ComNetwork

3CX V20 UPDATE 10 · FEATURE OVERVIEW

What’s new in 3CX V20 Update 10

3CX V20 Update 10 핵심 기능 — 발신번호(Outbound Caller ID) 선택 중심으로

ComNetwork · 3CX Partner, Korea

AGENDA

Today’s agenda

오늘 다룰 내용

01

Outbound Caller ID selection

발신번호 선택 기능 — 무엇이고, 어떻게 켜고, 어떻게 쓰는가

02

AI in Update 10

AI 상담원 Fallback, 로컬 AI 서버, MCP 연동

03

Users, integrations & upgrade

사용자 기능, Odoo · Multi-Company, 업그레이드 체크리스트

04

ComNetwork VAA & ODP

컴네트워크가 3CX 위에 개발한 AI 음성 솔루션

UPDATE 10 AT A GLANCE · FINAL, NOV 2026

Six things that changed

한눈에 보는 Update 10의 6가지 변화

Calling

Pick your caller ID

Choose the number for each call.

통화마다 발신번호 선택

AI

Safer AI agents

Fallback route if AI is down; Grok option.

AI 장애 시 대체 경로, Grok 추가

AI

Local AI Server

Transcripts & summaries in-house.

녹취 전사·요약을 자체 서버에서

AI

MCP support

Connect ChatGPT or Claude to 3CX.

AI 비서와 3CX 공식 연동

Users

Everyday upgrades

SSO login, pop-out dialer, conference panel.

SSO, 팝아웃 다이얼러, 회의 패널

Platform

Integrations

Odoo CRM, Programmable Extensions, Multi-Company.

Odoo, 프로그래머블 내선, 멀티컴퍼니

OUTBOUND CALLER ID SELECTION · 01

Choose the number you call from

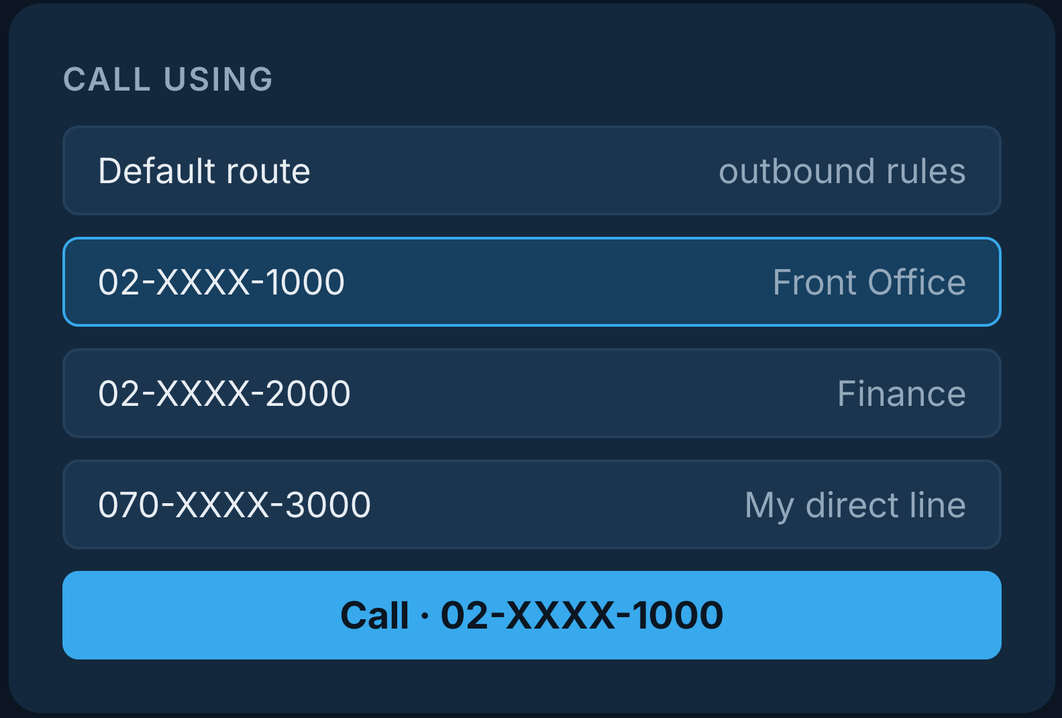
통화를 걸기 전에, 상대방에게 보일 발신번호를 직접 선택합니다

A ”Call using” menu before dialing
발신 전 'Call using' 메뉴가 나타납니다

Default route, or any of your numbers
기본 발신규칙 또는 내게 할당된 번호 중 선택

The callee sees that number
선택한 번호가 상대방에게 표시되고, 회신도 그 번호로

Windows Softphone V5.8 and the Web Client · requires V20 Update 10



OUTBOUND CALLER ID SELECTION · 02

Turn it on in three steps

관리자 설정 3단계로 바로 사용할 수 있습니다

1

Admin enables the option

Admin › System › Options › Apps › Permissions & Restrictions

"Allow Users to Select Outbound Route & Caller ID"

관리자 콘솔에서 옵션 활성화 (기본값: 꺼짐)

2

Assign numbers to users

Give each user the DIDs they may call from — e.g. a department line plus a direct line.

사용자별로 사용할 수 있는 번호(DID) 할당

3

User picks per call

In Softphone V5.8 or the Web Client, choose a number from "Call using", then dial.

소프트폰·웹클라이언트에서 번호 선택 후 발신

Off by default. Nothing changes for users until an admin turns it on — safe to upgrade first and enable later.

기본값은 비활성 — 업그레이드 후 원하는 시점에 켜면 됩니다

OUTBOUND CALLER ID SELECTION · 03

Where it helps — and the Korea rule

활용 예시와 국내 사용 시 유의사항

One person, several roles

Call clients from the department line, partners from your direct line.

한 사람이 여러 역할 — 상황에 맞는 번호로 발신

Callbacks reach the right team

The callee calls back the department number, not a personal extension.

회신 전화가 개인이 아닌 해당 부서로 연결

No more rule juggling

Fewer outbound rules and prefixes for admins to maintain.

복잡한 발신규칙·프리픽스 관리 부담 감소

KOREA · 발신번호 사전등록

Every number shown must be registered with the carrier first

Korean carriers only pass caller IDs that are pre-registered to your trunk. Unregistered numbers may be blocked or replaced.

국내 통신사는 사전 등록된 발신번호만 허용합니다. 선택 가능한 모든 번호를 트렁크에 미리 등록해야 합니다 — ComNetwork가 등록 절차를 지원합니다.

AI IN UPDATE 10 · AGENTS

AI agents you can rely on

AI 리셉셔니스트·고객상담 에이전트가 더 안전해졌습니다

Resilience

Fallback destination

If the AI service is unavailable, calls go to a person, queue or ring group you choose — never a dead end.

AI 장애 시 지정한 내선·큐로 자동 전환

Choice

xAI Grok as a provider

Grok joins the list of AI providers you can run the agents on.

AI 공급자 선택지에 Grok 추가

Ownership

Managers own the knowledge

Department managers upload the agent's documents themselves — PDF, TXT, CSV, MD.

부서 관리자가 상담 문서를 직접 관리

AI IN UPDATE 10 · 3CX AI SERVER

Transcripts and summaries, on your own server

통화 전사·요약을 외부 클라우드가 아닌 자체 AI 서버에서 처리

268,000

minutes of calls per month on one Mac mini

Mac mini 한 대로 월 약 26만 8천 분 처리 (3CX 발표 기준)

Call data stays in-house

녹취 데이터가 외부로 나가지 않음 — 개인정보 관리에 유리

Summaries with action items

요약 + 후속 조치 항목, 맞춤 프롬프트 지원

Apple Silicon Mac or Linux

Apple Silicon Mac 또는 Linux 서버에 설치

Available with the AI Edition (from 8 simultaneous calls)

AI IN UPDATE 10 · MCP

Ask your phone system in plain language

MCP 공식 지원 — 사용 중인 AI 비서에서 3CX 데이터를 바로 조회

Works with ChatGPT and Claude

ChatGPT·Claude 지원 (Gemini는 현재 미지원)

Secure OAuth sign-in

OAuth 인증 — 사용자 권한 범위 안에서만 접근

No custom integration needed

별도 개발 없이 표준 프로토콜로 연동

Example questions · 질문 예시

"Which calls yesterday were missed and not returned?"

어제 부재중 통화 중 회신하지 않은 건은?

"How busy was the front office queue this week?"

이번 주 프런트 큐 통화량은 어땠나?

USERS & ADMINS

Small changes people notice every day

사용자와 관리자가 매일 체감하는 개선

Softphone V5.8

Single sign-on

Log in with Google or Microsoft accounts.

구글·MS 계정으로 로그인

Web Client

Pop-out dialer

Keep the dialer in its own window (Chrome, Edge).

다이얼러를 별도 창으로

Calls

Conference panel

One button to conference; see who is on the call.

회의 버튼과 참가자 패널

Admin

Phones page

Manage desk-phone firmware from one place.

IP폰 펌웨어 일괄 관리

PLATFORM & INTEGRATIONS

Connect 3CX to the rest of your work

CRM · 자동화 · 멀티컴퍼니 — 라이선스별 사용 가능 기능

Feature · 기능	What it does · 설명	License · 라이선스
Odoo CRM, native	Caller pop-up, call logging and contact sync with Odoo — Odoo Community is free. 발신자 팝업 · 통화기록 자동 연동, Odoo Community 무료 사용	PRO / AI
Programmable Extensions & AI Call Scripts	Extensions that run your own logic or an AI script — the base for automated calling. 자체 로직 · AI 스크립트로 동작하는 내선 — 자동 발신의 기반	AI Edition
Multi-Company Mode	Several companies or campuses on one system, each with its own numbers and settings. 하나의 시스템에서 여러 회사 · 캠퍼스를 분리 운영	PRO 16SC+

BEFORE YOU UPGRADE

Upgrade checklist

Update 10 업그레이드 전·후 확인사항 — ComNetwork가 대행합니다

01 **Move on-board AI transcription to the 3CX AI Server first**
기존 내장 AI 전사 사용 시, 업그레이드 전에 3CX AI 서버로 전환

02 **Back up any custom call-summary prompts**
맞춤 통화요약 프롬프트 백업

03 **Re-authorize Zendesk or Salesforce after upgrading**
업그레이드 후 Zendesk·Salesforce 연동 재인증

04 **Update Softphone and clients to V5.8**
소프트폰·클라이언트 V5.8로 업데이트 — 발신번호 선택 기능에 필요

BUILT BY COMNETWORK ON 3CX

Inbound: VAA.
Outbound: ODP.

받는 전화는 VAA, 거는 전화는 ODP

Two AI voice products our team developed and runs on 3CX — from answering the main number to making routine calls.

ComNetwork

COMNETWORK · VAA — VOICE AI AGENT

An AI that answers your main number, 24/7

대표번호로 오는 전화를 AI가 24시간 응대하고, 요약해서 전달합니다

1

Call comes in

Nights, weekends, busy hours — every call is answered.

야간·주말·통화 폭주 시에도 응답

2

Natural conversation

Callers can interrupt, just as with a person.

말 끊기도 자연스럽게 처리

3

Answers or transfers

Replies from your own knowledge base, or transfers to the right extension.

자체 지식베이스로 답변, 담당 내선 연결

4

Summary delivered

Name, company, phone, purpose and urgency — sent by Telegram and email.

이름·회사·연락처·용건·긴급도 요약 전송

Runs on your existing 3CX over a SIP trunk — no new phone numbers, no new hardware.

vaa.aidepot-call.com

COMNETWORK · ODP — OUTBOUND DIALER PLATFORM

Routine outbound calls, made by AI

반복적인 안내·확인 전화를 AI가 대신 걸고, 결과를 대시보드로 보여줍니다

1

Admin approves

Only approved campaigns run, with call windows and retry limits.

승인된 캠페인만, 발신 시간·재시도 제한

2

AI calls, openly

Says it is an AI at the start; the callee can opt out at once.

통화 시작 시 AI 고지, 즉시 수신거부

3

Results on a dashboard

Confirmed, change requested, no answer, agent needed.

확인·변경요청·부재·상담원 필요 분류

4

Hand-off to staff

Calls that need a person go straight to an agent.

사람이 필요한 건은 상담원에게 연결

Use cases: appointment confirmations · schedule notices · document reminders · reply requests

odp.aidepot-call.com

ComNetwork

Thank you

감사합니다

Suggested next step

Live demo of caller ID selection

테스트 내선으로 발신번호 선택 시연

Contact

admin@comnetwork.net

070-7919-7914

Learn more

ippbx.comnetwork.net

aidepot-call.com