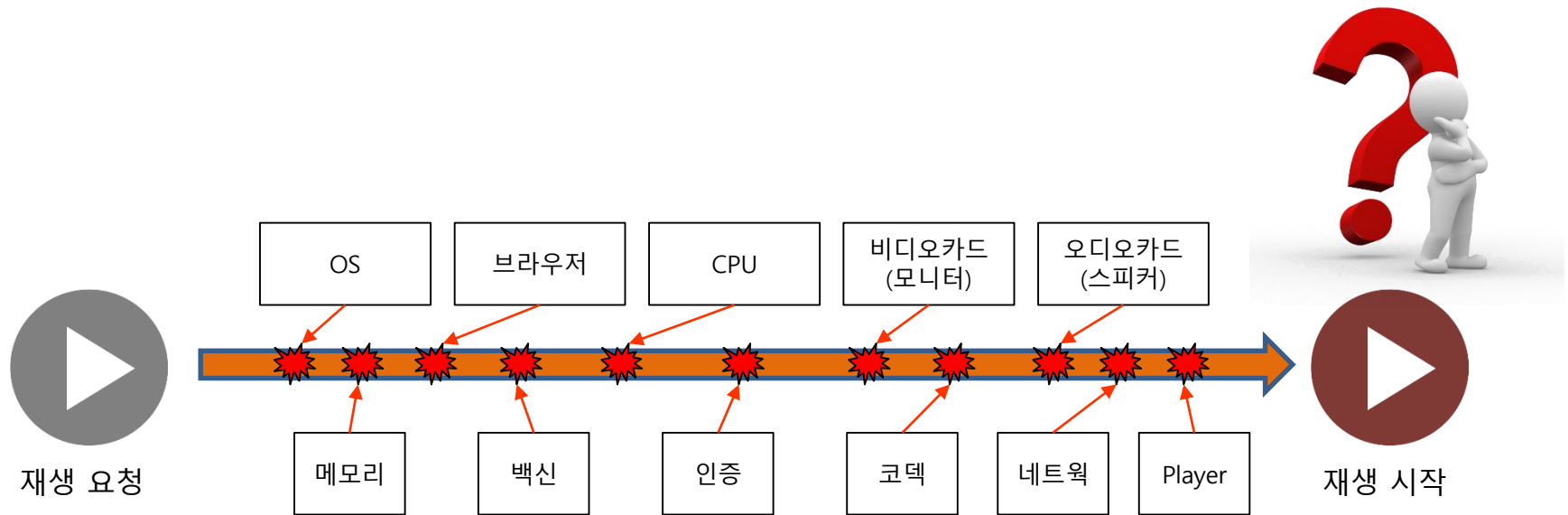


Kollus Player CS 메뉴얼

Catenoid

최종업데이트
2015.04.17



고객이 화면에서 영상보기를 클릭하여 화면에서 Player가 뜨고 영상 재생이 시작되기 까지...

고객의 PC(일반적으로 윈도우)상에서 영상이 재생이 되는데는 내부적으로 많은 단계를 거치게 됩니다. 이 각각의 단계는 하나의 프로그램(Player)를 실행하여 고객이 원하는 영상을 정상적으로 재생하는데 중요한 요소들이며, 각 단계중 어느 하나에만 문제 또는 오류가 발생하여도 고객은 정상적으로 영상을 시청할 수 없게 됩니다.

고객은 단순히 “영상이 나오지 않습니다”라고 불만을 이야기 하지만, 이를 해결하기 위해서는 위에서 언급된 다양한 고객의 이용 환경을 이해하고 어느 부분에서 문제 또는 오류가 발생했는를 파악할 수 있어야 합니다.

따라서 클라이언트 기술지원의 주요업무는 문제의 원인을 정확히 파악하고 이를 해결해 주는 것이라 할 수 있으며, 더하여 해결이 불가능한 문제에 대해서는 고객을 이해시키고 양해를 구하는 부분도 주요 업무에 해당한다 할 수 있습니다.

1리터의 물을 작은 컵에 다 담을 수는 없습니다.

가장 먼저 확인해야 하는 부분은 고객의 PC 사양이 Kollus Player를 실행하는데 충분한지 확인하는 것 입니다.

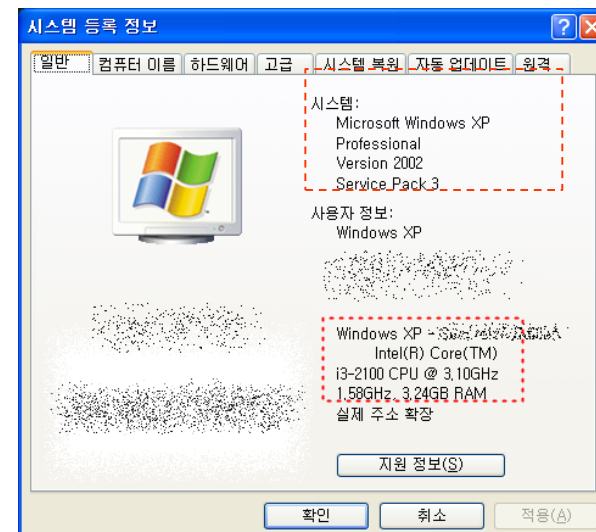


OS	System Requirements
Windows XP	<p>■ 권장환경</p> <ul style="list-style-type: none"> - CPU : 펜티엄D CPU 2.0 GHz급 이상 X86호환 프로세서 - 메인 메모리 : 1GB 이상 - 메인 메모리 여유공간 : 50MB이상 - 하드 디스크 : 10GB 이상의 상시 여유공간 - 그래픽카드 메모리 : 128MB이상 - 웹 브라우저 : IE 8.0 이상 (ActiveX) / Firefox, Google Chrome (NPAPI Plugin) 64bit용 IE 미지원 <p>■ 최소사양</p> <ul style="list-style-type: none"> - CPU : 펜티엄D CPU 1.8 GHz급 이상 X86호환 프로세서 - 메인 메모리 : 512MB 이상 - 메인 메모리 여유공간 : 50MB이상 - 하드 디스크 : 5GB 이상의 상시 여유공간 - 그래픽카드 메모리 : 128MB이상 - 웹 브라우저 : IE 8.0 이상 (ActiveX) / Firefox, Google Chrome (NPAPI Plugin) 64bit용 IE 미지원
Windows Vista, 7, 8	<p>■ 권장환경</p> <ul style="list-style-type: none"> - CPU : 펜티엄 듀얼코어급 이상 CPU 2.0 GHz급 이상 X86호환 프로세서 - 메인 메모리 : 4GB 이상 - 메인 메모리 여유공간 : 100MB이상 - 하드 디스크 : 10GB 이상의 상시 여유공간 - 그래픽카드 메모리 : 128MB이상 - 웹 브라우저 : IE 8.0 이상 (ActiveX) / Firefox, Google Chrome (NPAPI Plugin) 64bit용 IE 미지원 <p>■ 최소사양</p> <ul style="list-style-type: none"> - CPU : 펜티엄 듀얼코어급 이상 CPU 2.0 GHz급 이상 X86호환 프로세서 - 메인 메모리 : 2GB 이상 - 메인 메모리 여유공간 : 100MB이상 - 하드 디스크 : 10GB 이상의 상시 여유공간 - 그래픽카드 메모리 : 128MB이상 - 웹 브라우저 : IE 8.0 이상 (ActiveX) / Firefox, Google Chrome (NPAPI Plugin) 64bit용 IE 미지원



PC 사양 확인은 어떻게?

- 바탕화면 > 내컴퓨터 > 속성에서 확인!!



1리터의 물을 작은 컵에 다 담을 수는 없습니다.



OS	System Requirement
Android	<ul style="list-style-type: none"> 지원 OS : ICS(아이스크림샌드위치) 4.0.4 이상 지원 단말 : Galaxy S2 이상급 CPU 사양 : 1.2GHz Dual Core 이상 총 디바이스 메모리 공간 중 최소 여유공간 : 200MB
iOS	<ul style="list-style-type: none"> 지원 OS : IOS 7.0 이상 지원 단말 <ul style="list-style-type: none"> i-Phone 4S 이상 - 오디오 워터마킹 지원 i-Phone 4 - 오디오 워터마킹 지원 불가(재생/배속은 가능) 총 디바이스 메모리 공간 중 최소 여유공간 : 200MB

? Android 폰 모델명 및 OS 버전사양 확인은 어떻게?

- 환경설정 > 휴대폰 정보에서 확인



? 아이폰 모델명 및 OS 버전사양 확인은 어떻게?

- 설정 > 일반 > 정보에서 확인



플레이어가 설치가 안돼요

플레이어가 제대로 설치 되지 못하는 가장 큰 이유는 대부분 고객의 PC의 기본 환경(HW사양, OS, 브라우저, 네트워크상태 등)에 문제가 있기 때문입니다. 따라서 고객 PC의 기본 환경을 먼저 확인하는 작업이 선행되어야 합니다.

설치 중 응답 없음이 뜬다 또는 알 수 없는 오류가 발생한다

6

설치 자체가 안 된다

7~11

설치가 무한 반복된다

12

설치 창이 진행 중 멈춘다

13

설치 대기 시간이 길다

14

설치는 했는데 재생이 안돼요

플레이어를 설치하는 했으나 재생이 안 되는 원인(OS, 브라우저, 보안옵션 및 각종 설정 등)은 매우 다양합니다. 기본적인 대응으로 원인 파악 및 문제 해결이 안되는 경우에는 고객의 PC에 원격으로 접속해서 살펴봐야 합니다.

브라우저 버전 문제

15

사용자 기기 재생 불가 문제

16

날짜 및 시간설정 문제

17

오디오 장치 문제

18

IE에서만 재생 불가 문제

19~21

이상하게 재생이 돼요

비디오(영상) 재생이 원활하지 않거나 오디오(소리) 재생이 원활하지 않은 경우에는 고객 PC의 잘못된 설정에 원인이 있는 경우가 많습니다.

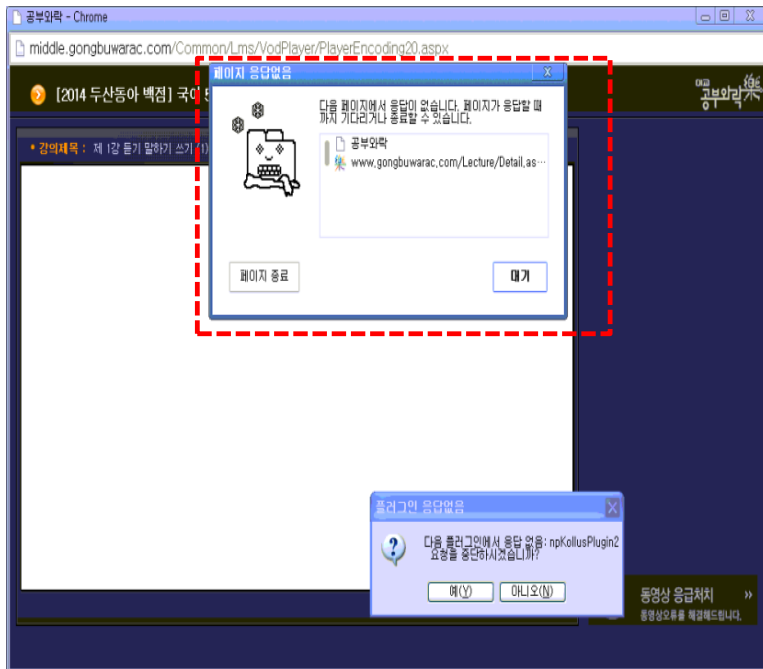
소리만 재생 또는 화면 깨짐 문제

22~24

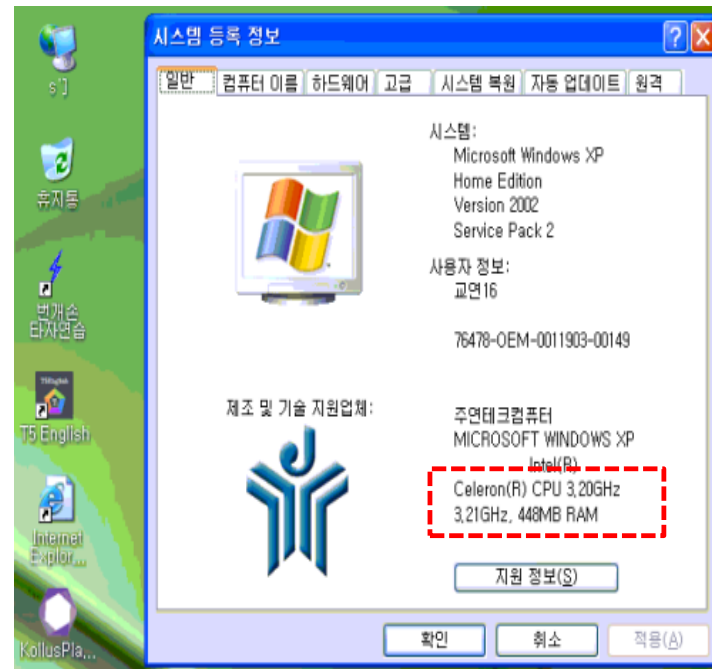
재생 중 중간 멈춤 또는 다운 문제

25

PC 사양이 낮아 플레이어 설치가 안되는 경우로 주로 응답없음 알림창이 뜹니다.

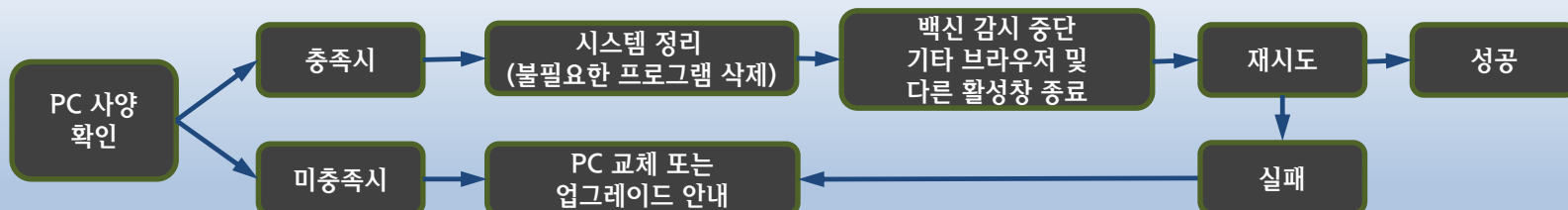


최저요구사항을 충족하지 못하여 발생하는 오류화면



해당PC사양이 싱글코어 셀로론 3.2GHz로 확인

<조치방법>



XP 사용자의 경우 OS 버전이 낮으면 설치가 정상적으로 이루어 지지 않습니다.



해당PC사양이 Service Pack2로 확인

- 고객 PC의 XP OS버전을 확인하여 SP2(kollus 2.0.1.1이상은 Sp1)이하인 경우 SP3(2)이상 업데이트 하도록 안내합니다.

- 마이크로소프트 다운로드 센터

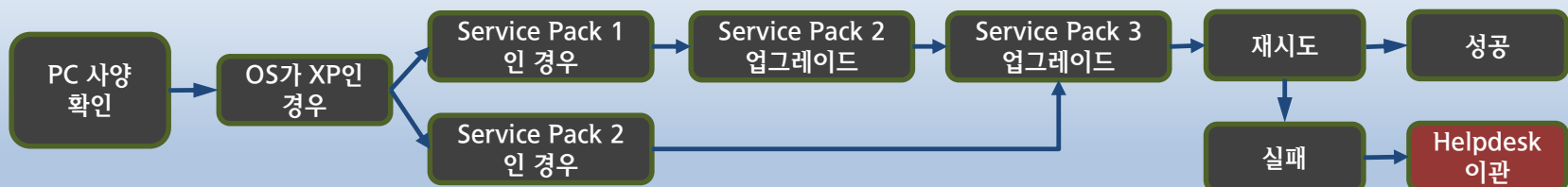
(<http://windows.microsoft.com/ko-kr/windows/service-packs-download#sptabs=xp>)

❖ 주의 사항

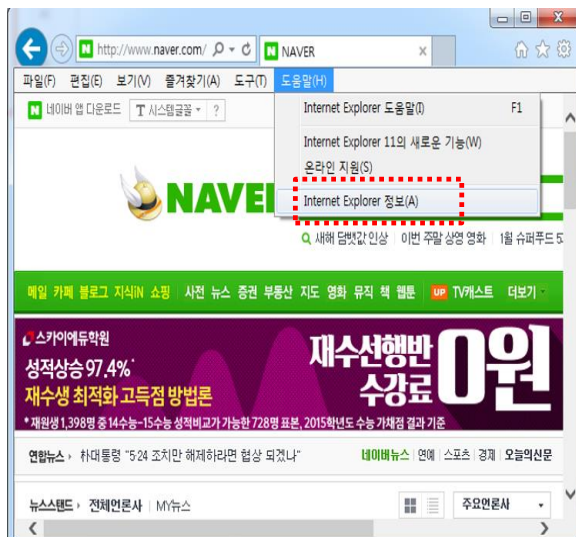
1. 원격상담자가 직접 업데이트를 진행하는 경우 최대 5시간 이상 소요되거나 업데이트 실패 또는 업데이트 후 부팅이 안되는 경우가 많고 저사양 PC의 경우 사용이 어려울 정도로 느려지는 경우가 많으므로 이러한 점을 고객에게 충분히 안내할 수 있도록 합니다.
2. 따라서 업데이트는 가능한 고객이 직접 하시도록 안내하고 PC 제조회사 고객센터 전화번호를 안내해주고 그쪽에서 업데이트 후 다시 연락해달라 안내하는 것이 좋습니다.

- 삼성전자 : 1588-3366
- LG전자 : 1544-7777
- 삼보컴퓨터 : 1588-3582

<조치방법>



XP 사용자의 경우 브라우저 버전이 낮으면 설치 또는 재생이 정상적으로 이루어 지지 않습니다.



브라우저 메뉴>도움말>IE 정보



IE 버전이 6.xxx 로 IE6임을 확인

<http://windows.microsoft.com/ko-kr/windows/downloads>

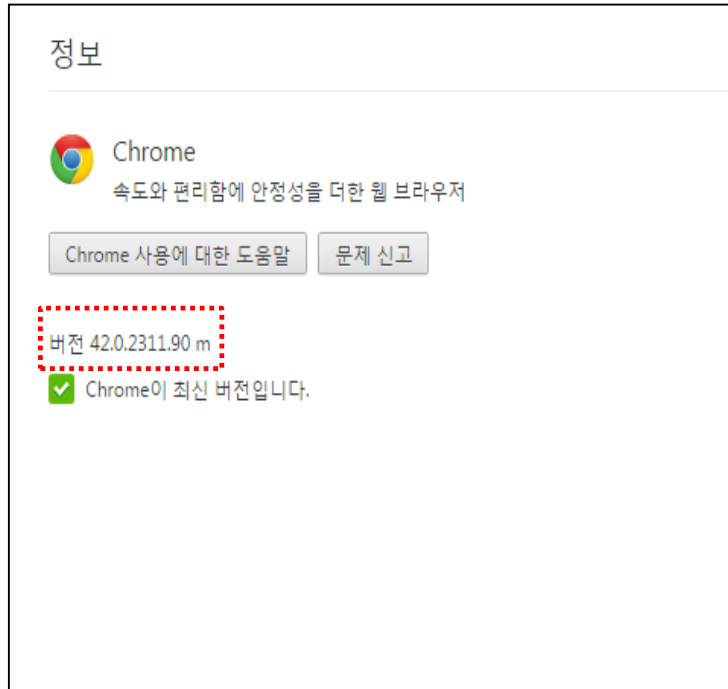
- ❖ 브라우저 업데이트 페이지 안내 또는 크롬에서는 수강이 가능하므로 크롬을 설치하여 수강하도록 안내 합니다.

- ❖ 주의사항: IE8 업데이트시 일부 저사양 PC는 SP3업데이트를 해야 하는데 SP3 업데이트 시 PC가 가동 불가상태까지 느려질 수 있으므로 가급적 크롬을 설치하여 수강할 것을 권장하는 것이 좋습니다.

<조치방법>

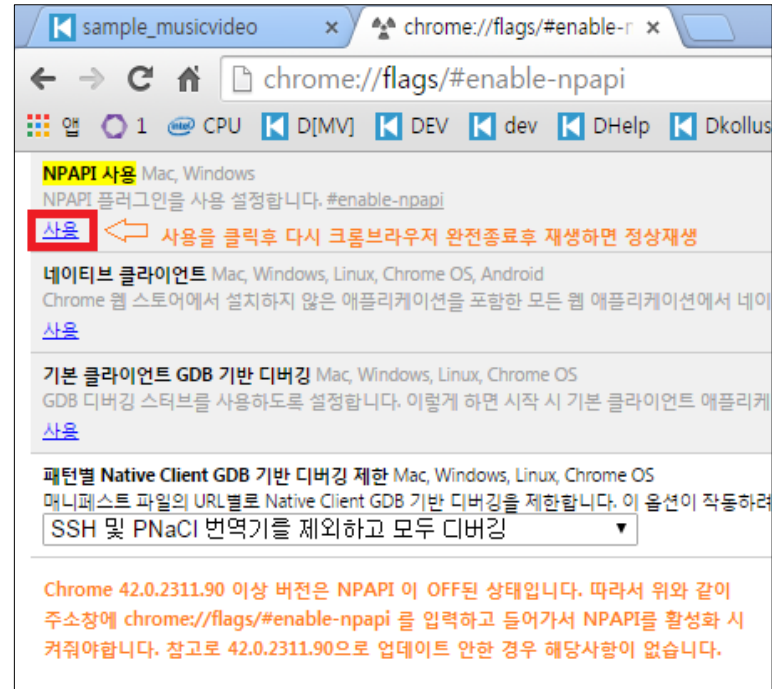


크롬 42.0.2311.90 버전부터는 초기설치시 NPAPI 비활성화로 인한 플레이어 무한 설치가 발생합니다.

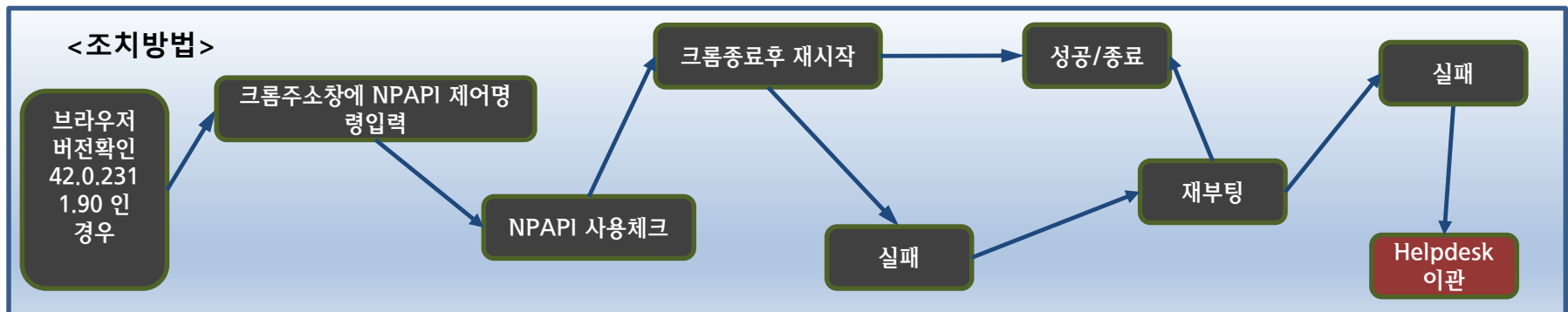


브라우저 오른쪽 상단 메뉴(三)>크롬 정보

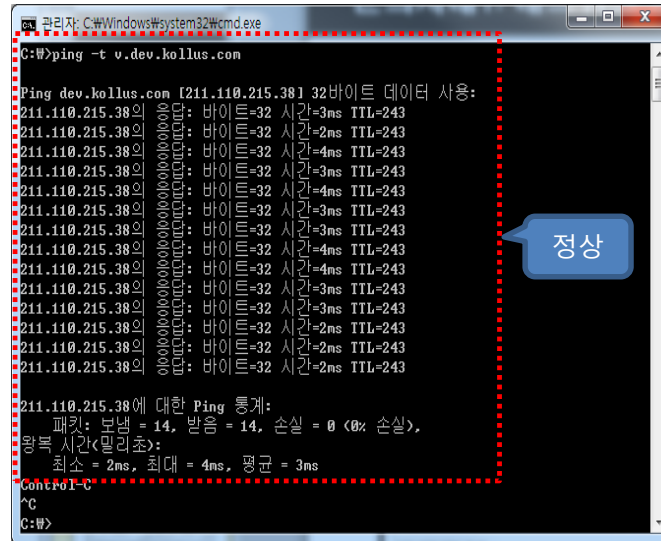
주소창에 chrome://flags/#enable-npapi 입력후 NPAPI사용을 찾아 '사용' 클릭후 종료



<조치방법>



고객의 네트워크 환경에 이상이 있으면 낮으면 설치 또는 영생 재생이 정상적으로 이루어 지지 않습니다.

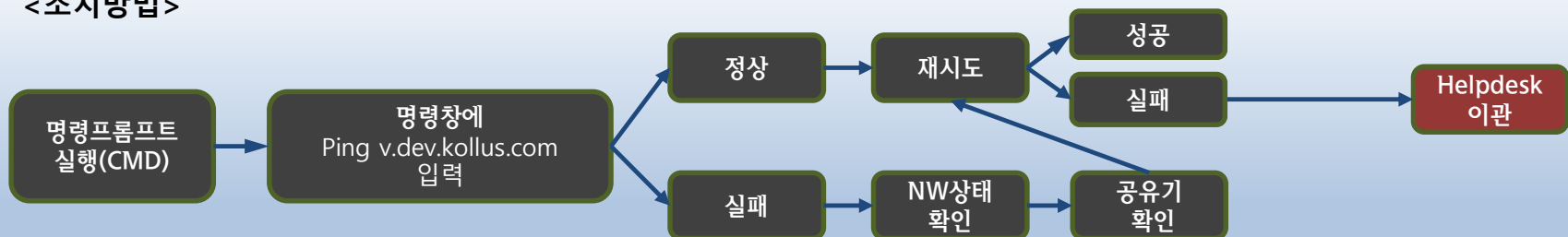


- ❖ 만일 값이 옆의 그림과 같이 나오지 않고 아무런 데이터가 안 나오거나 에러 메시지가 나온다면 해당 문제가 고객의 PC나 공유기 네트워크 환경 또는 인터넷 회선 정책의 문제인지 확인을 해야 합니다.
- ❖ 참고로 공유기를 껐다 켜 보거나 공유기의 메인 랜선을 PC에 직접 연결해서 Test를 해보면 공유기의 문제 여부를 확인 할 수 있습니다.

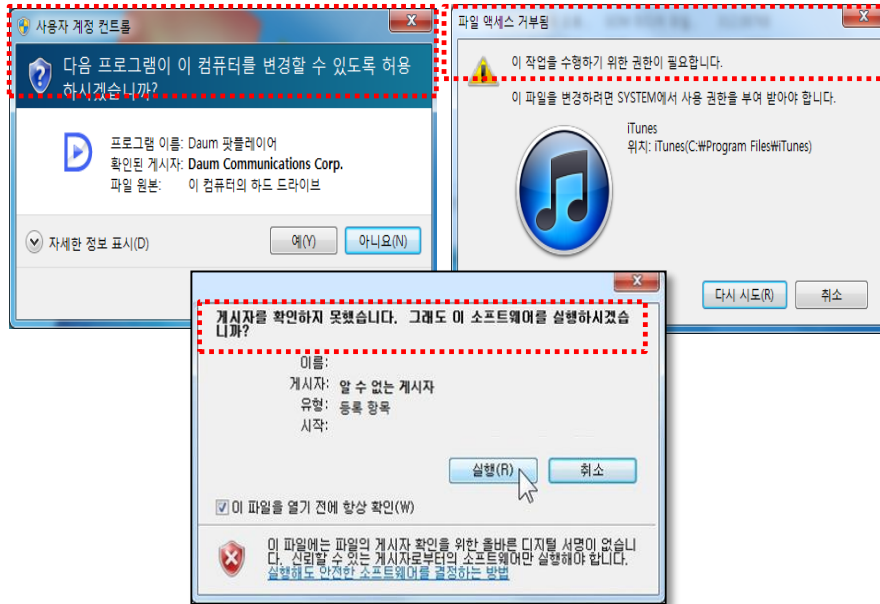
바탕화면>시작>프로그램 및 파일검색
>CMD 입력>엔터

- 바탕화면>시작>프로그램 및 파일검색
>CMD 입력>엔터
- Ping v.dev.kollus.com으로 열려있는 상태 확인

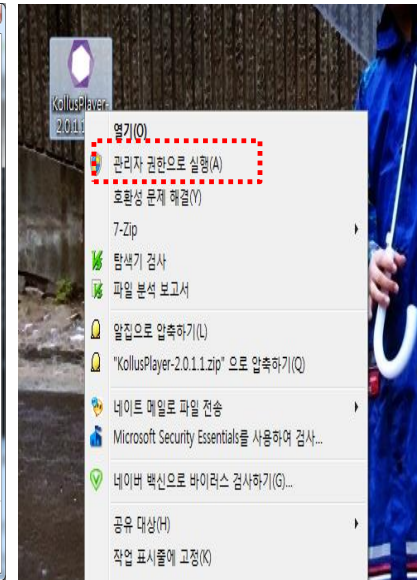
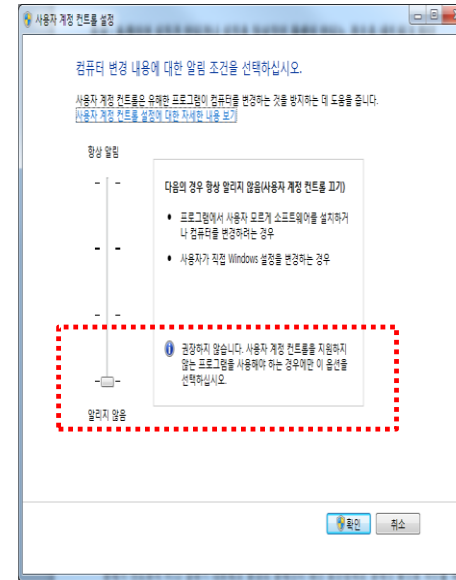
<조치방법>



고객 PC에서 관리자 권한 문제로 파일 액세스 거부 등의 원인으로 플레이어 설치가 되지 않습니다.



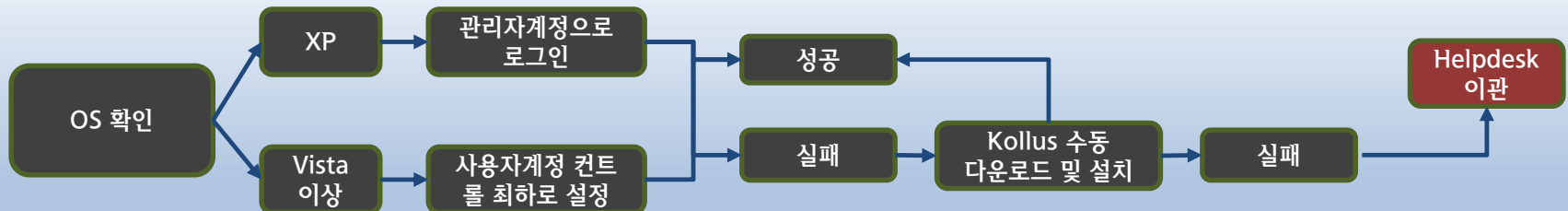
관리자권한이 아닌 경우 다양한 차단사례

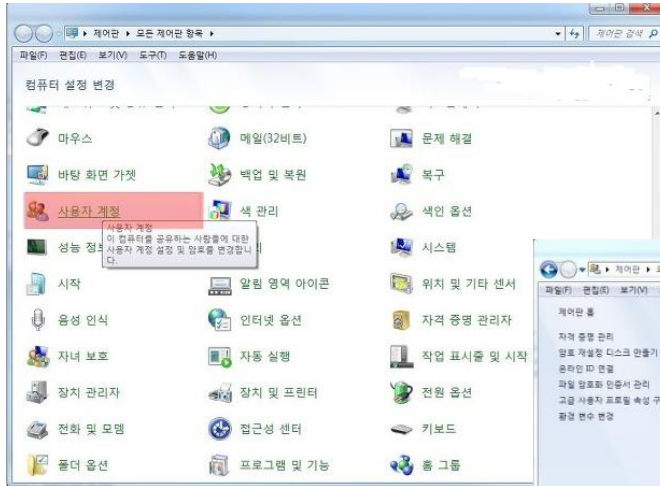


사용자 권한 컨트롤 최하 또는 수동설치파일을 관리자로 실행

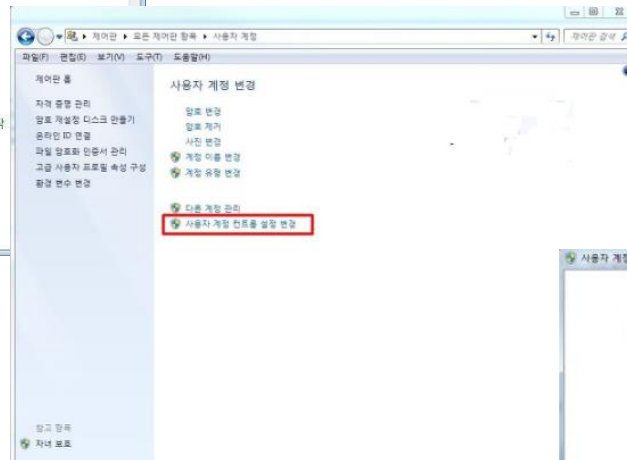
❖ 수동 다운로드 후 플레이어 설치중 “프로그램이 이 컴퓨터를 변경 할 수 있도록 허용하냐”는 문의가 나온다면 “예”를 누르도록 안내합니다.

<조치방법>

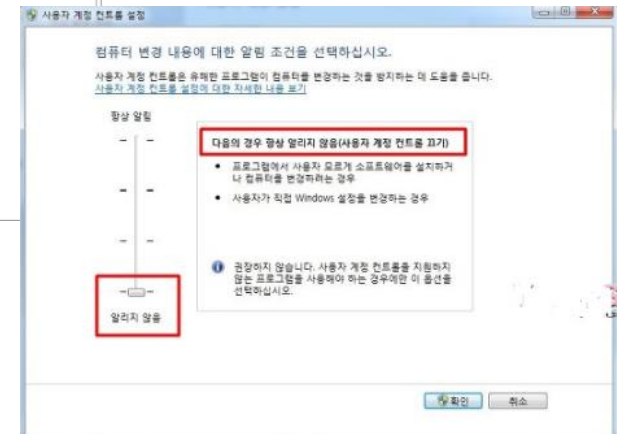




제어판 > 사용자 계정

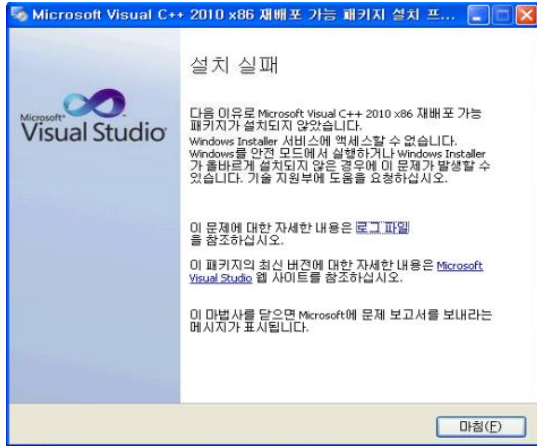


사용자 계정 컨트롤 설정 변경

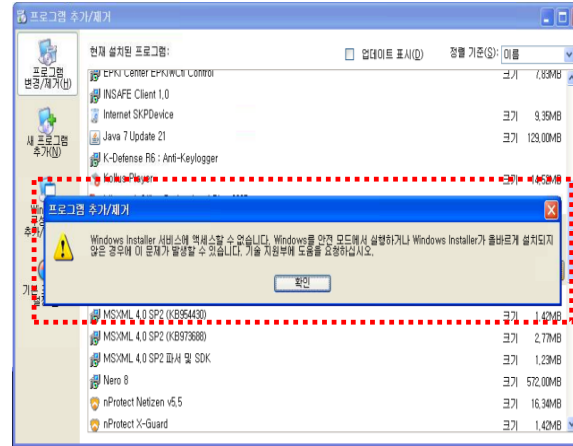


알리지 않음으로 설정 후 확인

플레이어 설치후 에도 계속 플레이어 설치가 진행되고 C++설치가 반복됩니다.



C++ 재배포파일 설치가 안되는 경우 윈도우 상태



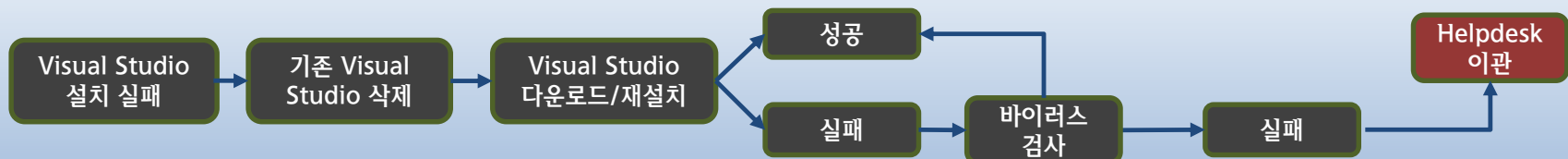
윈도우 인스톨러 서비스가 손상된 경우 또는 중단상태

1. C++ 재배포파일 설치가 계속 실패하는 경우 C++ 재배포파일을 삭제하고 다시 설치하도록 안내합니다.
2. 만일 삭제가 안되는 경우 Windows installer 서비스가 실행된 상태인지 서비스 관리자에서 확인 후 중지상태면 실행상태로 바꾸고 만일 실행 상태인데도 동일증상이 반복되는 경우 손상상태로 우선 Windows installer 를 먼저 재설치한다.
3. Windows installer 설치파일 역시 설치가 안되는 경우 99%이상 바이러스로 인한 윈도우 손상이 원인으로 바이러스치료를 후 다시 1, 2의 과정을 진행하고 실행되는지 확인해도 동일한 경우 시스템 환경이 복구 불가능한 상황으로 윈도우를 재설치 해야 합니다.

❖ [Visual Studio 다운로드 링크:](http://www.visualstudio.com/downloads/download-visual-studio-vs)
<http://www.visualstudio.com/downloads/download-visual-studio-vs>

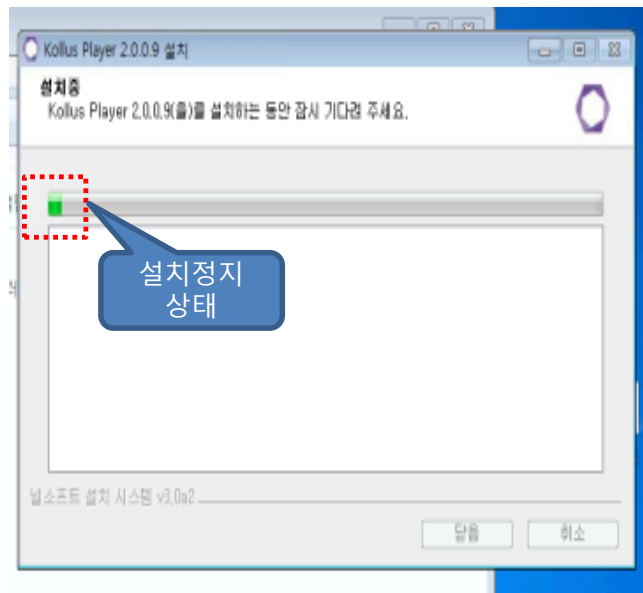
❖ 참고로 동일 증상을 일으키는 바이러스가 원인이 된 컴퓨터 환경의 경우 알약, v3등이 실행되지 않고 크롬이나 파이어폭스는 설치 또는 실행 자체가 안되는 경우가 많습니다.(윈도우 재설치 필요)

<조치방법>

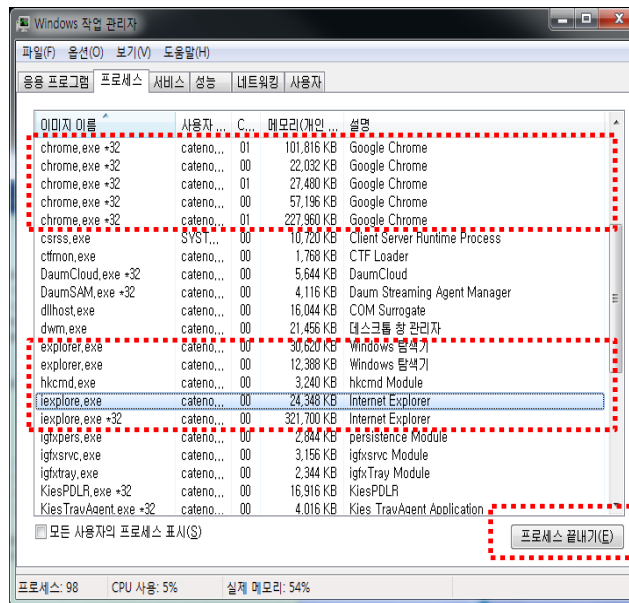


설치 에러 사례 7 – 플레이어 설치 중 멈춤 문제

플레이어 설치창이 1~5%정도 진행후 계속 멈춰 있습니다.



플레이어 설치가 중간에 멈춘 상태 화면

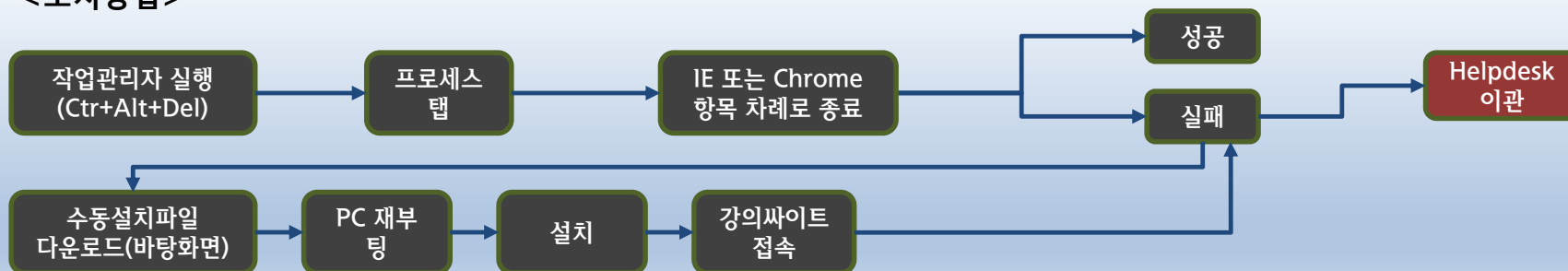


iexplore, Chrome 프로세스를 끝내기 해 줍니다

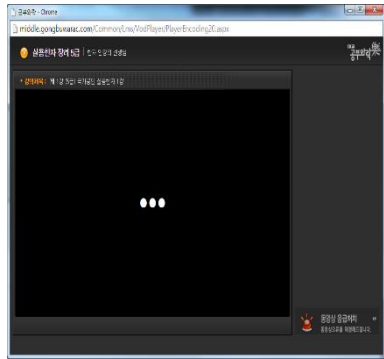
1. 플레이어 설치과정 중 설치 프로세스와 충돌되는 일부 브라우저 프로세스가 설치를 막아 발생하는 문제로 설치창을 그대로 두고 작업관리자에서 chrome 항목과 iexplorer 항목을 차례대로 종료시키면 문제가 된 프로세스가 종료될 때 설치가 계속 진행됩니다.
2. 만일 그래도 안되거나 위 작업이 어려운 경우에는 바로 수동 설치 파일을 바탕화면에 다운받고 컴퓨터를 재부팅한 다음 바로 수동설치버전을 설치하고 재생성을 하거나 재부팅 후 바로 강의사이트로 접속 설치 진행을 하도록 합니다.

- ❖ IE용 다운로드 링크 -> http://v.kr.kollus.com/pc_player_install/activex
- ❖ 크롬용 다운로드 링크 -> http://v.kr.kollus.com/pc_player_install/np

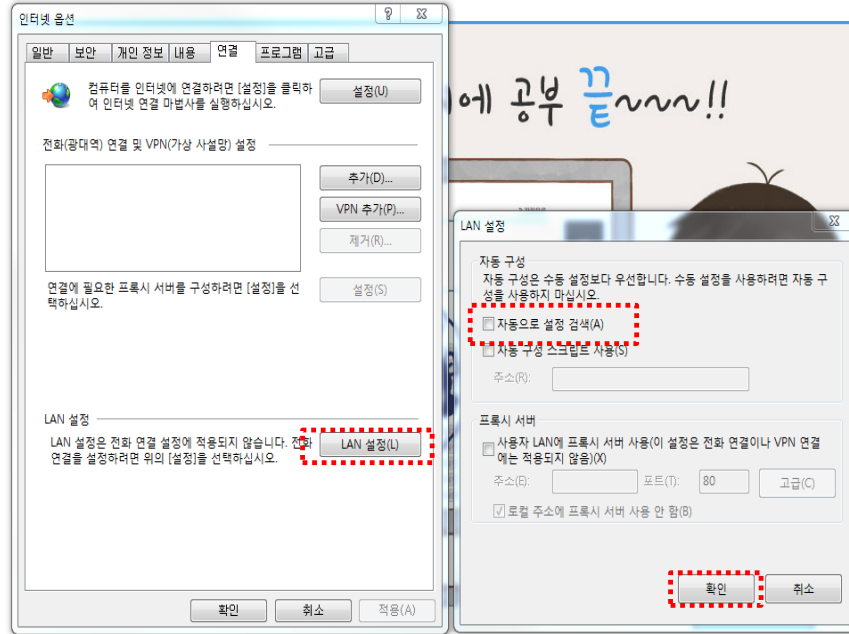
<조치방법>



플레이어 설치 대기시간이나 새로 재생하는 영상의 재생 준비시간이 길게 느껴집니다.



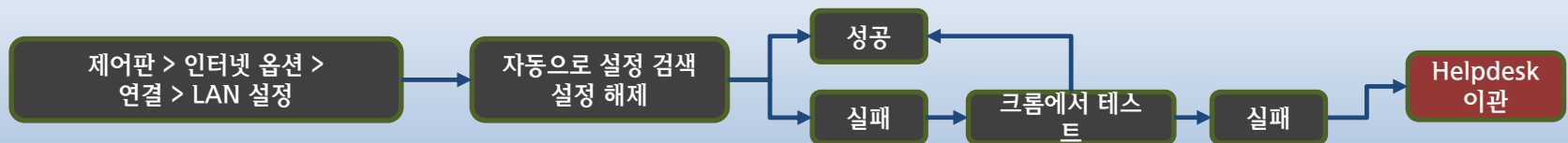
영상을 불러오고 있는 화면이 오래 지속 되는 경우



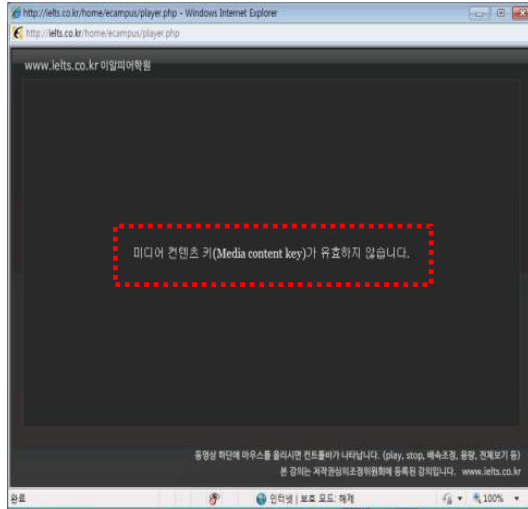
LAN 설정 변경 화면

1. 이 문제는 주로 고객 PC의 사양이 낮거나 네트워크쪽 문제로 인하여 발생하며 네트워크 품질 개선 및 컴퓨터 사양의 업그레이드 또는 최적화를 통해 해결합니다.
2. IE보다 크롬으로 접속시 좀더 해결 가능성이 크므로 가급적 크롬을 이용해서 테스트 해 볼 수 있도록 합니다.
3. IE의 경우 옵션에서 LAN연결설정의 '자동으로 설정 검색'을 해제하고 테스트 합니다.
4. 일반적인 인터넷사이트(네이버 등) 접속시에도 페이지 로딩에 오랜시간이 걸린다면 이는 PC 사양 또는 네트워크 문제임을 고객에게 안내 할 수 있도록 합니다.

<조치방법>



모든 브라우저에서 계속 설치 진행이 되거나 재생이 안되는 상황이 발생합니다.(64비트 브라우저 실행시)



IE 또는 크롬 64비트 브라우저 사용으로 인한 문제발생화면



<크롬 다운로드 링크>

<https://www.google.com/intl/ko/chrome/browser/desktop/index.html>

<IE 다운로드 링크>

<http://windows.microsoft.com/ko-kr/internet-explorer/download-ie>

Chrome

정보

방문기록

확장프로그램

설정

정보

Google Chrome

A web browser built for speed, simplicity, and security

Get help with using Chrome

Report an issue

Version 39.0.2171.65 (64-bit)

Google Chrome is up to date.

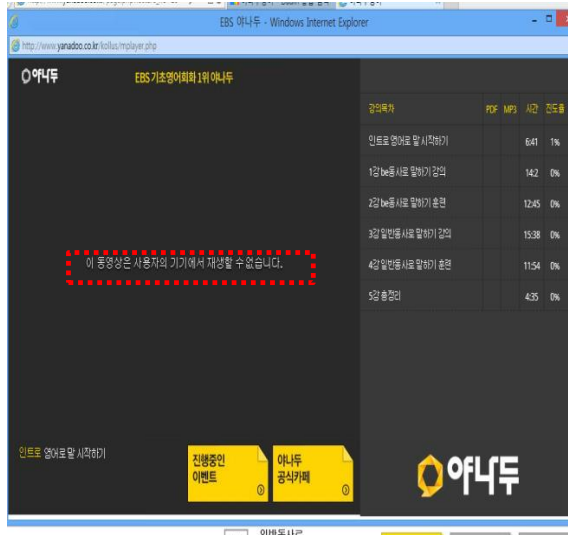
Set Up Automatic Updates for All Users

- ❖ 64비트용 운영체제를 사용하는 사용자의 경우 간혹 64비트용 브라우저를 사용해 재생이 안되는 문의가 오며 플레이어에 이미 설치된 경우 미디어 콘텐츠키 오류가 발생하며 설치가 안된 상태인 경우 무한설치 증상이 발생합니다.
- ❖ 이 경우, 32비트용 브라우저를 재설치하여 재생하면 정상적으로 재생이 됩니다.

<조치방법>



‘사용자 기기에서 재생할 수 없습니다’ 라는 메시지와 재생이 되지 않습니다.

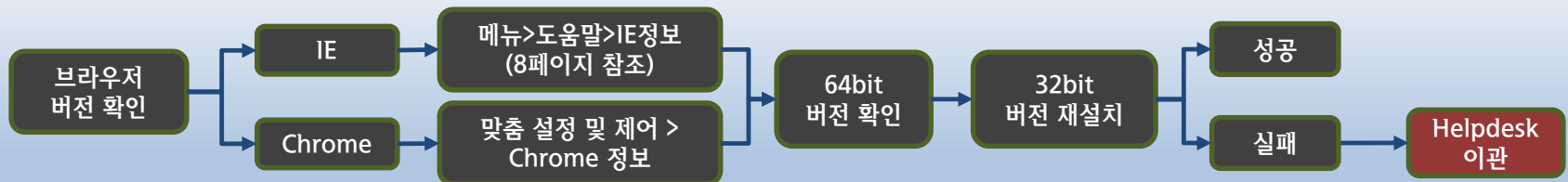


64비트용 IE10 브라우저에서 오류화면

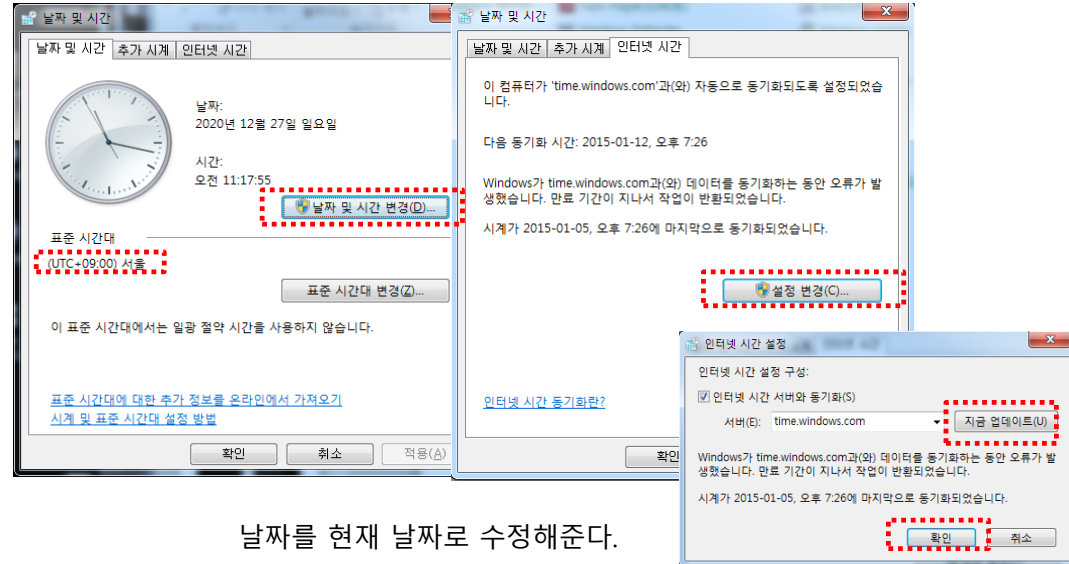
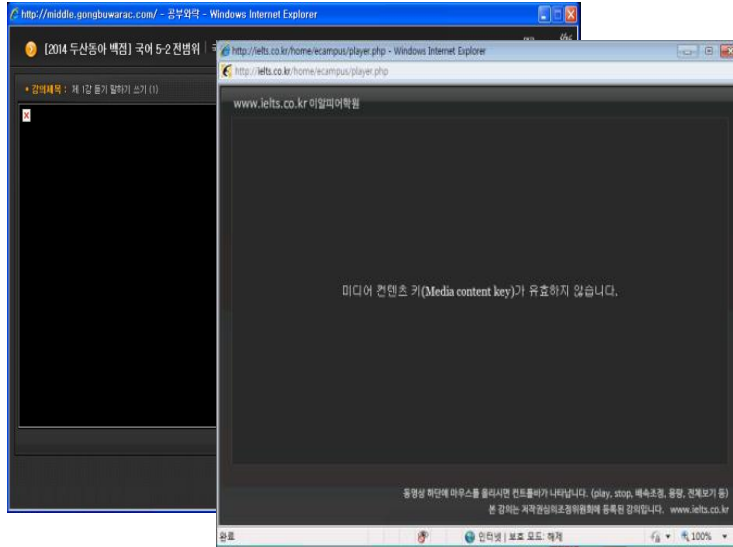
1. OS가 64비트인 경우 일부 사용자단에서 64비트 브라우저를 사용하는 경우가 있으며 64비트 브라우저 사용으로 인한 재생오류로 크롬 등 타브라우저에서 정상 재생 되는 경우 우선 IE 10이하일때 32비트 브라우저인지 확인해준다.
2. 가장 빠른 방법은 브라우저 실행상태에서 작업관리자를 확인할 때 브라우저 프로세스 뒤에 32란 숫자가 붙어 있으면 32비트용으로 확인할 수 있다. 참고로 IE11버전 이상은 64비트 브라우저가 별도로 없다.

❖ 브라우저 비트 수 확인 방법 : 15페이지 참조

<조치방법>



모든 브라우저에서 계속 설치진행이 되거나 재생이 안되는 상황이 발생합니다. (날짜오류)

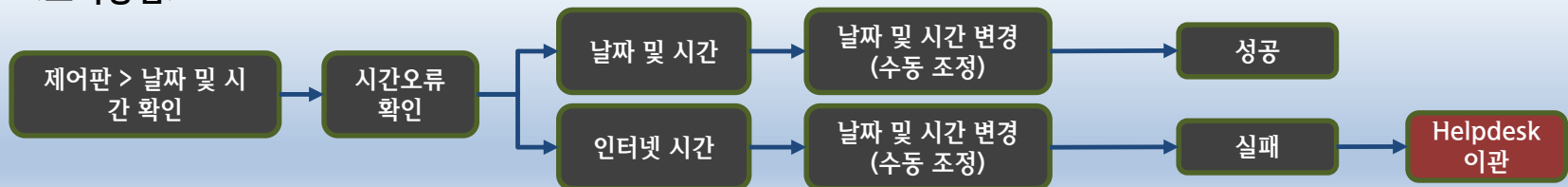


날짜를 현재 날짜로 수정해준다.

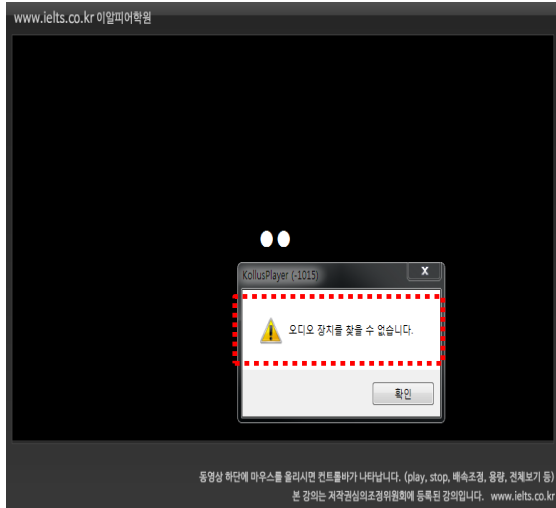
날짜오류로 플레이어설치가 무한 반복 또는 재생불가 상태

1. Kollus는 기본적으로 고객 PC의 시간값을 서비스 인증값 중 하나로 사용합니다. 따라서 고객 PC의 시간이 정상적이지 않은경우 플레이어 설치 또는 영상 재생에 문제가 발생할 수 있습니다.
 2. 이 경우, 기본적으로 로그인 오류 또는 영상오류로 문의 주는 경우가 많습니다(주로 샘플영상 클릭시 재생이 안되 주는 문의가 일반적입니다)
- ❖ 시간이 일치하더라도 년도가 틀린 경우가 많으니 시간창을 클릭해 현재 날짜와 시간인지 확인해 틀린 경우 수정해 줍니다.
 - ❖ 제어판>날짜 및 시간>날짜 및 시간 변경으로 수동 조정 또는 인터넷 시간>설정변경>지금 업데이트>확인 해 줍니다.

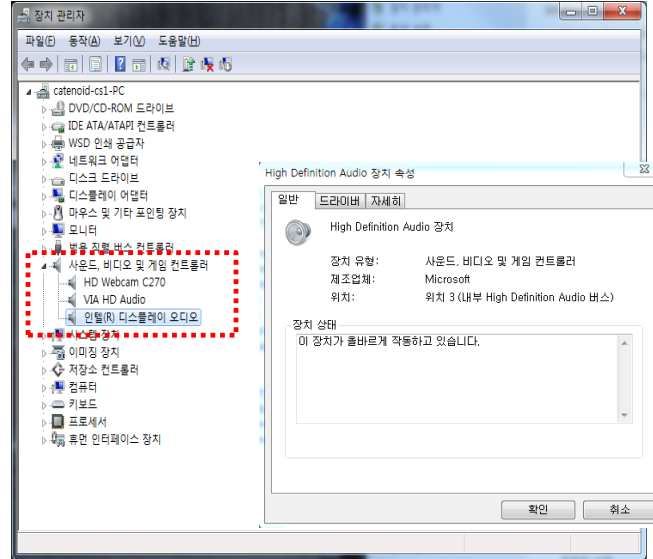
<조치방법>



강의 클릭시 오디오 장치를 찾을 수 없다고 나오면서 강의 재생 되지 않습니다.



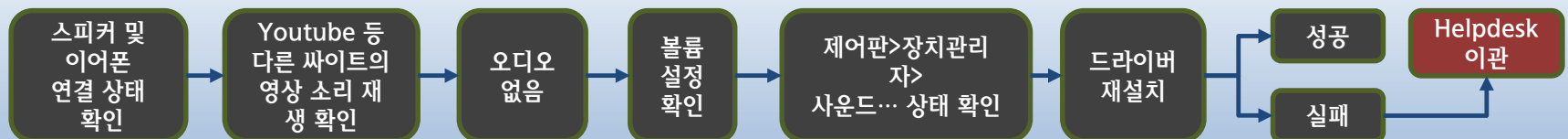
오디오 장치 오류 메시지 화면



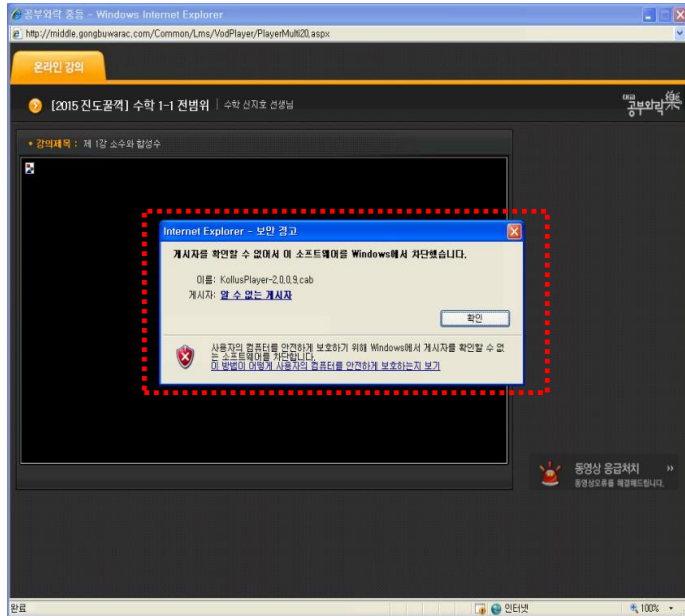
사운드, 비디오 및 게임 컨트롤러 메뉴 화면

1. 우선 컴퓨터에 스피거나 이어폰이 잘 연결되어 있는지 확인합니다.
2. 정상적으로 연결 되었다면 다음팟이나 유튜브 영상에서 소리가 나는지 확인하고 만일 소리가 나지 않는다면 볼륨 조절에서 소리설정이 정상인지 확인하고 볼륨을 최대로 높여줍니다.
3. 볼륨조절이 불가능한 경우 장치관리자에서 사운드 관련 장치가 정상적으로 구동되고 있는지 확인하고 없거나 손상 또는 충돌메세지가 나타나는 경우, 사운드칩셋을 확인해 드라이버를 설치해 줍니다.
4. 해당과정은 가능하면 제조사나 PC정비 업체 의뢰하도록 안내합니다.

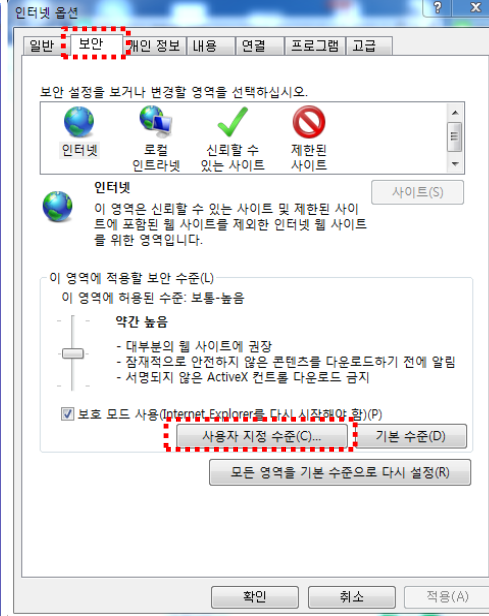
<조치방법>



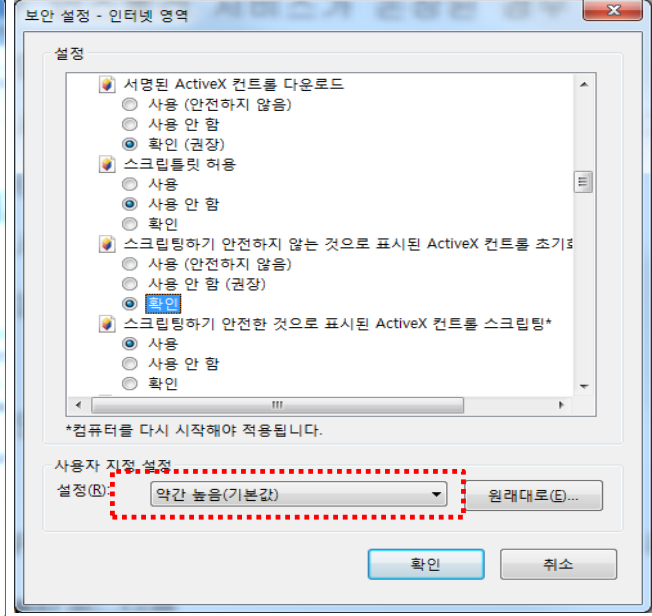
크롬브라우저에서는 정상 재생되나 IE에서만 정상적인 재생이 안되고 오류가 발생합니다. (보안옵션)



게시자 확인이 안되 차단된 상태



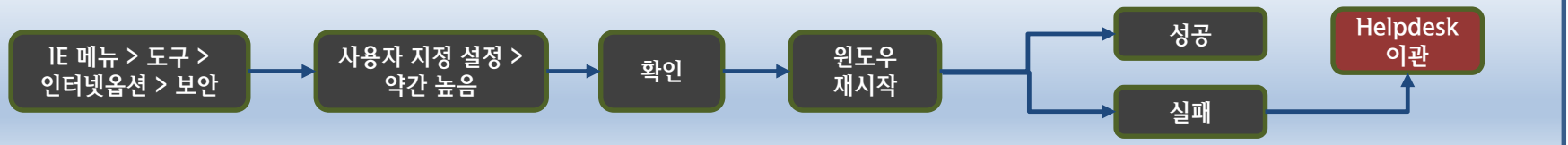
인터넷 옵션 화면



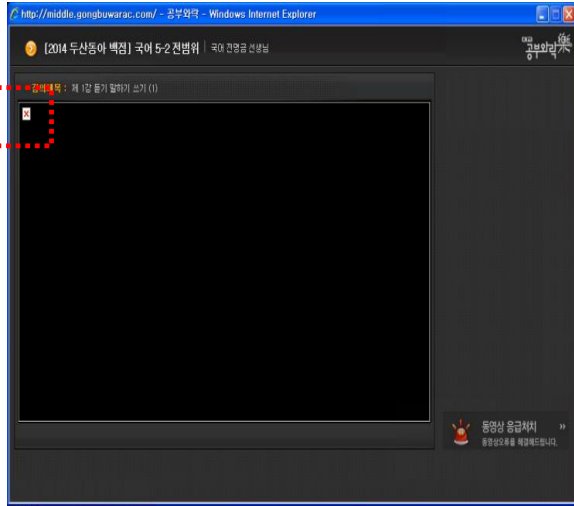
인터넷옵션의 보안정책을 수정하는 화면

1. 윈도우 보안프로그램이나 방화벽 문제 등으로 콜러스 플레이어의 게시자 확인이 안되거나 IE보안옵션으로 인해 차단된 경우 보안설정에서 기본으로만 설정해도 해결이 되는 경우가 많습니다.
 2. 그래도 설치가 안되는 경우 직접 보안옵션을 사용자 지정으로 수정 후 "안전하지 않은 것으로 표시된 액티브를 "사용안함"에서 "확인"으로 변경해줍니다.
- ❖ 이때 "사용"으로 변경하는 경우 악성코드에 무방비로 노출 될 수 있으므로 주의 해야 합니다.

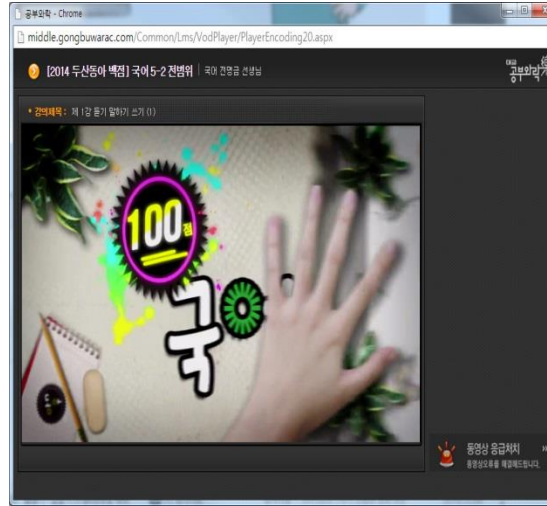
<조치방법>



크롬브라우저에서는 정상 재생되나 IE에서만 정상적인 재생이 안되고 오류가 발생합니다. (DLL손상)



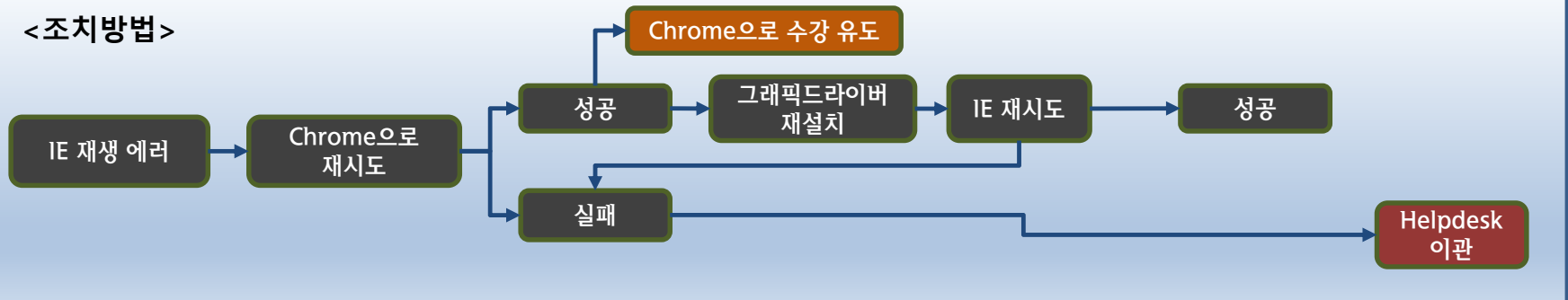
IE에서 재생이 안되는 상태



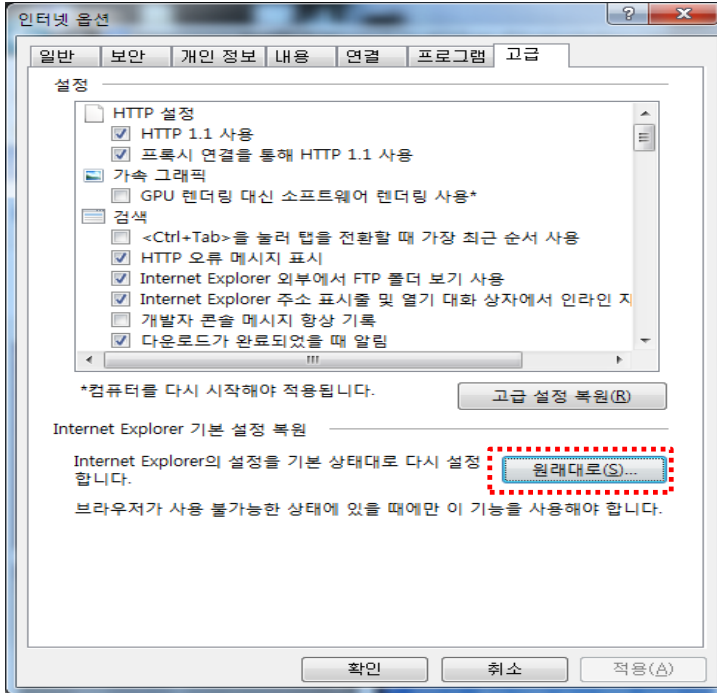
크롬에서 정상적으로 재생이 되는 상태

1. IE의 경우 윈도우에서 실행되는 다양한 DLL 파일의 영향을 많이 받으며 이로 인한 오류가 발생하는 경우가 많습니다.
 2. 그 중 대표적인 것이 ATI의 그래픽드라이버 파일인 ati3duag.dll의 손상 또는 버전충돌등으로 인한 오류가 많으며 기타 다양한 dll오류로 문제가 되는 경우가 있습니다.
 3. 해당부분을 고객에게 이해시키고 IE관련 조치후 안되는 경우 크롬으로 수강하도록 안내후 추후 윈도우 점검을 받도록 안내하는 방법이 최선입니다.
- ❖ (예: ati3duag.dll손상시 ati홈페이지에서 해당 그래픽카드 드라이버의 ati3duag를 다시 다운받아 설치해보고 안되면 그래픽드라이버 전체버전을 받아 설치해 줍니다.
 - ❖ 다만, 이 과정에서 윈도우 상태가 문제가 있는 경우 부팅불 상태에 빠질 수도 있습니다)

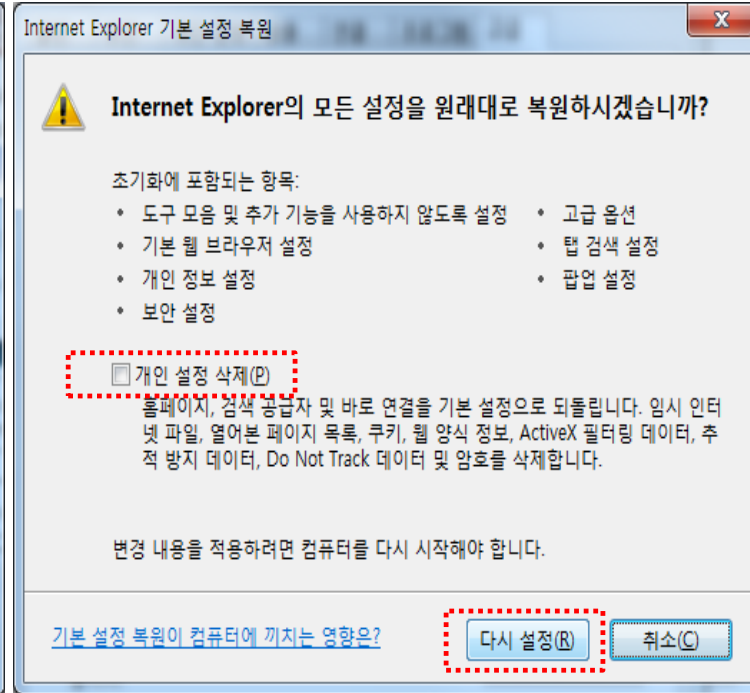
<조치방법>



크롬브라우저에서는 정상 재생되나 IE에서만 정상적인 재생이 안되고 오류가 발생합니다. (원인불명)



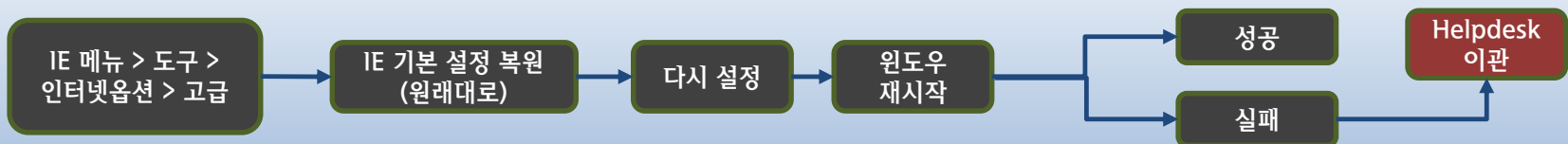
인터넷 초기화 진행 화면



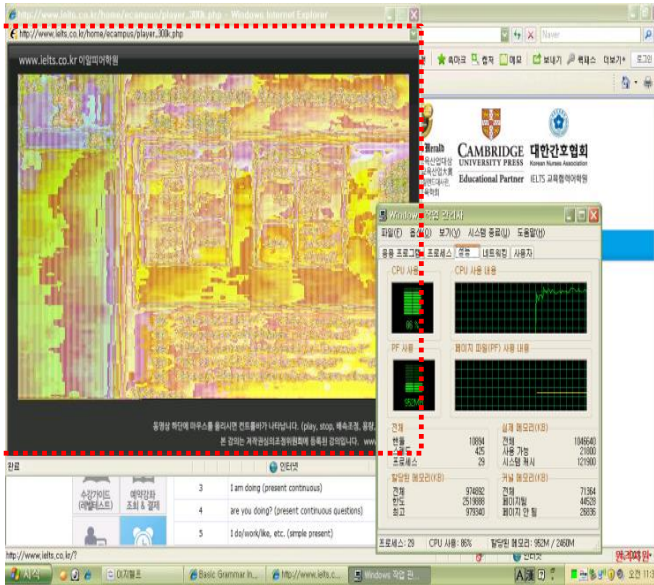
개인설정을 제외한 초기화 진행 화면

- ❖ 간단한 오류일 경우 IE 옵션의 고급에서 고급 설정복원과 원래대로를 클릭해 해결할 수 있는 경우가 많습니다.
- ❖ 이때 주의할 점은 원래대로 진행 시 개인설정 삭제는 가급적 안하는 게 좋으나 필수 불가결한 경우에는 꼭 고객에게 양해를 구하고 진행하도록 합니다.

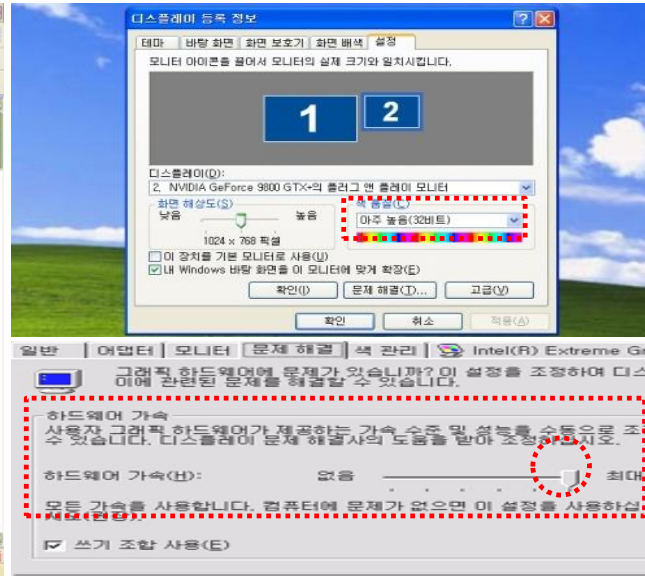
<조치방법>



재생시 화면이 깨지고 소리만 나오거나 검정 또는 흰색화면에 소리만 재생됩니다. – XP의 가속문제



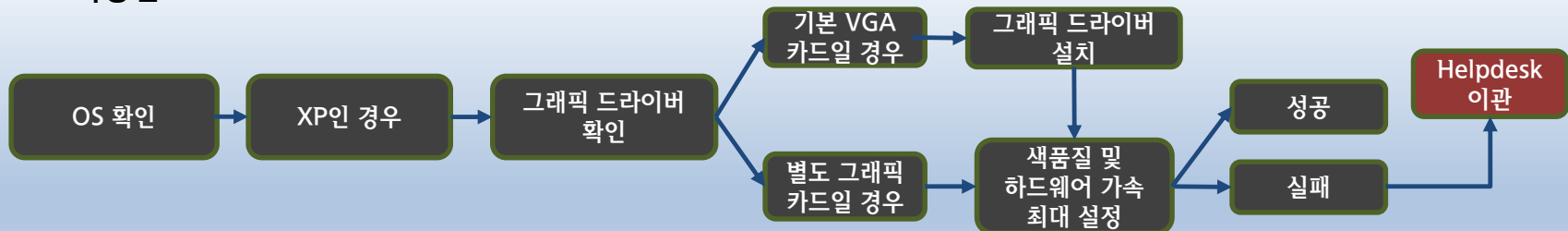
화면이 깨진 상태로
소리만 정상적인 상태



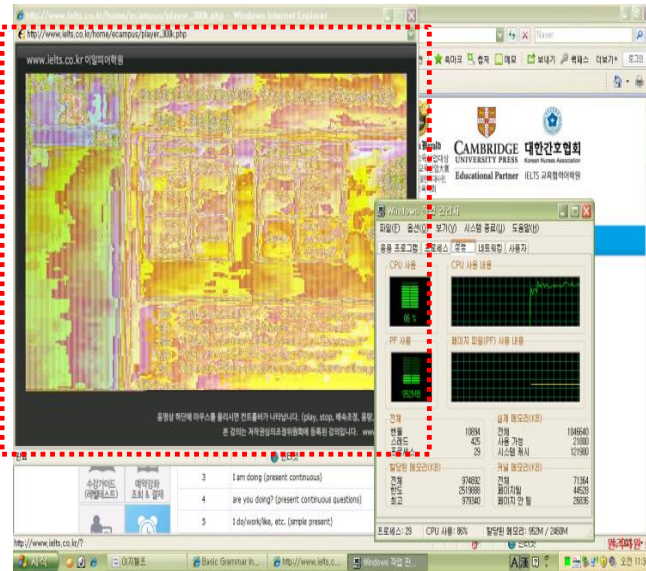
비디오가속설정최대 및
색품질을 32비트로 변경한 상태

1. XP 디스플레이 등록정보로 이동해서 그래픽드라이버 정보가 정상적으로 잡혔는지 확인한다. 기본VGA로 잡힌 경우 그래픽 드라이버설치가 필요하며 칩셋과 동일한 드라이버를 설치해도 최종 제조사 드라이버가 아닌 경우 설치가 안되는 경우도 종종 있습니다.
2. 그래픽드라이버가 정상인 경우 색품질 설정을 32비트로 변경하고 고급의 문제해결로 이동해서 하드웨어 가속을 최대로 설정 합니다.

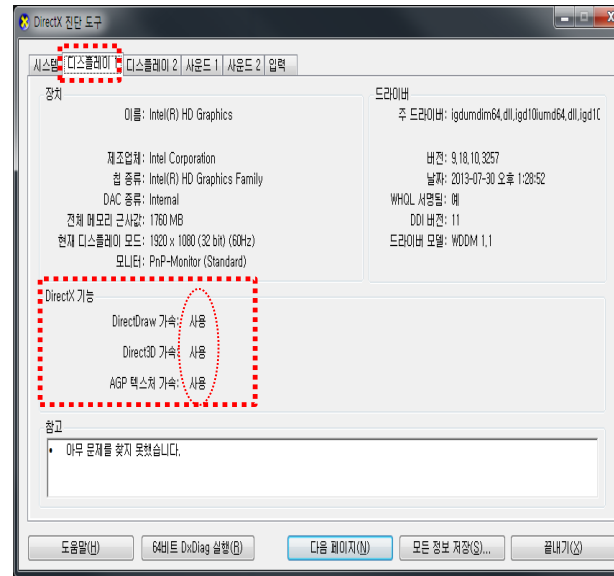
<조치방법>



재생시 화면이 깨지고 소리만 나오거나 검정 또는 흰색화면에 소리만 재생됩니다. – 다이렉트X 가속설정문제



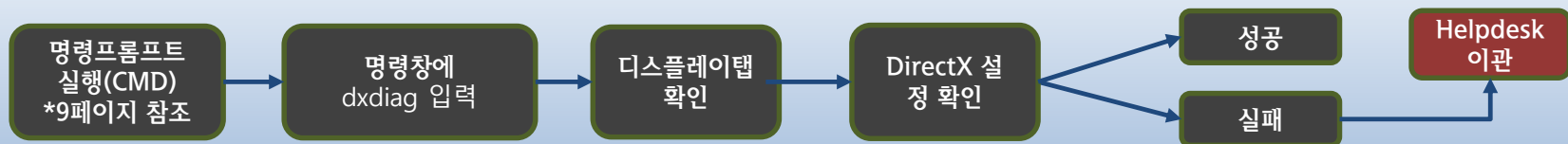
화면이 깨진 상태로
소리만 정상적인 상태



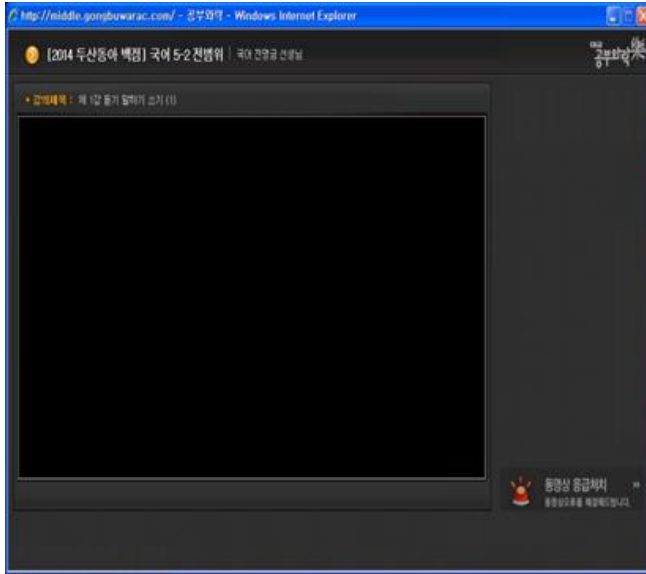
Dxdiag 명령을 실행해 다이렉트X가
정상 설치 되었는지 확인 합니다

1. 명령프롬프트 창에서 dxdiag 명령을 실행하여 다이렉트X가 정상실행되는지 확인하고 Direct기능이 사용인지 확인 합니다.
 2. 다이렉트X 기능이 사용안함으로 설정된 경우 사용으로 바꾸어 준다. 일부 구형 그래픽카드는 다이렉트X를 지원하지 않으며 이경우 플레이어가 정상 작동되지 않을 수 있습니다.
- ❖ 참고: Nvidia 지포스 9XXX GS 이하는 비스타 이상의 기본탑제된 다이렉트X 10을 지원하지 않으며 DirectDraw 기능과 AGP 텍스처 가속을 사용못하나 콜러스플레이어는 정상 작동합니다)

<조치방법>



재생시 화면이 깨지고 소리만 나오거나 검정 또는 흰색화면에 소리만 재생됩니다. – 기타



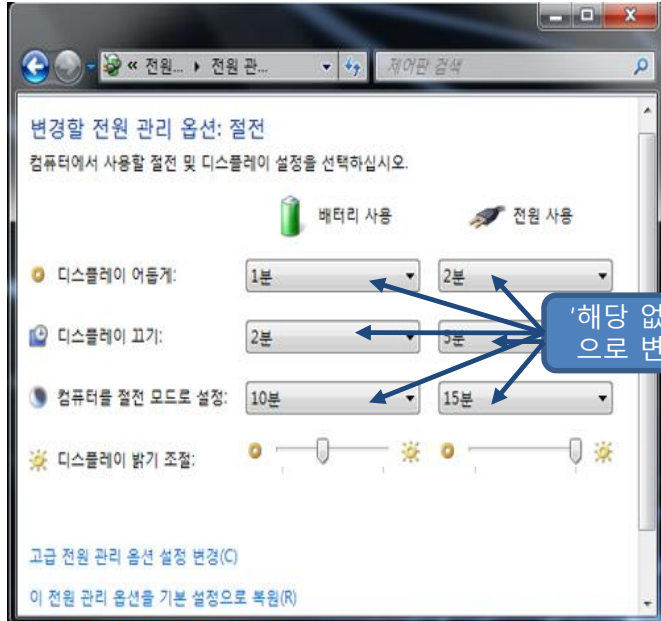
게임실행 또는 원격지원으로 동영상
정상 재생 확인 후 종료시 소리만 재생

1. Ezhelp 또는 알서포트 등 원격프로그램은 원격접속시에 PC의 그래픽가속 환경 정보를 변경해 지원합니다. 이때 영상이 정상 재생이 되거나 원격접속 종료시 소리만 재생되거나 화면이 깨지는 경우가 다시 발생하거나 기존 정상적으로 나왔던 화면이 소리만 재생되는 경우 등 이상 현상이 간혹 발생할 수 있습니다.
2. 이때는 컴퓨터를 재부팅하고 동영상을 확인하면 정상적으로 재생이 됩니다.
3. 해당 문제는 PC의 기본 설정 그래픽환경을 변경해 실행되는 게임이나 프로그램이 영향을 주고 있는 경우도 동일한 현상이 나타날 수 있습니다. 따라서 이러한 경우에는 PC를 재부팅하고 강의영상을 보면 정상 재생되는 것을 확인 할 수 있습니다.

<조치방법>



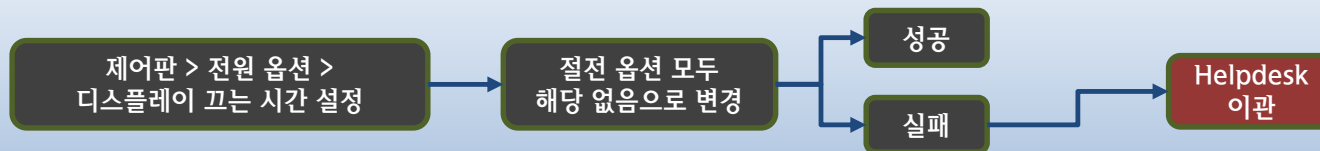
재생 중 화면을 보면서 아무 작업도 하지 않고 일정시간(5분~10분)이 될 때 동영상이 정지하거나 PC가 다운됩니다.



절전모드설정이 되어 있는 화면

1. 주로 노트북에서 발생하며 특히 무선랜기능이 활성화 되어 있는 경우 많이 발생합니다.
2. 절전모드 컨트롤 상황에서 각 장치의 제어가 원활하게 되지 않아 발생하는 문제이며 강의 재생중 아무 작업도 안하고 절전시간이 설정된 시간을 지나면 영상 재생이 멈출 수 있습니다.
3. 해당 문제가 발생하는 경우 전원관리옵션에 들어가서 컴퓨터 절전모드를 60분 또는 120분정도로 길게 설정해 줍니다.
4. 그래도 동일 문제가 발생한다면 디스플레이 제어, 디스플레이 끄기, 절전기능설정 3가지를 "사용 않함" 또는 "해당 없음" 으로 설정 후 다시 테스트 해 봅니다.

<조치방법>





Thank You

“Real Utility Platform”

Catenoid, Inc.

