



[평가자 사이트] 화상면접 문제해결 가이드(응시자용)



본 가이드는 화상면접 플러그인 설치에서 접속까지 상세 절차를 설명합니다.

화상면접 시작하기

1. 플러그인 설치

[플러그인 설치 오류 해결가이드\(WINDOWS\)](#)

[플러그인 설치 오류 해결가이드\(MAC\)](#)

[Windows10 SmartScreen 오류 해결가이드](#)

2. 면접환경 체크하기

[카메라/마이크 인식 불가 해결 가이드](#)

[브라우저에서 사용하지 않는 카메라가 고정되는 현상 해결 가이드](#)

3. 화상면접 응시하기

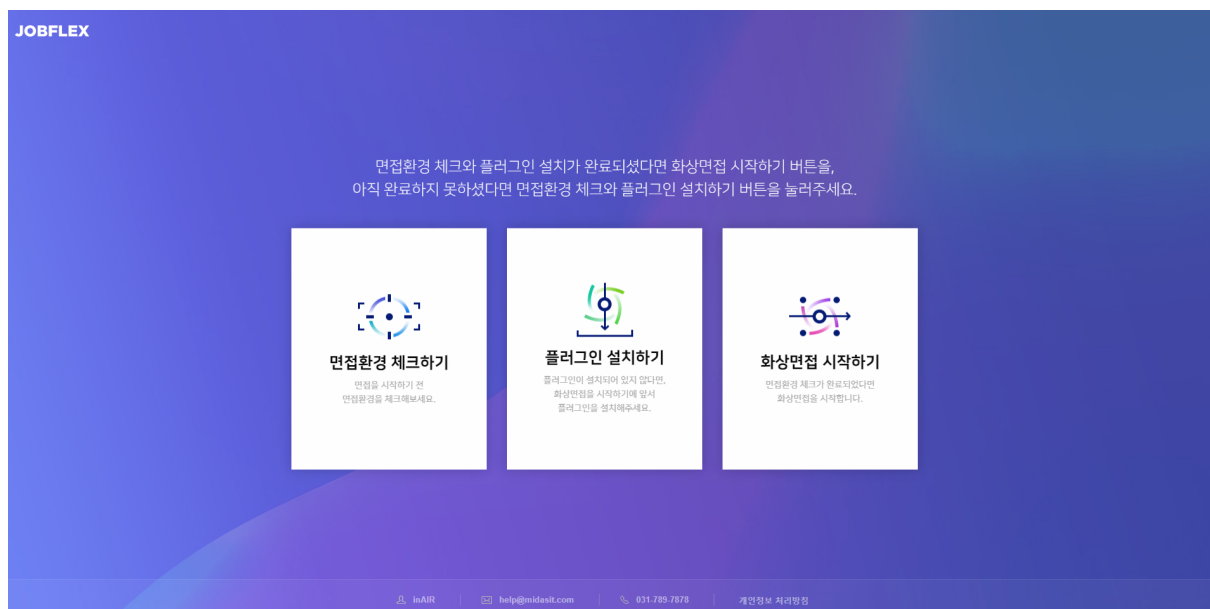
[대기실 입장 불가 해결 가이드](#)

[입장 후 본인 카메라를 포함하여 상대방 화면이 보이지 않는 증상 해결 가이드](#)

[면접관 화면이 보이지 않는 증상 해결 가이드](#)

화상면접 시작하기

이메일 또는 마이페이지를 통해 화상면접 응시사이트에 접속합니다.



다음 그림과 같이 ①,②,③ 순서대로 진행해주시면 됩니다.

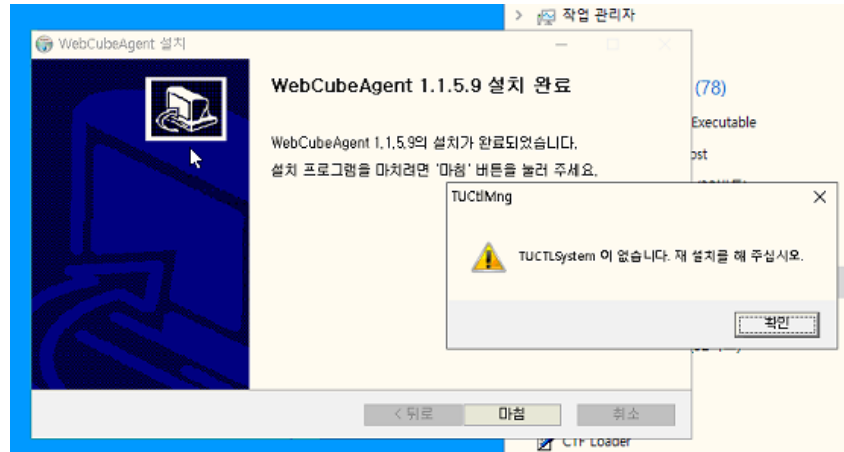


1. 플러그인 설치



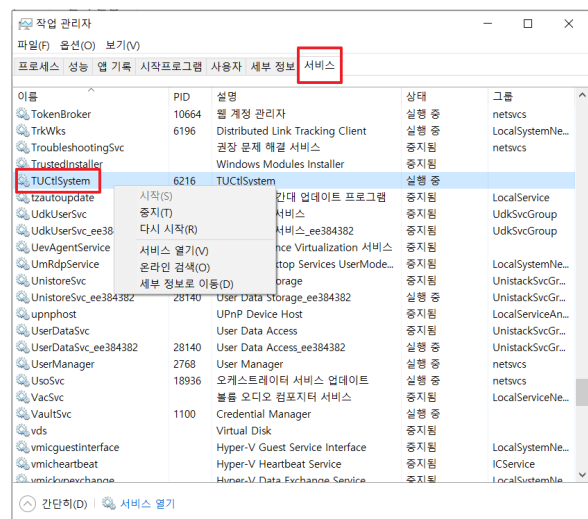
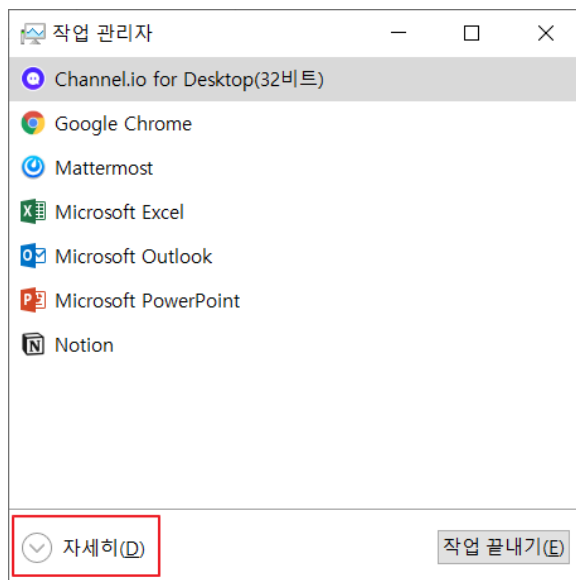
경고창에서 ***예*** 를 클릭하여 플러그인을 설치한 뒤 브라우저를 재시작합니다.

플러그인 설치 오류 해결가이드(WINDOWS)



플러그인 설치를 했음에도 불구하고 위와 같은 화면이 나타난다면 다음 방법을 통해 조치합니다.

- 1 **작업관리자**에 접속하여 자세히 버튼을 클릭합니다. (Win10기준 CTRL+SHIFT+ESC)
- 2 서비스 탭에서 **TUCTLSystem**을 찾아서 마우스 우클릭합니다.
- 3 해당 서비스 중지 후 다시 시작하면 정상 작동합니다.



1 ~ 3 까지 진행한 다음 화상면접을 재실행 해주시기 바랍니다.

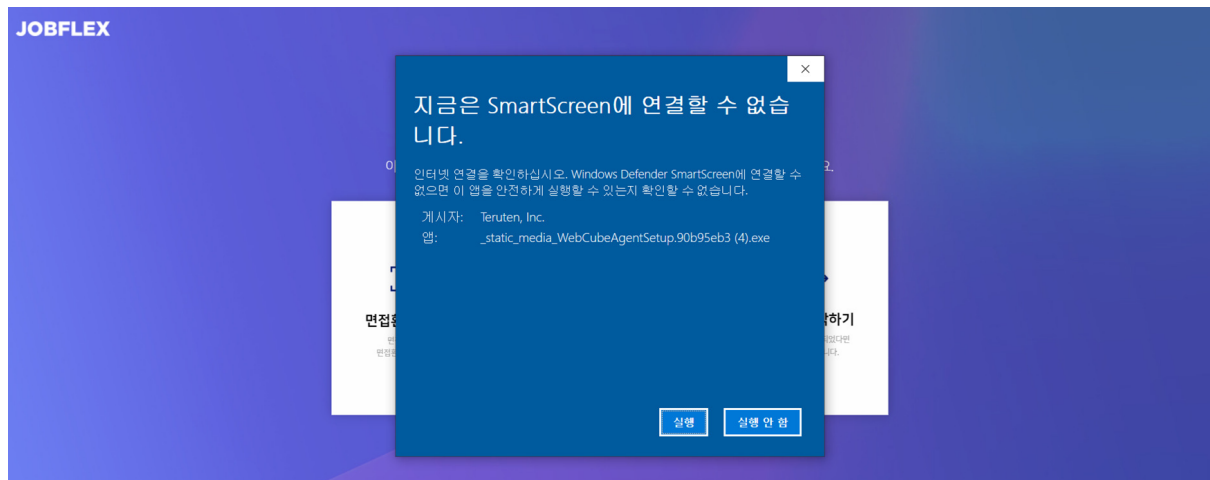
플러그인 설치 오류 해결가이드(MAC)

MAC OS 10.13(High Sierra) 이상의 운영체제가 설치되어야 합니다.

그 이하의 운영체제에서는 플러그인 설치를 완료해도 화상면접 사이트에서 인식되지 않습니다.

Windows10 SmartScreen 오류 해결가이드

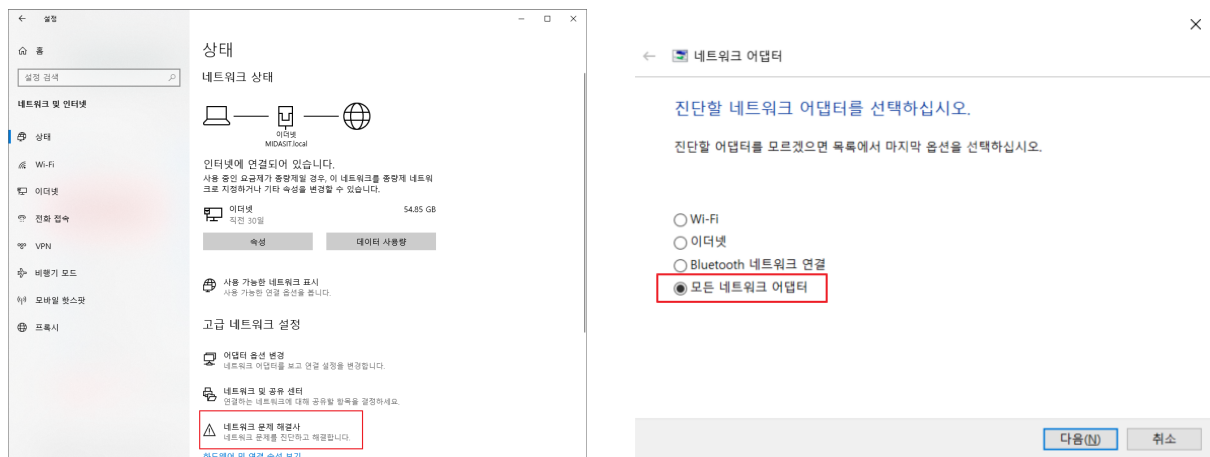
Windows10에서 플러그인 설치시, SmartScreen에 연결할 수 없다는 오류가 발생할 수 있습니다.



해결방법은 2가지가 있습니다. 1번으로 해결되지 않으면 2번을 진행합니다.

1 네트워크 문제 해결사 설정

Windows 설정 - 네트워크 및 인터넷 에서 '네트워크 문제 해결사'를 클릭합니다.



모든 네트워크 어댑터를 선택하고 다음으로 이동합니다.

'웹 사이트에 연결할 수 있음을 검증했습니다.'라는 내용을 확인하면 SmartScreen이 정상 작동할 것입니다.

발생한 네트워크 문제의 유형을 선택하십시오.

인터넷 연결을 테스트하여 웹 사이트에 연결할 수 있음을 검증했습니다. 다른 문제에 대한 도움
말을 보시겠습니까?

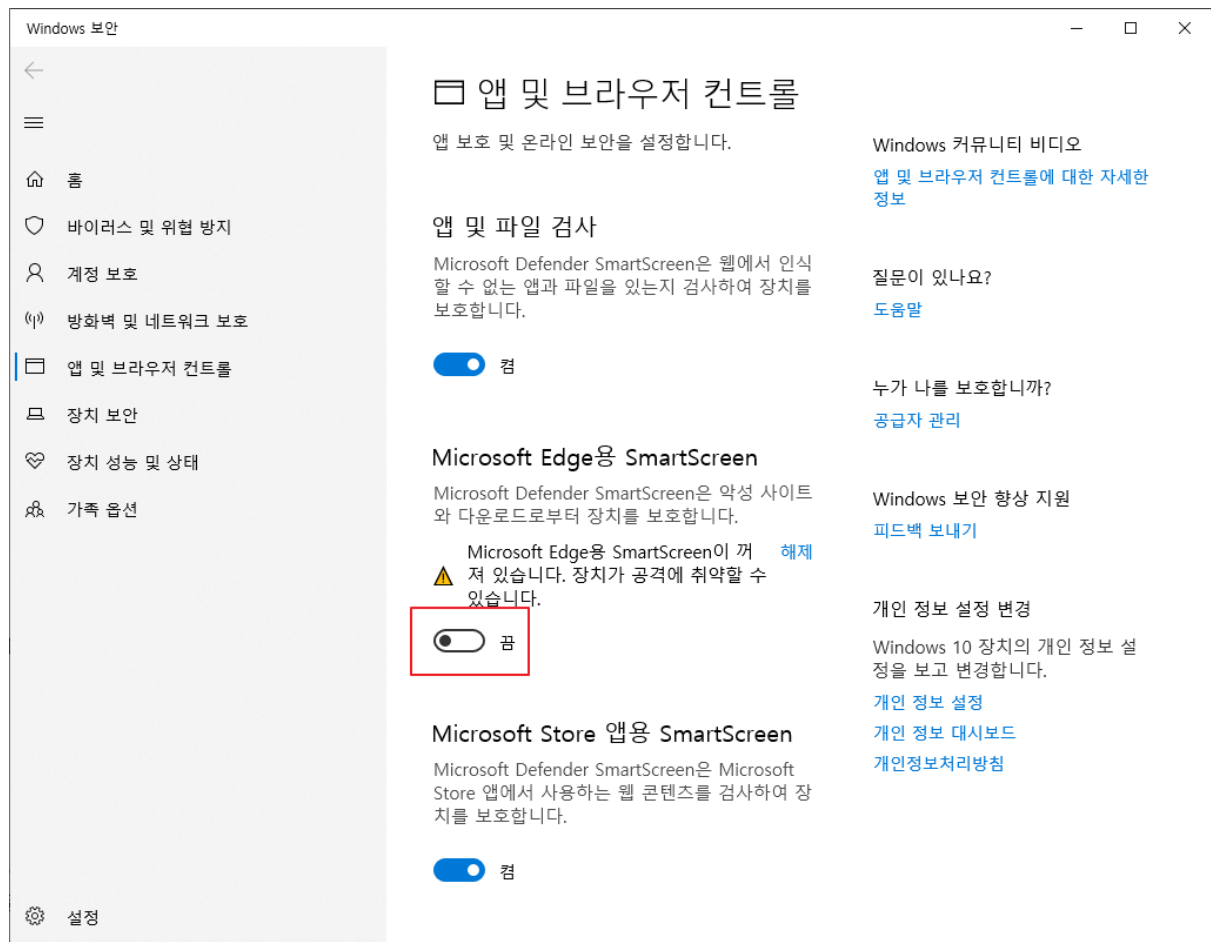
→ 네트워크의 특정 웹 사이트 또는 폴더에 연결하려고 합니다.

→ 다른 문제가 있습니다.
다른 네트워크 문제 해결 옵션을 표시합니다.

취소

2 SmartScreen 기능 끄기

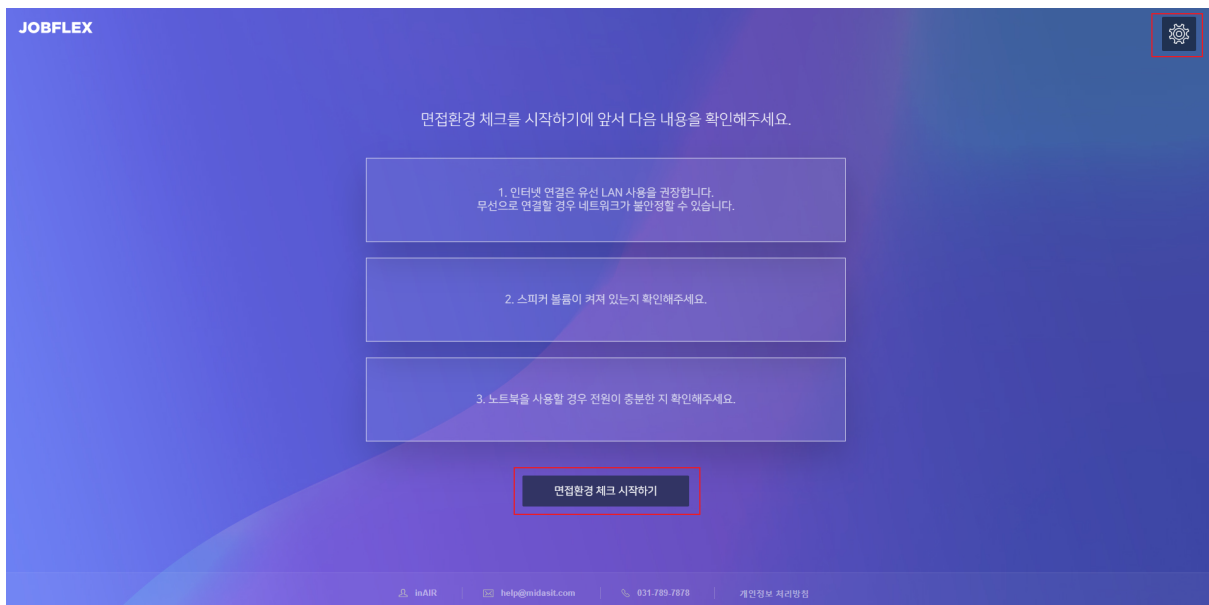
1번 방법으로 해결되지 않은 경우에는 화상면접 진행기간 동안 **Windows 보안** - **앱 및 브라우저 컨트롤** 에서 SmartScreen을 끕니다.



2. 면접환경 체크하기



확인 버튼을 눌러서 차단한 오디오 재생을 먼저 허용합니다.



카메라/마이크 등의 문제가 있으면 **튜닝바퀴** 를 눌러 문제 해결을 조치합니다.

원활한 연결을 위한 권장사양은 유선인터넷입니다. Wifi(무선인터넷) 사용시 연결 품질이 떨어지거나, 문제가 발생할 가능성이 있습니다.

준비가 되었다면 **면접환경 체크 시작하기** 버튼을 클릭합니다.

면접환경 체크

면접환경 체크 중 문제가 발생할 경우 상단 우측 문제 해결 가이드를 참고하세요.

스피커(테스트 소리 재생 중입니다. 소리가 잘 들리면 "예"를 선택해주세요)

기본값 - 스피커(USB Audio) (17e9:4301)

▼

테스트

예

아니요

마이크 완료

기본값 - 마이크(Realtek High Definition Audio)

▼



카메라 완료

USB2.0 HD UVC WebCam (04f2:b5c6)

▼

화질

720p (HD) @ 15 fps (1.4 Mbps max)

▼

환경 체크 완료

스피커에 이상이 없다면 **예** 를 클릭합니다.

소리가 날 때 **마이크 게이지가 움직이면** 마이크 인식도 **정상**입니다.

본인 얼굴이 카메라에 나타나면 카메라도 **정상**입니다.

면접환경 체크

면접환경 체크 중 문제가 발생할 경우 상단 우측 문제 해결 가이드를 참고하세요.

스피커(테스트 소리 재생 중입니다. 소리가 잘 들리면 "예"를 선택해주세요)

기본값 - 스피커(USB Audio) (17e9:4301)

완료

마이크 완료

기본값 - 마이크(Realtek High Definition Audio)

카메라 완료

USB2.0 HD UVC WebCam (04f2:b5c6)

화질

720p (HD) @ 15 fps (1.4 Mbps max)

환경 체크 완료

스피커에서 예를 클릭하여 위치럼 완료 로 나오면, 다른 내용도 정상인 경우 환경 체크 완료 클릭 후 마무리 합니다.

카메라/마이크 인식 불가 해결 가이드

카메라/마이크가 정상적으로 인식되지 않는 경우에는 2가지 증상이 있습니다.

- ① 마이크 게이지가 움직이지 않거나, 환경 체크에서 카메라 화면이 나타나지 않는 경우
- ② 사이트에 접속할 수 없다면서 화면이 하얗게 변하거나, 처음화면으로 돌아가는 현상

1 권장 사양을 준수했는지 확인 부탁드립니다.

[화상면접 응시 권장사양]

OS : 최신 버전 크롬브라우저 지원이 가능한 정품 Windows, MAC 운영체제

RAM : 4GB이상

카메라 : **720P 이상 HD Webcam**

인터넷 : **유선인터넷(Ethernet)**

*무선인터넷(wifi) 환경은 네트워크 신호와 무선랜의 따라 끊김이나 연결 불안이 발생할 확률이 있으므로 유선인터넷을 권장합니다. 끊김 및 멈춤 현상으로 인한 응시 불이익은 책임지지 않습니다.

2 문제 해결 가이드 를 확인하려면 응시사이트 우측 상단에 있는 톱니바퀴 아이콘 을 클릭해주세요.

조치방법은 **PC 제어판** - **장치관리자** 에서 **해당 카메라 드라이버 삭제** 부탁드립니다.

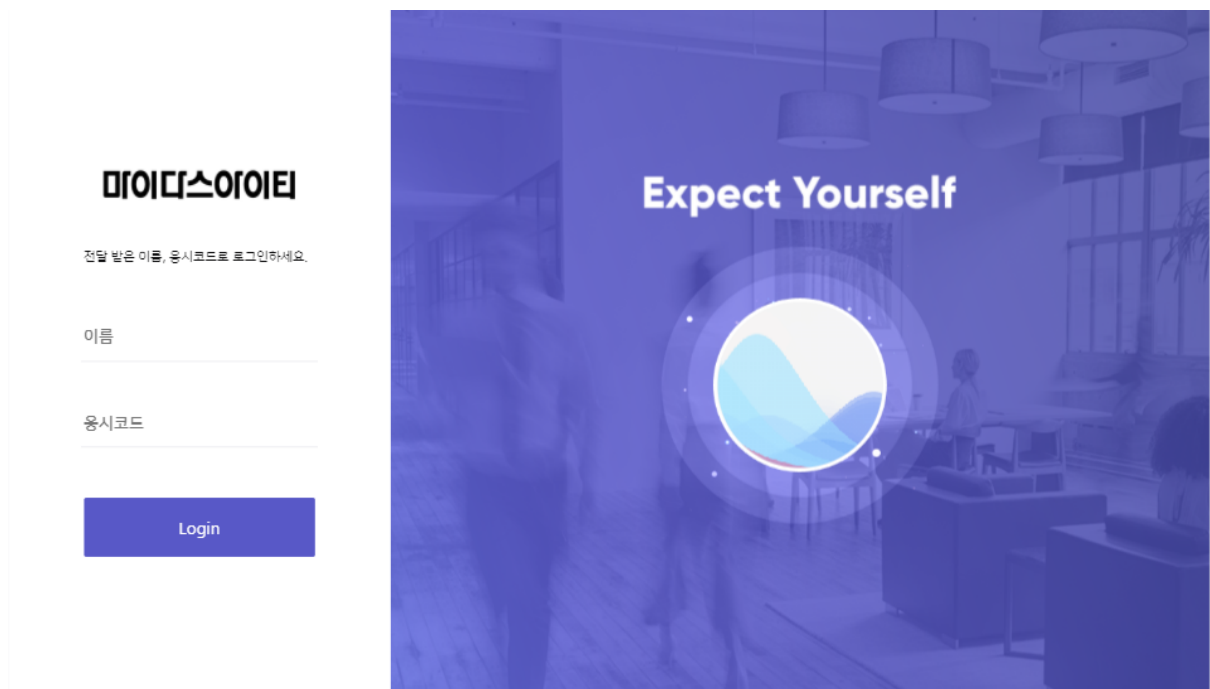
*카메라에 나타나는 이름과 드라이버 명칭이 상이할 수 있으므로, 인터넷 검색을 통해 해당 드라이버 명칭을 확인하여 삭제해 주시기 바랍니다.

문제가 되는 드라이버를 찾지 못하거나 **조치 이후에도 같은 현상이 발생된다면 다른 PC에서 응시**해주셔야 합니다.

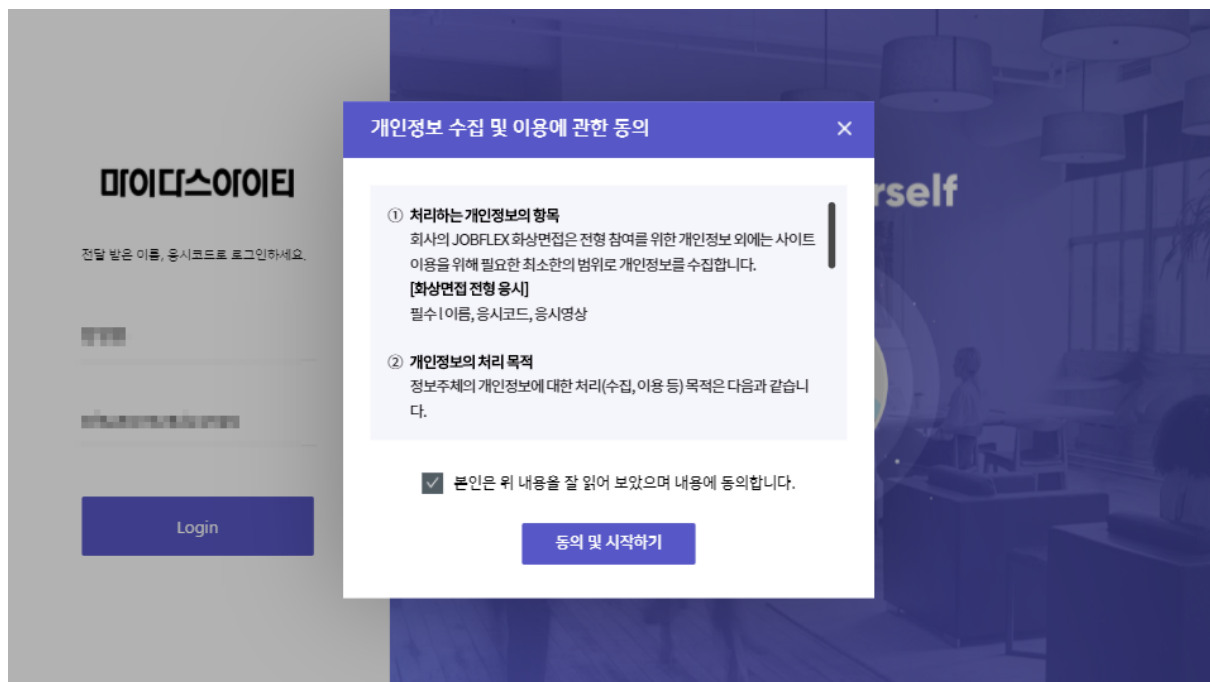
3. 화상면접 응시하기

실제 화상면접에 접속하기 위해 버튼을 클릭하시면 로그인 화면이 나타납니다.

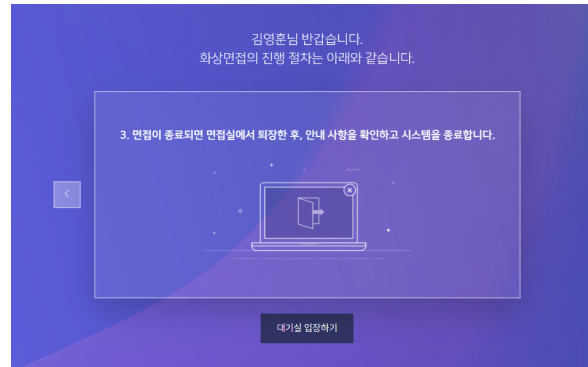
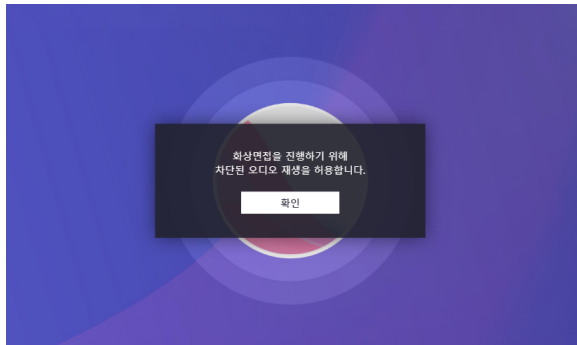
이메일을 통해 받은 정보를 기재하고 **로그인** 버튼을 클릭합니다.



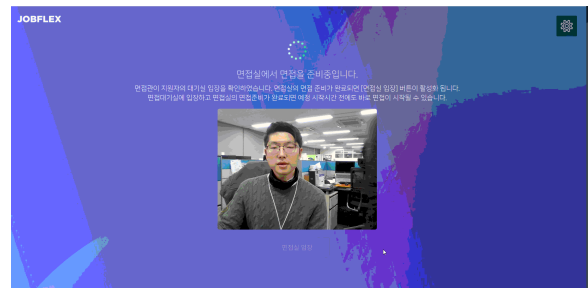
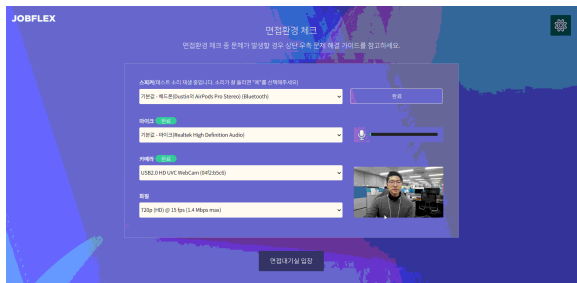
개인정보 수집 및 이용에 관한 동의에 체크를 하고 **시작하기** 버튼을 클릭합니다.



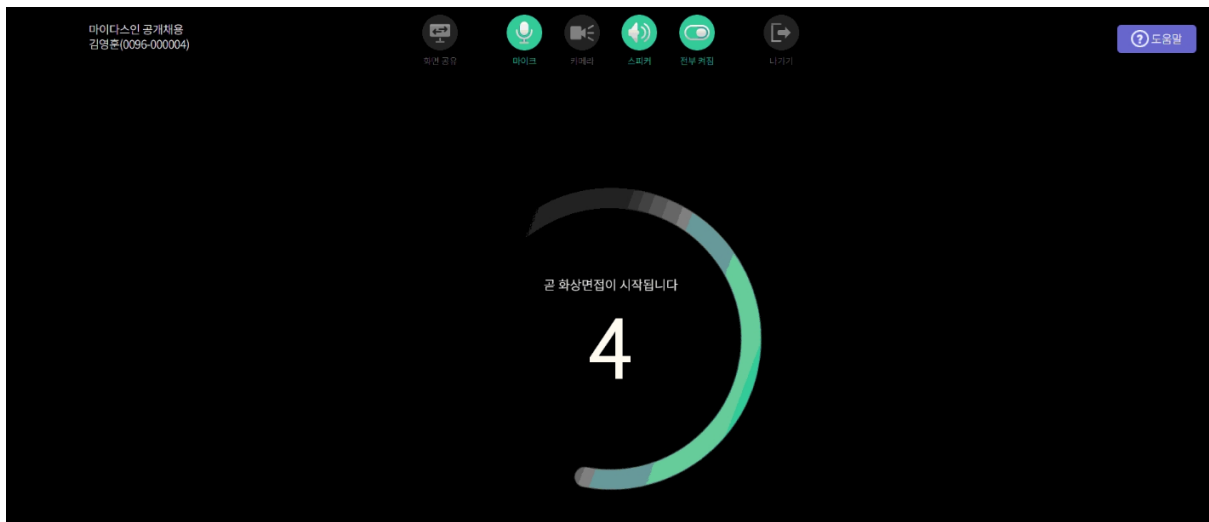
앞서 진행했던 환경 체크를 한 번 진행한 뒤 면접 대기실로 이동합니다.



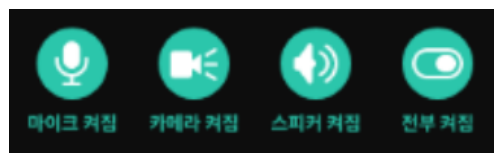
면접 시간 10분 전부터 대기실 입장이 가능합니다.



면접환경 체크하기 를 동일하게 거치고 완료되면 면접 대기실 입장 버튼이 활성화됩니다.
면접관이 입장을 확인하면 면접실 입장 버튼 또한 활성화됩니다.



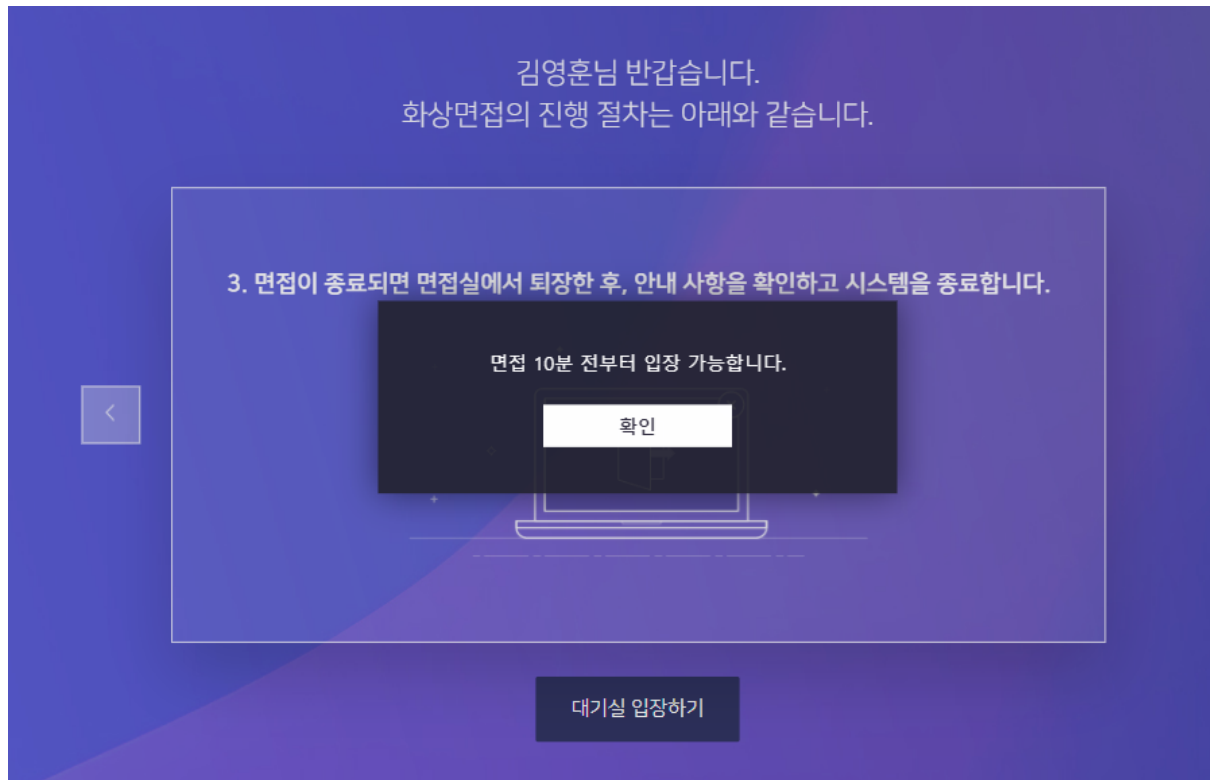
10초 대기 후에 바로 면접이 시작합니다. 위와 같이 카메라 버튼이 OFF된 경우에는 면접관에게 화면이 보이지 않으므로, 반드시 아래와 같이 카메라 켜짐으로 설정해 주시기 바랍니다.



이후 추가적인 문제 해결이 필요한 경우 우측 상단의 **도움말** 버튼을 확인 부탁드립니다.

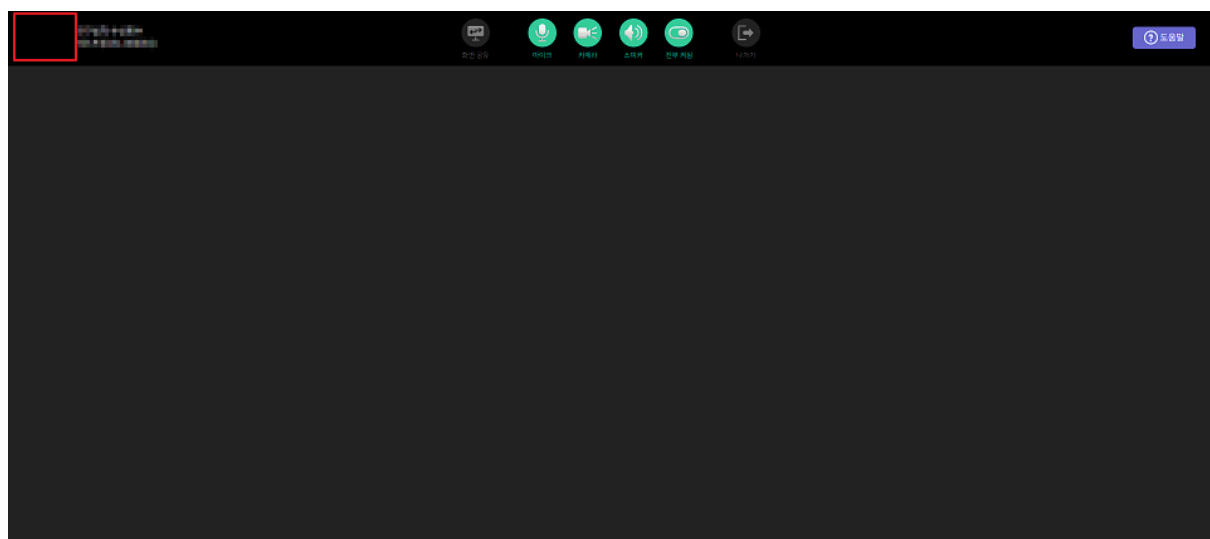
대기실 입장 불가 해결 가이드

면접시간 확인 : 이메일 또는 마이페이지에서 안내한 **면접 시간 10분 전부터 입장** 가능합니다.



입장 후 본인 카메라를 포함하여 상대방 화면이 보이지 않는 증상 해결 가이드

아래처럼 좌측 상단에 본인 화면이 보이지 않고, 상대방의 화면도 보이지 않는 경우가 있습니다.



환경체크 후 위 화면까지 보이면 카메라/마이크가 브라우저에서 정상적으로 인식되는 상황입니다. 다만 브라우저에서 화상면접 관련 프로토콜을 송출하고 받는 과정에서 문제가 발생하여 위 증상이 나타납니다. 빠르게 해결할 수 있는 방법은 **크롬 시크릿 모드(CTRL + SHIFT + N)** 창을 띄워서 **응시사이트를 접속**하면 정상 작동합니다.

면접관 화면이 보이지 않는 증상 해결 가이드

화상면접 창을 종료하시고, 재접속 해주셔야 합니다.

재접속 이후에도 특정 면접관의 화면이 보이지 않으면, 해당 면접관께 다음 순서로 요청드립니다.

- 1 카메라 버튼을 OFF로 변경 후 다시 ON으로 변경
- 2 화면이 보이지 않는 면접관님께서 재접속하도록 요청

***위 방법은 같은 이유로 면접관이 응시자에게 요청할 수도 있습니다.**