



화상면접 문제해결 가이드(관리자 및 평가자)

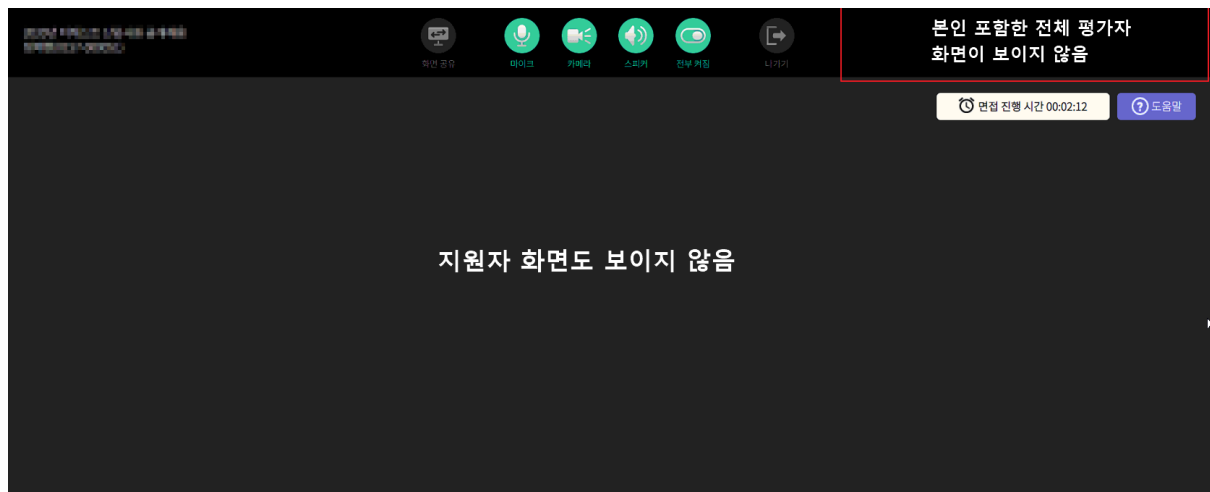
1. 평가자와 지원자 서로 화면/소리 인식이 불가능한 경우(보안설정)
2. 환경체크로 계속 회귀하며 입장이 불가능한 경우
3. 플러그인 설치 오류가 발생하는 경우 경우
4. 지원자 카메라/마이크 둘 중 하나만 인식 가능한 경우
5. 지원자가 평가자의 화면이 안보이는 경우
6. 지원자가 평가자의 목소리가 들리지 않는 경우
7. 특정 평가자가 특정 지원자의 화상면접 입장 불가능한 경우



화상면접 도중 면접관에게 발생하는 문제를 아래 내용대로 조치바랍니다.

1. 평가자와 지원자 서로 화면/소리 인식이 불가능한 경우(보안설정)

다음처럼 평가자 및 지원자가 서로 화면,소리 인식이 불가능한 경우가 있습니다.



우선 사내 보안 담당자님께 화상 면접 서비스의 IP 및 PORT 정보를 허용하도록 요청해주세요.

허용 이후 정상적으로 작동하는 지 확인 부탁드립니다!

1. 화상면접 IP 허용 : 다른 곳에서는 문제가 없는데, 사내 PC에서 화상면접 진행시 서로의 화면이 보이지 않는 현상이 발생했나요? 이와 같은 현상은 사내 보안 정책이 원인일 가능성이 높습니다.

IP

3.35.122.230

52.79.39.214

13.124.99.77

PORT

15.165.219.29

44

80

2. 지원자 PC점검 요청 : 보안망을 켜준 상태에서 화면/소리 연결이 안되는 경우는 지원자 PC/네트워크 환경에 문제가 있을 가능성이 높습니다. 이 경우는

 **화상면접 문제해결 가이드(응시자용)**를 해결되지 않는 지원자에게 공유 부탁드립니다.

환경체크는 24시간 가능하니 되도록 미리 점검하도록 요청해주세요.

면접 일정을 조정하여 다른 PC를 준비하도록 안내 부탁드립니다.

2. 환경체크로 계속 회귀하며 입장이 불가능한 경우



특정 평가자가 화상면접 입장시 환경체크로 계속 돌아가는 현상이 나타납니다.

지원자와 평가자 배정시 충돌사항이 발생한 경우이므로, **해당 전형에서 지원자 및 평가를 모두 재등록해주면 해결됩니다.** 모든 면접인원을 재배정한 뒤 같은 현상이 발생하는지 확인합니다.

- ① 지원자 배정 삭제
- ② 지원자 재배정
- ③ 평가자 재배정

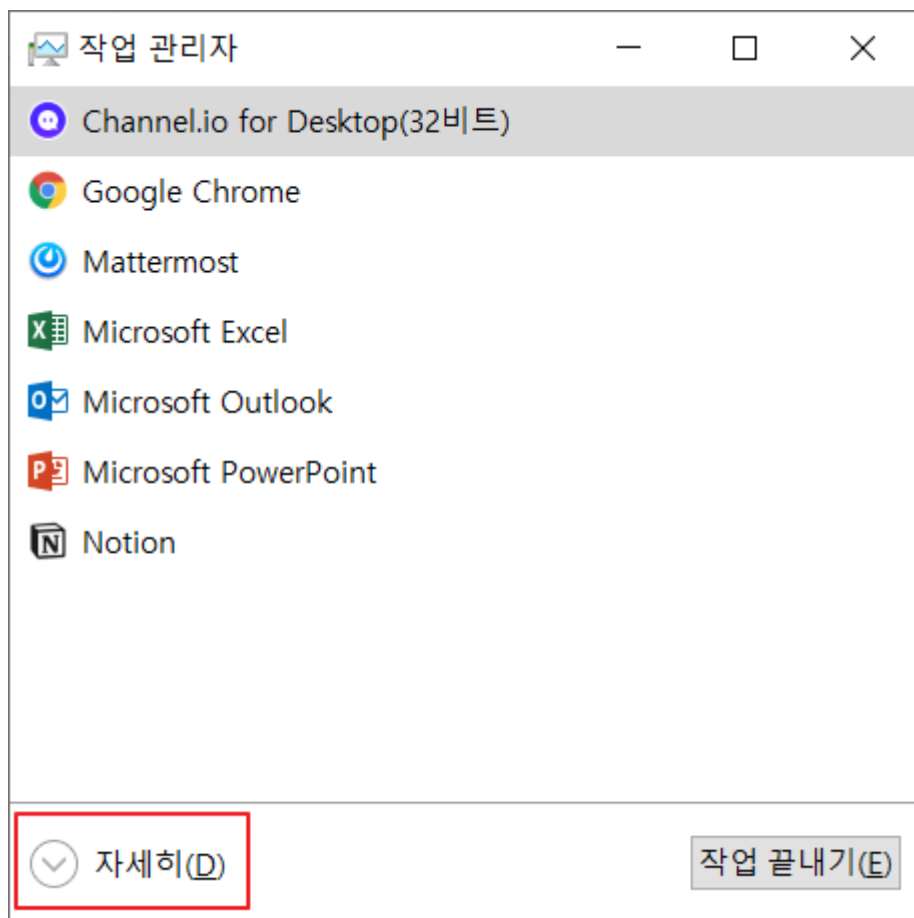
3. 플러그인 설치 오류가 발생하는 경우 경우

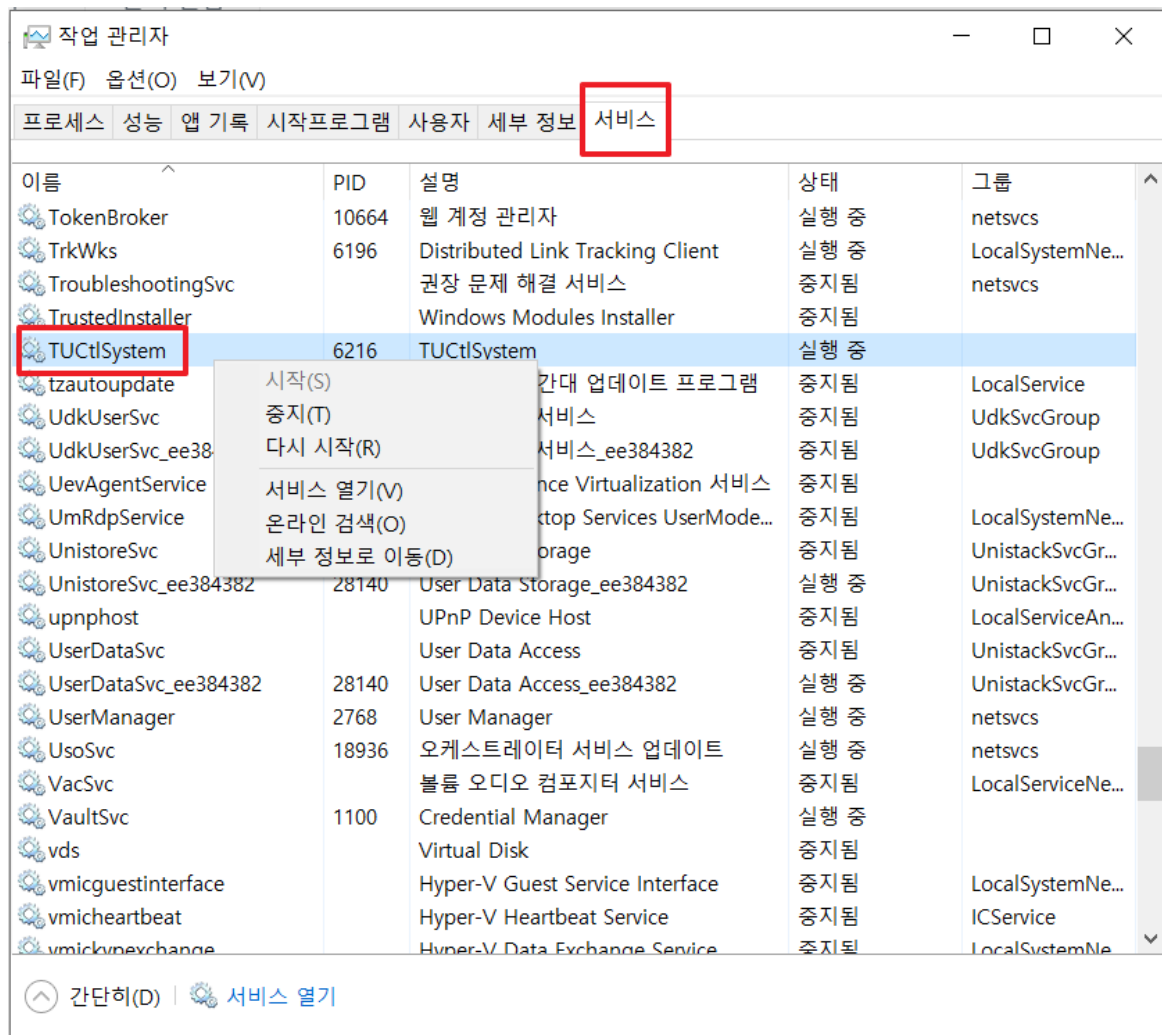


환경체크로 계속해서 회귀하거나, 오류 문구가 나타나는 현상이 수반됩니다.

플러그인 설치 오류 해결 : 간혹 플러그인 설치시 오류가 있어서 발생하기도 합니다. 화상면
접 플러그인을 설치했음에도 불구하고, 'TULCTsystem이 없습니다.'라는 오류가 나타나면
다음 방법을 진행 바랍니다.

- ① 작업관리자에 접속하여 자세히 버튼을 클릭합니다. (Win10기준
CTRL+SHIFT+ESC)
- ② 서비스 탭으로 이동 후 TUCtlSystem을 찾아서 마우스 우클릭합니다.
- ③ 해당 서비스 중지 후 다시 시작하면 정상 작동합니다.





만약 본 조치로 해결되지 않는 PC는 재부팅 후 같은 방법을 다시 시도 부탁드립니다.

재부팅 이후에도 계속 같은 증상이 발생한다면 다른 PC로 변경해 주셔야 합니다.

4. 지원자 카메라/마이크 둘 중 하나만 인식 가능한 경우



화상면접 진행 화면에서 지원자의 카메라/마이크 중 하나만 인식이 가능한 경우가 있습니다.

일시적인 PC하드웨어 문제이므로 아래 순서대로 하나씩 진행해봅니다.

- ① 화상면접 재접속
- ② 크롬 브라우저 재시작 → 화상면접 재접속
- ③ PC재부팅 → 화상면접 재접속

*위 절차대로 불가능한 경우 지원자에게도 동일한 과정을 시도하도록 안내 부탁드립니다.

5. 지원자가 평가자의 화면이 안보이는 경우



접속시 네트워크 충돌로 카메라 신호가 멈춘 상태로 상대방에게 전달되는 경우입니다.

평가자의 카메라를 껐다가 다시 켜주시면(OFF → ON) 지원자에게 정상으로 보일 것입니다.

*반대로 지원자의 카메라가 안 보이는 경우에는 지원자에게 OFF → ON 하도록 요청해주세요.

*함께 입장한 다른 평가자님의 화면이 보이지 않는 경우에도 같은 방법으로 진행해 주세요.

6. 지원자가 평가자의 목소리가 들리지 않는 경우



접속시 네트워크 충돌로 마이크 신호가 멈춘 상태로 상대방에게 전달되는 경우입니다.

평가자의 마이크를 껐다가 다시 켜주시면(OFF → ON) 지원자에게 정상으로 들릴 것입니다.

*반대로 지원자의 목소리가 안 들리는 경우에는 지원자에게 OFF → ON 하도록 요청해주세요.

*함께 입장한 다른 평가자님들의 목소리가 들리지 않는 경우에도 같은 방법으로 진행해 주세요.

7. 특정 평가자가 특정 지원자의 화상면접 입장 불가능한 경우



드물게 배정 충돌 현상이 발생하는 경우이므로 지원자 개별삭제 후 재배포 부탁드립니다.

해당 케이스는 환경설정 관련 오류 메시지가 나타나면서 입장이 불가능한 현상입니다.

이 때 해당 '지원자'를 개별삭제를 통해 배정을 초기화한 뒤 재배포하여 평가자를 다시 추가합니다.

