

비대면 온라인상담 신청 및 연결 서비스 유의사항

신청 URL : hanyang-u.mncapro.com (2020.08.03. 오전 11시 신청)

1. 신청서 작성

- 1) 상담 일정은 8.10.~14.(금), (13일 목요일 제외) 입니다. (10분 단위 신청)
- 2) 상담 예약 신청이 마감되었거나 신청을 받지 않는 경우 **선택이 불가능**합니다.
- 3) 신청서 작성 시 **필수항목(*)은 반드시 입력**해야 합니다.

신청서 작성 후 작성완료 버튼 클릭 시 예약 완료 안내가 정상적으로 되어야 예약이 완료됩니다.

(신청서 작성 중 인원 초과 등으로 작성 미완료 시 타 예약 시간 선택 후 재 작성 필요)

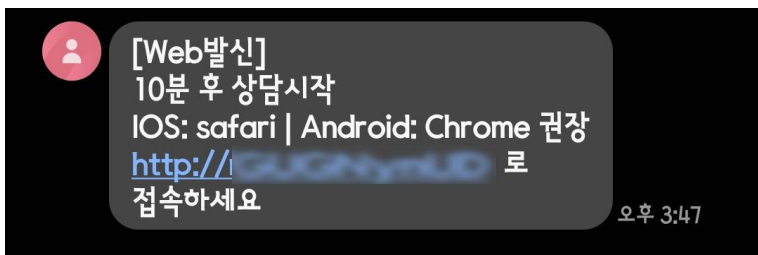
- 4) 인증 방식을 선택(휴대폰 권장)하고 인증을 완료합니다.
- 5) 파일첨부는 상담 시 필요한 자료를 제공하는 기능이며 신청서에 첨부하지 않고 추후에 상담연결 시 상담사에게 직접 전달도 가능합니다.
- 6) 확인용 번호는 예약 조회 시 필요한 번호입니다

2. 예약조회

- 1) 신청서 작성 시 입력한 정보를 기반으로 예약 조회를 할 수 있습니다.
- 2) 신청한 상담일자, 상담시간, 확정여부 등을 확인할 수 있습니다.
- 3) 조회 후 상담자 정보 수정 혹은 삭제가 가능합니다.

3. 문자(SMS) 혹은 이메일 수신

- 1) 기본적으로 신청서 작성 시 인증한 수단(휴대폰 혹은 이메일)으로 메시지를 수신할 수 있습니다. 또한 해당 URL을 다른 디바이스(PC, 태블릿 등)에서 입력하여 접속할 수 있습니다.



- 2) 메시지 수신이 불가능한 경우

(1) 휴대폰 혹은 태블릿에서 URL이 포함된 SMS를 수신거부 처리한 경우

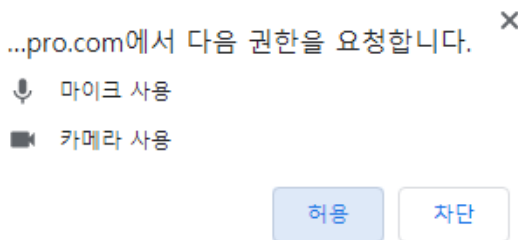
- (2) 휴대폰 혹은 태블릿에서 특정 번호를 수신거부 처리한 경우
- (3) 사용중인 통신사의 스팸 차단 부가서비스를 이용중인 경우
- (4) 사용중인 이메일에서 URL이 포함된 메일을 수신거부 혹은 스팸 처리한 경우
- (5) 사용중인 이메일에서 특정 메일 주소를 수신거부 혹은 스팸 처리한 경우

4. 상담 연결

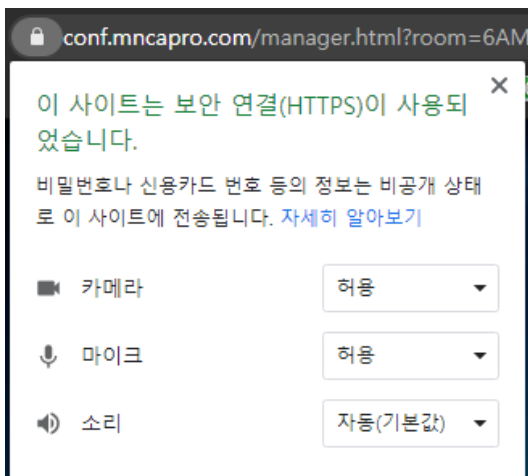
- 1) 예약 시간 10분 전까지 연결 대기 필요
- 2) 상담 연결 주소 발송 후 예약 시간 5분 경과 이후까지 미 접속 시 상담 예약이 취소됩니다.
- 3) 피치못한 사유로 상담 연결이 지연될 경우 예약 시간 전 문자로 안내드립니다.
- 4) 디바이스별 상담 연결 방법

(1) PC(Windows 기반의 데스크탑, 노트북)

- ① 문자(SMS) 혹은 이메일로 수신한 URL을 권장 브라우저(Chrome)에 입력하여 접속합니다.
- ② 상담사가 신청자의 연결이 확인되면 전화 연결을 요청합니다.
- ③ 전화 연결 후 브라우저에서 권한 부여(카메라, 마이크) 요청을 승인 처리 합니다.



- ④ 권한 부여 차단 처리를 한 경우 브라우저의 주소창 좌측의 자물쇠 모양 아이콘을 눌러 수동으로 권한을 부여해주면 됩니다.



(2) iOS(아이폰, 아이패드, MAC)

- ① 문자(SMS) 혹은 이메일로 수신한 URL을 권장 브라우저(Safari)로 접속합니다.

② 상담사가 신청자의 연결이 확인되면 전화 연결 요청합니다.

③ Safari에서 권한 부여(카메라, 마이크) 요청을 승인



④ 권한 부여 취소 처리를 한 경우 상담사에게 전화 재연결 요청을 하고 권한 부여 승인 처리하면 됩니다.

3) 네트워크 환경

(1) 권장 네트워크 환경 순위

- ① 개인 유선 네트워크
- ② 개인 무선 네트워크(Wi-Fi)
- ③ 데이터 통신(LTE급 이상)
- ④ 공용 유선 네트워크
- ⑤ 공용 무선 네트워크(공용 Wi-Fi)

(2) 데이터 사용량(화상 통화) : 260KB/s, 16MB/m, 960MB/h

4) 상담 재연결

(1) 의도치 않은 통화종료 시 브라우저를 새로고침 혹은 상담화면 종료 후 재접속하여 연결합니다.

(2) 네트워크 상태가 불안정하여 화상통화가 어려운 경우 통화 종료 후 재접속하여 음성통화로 진행합니다.