

Kollus Player CS 매뉴얼

최종업데이트 2015년 06월 | 카테노이드(주)

시작하기
전에,

인터넷 익스플로러(IE) 브라우저 사용자의 문제일 경우
우선적으로 크롬 브라우저에서 강의 수강을 하도록 안내합니다.

- ▶ 크롬(Google Chrome) 다운로드 방법
Naver나 Daum 등 포털사이트 검색창에 크롬 다운로드를 검색 후 다운로드 받습니다.
- ▶ 크롬(Google Chrome)에서 동영상 재생이 안될 경우 [13~14페이지](#) 내용으로 1차 안내를 진행합니다.

PC Player 권장환경 및 최소사양

OS	System Requirements	
Windows XP	■ 권장환경 - 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	■ 최소사양 - 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	■ 권장환경 - 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	■ 최소사양 - 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
Mac OS	■ 권장환경 - 운영체제 : Mac OS X 10.9.x - CPU : 인텔®코어™ i5 이상 - 메인 메모리 : 4GB 이상 - 하드 디스크 : 35GB 이상의 상시 여유공간 - 그래픽카드 : NVIDIA® GeForce® GT 750M or AMD Radeon™ HD 6750M이상 - 해상도 : 최소 1024 x 768 디스플레이 해상도	■ 최소사양 - 운영체제 : Mac OS X 10.9.x - CPU : 인텔®코어™ 2 듀오 이상 - 메인 메모리 : 2GB 이상 - 하드 디스크 : 35GB 이상의 상시 여유공간 - 그래픽카드 : NVIDIA® GeForce® 9600M GT or ATI Radeon™ HD 4850이상 - 해상도 : 최소 1024 x 768 디스플레이 해상도

목차

플레이어 설치 문제

플레이어가 설치되지 않을 경우

- PC 사양 점검하기_____5
- OS 버전 점검하기_____6
- IE 브라우저 버전 확인하기_____7
- 고객 네트워크 환경 확인하기_____8
- 플레이어 수동설치하기_____9
- 사용자계정 컨트롤 설정 변경 후 관리자 권한으로 설치하기_____10~11

플레이어 설치 중 설치가 중단된 경우

- 작업관리자에서 프로세스 항목 종료시키기_____12
- 윈도우 8 이용자 주의사항 _____13

동영상 재생 문제

재생이 안 되는 경우

- Chrome(크롬)브라우저에서 재생이 안되는 경우_____14~15
- 브라우저 비트 점검하기_____16
- 인터넷 익스플로러(IE) 기본설정 복원하기_____17
- 고객 PC 날짜 및 시간 점검하기_____18
- 오디오 장치 점검하기_____19
- 보안옵션 점검하기_____20
- 맥 OS에서 부트캠프 윈도우로 사용하는 경우_____21

재생이 이상하게 되는 경우(화면 이상)

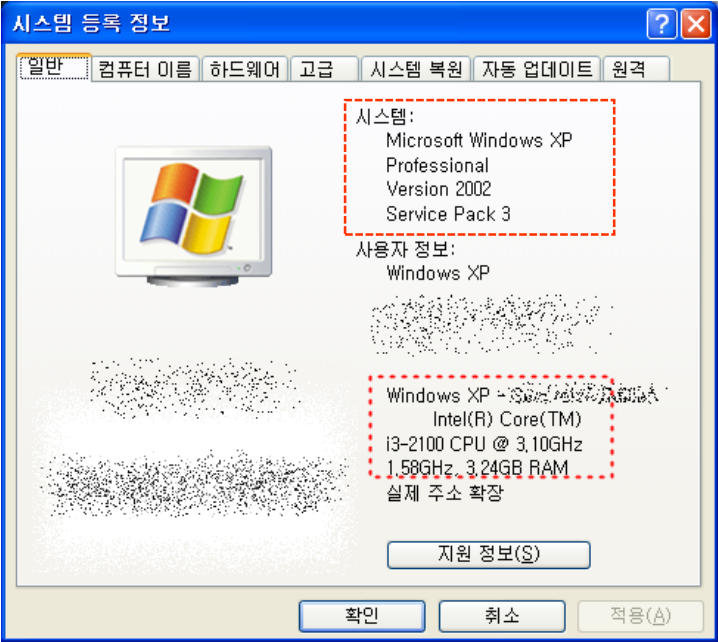
- 화면 깨짐 현상 또는 오디오만 나올 경우_____22
- 영상이 안나오고 플레이어 프레임만 나오는 경우_____23

PC 사양 점검하기

PC 사양이 Kollus 플레이어 최소사양보다 낮으면 플레이어가 설치되지 않습니다.
최소 사양보다 낮을 경우 플레이어 설치가 불가하므로 PC 교체 또는 사양 업그레이드를 안내합니다.



■ PC 사양 및 OS 버전 확인 방법
① 바탕화면 > 내컴퓨터 > 속성



■ Kollus Player 권장환경 및 최소 사항

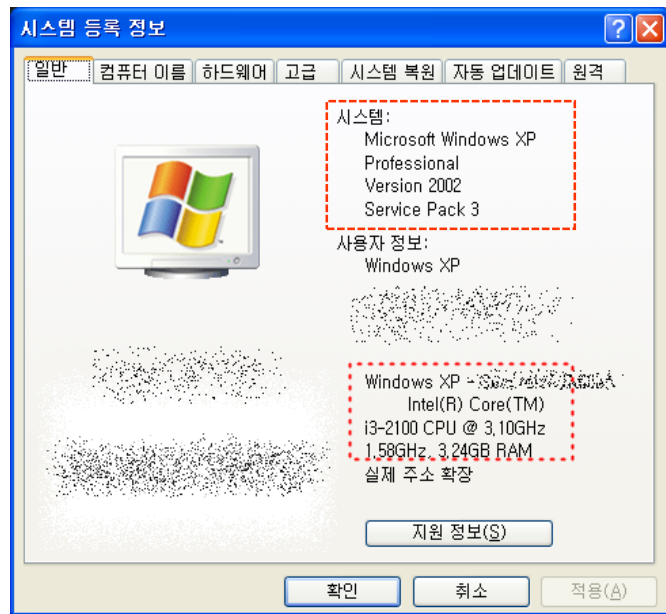
OS	System Requirements
Windows XP	<div>■ 권장환경</div> <ul style="list-style-type: none">- CPU : 펜티엄D CPU 2.0 GHz급 이상 X86호환 프로세서- 메인 메모리 : 1GB 이상- 메인 메모리 여유공간 : 50MB이상- 하드 디스크 : 10GB 이상의 상시 여유공간- 그래픽카드 메모리 : 128MB이상- 웹 브라우저 : IE 8.0 이상 (ActiveX) / Firefox, Google Chrome (NPAPI Plugin) 64bit용 IE 미지원 <div>■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

OS 버전 점검하기

PC의 OS 버전이 낮으면 플레이어가 설치되지 않습니다.(충족 요건 → 서비스팩 2.0 이상)
OS버전이 서비스팩 2.0 이하일 경우 상위버전 업데이트를 안내합니다.



- PC 사양 및 OS 버전 확인 방법
① 바탕화면 > 내컴퓨터 > 속성

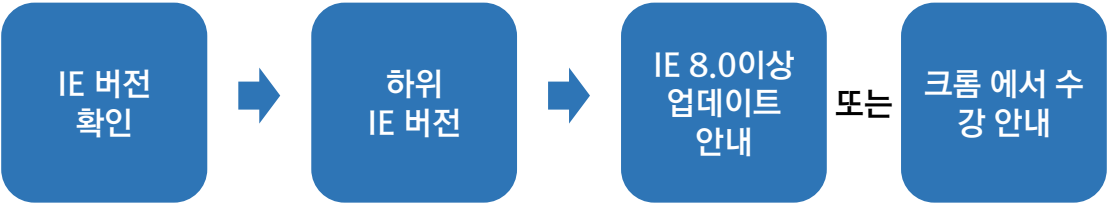


- 서비스 팩 업데이트 방법
① 마이크로소프트 다운로드 센터
(<http://windows.microsoft.com/ko-kr/windows/service-packs-download#sptabs=sp>)
* 러닝센터의 경우, 위 주소가 막혀 있어(MS IP 차단) 별도의 안내링크를 안내해야 합니다.

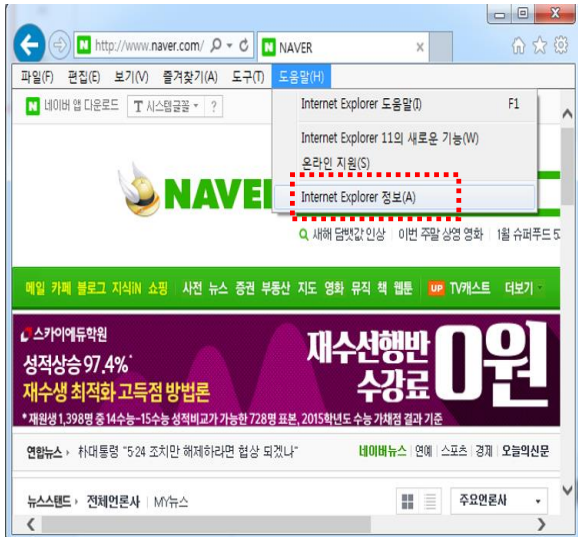
- ② PC 제조회사 고객센터에 요청
삼성전자 : 1588-3366
LG전자 : 1544-7777
삼보컴퓨터 : 1588-3582

IE 브라우저 버전 확인하기

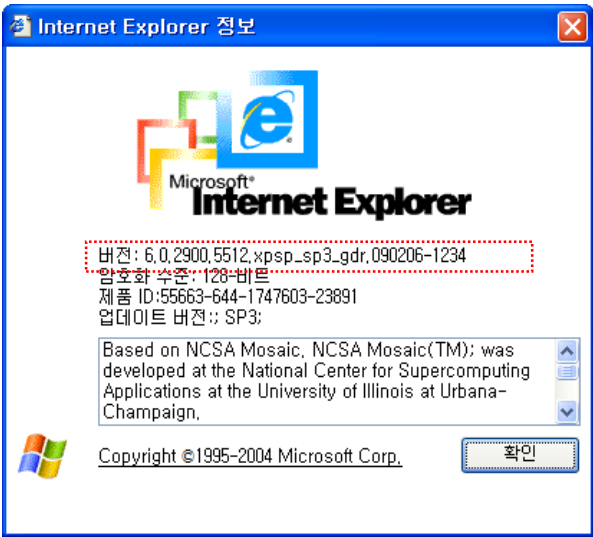
PC의 인터넷 익스플로러(IE) 버전이 낮으면 플레이어가 설치되지 않습니다.(충족 요건 IE 8.0 이상)
하위 버전인 경우 상위버전 다운로드를 안내하거나 크롬에서 수강을 안내합니다.



- IE 버전 확인 방법
① 브라우저 메뉴>도움말>IE 정보 클릭



② 버전 확인

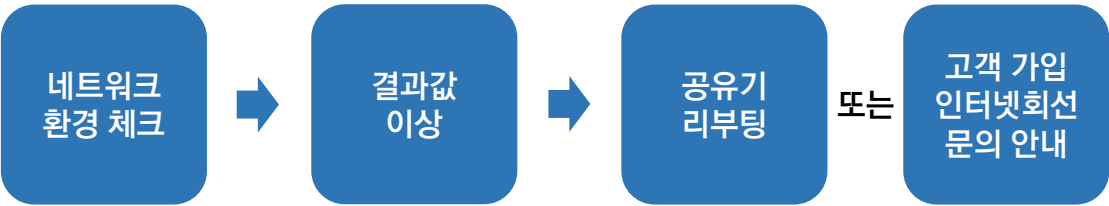


IE 6.0 인경우의 화면

- IE 업데이트 방법
① Windows 용 다운로드 센터
(<http://windows.microsoft.com/ko-kr/windows/downloads>)

고객 네트워크 환경 확인하기

고객의 네트워크 환경에 이상이 있으면 플레이어가 설치되지 않습니다.

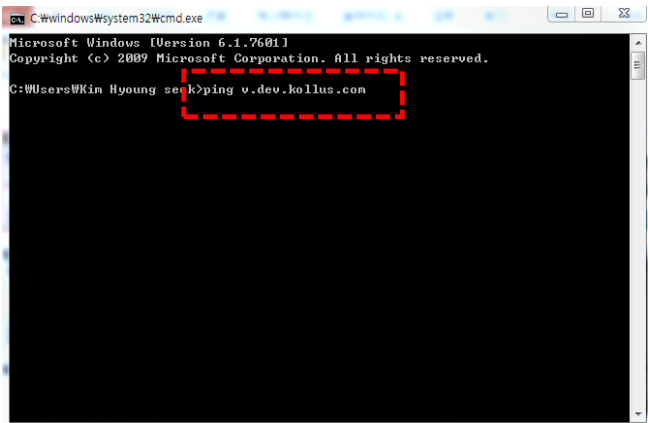


■ 네트워크 환경 체크 방법

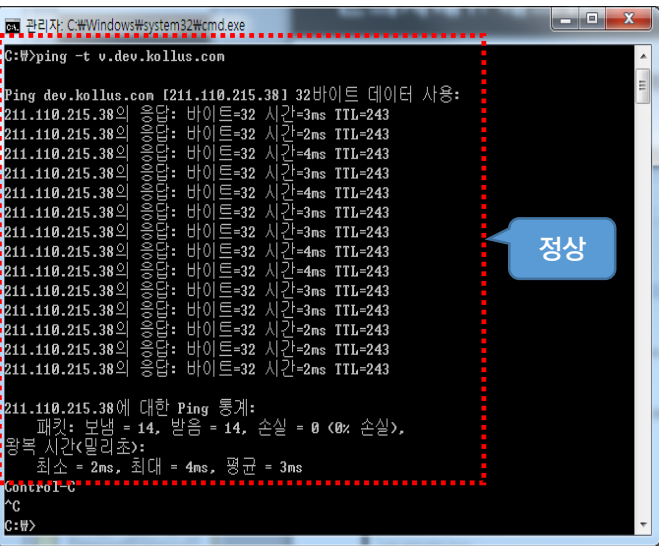
① 바탕화면>시작>프로그램 및 파일검색>CMD 입력>엔터



② Ping www.kollus.com 입력>엔터



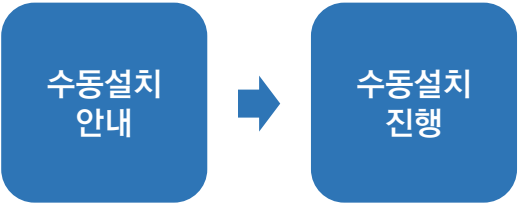
③ 결과값 확인



▶ 만일 위의 그림과 같이 결과 값이 나오지 않고 아무런 데이터가 안 나오거나 에러 메시지가 나온다면 해당 문제가 고객의 PC나 공유기 네트워크 환경 또는 인터넷 회선 정책의 문제인지 확인을 해야 합니다.

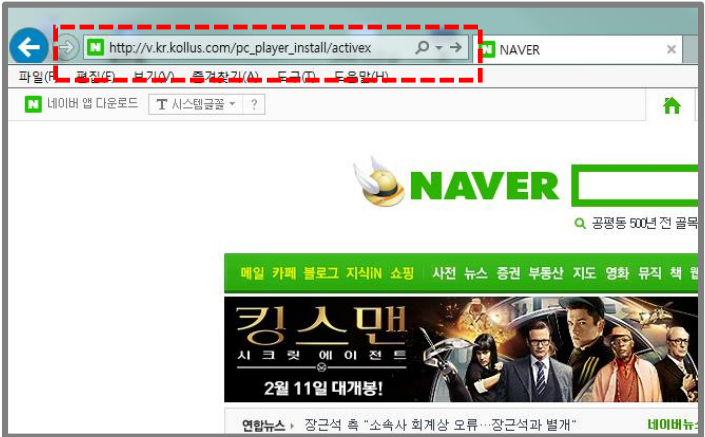
플레이어 수동설치하기

고객 PC의 최소 사양/OS 버전 /IE 버전 모두 충족되는 경우에도 설치가 안되는 경우 플레이어 수동 설치 방법을 안내합니다.



- 플레이어 수동 설치 링크
IE용 http://v.kr.kollus.com/pc_player_install/activex
크롬용 http://v.kr.kollus.com/pc_player_install/np

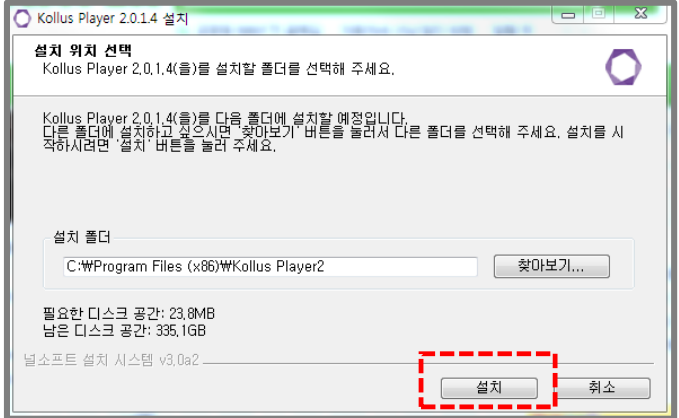
- 플레이어 수동설치 방법
① 브라우저에 플레이어 수동 설치 주소를 입력합니다.



- ② 브라우저 하단 설치 창의 실행 버튼을 클릭합니다.



- ③ 설치를 진행합니다.

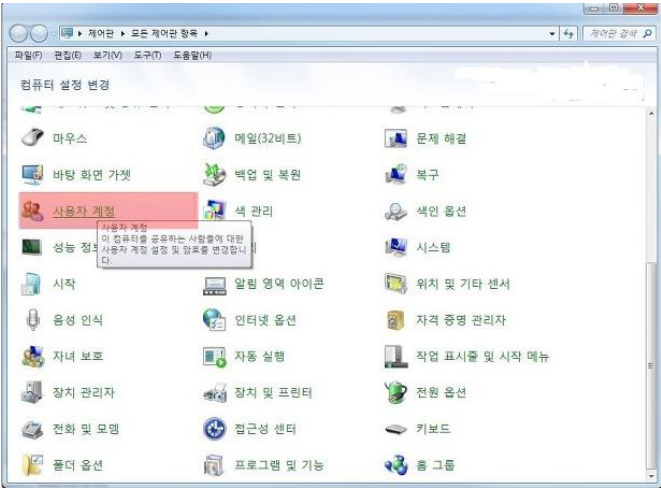


사용자계정 컨트롤 설정 변경 후 관리자 권한으로 설치하기

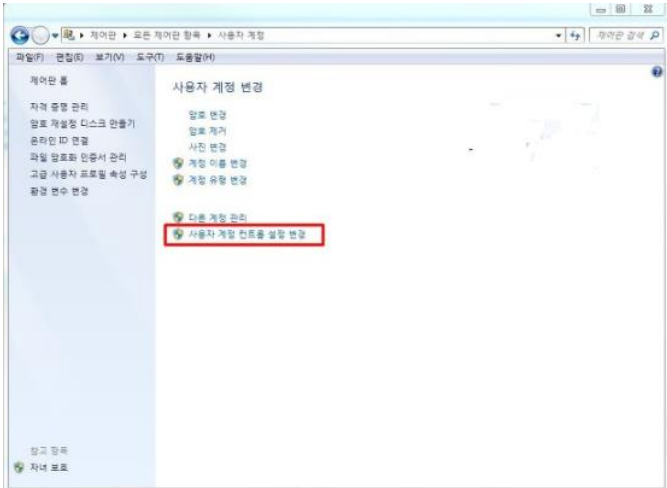
파일 액세스 거부 됨 /계시자를 확인 할 수 없습니다. 등의 이상으로 플레이어 설치가 불가능할 경우에는 사용자 계정 컨트롤을 최하위로 설정 후 플레이어 설치를 안내합니다.



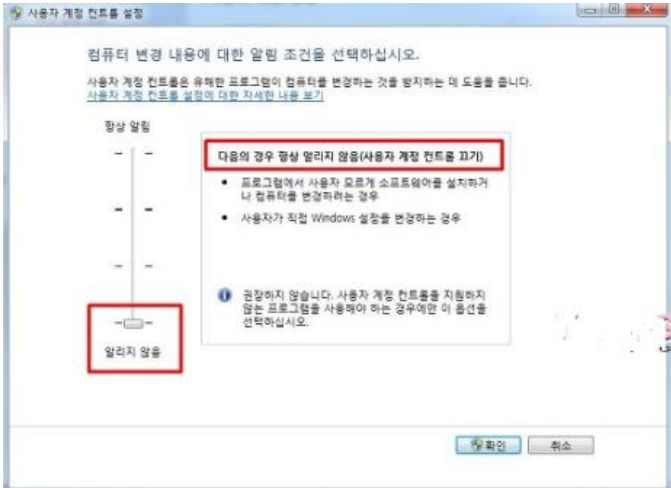
- 사용자 계정 컨트롤 변경하기
- ① 제어판의 사용자 계정을 클릭합니다.



- ② 사용자 계정 컨트롤 설정 변경을 클릭합니다.



- ③ 알리지 않음으로 설정 후 확인을 클릭합니다.

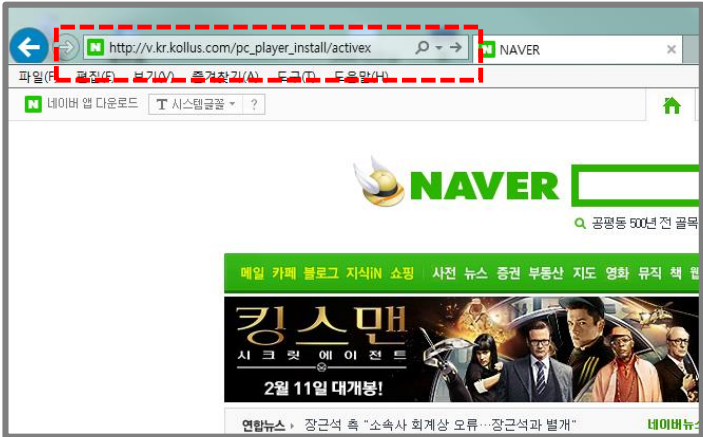


사용자계정 컨트롤 설정 변경 후 관리자 권한으로 설치하기

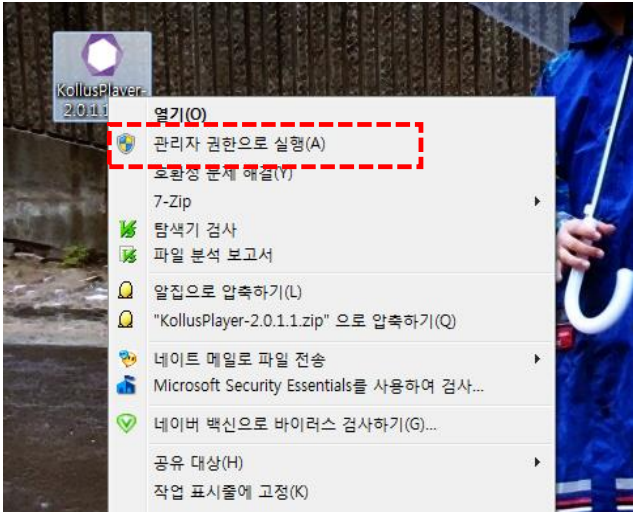


- ▶ 플레이어 수동 설치 링크
IE용 http://v.kr.kollus.com/pc_player_install/activex
크롬용 http://v.kr.kollus.com/pc_player_install/np

- ▶ 플레이어 수동설치 방법
① 브라우저에 플레이어 수동 설치 주소를 입력합니다.
② 브라우저 하단 설치 창의 저장 버튼을 클릭합니다.

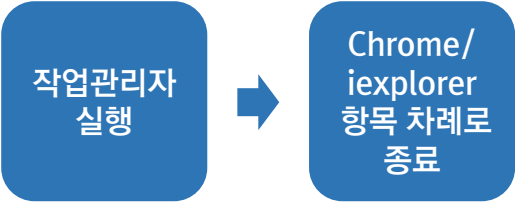


- ③ 다운로드 받은 파일 우클릭한 후 관리자권한으로 실행을 클릭합니다.

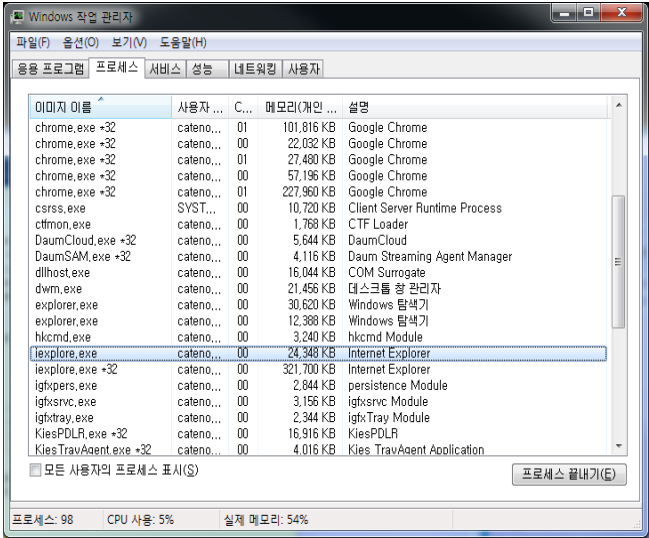


작업관리자에서 프로세스 항목 종료시키기

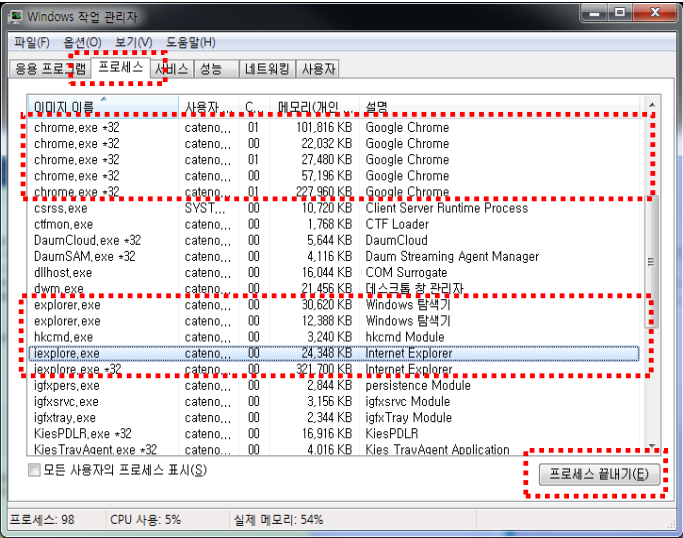
플레이어 설치과정 중 설치 프로세스와 충돌되는 일부 브라우저 프로세스가 설치를 막아 발생하는 문제입니다.
설치창을 그대로 두고 작업관리자에서 chrome 항목과 iexplorer 항목을 차례대로 종료시키면 문제가 된 프로세스가 종료될 때 설치가 계속 진행됩니다.



- 작업관리자 실행 방법
- ① Ctr키+Alt키+Del키 를 동시에 누릅니다.



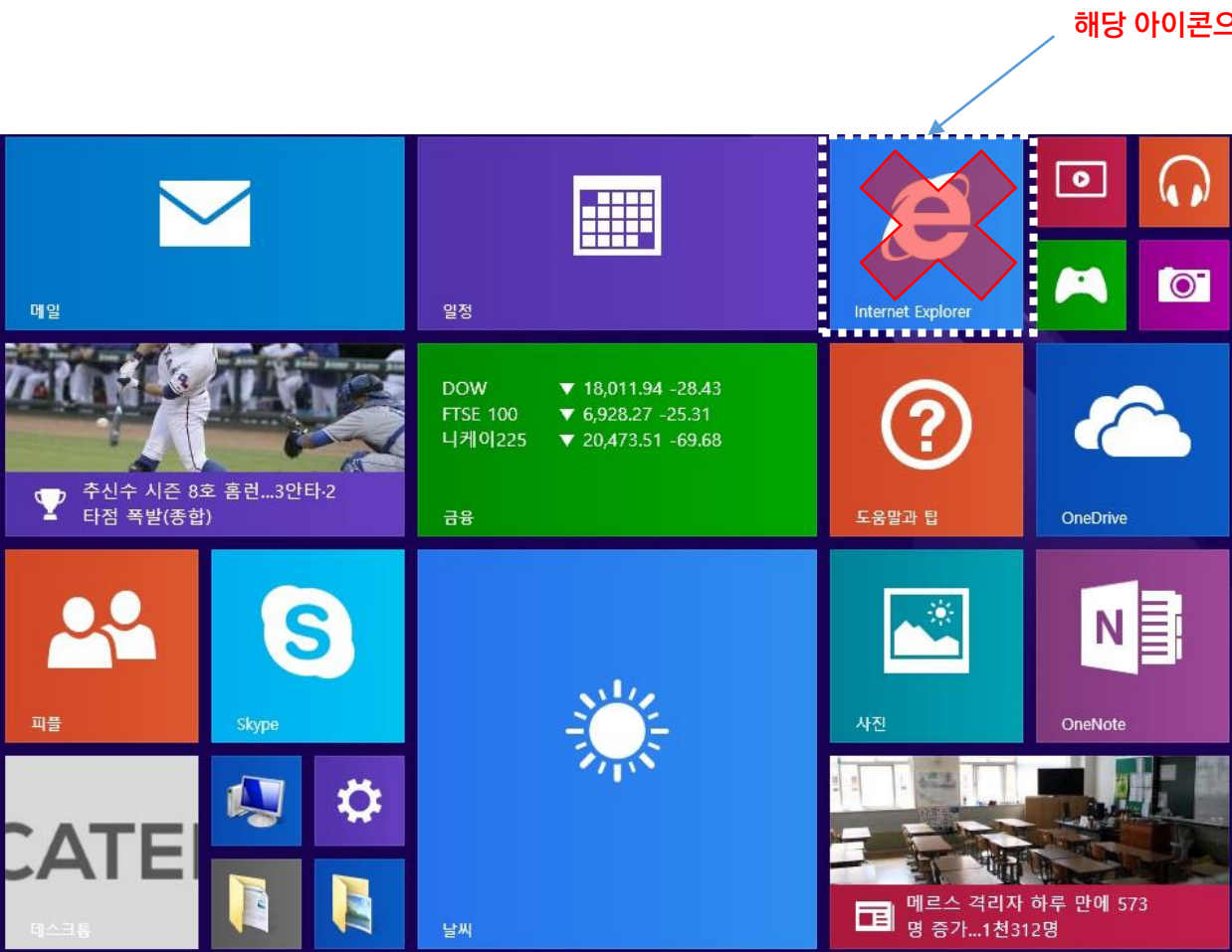
- ② 프로세스 항목을 클릭 후 chrome 항목과 iexplorer 항목을 차례대로 종료시킵니다.



▶ 이 후에도 플레이어가 설치가 진행되지 않는다면 플레이어 수동 설치 방법을 안내합니다.

메트로 UI의 Internet Explorer 실행 시 플레이어 설치 불가

Windows 8이상의 경우 아래 이미지 화면의 Internet Explorer 아이콘 실행 시 플레이어 및 ActiveX 설치 불가로 정상적으로 동작이 되지 않습니다.



해당 아이콘으로 IE 브라우저를 실행시키면 안되요!!



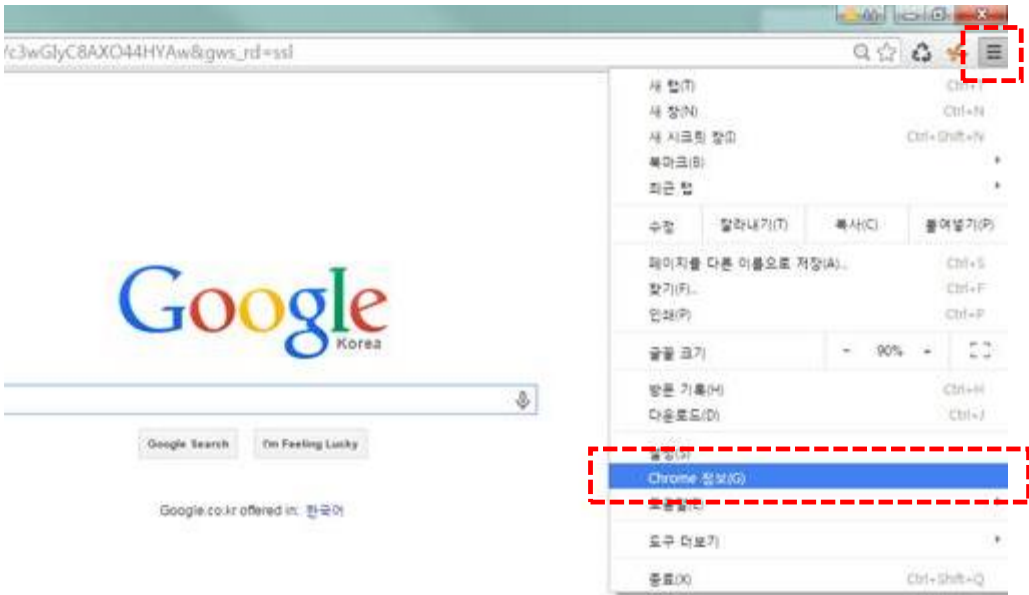
시작화면의 Internet Explorer 아이콘을 실행하여 플레이어를 설치하시면 됩니다.

Chrome(크롬)브라우저에서 재생이 안되는 경우(NPAPI 설정 변경하기)

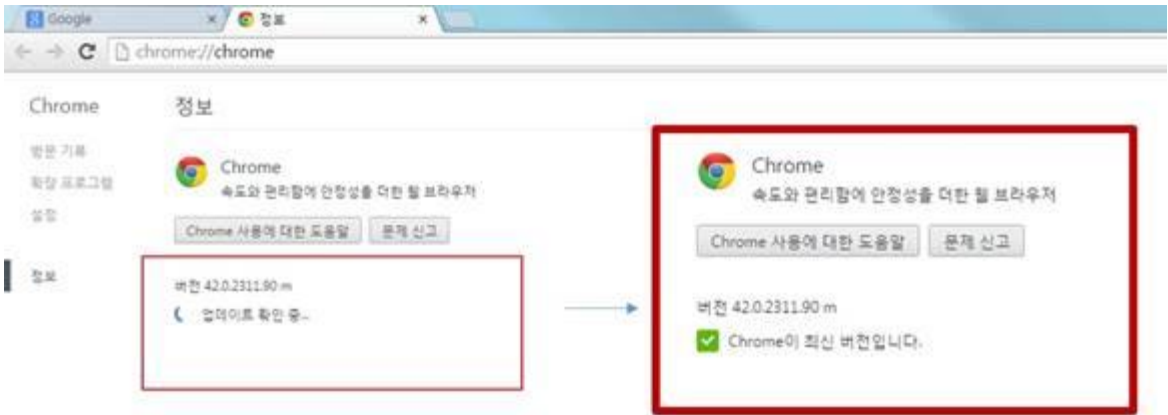
크롬 브라우저가 자동으로 업데이트 되면서 NPAPI 설정이 OFF로 자동설정되어 동영상 재생이 불가할 수 있습니다.
이 경우 크롬 설정부분에서 OFF된 NPAPI를 ON으로 설정하면 문제가 해결됩니다.



- 크롬 버전 확인 방법
 - ① 크롬 브라우저의 우측 상단에 있는 “Chrome 맞춤설정 및 제어” 를 클릭 > 하단 “Chrome 정보” 클릭

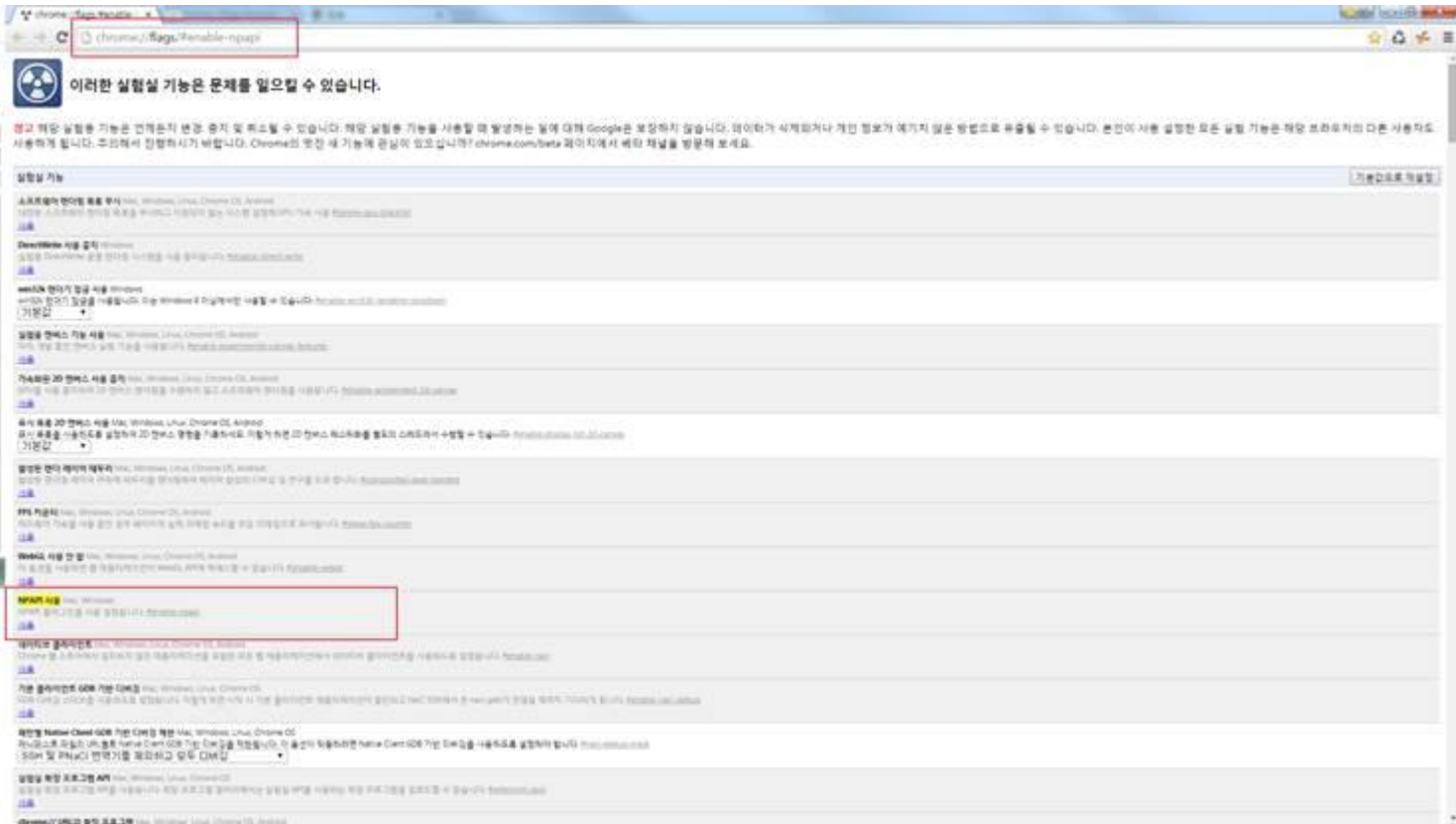


- ② 버전 확인
 - ▶ 버전 확인 및 자동업데이트가 진행되는 동안 잠시 기다려주세요.



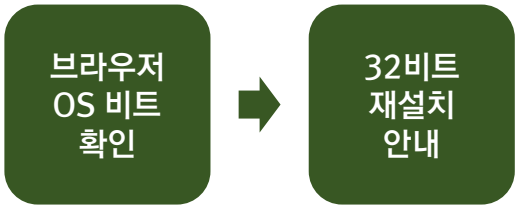
Chrome(크롬)브라우저에서 재생이 안되는 경우(NPAPI 설정 변경하기)

- ③ 새로운 크롬 주소창에 다음 URL을 입력합니다.
chrome://flags/#enable-npapi
- ④ NPAPI 사용 항목에서 “사용” 을 클릭하고 크롬을 재구동 합니다.

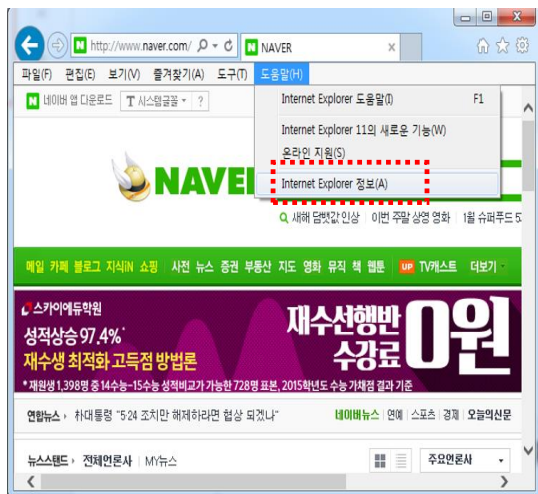


브라우저 비트 점검하기

사용자 컴퓨터의 브라우저가 64비트인 일부 사용자의 PC에서 재생이 되지 않는 경우가 있습니다.
브라우저 비트를 확인 후 64비트일 경우 32비트 브라우저 설치를 안내합니다.



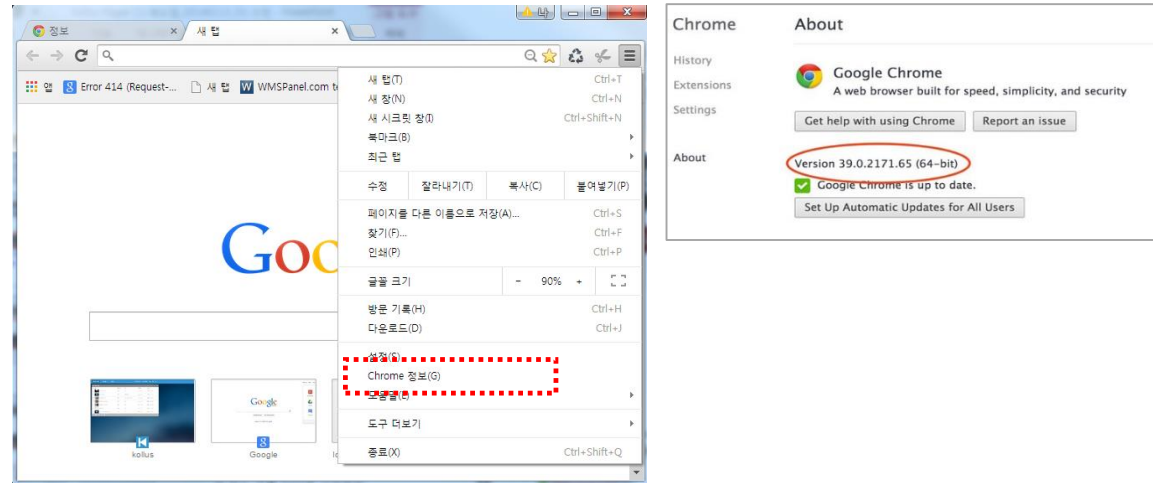
- IE 버전 확인 방법
① 브라우저 메뉴>도움말>IE 정보 클릭



② 버전 확인

▶ 32비트일 경우 별도 안내가 없습니다.

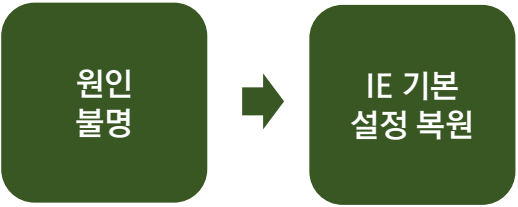
- 크롬 버전 확인 방법
① 크롬 맞춤 설정 및 제어(오른쪽 상단)>크롬 정보 클릭 ② 버전 확인



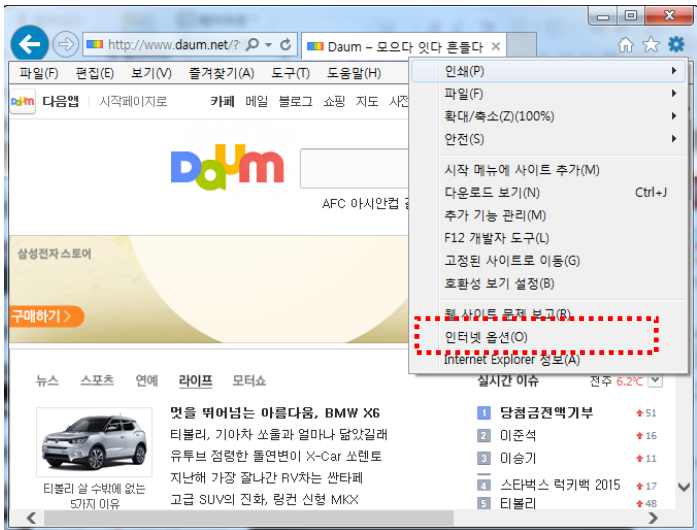
- 브라우저 다운로드 안내
① IE 다운로드 링크 <http://windows.microsoft.com/ko-kr/internet-explorer/download-ie>
② 크롬 다운로드 링크 <https://www.google.com/intl/ko/chrome/browser/desktop/index.html>

인터넷 익스플로러(IE) 기본설정 복원하기

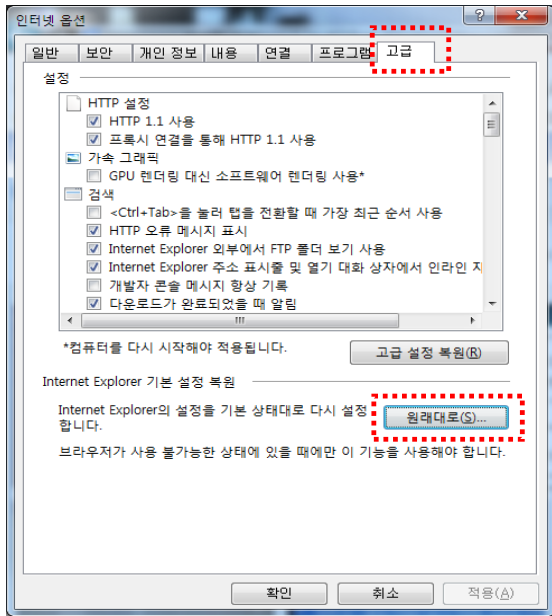
원인을 알 수 없는 재생불가의 경우 인터넷 익스플로러 기본 설정 복원을 통해 해결 할 수 있는 부분들이 많습니다.



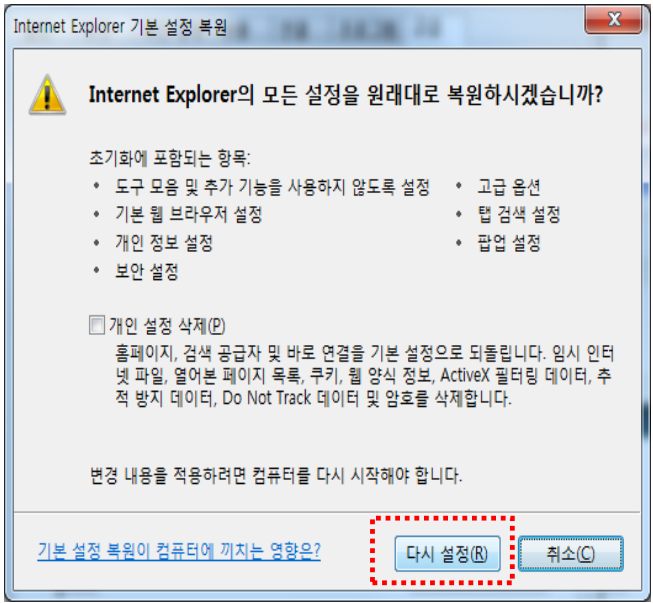
- IE 기본 설정 복원하는 방법
- ① IE 브라우저에서 설정>인터넷 옵션을 클릭합니다.



- ② 고급탭을 클릭 후, 원래대로 버튼을 클릭합니다.

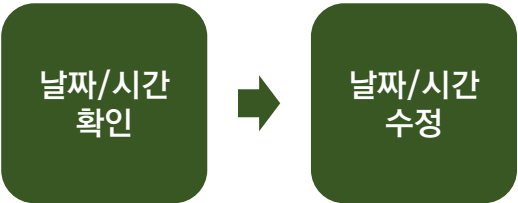


- ③ 하단 다시 설정 버튼을 클릭합니다.

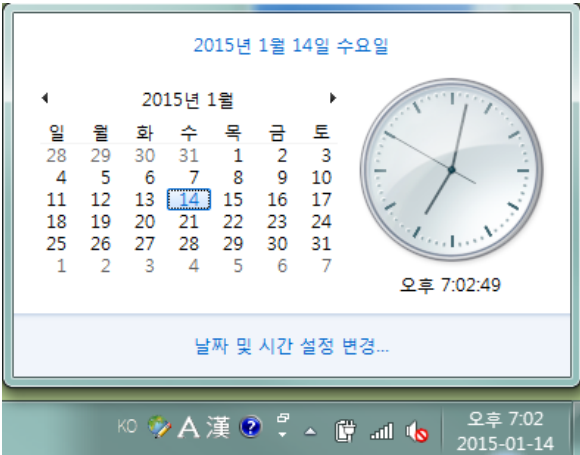


고객 PC 날짜 및 시간 점검하기

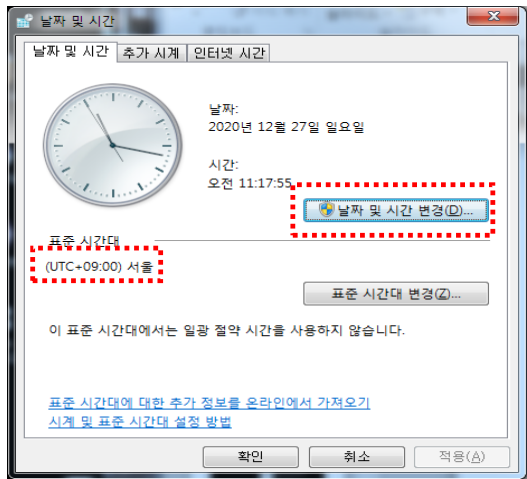
이유를 알 수 없는 재생 불가 오류가 발생할 경우 고객 컴퓨터의 날짜와 시간에 오류가 없는지 확인 합니다.
날짜와 시간이 재생에 영향을 미치는 인증값 중 하나이기 때문에 고객 PC의 날짜와 시간에 오류가 있으면 동영상 재생이 되지 않습니다.



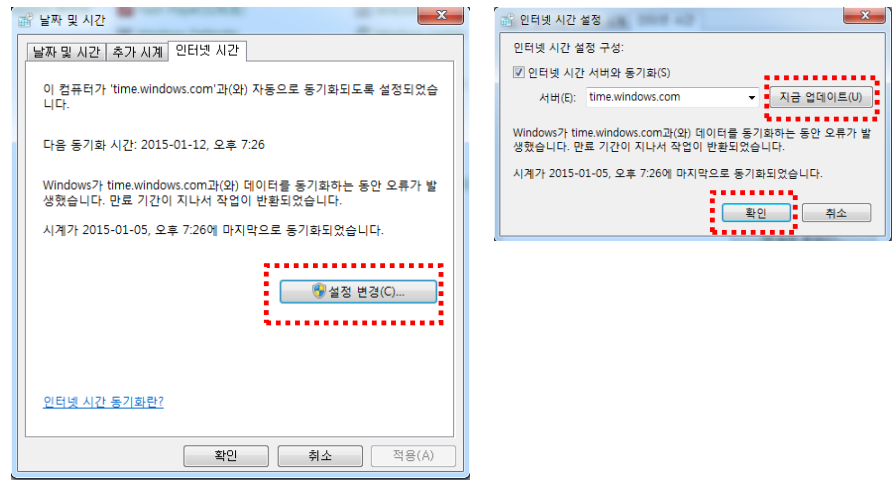
- 날짜 및 시간 수정 방법
- ① 제어판>날짜 및 시간 클릭합니다.



- ② 날짜 및 시간 탭에서 표준 시간대가 서울인지 확인 하고 날짜 및 시간 변경을 클릭, 수정합니다.



- ③ 인터넷 시간 탭으로 이동, 설정변경>지금 업데이트>확인을 클릭합니다.

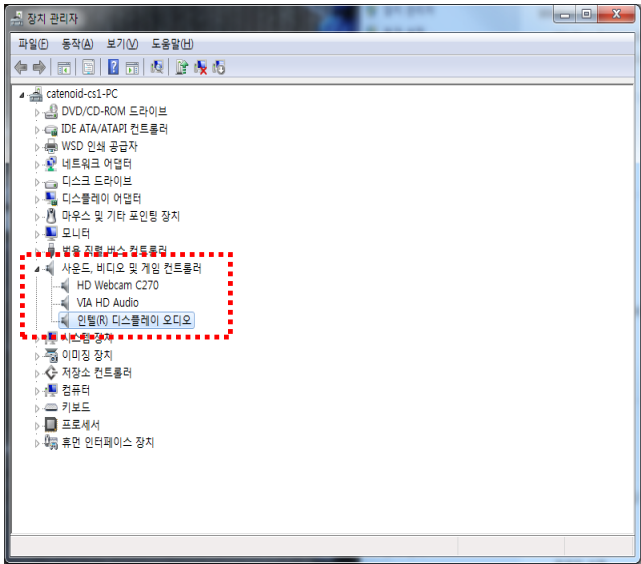


오디오 장치 점검하기

오디오 장치를 찾을 수 없다는 안내와 함께 강의가 재생되지 않을 경우 고객 PC의 스피커나 이어폰 연결상태 및 볼륨 상태를 확인합니다.
정상적으로 연결되어 있다면 유튜브 등의 다른 사이트에서 테스트를 진행, 오디오 연결 상태를 확인합니다.
볼륨 조절이 불가능한 경우 장치관리자에서 사운드 관리 장치가 정상적으로 구동되고 있는지 확인, 충돌 메시지가 나타나는 경우 드라이버 재 설치를 안내합니다.

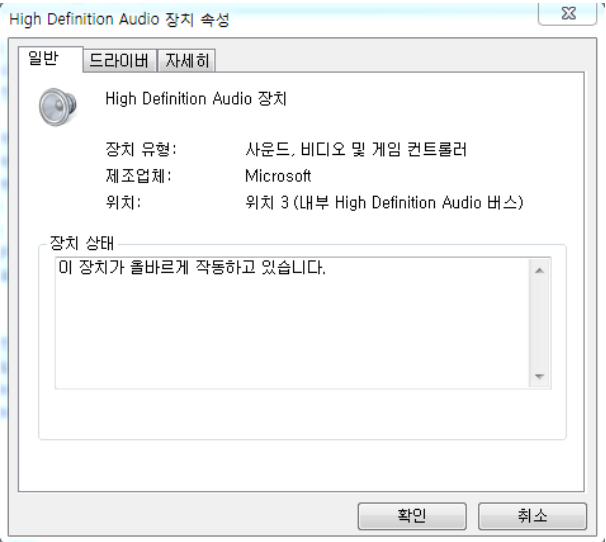


- 오디오 장치 점검 방법
- ① 제어판>장치관리자>사운드... 상태 확인



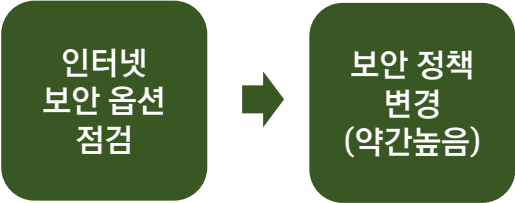
사운드, 비디오 및 게임 컨트롤러 메뉴 화면

② 정상 작동 시

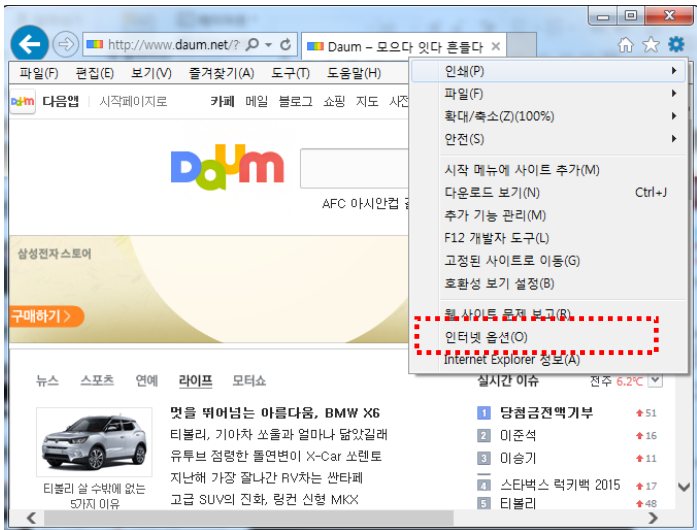


보안옵션 점검하기

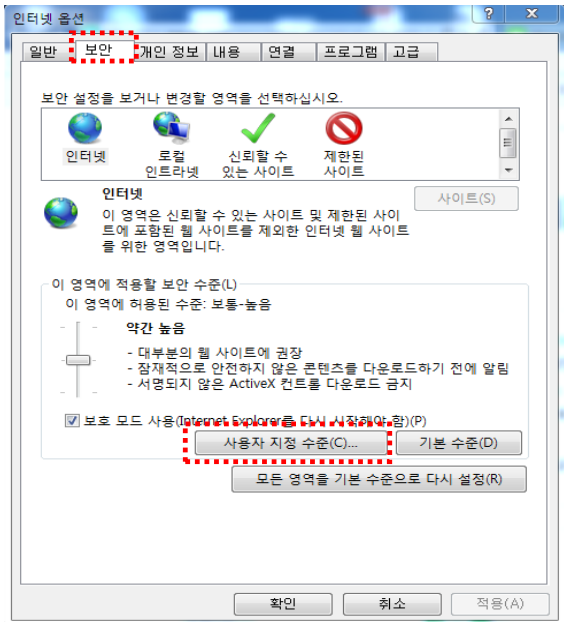
IE 브라우저에서 재생 요청 시 보안경고창이 뜨며 정상 재생이 불가능한 경우 보안 옵션에 문제가 있을 수 있습니다.
보안옵션 변경 방법을 안내합니다.



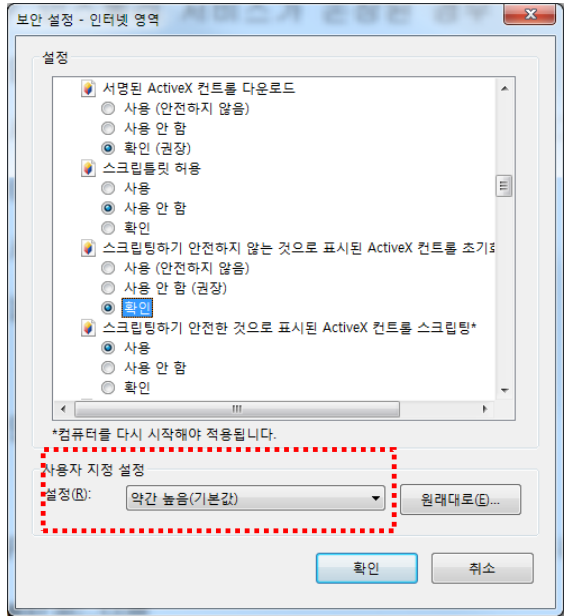
- IE 인터넷 보안 옵션 점검하는 방법
- ① IE 브라우저에서 설정>인터넷 옵션을 클릭합니다.



- ② 보안탭을 클릭 후, 사용자 지정 수준을 클릭합니다.

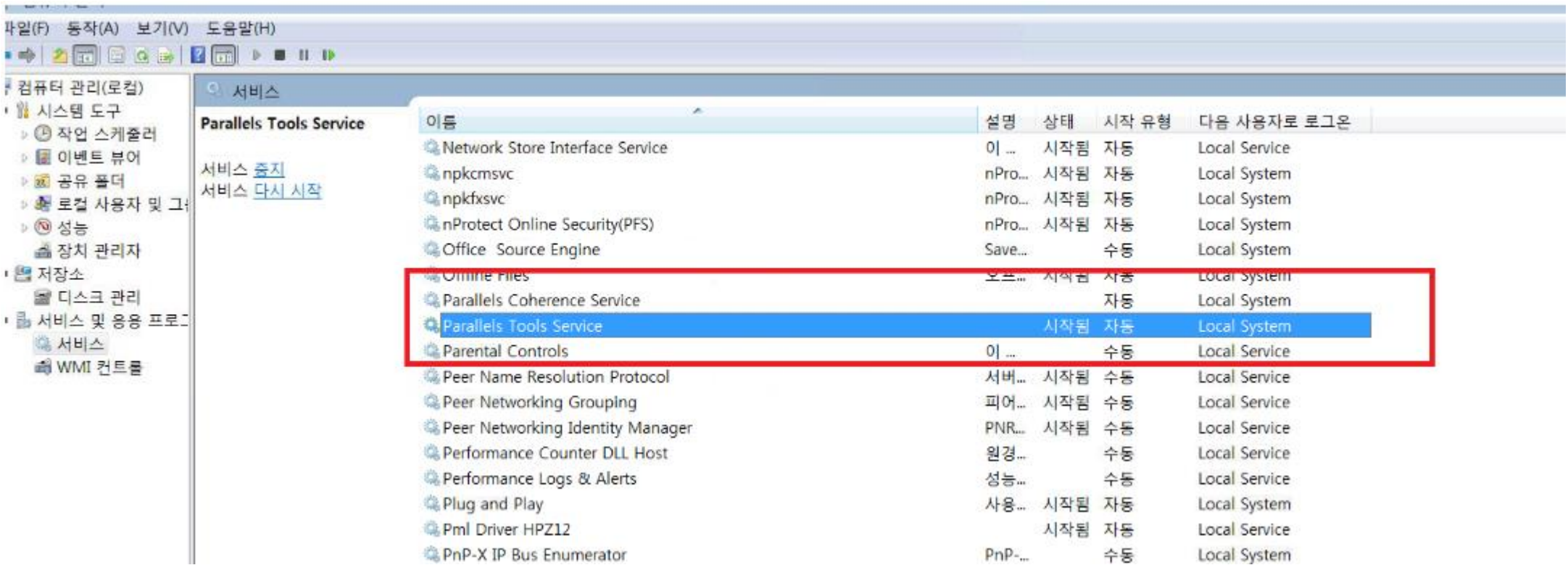
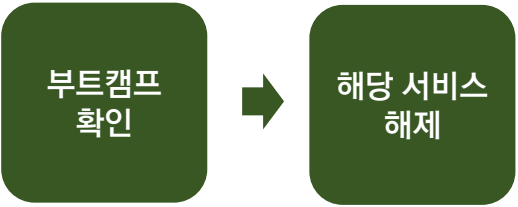


- ③ 설정 부분에서 사용자 지정 설정을 [약간높음]으로 설정 후 확인버튼을 클릭합니다.



맥 OS에서 부트캠프를 이용해서 윈도우로 부팅해서 윈도우 환경에서 강의 듣는 사용자의 경우

맥북에서 부트캠프를 설치할 경우 윈도우에 패러렐 톨즈 서비스라는 가상머신이 설치되어 Kollus 플레이어 재생이 불가합니다.
해당 서비스를 해제 하면 강의 이용이 가능하다.



화면 깨짐 현상 또는 오디오만 나올 경우

윈도우 XP의 경우 화면이 깨지거나 검정 또는 흰색 화면이고 오디오만 재생되는 경우들이 발생하는 경우가 있습니다.
XP 가속문제, 다이렉트 X 가속 설정문제등 다양한 이유가 있습니다.

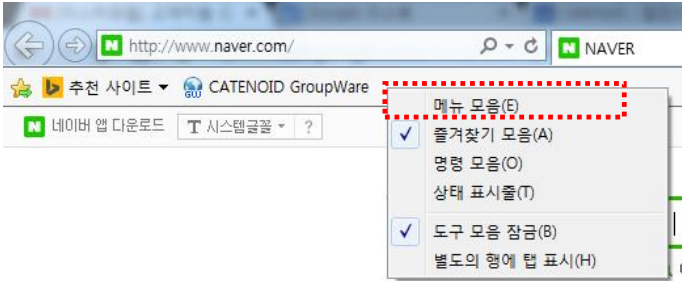
이럴 경우 Kollus Help Desk로 이관해 주시기 바랍니다.

영상은 안나오고 플레이어 프레임만 나오는 경우

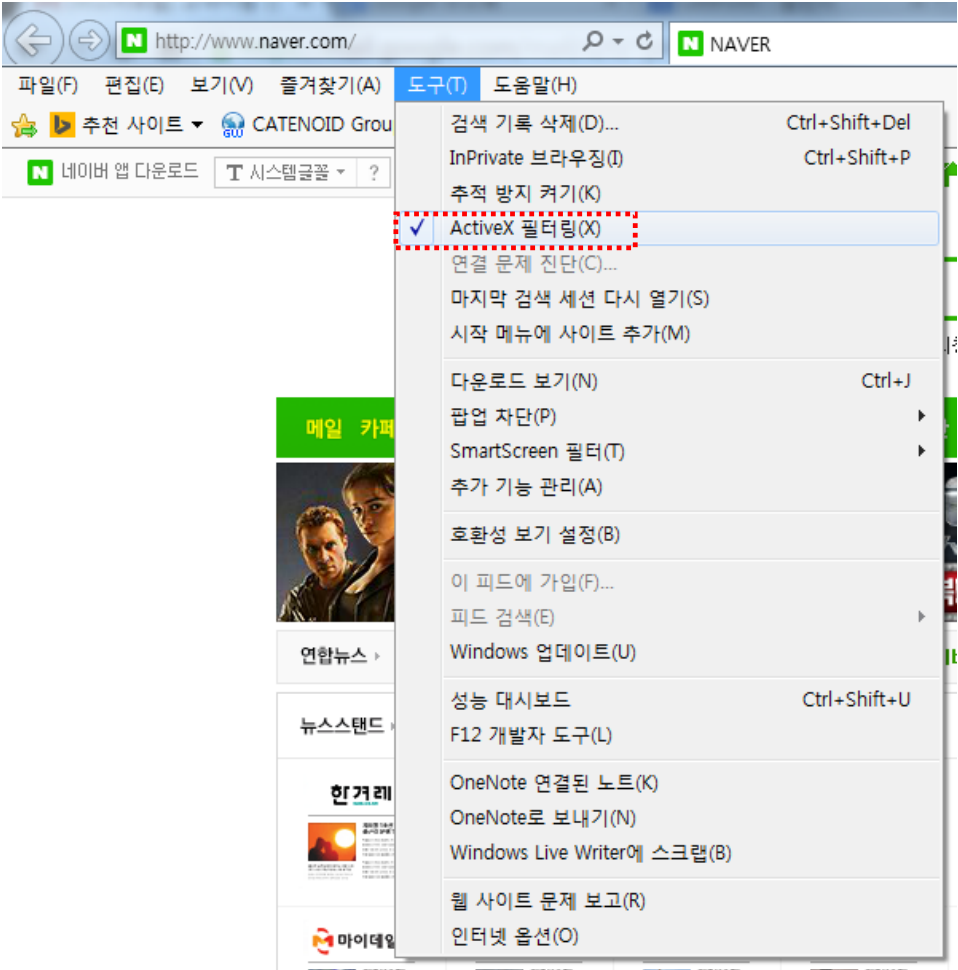
IE 브라우저의 경우 발생할 수 있는 증상입니다.
15페이지 인터넷 익스플로러 기본 설정 복원으로 해결이 안될 경우 해당 옵션이 켜져 있는지 확인해주시면 되겠습니다.

■ 확인 조치 방법

① IE 브라우저에서 북마크바에서 마우스 우클릭을 한후
팝업 메뉴에서 메뉴 모음을 클릭 합니다..



② 도구 > ActiveX 필터링을 해제 합니다.



위와 같이 장애 처리 대응 후에도 문제가 지속될 경우 Kollus Help Desk로 이관하여 주시기 바랍니다.
감사합니다.

Kollus Help Desk

Tel | 070-4351-3571~2

e-Mail | help@kollus.com

※ HelpDesk 접수시간: 평일 월~금 10:00~19:00, 공휴일휴무

※ 원격지원요청시 19시이후 요청건은 다음업무일 처리 될 수 있습니다.