지 버튼으로 녹음을 시작하고 종료합니다.

(2) 입력 신호를 레벨로 표시하는 기능으로 마우스 클릭으로 표시 방법을 변경 할 수 있습니다.

(3) 현재 녹음되는 파일의 시간 또는 녹음한 파일을 재생할 때의 시간을 표시합니다.

(4) 녹음 시작과 정지 버튼입니다.

녹음정보 입력



환경 설정 - 녹음 에서 "녹음정보 입력"의 체크 박스에 체크를 한 경우, 녹음이 시작되면 아래 창이 나타납니다. 이 입력 창에 현재 통화 내용에 대한 정보를 입력할 수 있습니다. 기존에 통화에서 녹음정보를 입력했거나 "고객정보 편집"에서 고객정보를 이미 입력한 고객과의 통화라면 이름 필드에서 고객의 이름만 선택하면 기본 고객정보가 자동으로 입력됩니다.

JoyCall+ 녹음정보

통화종류 : 수신통화 송신통화 미분류

이름 :

전화번호 :

소속 :

주소 :

통화내용 :

통화내용 선택 :

기타1 :

기타2 :

녹음목록

녹음목록에서 기존의 녹음한 데이터들을 검색, 편집, 재생할 수 있습니다.

JoyCall+

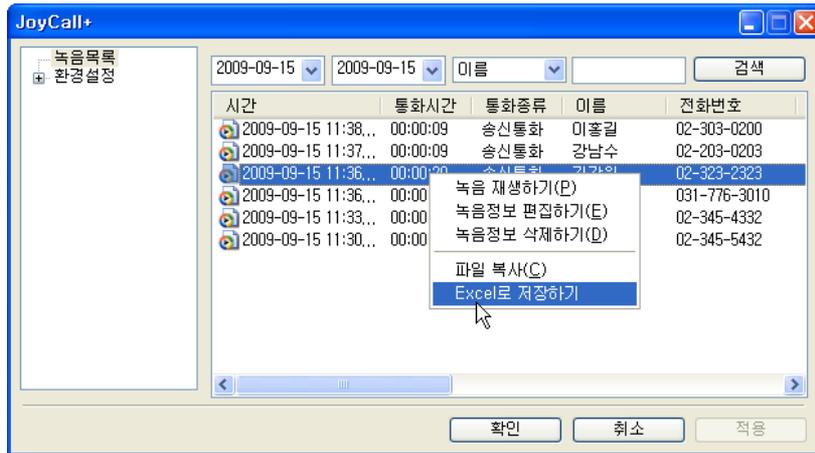
2009-09-15 2009-09-15 이름 검색

시간	통화시간	통화종류	이름	전화번호
2009-09-15 11:36,...	00:00:09	송신통화	이홍길	02-303-0200
2009-09-15 11:37,...	00:00:09	송신통화	강남수	02-203-0203
2009-09-15 11:36,...	00:00:29	송신통화	김강원	02-323-2323
2009-09-15 11:36,...	00:00:46	송신통화	홍길동	031-776-3010
2009-09-15 11:33,...	00:00:35	수신통화	최훈남	02-345-4332
2009-09-15 11:30,...	00:00:48	수신통화	홍길동	02-345-5432

검색은 날짜별로 또는 항목별 키워드로 검색 가능합니다.

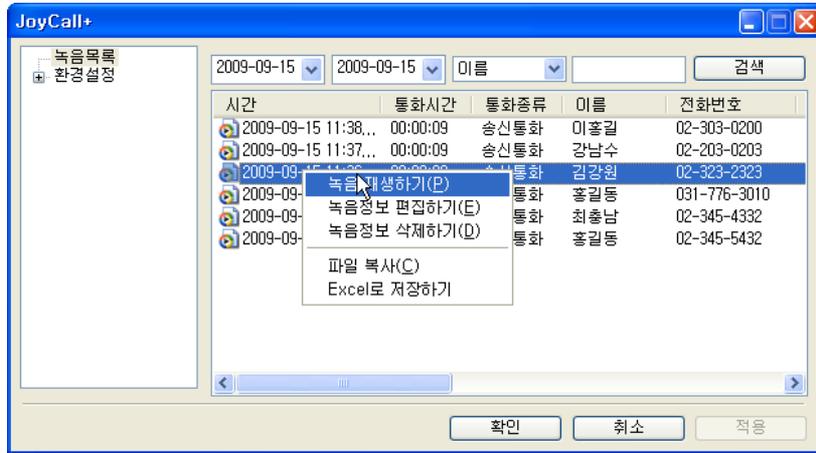
엑셀로 저장하기

녹음목록에서 기존의 녹음한 데이터들을 검색하고 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하여 엑셀로 내 보낼 수 있습니다. 이 기능은 데이터를 조합하여 리포팅 하기에 효율적입니다.



녹음재생

녹음목록을 마우스 더블클릭 하거나 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하여 팝업 메뉴로 녹음 파일을 재생할 수 있습니다.



녹음관리

녹음목록에서 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하면 팝업 메뉴가 생성됩니다. 이 메뉴를 통해서 녹음 목록을 관리할 수 있습니다.

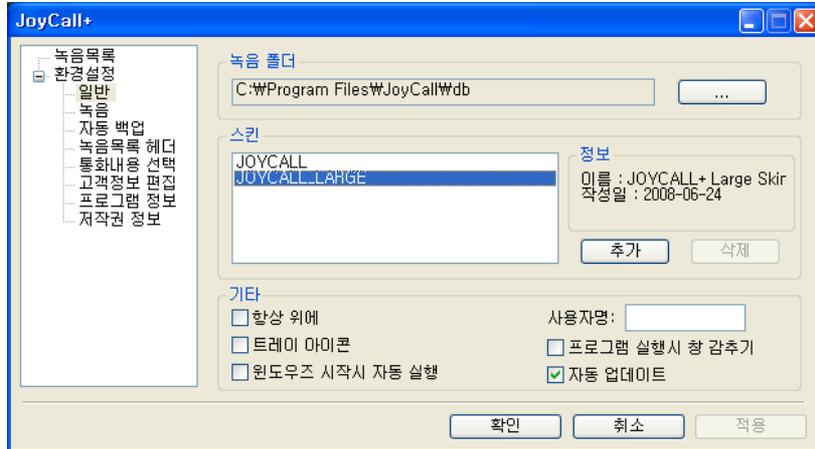
녹음정보 편집하기 : 녹음된 데이터의 녹음정보를 편집할 수 있습니다.

녹음정보 삭제하기 : 녹음된 데이터를 삭제할 수 있습니다.

파일 복사 : 녹음된 파일을 원하는 디렉토리로 복사할 수 있습니다.

Excel 로 저장하기 : 녹음된 데이터를 Excel 로 저장하여 리포트에 활용할 수 있습니다.

환경설정 - 일반



환경설정 - 일반 에서는 소프트웨어 운용의 일반적인 요소들을 설정할 수 있습니다.

녹음 폴더 : 녹음된 파일 및 정보를 저장하는 폴더입니다. "..." 버튼으로 폴더를 변경할 수 있습니다.

스킨 : 프로그램의 GUI 를 자유롭게 선택, 추가, 삭제할 수 있습니다. 또한 선택된 스킨 정보를 확인할 수 있습니다.

항상 위에 : 다른 프로그램보다 항상 위에 보이도록 설정할 수 있습니다.

윈도우즈 시작시 자동 실행 : 윈도우즈 시작시 자동으로 프로그램이 실행되도록 할 수 있습니다.

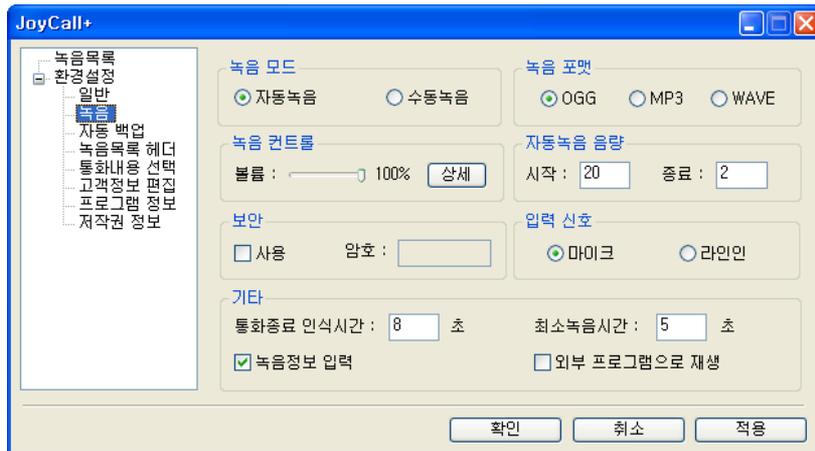
트레이 아이콘 : 트레이에 프로그램 아이콘을 삽입하여 사용할 수 있습니다.

프로그램 실행시 창 감추기 : 프로그램 실행시 최소화되어 실행되도록 할 수 있습니다.

자동 업데이트 : 패치된 내용에 대해서 업데이트 유무를 설정하는 기능입니다.

체크가 해제되면 정기적인 패치 업데이트를 하지 않습니다.

환경설정 - 녹음



환경설정 - 녹음 에서는 녹음과 관련된 요소들을 설정할 수 있습니다.

녹음 모드 : 자동녹음, 수동녹음을 선택할 수 있습니다.

녹음 모드	설 명
자동녹음	전화 수화기를 들면 자동으로 녹음이 시작되고, 수화기를 놓으면 녹음이 종료됩니다.
수동녹음	녹음 버튼과 정지 버튼으로 녹음을 시작하고 종료합니다.

녹음 포맷 : 녹음되는 포맷을 OGG, MP3, WAVE 를 선택할 수 있습니다.

녹음 볼륨 : 녹음되는 소리의 볼륨을 설정 가능합니다.

자동녹음 음량 : 자동녹음에서 통화 시작을 인식하는 음량 값과 통화 종료를 인식

하는 음량 값을 설정할 수 있습니다.

보안 : 다른 사람들이 본 프로그램을 사용하지 못하도록 보안기능을 설정할 수 있습니다. 보안 기능이 설정되면 프로그램 시작시 암호를 입력하여야만 시작할 수 있습니다.

입력 신호 : 사운드 입력 신호를 마이크 또는 라인인으로 선택 가능합니다.

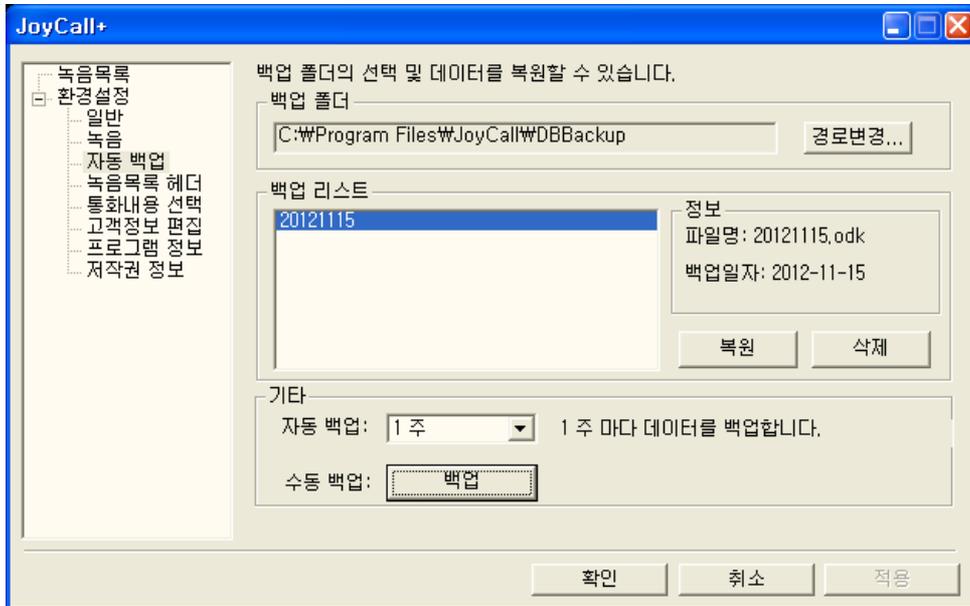
통화종료 인식시간 : 자동 녹음시 통화 중 상호 대화가 없을때, 수화기를 내려 놓은 후에 설정된 시간 후에 녹음이 종료됩니다. (통화가 끝나서 수화기를 놓아도 설정된 시간 동안은 녹음을 합니다.)

최소녹음시간 : 녹음된 시간이 설정된 시간 이하이면 녹음 데이터를 저장하지 않는 기능입니다.

녹음정보 입력 : 녹음이 시작되면 녹음정보 입력창이 나타나며, 이 창을 통해 통화 정보를 입력할 수 있습니다.

외부 프로그램으로 재생 : 녹음된 데이터를 재생할 때, 본 프로그램으로 재생하지 않고 외부 오디오 플레이어로 재생하는 기능입니다. (OGG, MP3 확장자에 각각 연결된 오디오 플레이어로 재생됩니다.)

환경설정 - 자동 백업



정기적으로 녹음 파일 및 Database 를 백업하고, 백업된 데이터를 복원할 수 있는 기능입니다.

백업 폴더 : 자동백업 시 데이터가 저장되는 폴더입니다. [...] 버튼으로 폴더를 변경 가능합니다.

백업 리스트 : 주기적으로 백업된 데이터 리스트 입니다.

복원 : 복원 할 데이터를 백업 리스트에서 선택 한 후, [복원] 버튼을 클릭을 하면 백업한 날짜로 데이터가 복원 됩니다.

삭제 : 백업 리스트에서 선택 한 후 [삭제] 버튼을 클릭하면 백업파일을 삭제합니다.

기타 : 백업할 주기를 선택하는 기능입니다.

[정지] : 주기적으로 데이터를 백업하지 않게 설정합니다.

[1 주] : 1 주일 단위로 데이터를 백업하도록 설정합니다.

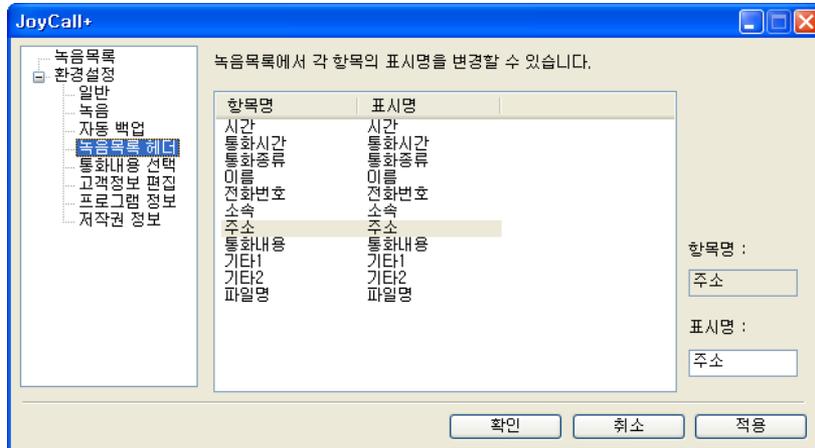
[2 주] : 2 주일 단위로 데이터를 백업하도록 설정합니다.

[3 주] : 3 주일 단위로 데이터를 백업하도록 설정합니다.

[4 주] : 4 주일 단위로 데이터를 백업하도록 설정합니다

수동백업 : 즉시 백업을 수행합니다.

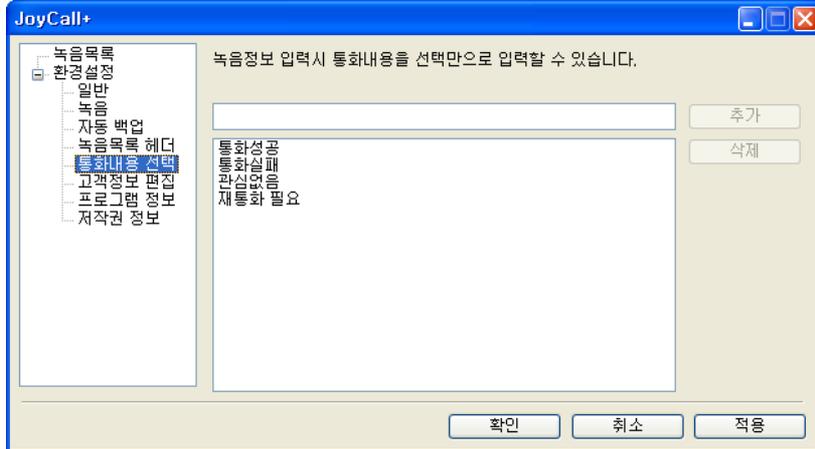
환경설정 - 녹음목록 헤더



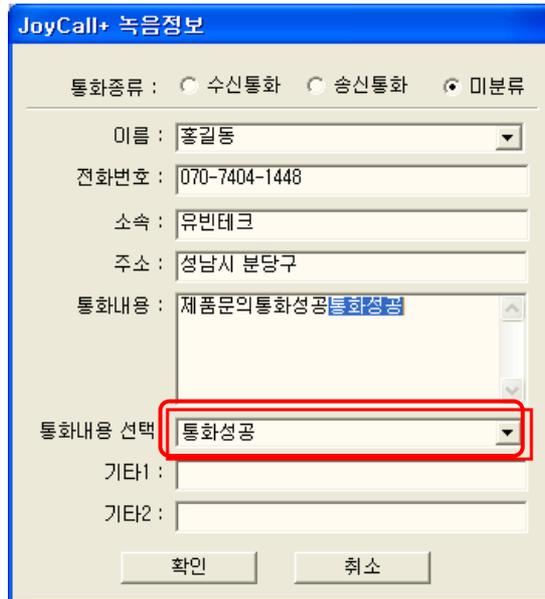
녹음목록에서 각 항목의 표시명 및 표시 여부를 선택할 수 있습니다.

시간, 통화시간, 통화종류, 이름, 파일명은 필수 항목이므로 항상 표시되며, 표시명 또한 변경할 수 없습니다.

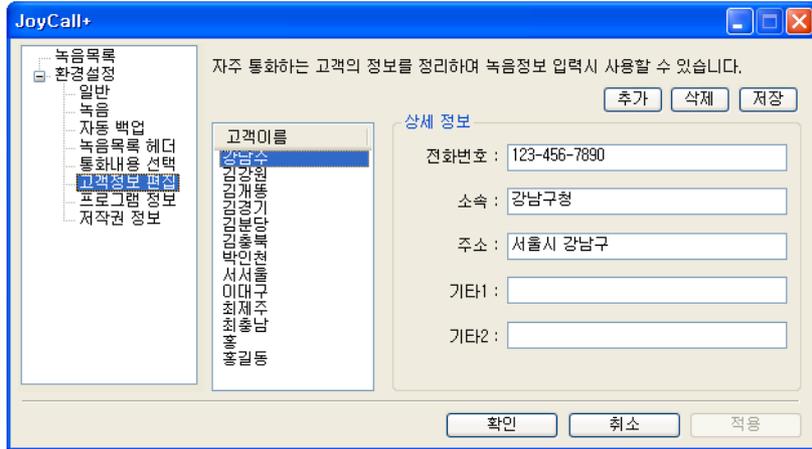
환경설정 - 통화내용 선택



통화내용을 입력할 때 마우스 만으로 통화내용을 입력할 수 있는 기능으로 입력할 내용을 미리 만들어 둔 상태에서 마우스로 선택하여 입력할 수 있습니다.



환경설정 - 고객정보 편집



녹음정보에서 입력한 고객정보를 추가/삭제/편집 할 수 있습니다. 이 정보는 이후에 녹음정보 입력시 활용할 수 있습니다.

추가 : 새로운 고객의 정보를 입력합니다.

삭제 : 기존 고객의 정보를 삭제합니다.

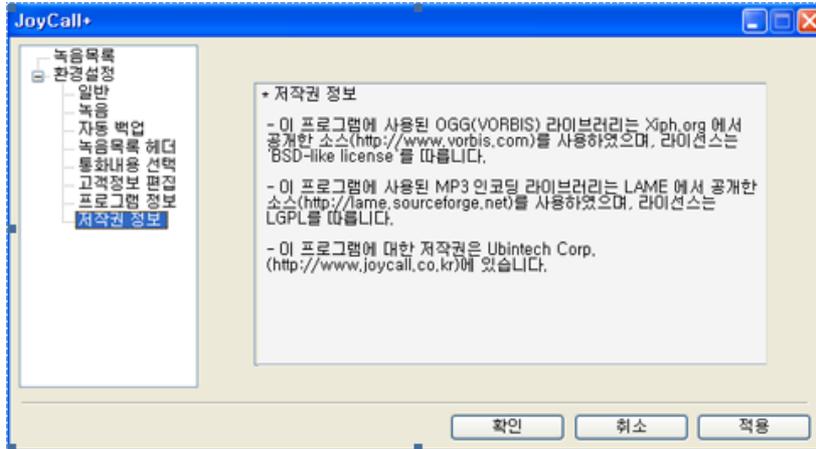
저장: 편집한 고객정보를 저장합니다.

환경설정 - 프로그램 정보

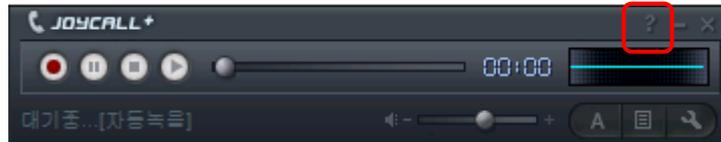


JoyCall+의 프로그램 정보를 확인할 수 있는 창입니다.

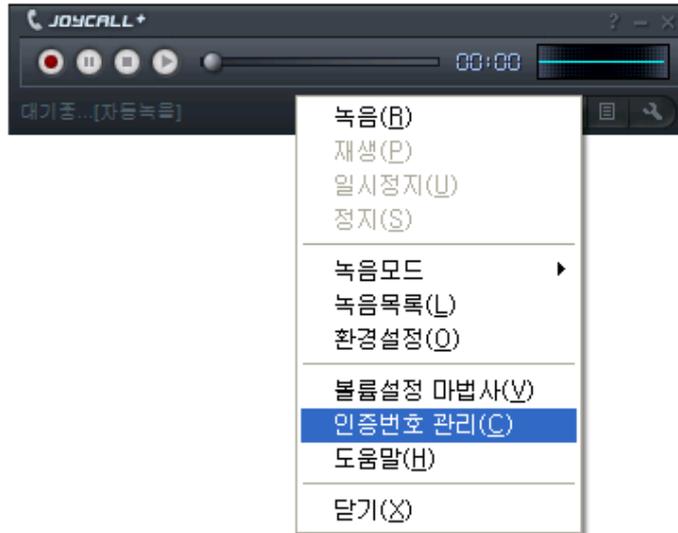
환경설정 - 저작권 정보



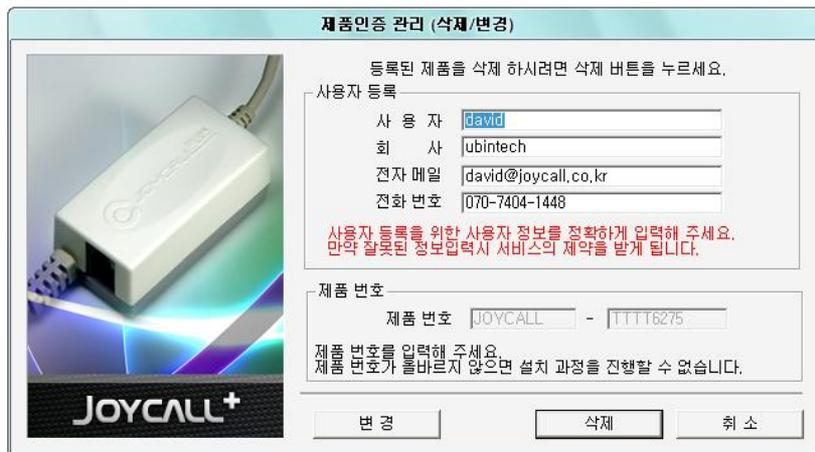
도움말



인증번호 관리



프로그램 창에서 마우스 오른쪽 버튼을 눌러 인증번호 관리를 할 수 있습니다.



현재 사용하고 있는 제품번호를 확인하고 관리할 수 있으며 다른 컴퓨터로 JoyCall+를 이동 설치 하실 경우 반드시 제품번호를 삭제하고 이동설치 하셔야 합니다.

단축키 목록

주요한 기능을 단축키로 쉽게 실행할 수 있는 기능을 제공합니다.

단축키	설 명
'R' 또는 'r'	녹음
'P' 또는 'p'	재생
'S' 또는 's'	정지
'U' 또는 'u'	잠시멈춤
'L' 또는 'l'	녹음목록
'O' 또는 'o'	환경설정
'H' 또는 'h'	도움말

FAQ (자주 묻는 질문)

* 녹음이 안됩니다.

-> 녹취 단말장치(NTRS)의 오디오 케이블이 컴퓨터의 마이크 입력 단자(분홍색 단자)에 연결되어 있는지 확인합니다.

-> 전화기의 수화기를 들었을 때 JOYCALL+ 화면 우측 상단의 입력 레벨에 신호가 들어가는지 확인합니다.

-> 마이크 볼륨이 "0"에 가까운지 확인하시고 올려주시기 바랍니다.

* 한번 통화를 했는데 [녹음목록]을 보니 여러 개의 파일이 생성되어 있습니다. 왜 그런가요?

-> 통화 중 음성신호가 없을 때 통화가 종료 된 것으로 인식하여 자동으로 종료하였다가 다시 음성 신호가 들어오니까 자동으로 녹음을 시작하여 발생하는 현상입니다. [환경설정]-[녹음]-[통화종료 인식시간]을 늘려주세요.

* 녹취된 내용이 법적 증거자료가 될 수 있나요?

-> 제 33 조(녹취)/제 34 조(녹취서의 작성)/제 148 조 1 항/제 148 조 2 항/제 32 조/제 34 조 일반공증사무소나 국가공인속기사의 날인이 된 녹취록은 법적 효력을 가진다.

* 고객등록은 꼭 해야 하나요?

-> 사용자의 등록이 되어야 인터넷을 통한 업데이트가 가능하고 기술지원을 받을 수 있습니다.

* 컴퓨터에서 마이크를 사용하면서 JOYCALL+를 동시에 사용하려고 합니다. 방법은?

-> 입력 신호를 "라인인"으로 변경해 주시면 됩니다.

메모

JoyCall+

↑ 2012 Ubintech Corp. <http://www.joycall.co.kr>

이 사용자 설명서의 내용과 **JoyCall+** 프로그램은

저작권법과 컴퓨터 프로그램 보호법에 의하여 보호 받고 있습니다.

2012 년 11 월 20 일 제 4 판 발행

Homepage: <http://www.joycall.co.kr>

전 화 번 호: 070-7404-1448