# StarPlayer FAQ(PC)

작성일 : 2022-08-10

**Axissoft Corp.**

3F, 55, NonHyeon-ro 102-gil, GangNam-gu, Seoul, Republic of Korea

Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

사전 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 전재, 배포, 사용을 금합니다.

■목적

본 문서는 StarPlayer 제품 사용 중 자주 발생하는 질문에 대한 해결방법을 기술했습니다.

■저작권에 대해서

본 문서의 저작권은 (주)액시스소프트에서 가지고 있습니다. 폐사의 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 전재, 배포, 사용을 금합니다.

■권장사양

1. Windows

- OS : 10 이상

- CPU 펜티엄 듀얼코어 이상( 셀러론 CPU 는 권장하지 않습니다. ) , RAM 8GB 이상

2. Mac

– OSX : 10.13 이상

Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

사전 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 전재, 배포, 사용을 금합니다.

■목차

**1. 플레이어 제거 및 설치 방법 안내** ..... 4

A1. 플레이어 제거 방법 (Windows) ..... 4

A2. 플레이어 제거 방법 (Mac) ..... 6

A3. 최신 버전 설치 페이지 안내 ..... 8

**2. 주요 문의** ..... 9

Q1. 플레이어를 설치했는데 계속 설치 메시지가 나옵니다. (Windows) ..... 9

Q2. 플레이어를 설치했는데 계속 설치 메시지가 나옵니다. (Mac) ..... 11

Q3. 동영상 화면이 나오지 않거나 싱크가 맞지 않습니다. (IE 브라우저) ..... 13

Q3. 동영상 화면이 나오지 않거나 싱크가 맞지 않습니다.(IE 를 제외한 브라우저 예) 크롬, 엣지 브라우저 등) ..... 14

Q4. 버퍼링이 발생합니다. (IE 브라우저) ..... 15

Q5. 버퍼링이 발생합니다. (IE 를 제외한 브라우저 예) 크롬, 엣지 브라우저 등) ..... 16

Q5. 소리가 작게 나오거나 나오지 않습니다. ..... 16

Q6. 스타플레이어 아이콘이 깜빡거립니다 / 스타플레이어 설치 후 실행이 되지 않습니다. (Mac) ..... 18

Q7. 스타플레이어 설치가 진행되지 않습니다(windows) ..... 20

**3. 'StarPlayer' 자체 오류 메시지** ..... 21

Q1. '디스크 공간이 부족합니다.'라는 오류 메시지가 발생합니다. ..... 21

Q2. '동영상을 재생할 수 없습니다.'라는 오류 메시지가 발생합니다. ..... 21

Q3. '파일을 찾을 수 없습니다. 경로가 잘못되었거나 파일이 존재하지 않습니다.' 라는 오류 메시지가 발생합니다. ..... 22

Q4. '불법적인 시도가 감지되었습니다.'라는 오류 메시지가 발생합니다. ..... 22

Q5. '지원하지 않는 하드웨어 장비가 발견되었습니다.'라는 오류 메시지가 발생합니다. ..... 26

Q6. '가상머신에서는 재생할 수 없습니다.'라는 오류 메시지가 발생합니다. ..... 26

Q7. '원격 데스크탑에서는 재생할 수 없습니다.'라는 오류 메시지가 발생합니다 ..... 26

Q8. '비디오를 재생할 수 없습니다. 서비스 장애가 발생하였거나 지원하지 않는 형식입니다.'라는 오류 메시지가 발생합니다 ..... 26

Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

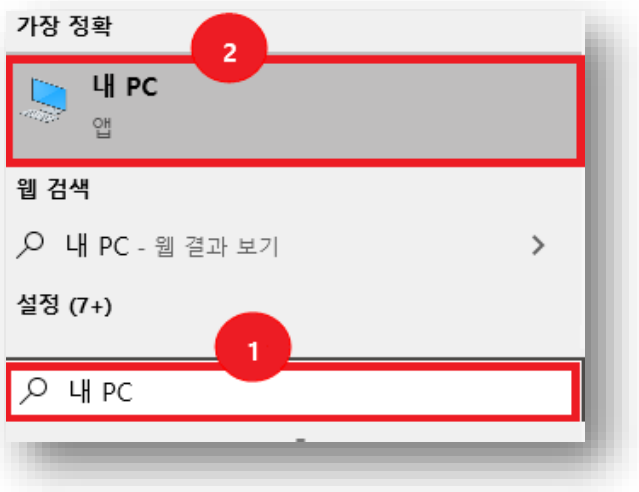
사전 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 전재, 배포, 사용을 금합니다.

# 1. 플레이어 제거 및 설치 방법 안내

## A1. 플레이어 제거 방법 (Windows)

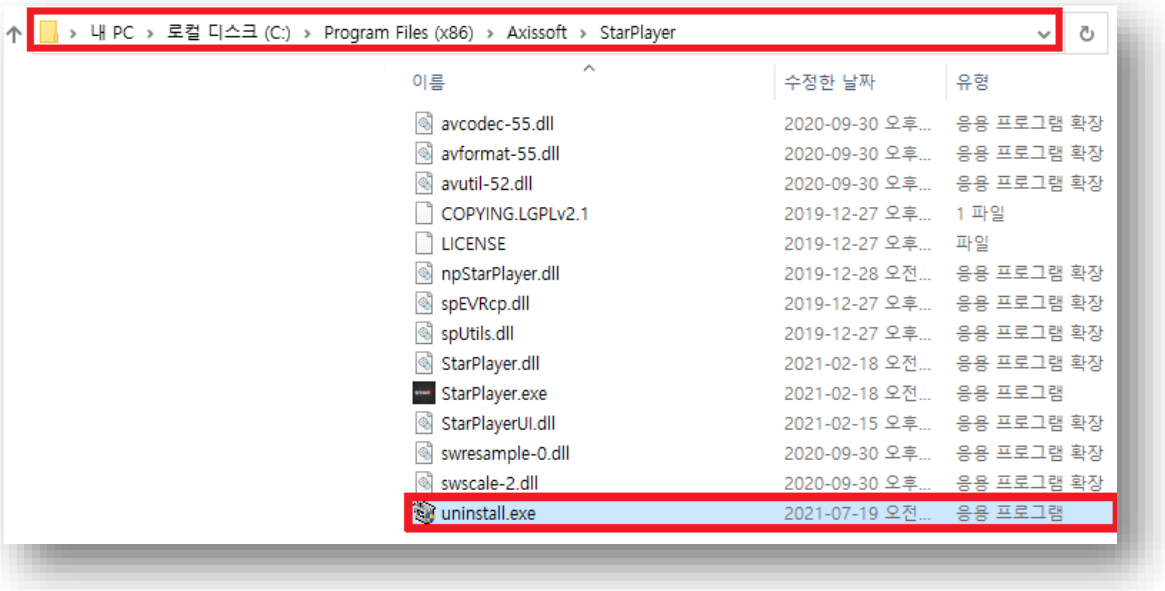
(1) 브라우저를 모두 종료하고 윈도우 키를 눌러 [내 PC] 입력 후 표시되는 앱을 실행

(Windows 10 미만인 경우 [내 컴퓨터]입력)




(2) IE 사용자는 [C:₩Program Files (x86)₩Axissoft₩StarPlayer]로 이동하시고 그 외의 브라우저는 [C:₩Program Files (x86)₩Axissoft₩StarPlayerAgent]으로 이동 [uninstall.exe] 실행

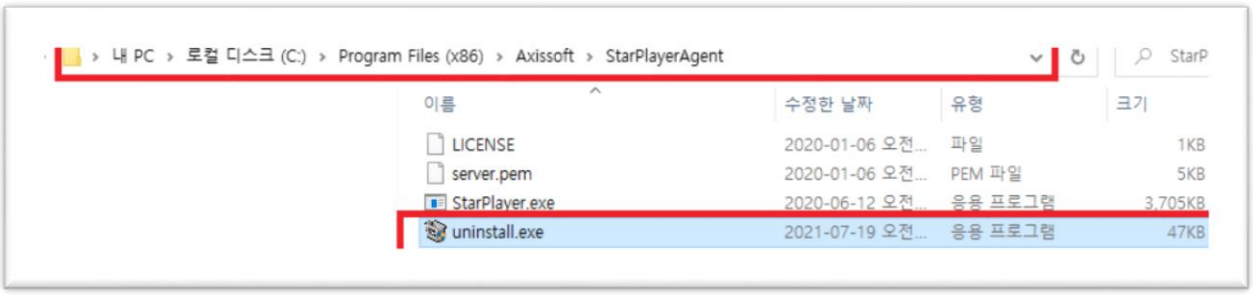
**- IE 사용자**



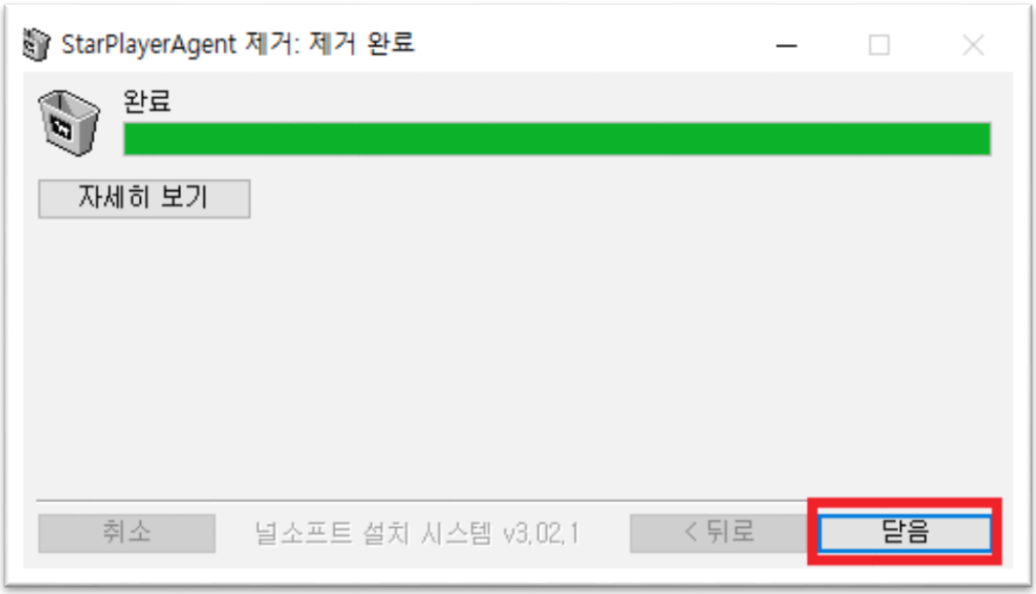

Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

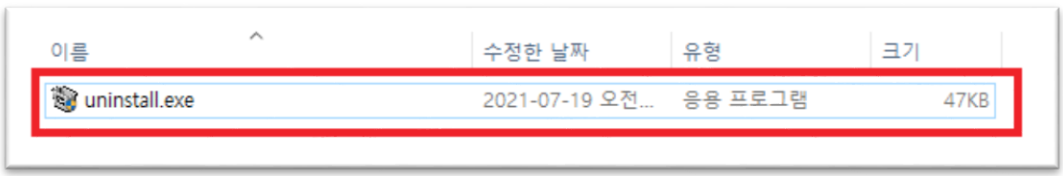
사전 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 전재, 배포, 사용을 금합니다.

**- IE 를 제외한 브라우저 ( 예 : 크롬, 엣지 브라우저 등 )**




(3) 제거 완료 메시지 확인 후 [uninstall.exe] 파일 하나가 남아 야만 깨끗한 삭제가 된 것이며 일부 파일이 남은 경우 브라우저가 모두 닫힌 상태가 맞는지 확인(또는 PC 재부팅) 후 다시 (1)~(2)을 실행



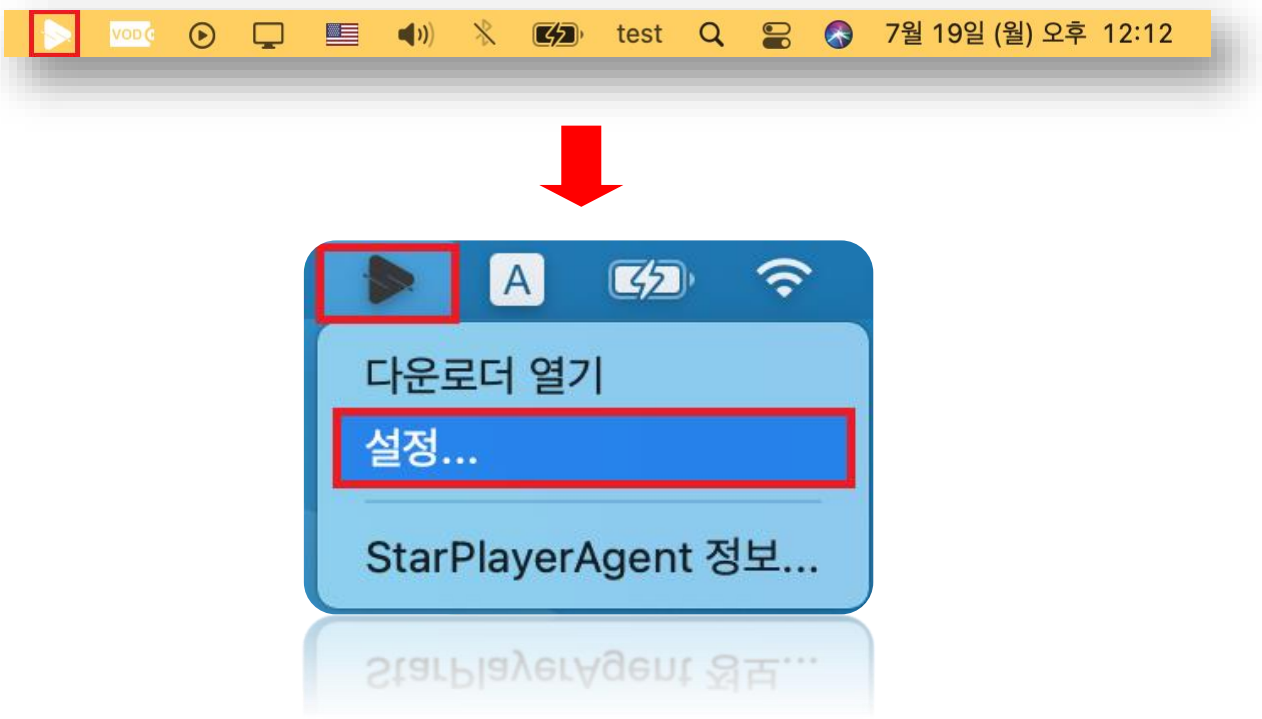



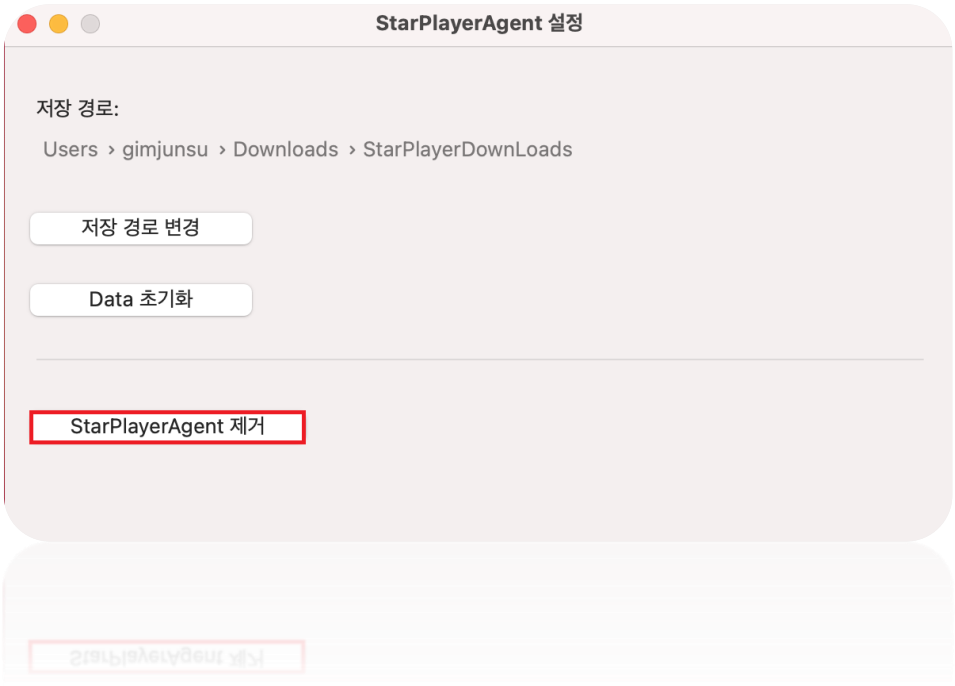

Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

사전 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 전재, 배포, 사용을 금합니다.

## A2. 플레이어 제거 방법 (Mac)

(1) 브라우저 모든 탭 종료 후 상단의 메뉴 막대에 있는 스타플레이어 아이콘을 클릭 [설정] 항목 선택 후 [StarPlayerAgent 제거] 클릭

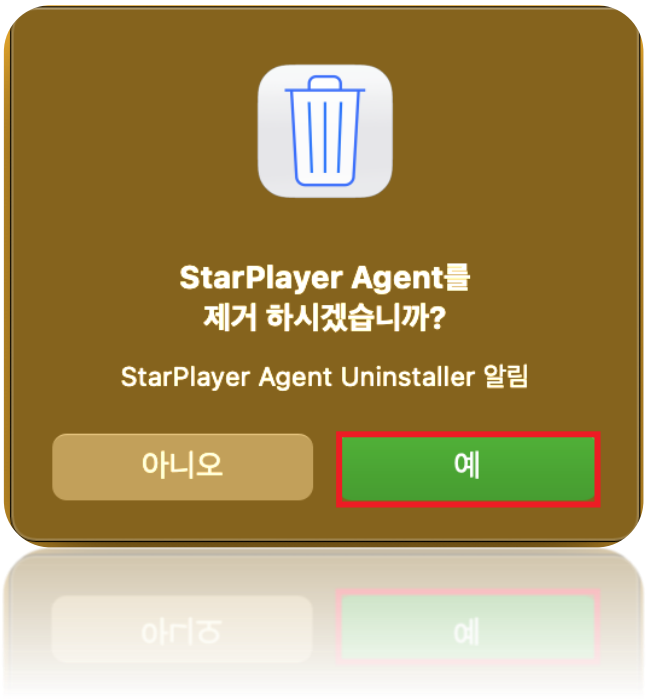


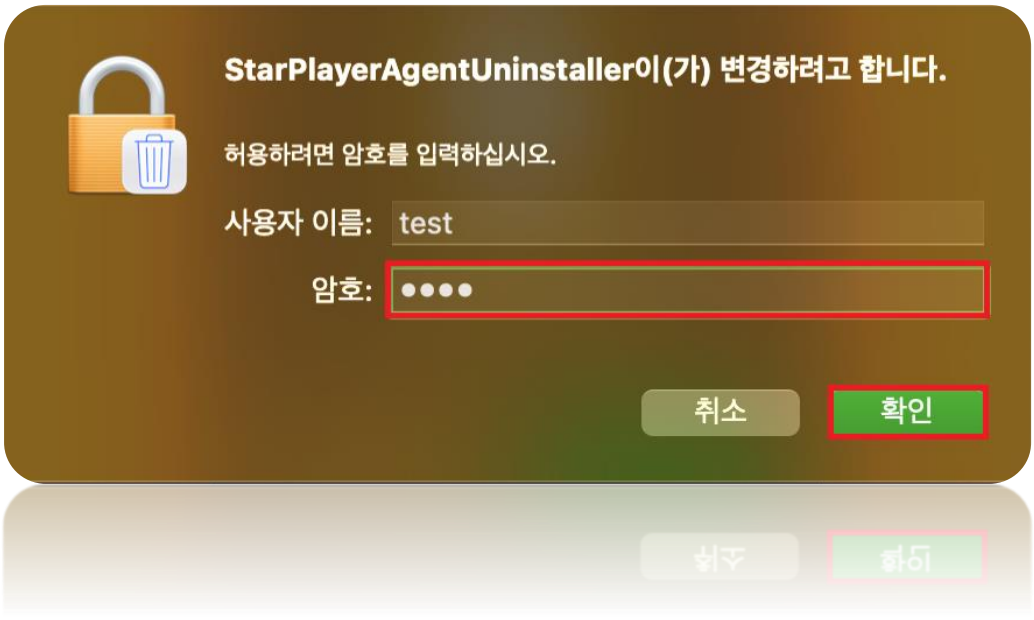

Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

사전 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 전재, 배포, 사용을 금합니다.

(2) 다음 알림 창에서 [예] 클릭




(3) 사용자 이름과 암호를 입력한 후 [확인] 버튼 클릭 후 플레이어 최신버전으로 재설치




Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

사전 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 전재, 배포, 사용을 금합니다.

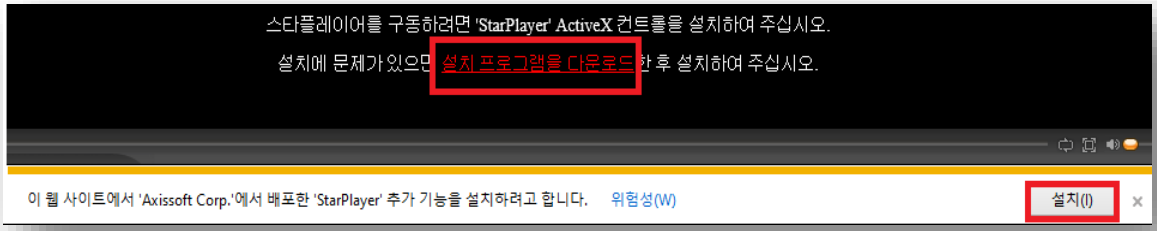
## A3. 최신 버전 설치 페이지 안내

(1) [http://www.axissoft.co.kr/solution_test_starplayer.php] 페이지로 접속

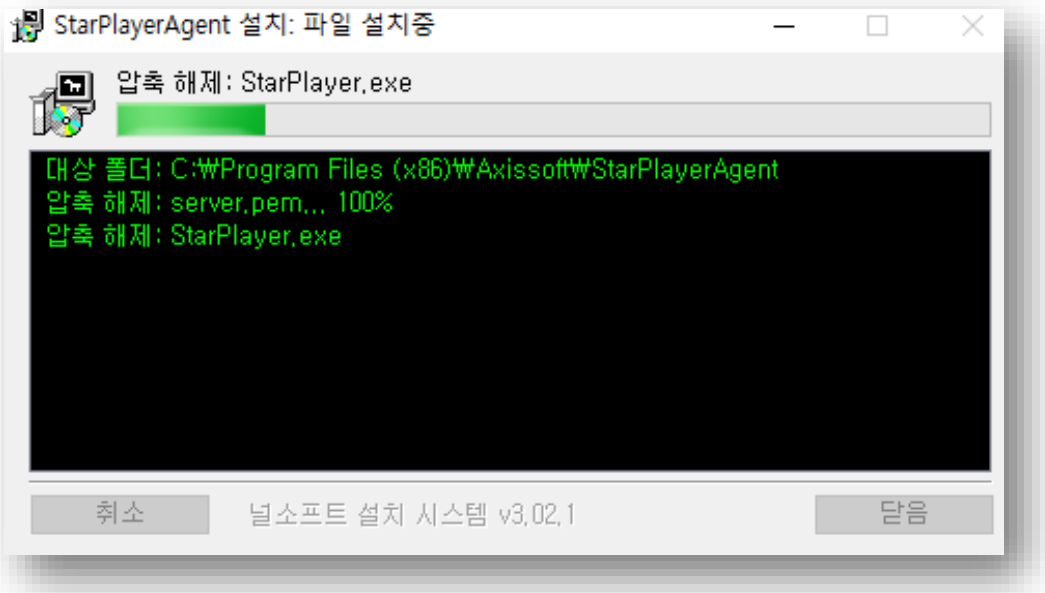



(2) 해당 페이지에서 하단에서 확인되는 [설치 프로그램을 다운로드] 빨간 폰트 클릭

( IE 는 ActiveX 로 설치 진행 )




(3) 아래와 같이 설치 화면이 나왔다가 설치 완료 후 자동으로 창 종료 후 동영상 자동으로 시작 후 재부팅




Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

사전 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 전재, 배포, 사용을 금합니다.

## 2. 주요 문의

### Q1. 플레이어를 설치했는데 계속 설치 메시지가 나옵니다. (Windows)

(1) [A3.최신 버전 설치 페이지 안내] 참조 후 최신 버전으로 재 설치 진행

(2) 최신 버전 설치 후에도 동일 현상 발생 시 **플레이어가 열린 상태**에서 새 탭을 추가하여 주소창에 [ https://localhost.axissoft.co.kr:3453/starplayer ] 입력 → 엔터 후 접속




(3) 보안 화면에서 하단의

[고급] → [localhost.axissoft.co.kr(안전하지 않음)(으)로 이동] 클릭 → 강의 재확인

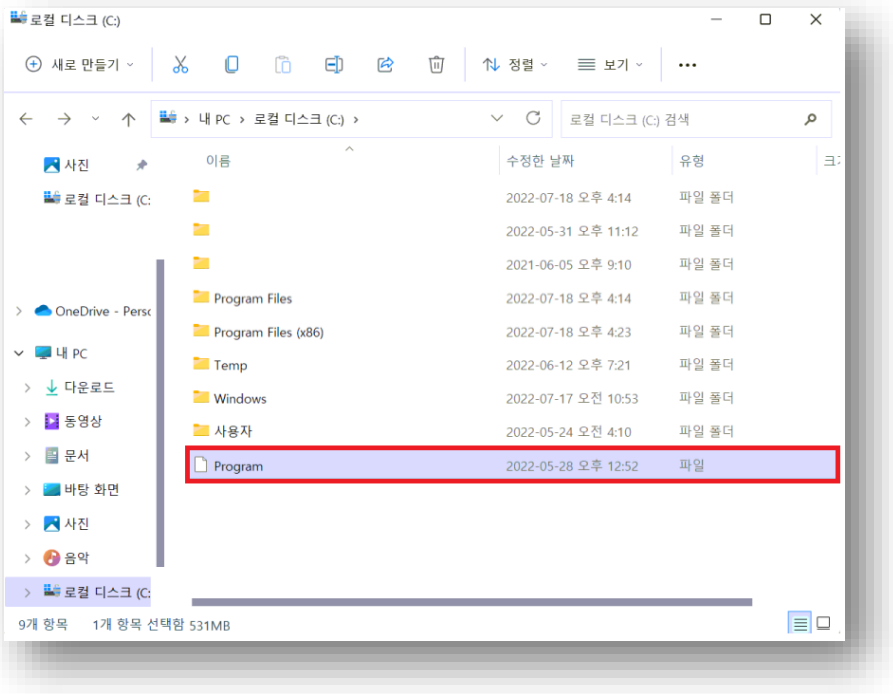



(4) 백신프로그램(McAfee / V3 / Avast Free Antivirus 등) 플레이어를 차단할 수 있는 백신 프로그램 제거

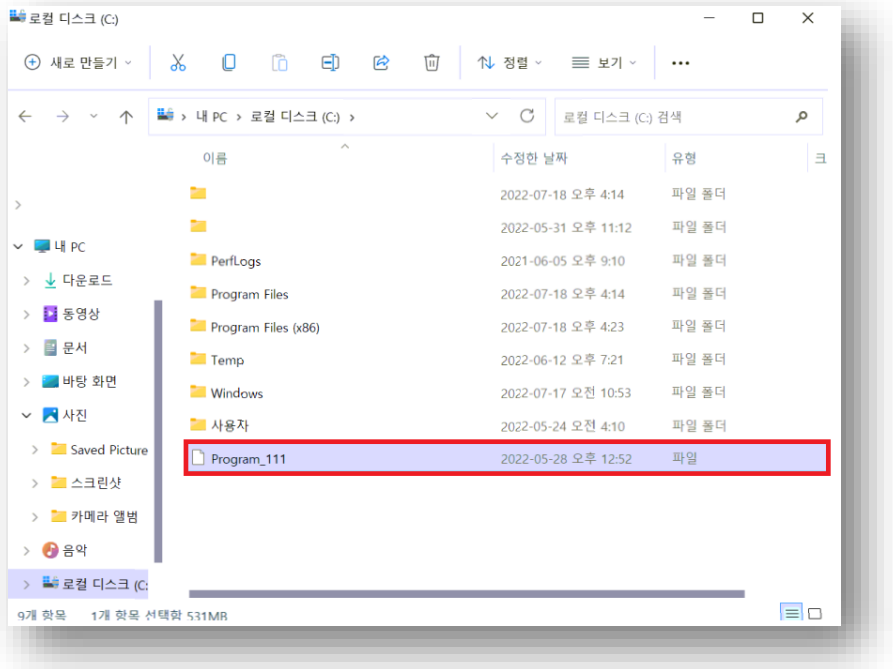
Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

사전 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 전재, 배포, 사용을 금합니다.

(5) 로컬 디스크(C:) 에서 알 수 없는 [**Program 파일**]이 확인되는 경우




소프트웨어 설치가 실패 또는 중단될 경우 또한 호환/지원되지 않는 OS 에 설치된 프로그램(예: 64bit os 에 32bit 프로그램 설치)으로 인해 발생하는 이슈로 Program 파일 이름 변경으로 해결




**Program 파일** 오른쪽 마우스 클릭 → 이름 바꾸기(M) ex) Program0 / Program1 등

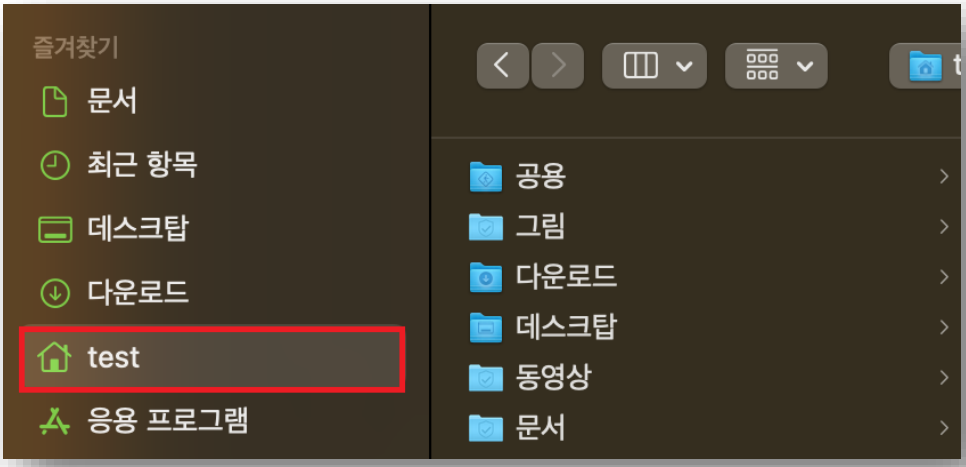
Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

사전 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 전재, 배포, 사용을 금합니다.

## Q2. 플레이어를 설치했는데 계속 설치 메시지가 나옵니다. (Mac)

(1) [A3.최신 버전 설치 페이지 안내] 참조 후 최신 버전으로 재설치 진행

(2) "Finder" 실행 후 오른쪽 상단의 user name 영역을 선택 ( 예시 : test 계정 )



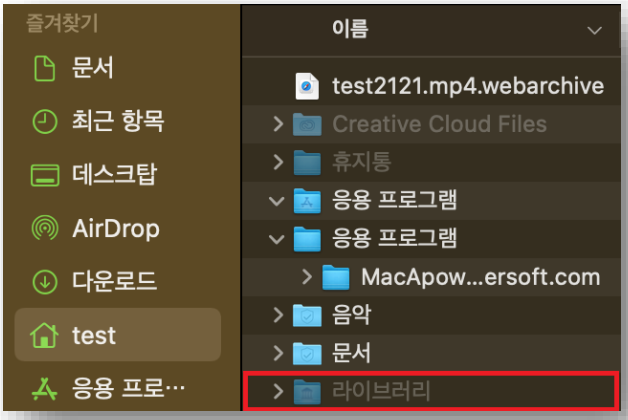

(3)단축키 **[Command + Shift + . ]**를 눌러 숨김 폴더를 모두 볼 수 있도록 한 후

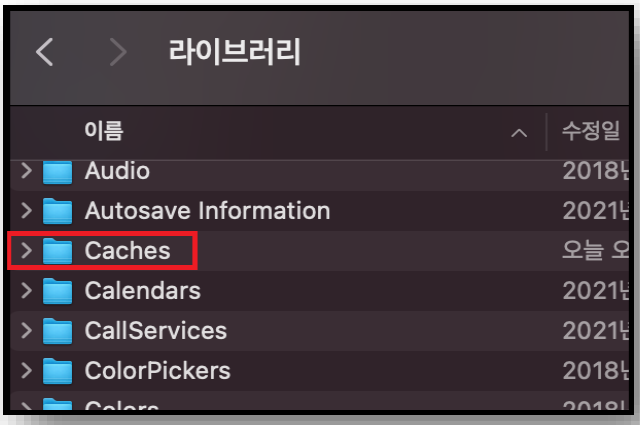



Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

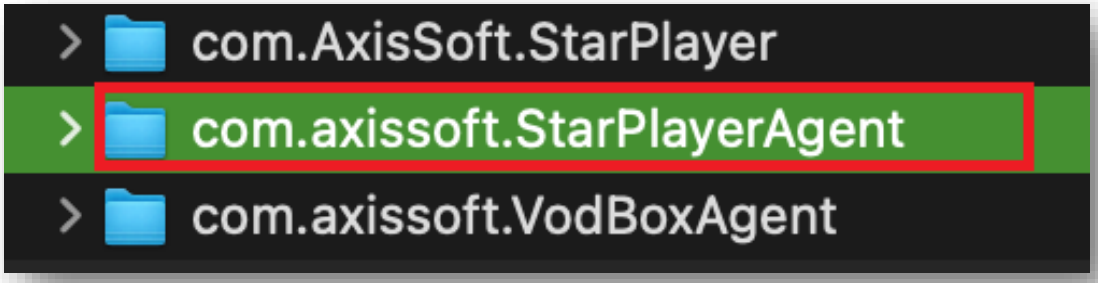
사전 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 전재, 배포, 사용을 금합니다.

[**라이브러리(또는 Library)**] → [**Caches**]로 이동




→ [**com.axissoft.StarPlayerAgent**] 폴더 제거 이후 스타플레이어 에이전트 재설치 후 해결




(4) 이후에도 증상이 발생할 경우

[Q1. 플레이어를 설치했는데 계속 설치 메시지가 나옵니다. (Windows)]로 참조하여 보안 허용

Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

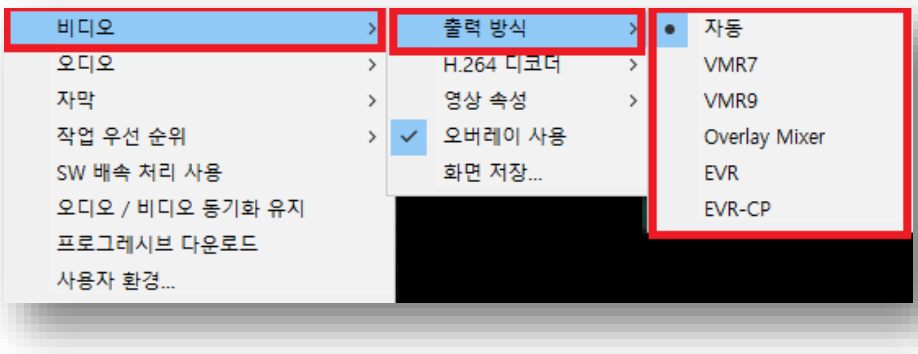
사전 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 전재, 배포, 사용을 금합니다.

## Q3. 동영상 화면이 나오지 않거나 싱크가 맞지 않습니다. (IE 브라우저)

(1) "A3.최신 버전 설치 페이지 안내" 참조 후 최신 버전으로 재 설치로 진행

(2) StarPlayer 재생 화면으로 마우스 커서를 옮기고 마우스 오른쪽 버튼 클릭 → '비디오' → '출력방식'에서 아래의 순서로 각각 변경하여 확인

- 자동 → EVR → VMR7 → VMR9 → Overlay Mixer 순으로 변경하여 동영상 확인




(3) http://www.vga.pe.kr/3dp/chip_down_kor.php 페이지에서 프로그램 설치 및 실행하여 해당 사용자의 윈도우 버전에 맞춰 그래픽 카드 드라이버를 재설치 진행




(4) 동영상 재생 중인 상태에서 '작업 관리자'를 실행 후 CPU 사용량이 100%가 계속 유지된다면 PC 최적화 진행(사용하지 않는 프로그램 종료 또는 제거, 임시 폴더 및 레지스트리 정리) 이후에도 동일 한 경우 PC 포맷 또는 업그레이드 필요

Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

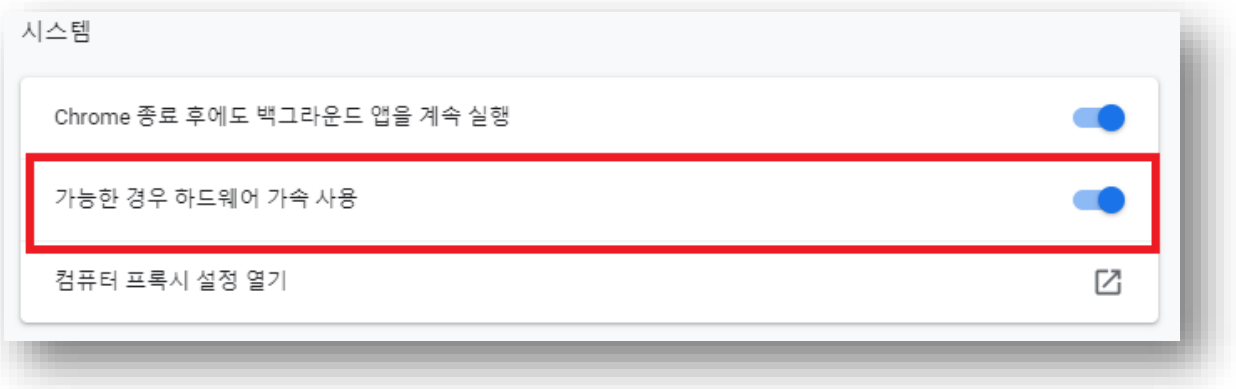
사전 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 전재, 배포, 사용을 금합니다.

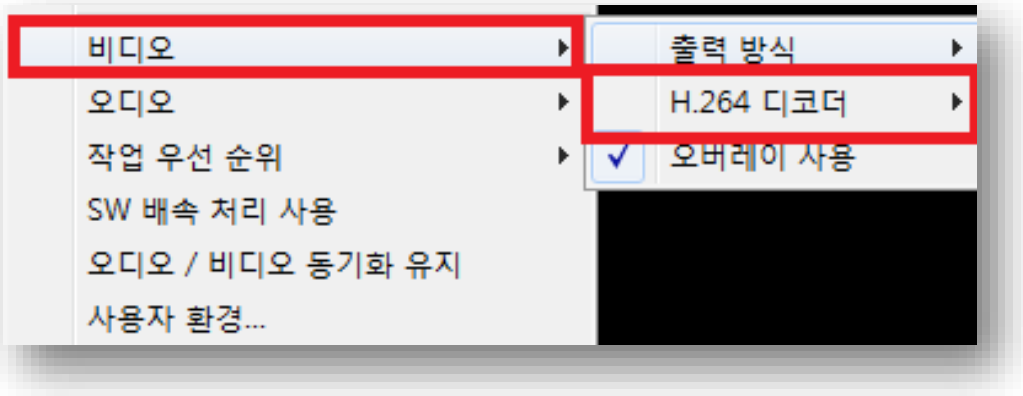
## Q3. 동영상 화면이 나오지 않거나 싱크가 맞지 않습니다.(IE 를 제외한 브라우저 예) 크롬, 엣지 브라우저 등)

(1) [A3.최신 버전 설치 페이지 안내] 참조 후 최신 버전으로 재설치 진행

(2) 이용 중인 브라우저가 최신 버전인지 확인

(3) 이후 브라우저 설정을 통해서 "하드웨어 가속" 사용 여부 확인(예: 크롬)



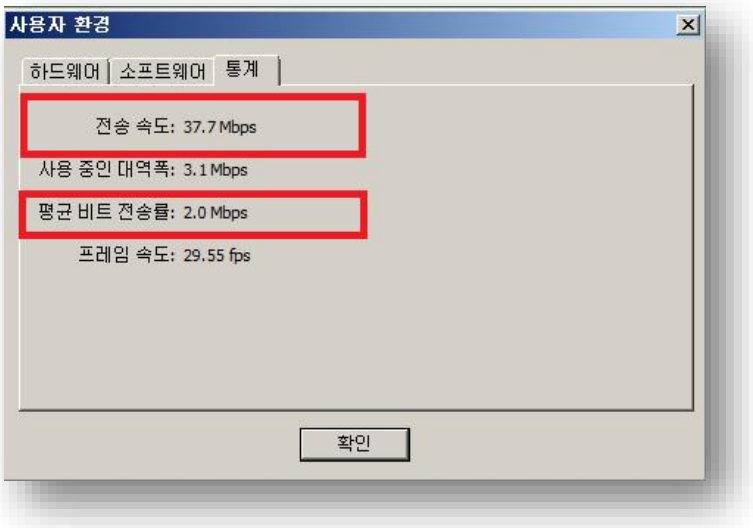

(4) 동영상 파일을 확인하기 위해 IE 로 재생 이후 StarPlayer 재생 화면으로 마우스 커서를 옮기고 마우스 오른쪽 버튼 클릭 → [비디오]에서 [**H.264 디코더**]가 아닌 경우 IE 에서만 재생이 가능하니 이용 중인 사이트 고객센터로 문의

Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

사전 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 전재, 배포, 사용을 금합니다.

## Q4. 버퍼링이 발생합니다. (IE 브라우저)

(1) 동영상 재생 중 마우스 오른쪽 버튼 클릭 → [사용자 환경] → [통계]를 통해 전송 속도가 평균 비트 전송률이 높은 상태가 유지되는지 확인

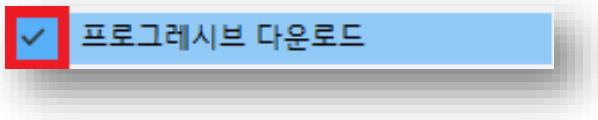



(2) 버퍼링이 발생하는 강의가 MP4 파일이라면 동영상 재생 중 마우스 오른쪽 버튼 클릭 → [프로그레시브 다운로드] 활성화 → 버퍼링 현상 감소

- [프로그레시브 다운로드] 비활성화 상태




- [프로그레시브 다운로드] 활성화 상태




Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

사전 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 전재, 배포, 사용을 금합니다.

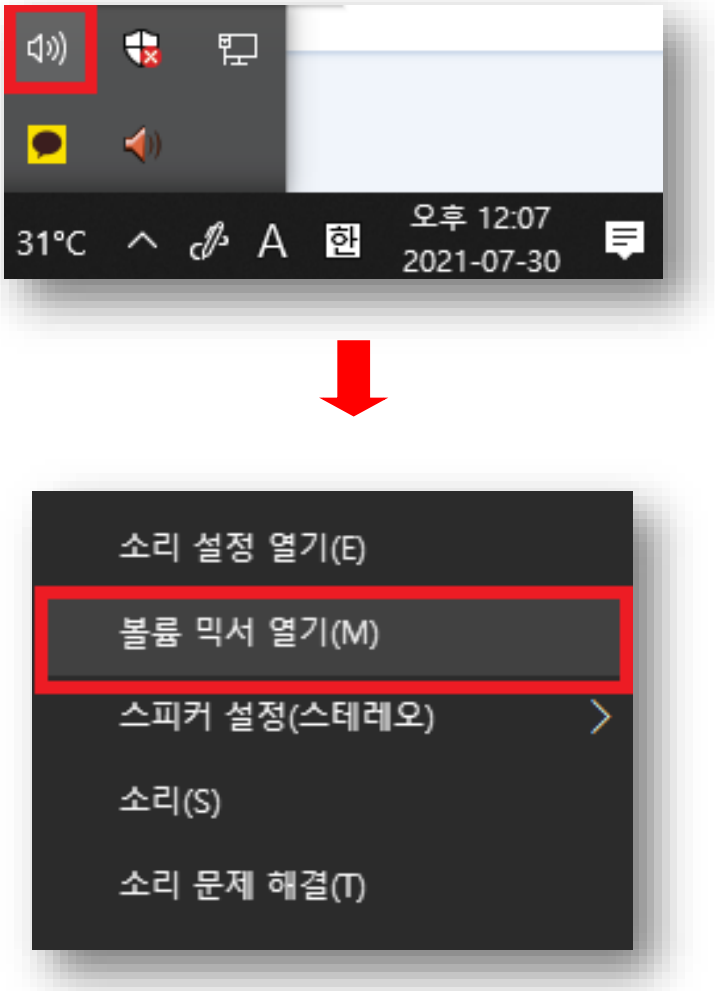
## Q5. 버퍼링이 발생합니다. (IE 를 제외한 브라우저 예) 크롬, 엣지 브라우저 등)

(1) 네트워크의 정확한 전송 속도 체크를 위해 IE 를 실행한 상태에서 [Q4. 버퍼링이 발생합니다. (IE 브라우저)]를 참조하여 전송 속도 및 평균 비트 전송률 비교

(2) 전송 속도가 높지 않은 경우 네트워크 변경 또는 IE 로 재생하여 [프로그레시브 다운로드] 활성화 후 이용 권장

## Q5. 소리가 작게 나오거나 나오지 않습니다.

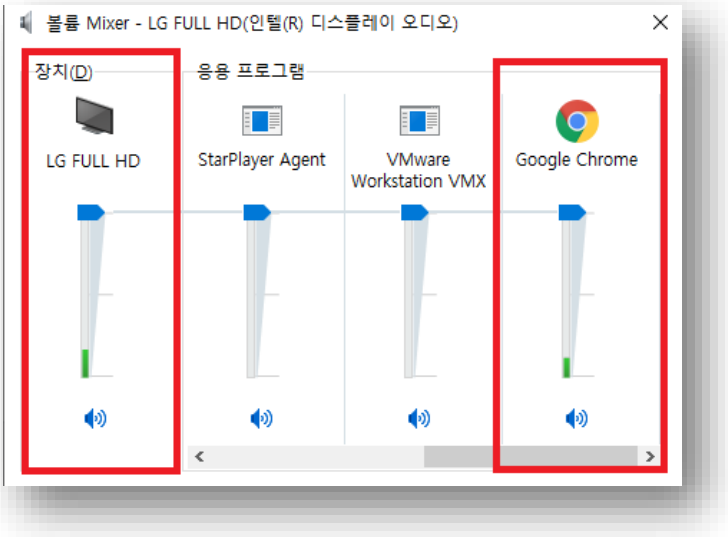
(1) 윈도우 시계 옆 스피커 모양의 아이콘( )을 마우스로 가리킨 후 오른쪽 마우스를 클릭하여 [볼륨 믹서 열기] 실행




Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

사전 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 전재, 배포, 사용을 금합니다.

(2) 아래와 같이 스피커와 재생한 브라우저(예시: 크롬)에 볼륨이 최대로 되어 있는지 초록색 게이지가 움직이는 상태인지 확인




(3) 볼륨 믹서에서 설정에 문제가 없다면 스피커(또는 이어폰) 상태에 문제가 있을 수 있으니 다른 이어폰으로 테스트 진행

(4) 위의 (2) ~ (3)을 모두 진행 후에도 해결이 되지 않을 시 사운드 카드 드라이버 재설치가 필요[http://www.vga.pe.kr/3dp/chip_down_kor.php] 페이지에서 프로그램 설치 및 실행하여 해당 사용자의 윈도우 버전 확인 후 사운드 카드 드라이버 설치



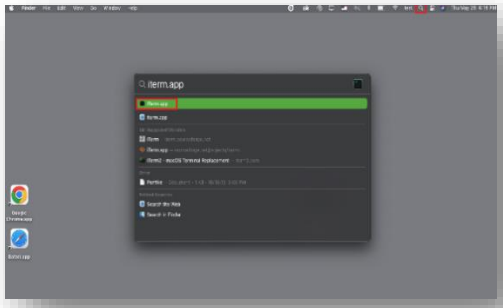

Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

사전 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 전재, 배포, 사용을 금합니다.

## Q6. 스타플레이어 아이콘이 깜빡거립니다 / 스타플레이어 설치 후 실행이 되지 않습니다. (Mac)

(1-1) 스타플레이어 아이콘( )이 깜빡일 경우 [**터미널**] 실행






확인이 어려울경우 우측상단 를 통하여 검색란에 [**iterm.app**] 검색 후 터미널 실행

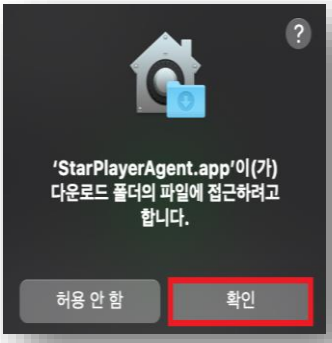
(1-2) 터미널 실행 [**sudo codesign --deep -fs - /Library/PrivilegedHelperTools/StarPlayerAgent.app**] 입력 후 엔터 패스워드 입력 후 엔터 (패스워드는 육안상 확인되지 않습니다)

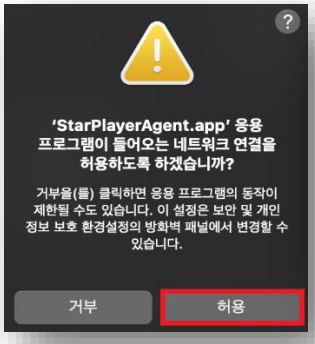



(1-3) [**replacing existing signature**] 문구 확인




(1-4) 이후 파일접근 메시지 확인 시 [허용] 또는 [확인] 클릭 후 강의 확인

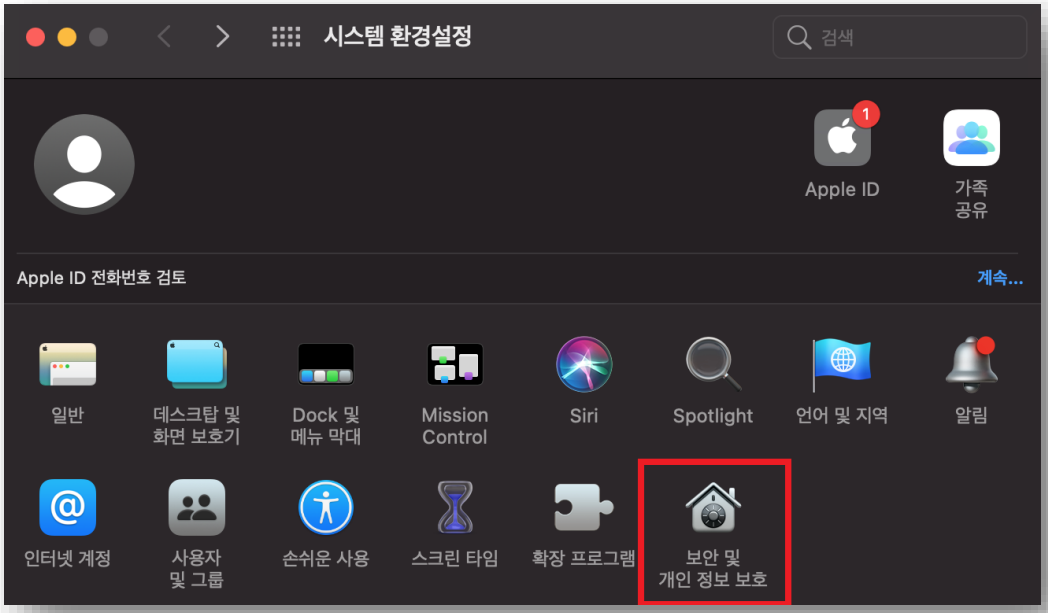


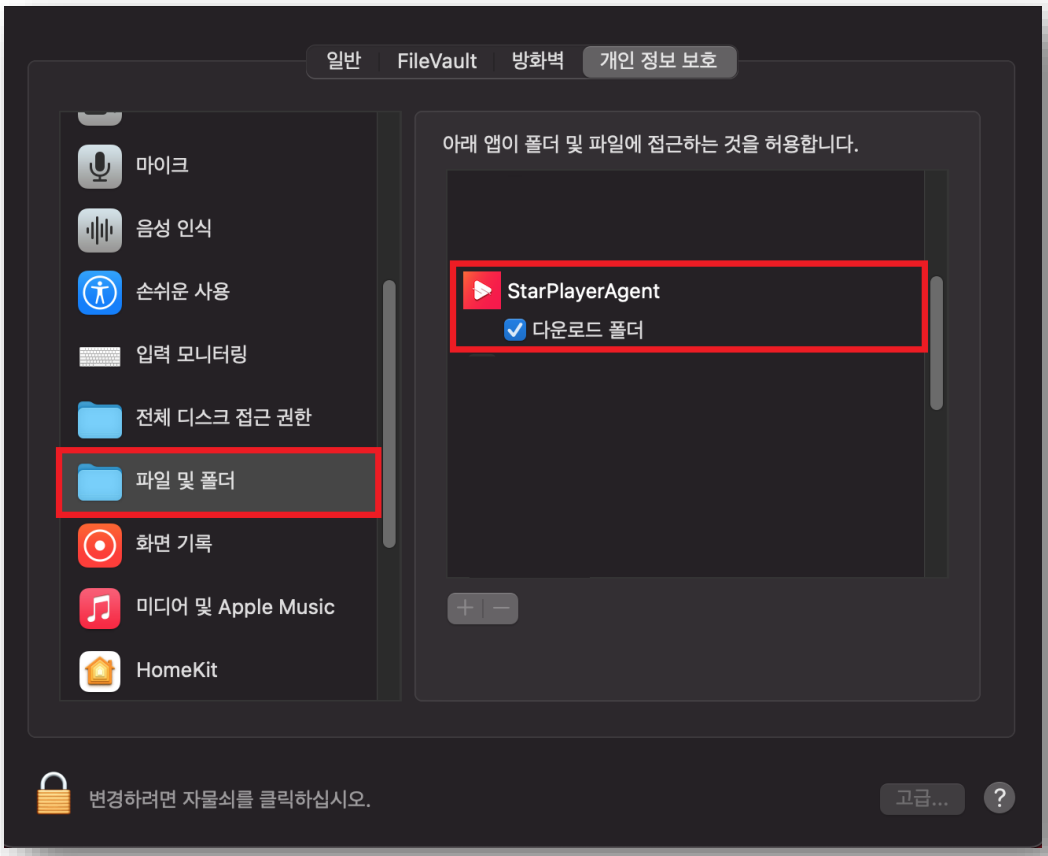

Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

사전 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 전재, 배포, 사용을 금합니다.

(2-1) [시스템 환경설정] → [보안 및 개인 정보 보호] 진입




(2-2) [개인 정보 보호] → [StarPlayerAgent] 하단 다운로드 폴더 체크

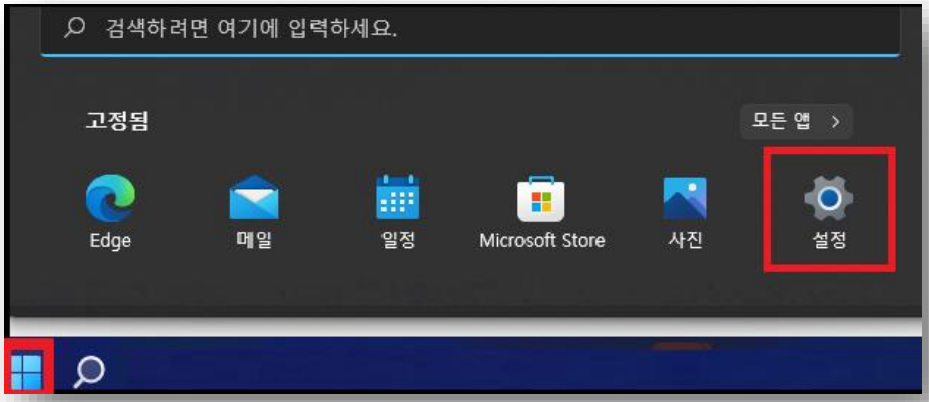



Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

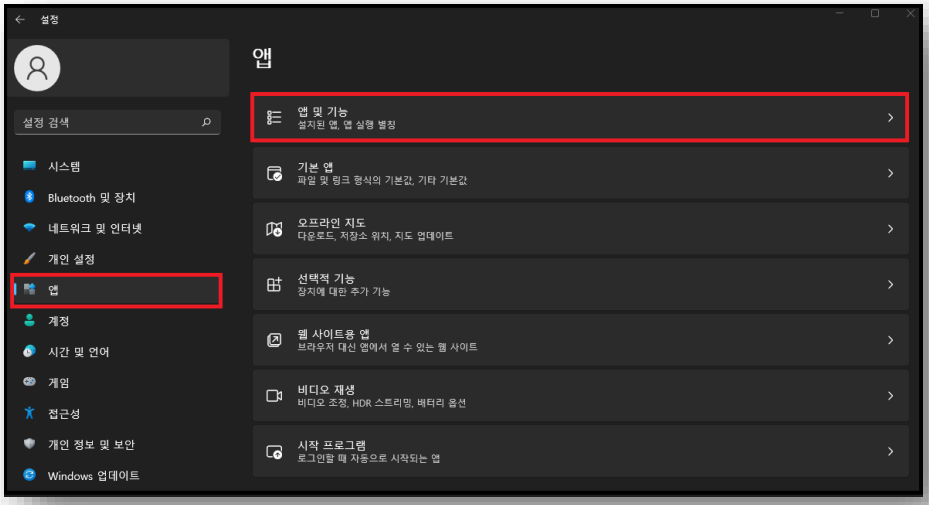
사전 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 전재, 배포, 사용을 금합니다.

## Q7. 스타플레이어 설치가 진행되지 않습니다(windows)

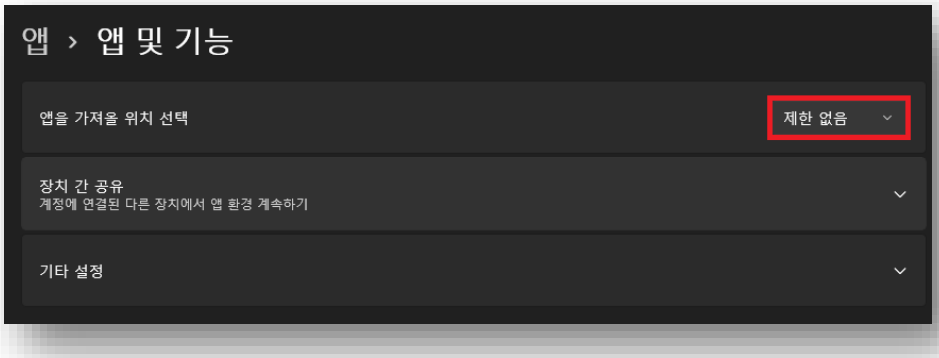
(1) Microsoft Store 로 연동되어 설치가 exe 파일로 진행되지 않는 경우 [시작] → [설정]으로 진입




(2) [앱] → [앱 및 기능]




(3) [앱을 가져올 위치 선택] 란에서 [제한 없음]으로 설정 후 파일 재설치




Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

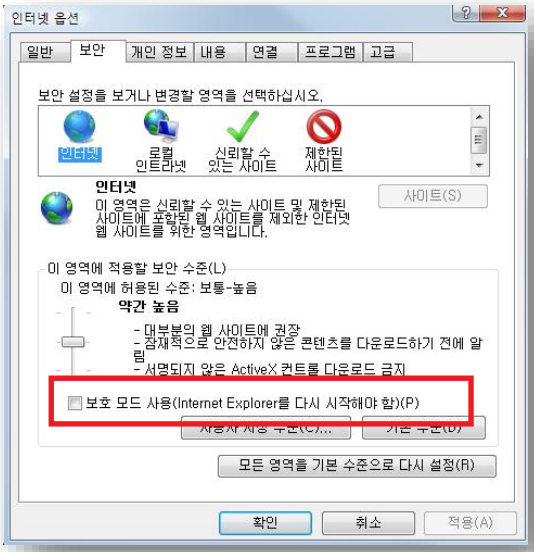
사전 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 전재, 배포, 사용을 금합니다.

## 3. ‘StarPlayer’ 자체 오류 메시지

### Q1. ‘디스크 공간이 부족합니다.’라는 오류 메시지가 발생합니다.

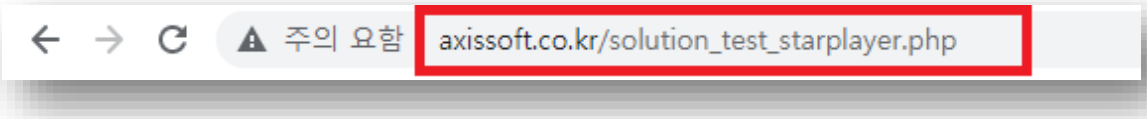
(1) 인터넷 옵션 → [보안] 탭 → 하단의 [보호 모드 사용] 체크 비활성화

(2) 적용 후 모든 IE 창을 닫고 다시 열어 동영상 재생



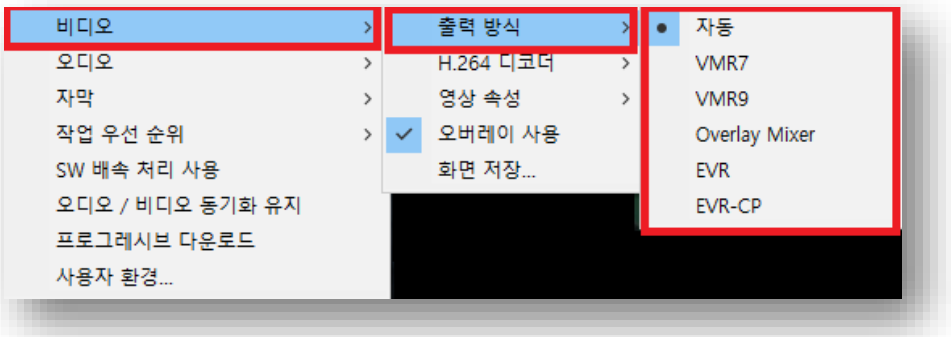

### Q2. ‘동영상을 재생할 수 없습니다.’라는 오류 메시지가 발생합니다.

(1) [http://www.axissoft.co.kr/solution_test_starplayer.php] 페이지 접속




(2) StarPlayer 재생 화면으로 마우스 커서를 옮기고 마우스 오른쪽 버튼 클릭 → 비디오 → [출력방식]에서 아래의 순서대로 출력방식을 각각 변경하여 재생 확인

- 자동 → EVR → VMR7 → VMR9 → Overlay Mixer 순으로 변경하여 동영상 확인




Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

사전 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 전재, 배포, 사용을 금합니다.

## Q3. '파일을 찾을 수 없습니다. 경로가 잘못되었거나 파일이 존재하지 않습니다.' 라는 오류 메시지가 발생합니다.

(1) "A3.최신 버전 설치 페이지 안내" 참조 후 최신 버전으로 재설치 진행

(2) 네트워크 방화벽 또는 보안 프로그램에서 StarPlayer 인증이나 동영상 트래픽을 차단하여 나타날 수 있는 방화벽이나 보안 프로그램 실시간 감시 등을 Off

(3) 특정 PC 에서만 재생 테스트가 된다면 정확한 원인 파악이 어려워 동일 네트워크에서 다른 PC 에서도 같은 증상이 나타나는지 확인, 다른 PC 에서는 재생이 될 경우 네트워크 문제가 아닌 PC 내에 설치된 보안 프로그램이나 상태 확인 필요

(4) 동일 네트워크 내에 다른 PC 도 동일할 경우 반대로 네트워크 환경(예: 모바일 핫스팟)을 변경하여 증상이 나타나는지 확인, 다른 네트워크에서도 동일할 경우 원격으로 자세한 원인 파악이 되어야 하니 고객센터로 연락 요청

## Q4. '불법적인 시도가 감지되었습니다.'라는 오류 메시지가 발생합니다.



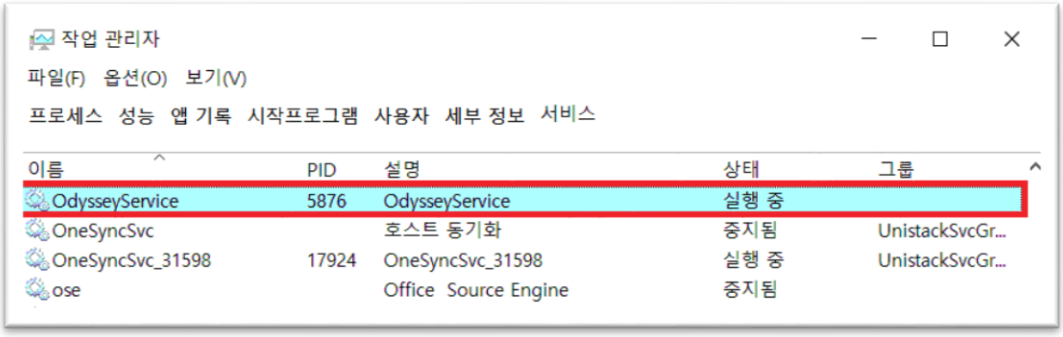

*웨일 브라우저 수강 중 웨일온, 웨일캡처 사용 시 해당 문구가 발생 할 수 있습니다.

(1) 삼성 오딧세이 계열의 노트북 또는 데스크톱이라면 게임 녹화 기능으로 동영상 재생이 불가하오니 서비스 항목에서 [OdysseyClient] 종료

Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

사전 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 전재, 배포, 사용을 금합니다.

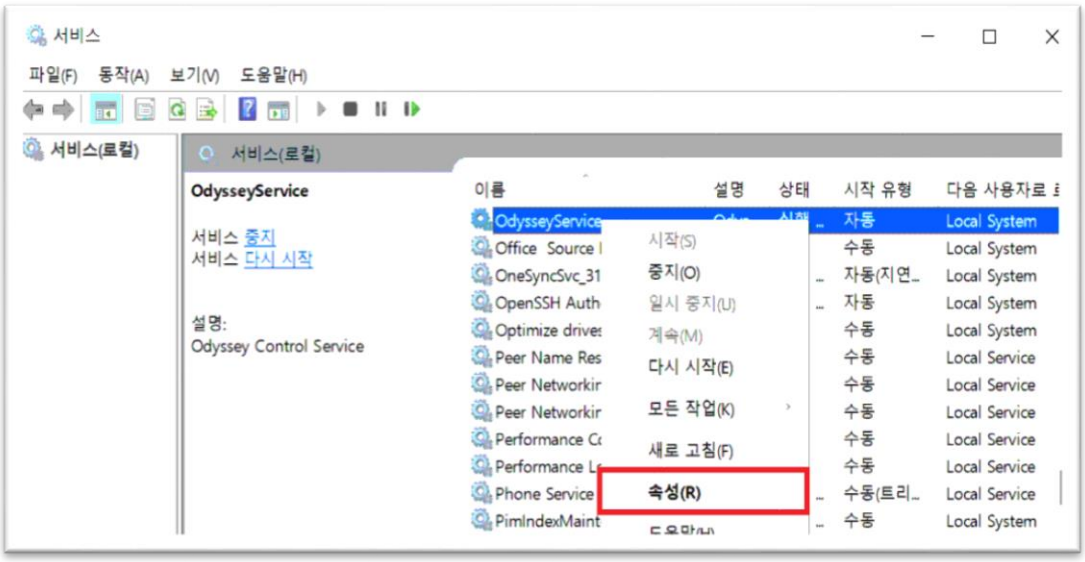
작업관리자 → 서비스 → OdysseyService




OdysseyService → 오른쪽마우스 클릭 → 세부정보로 이동



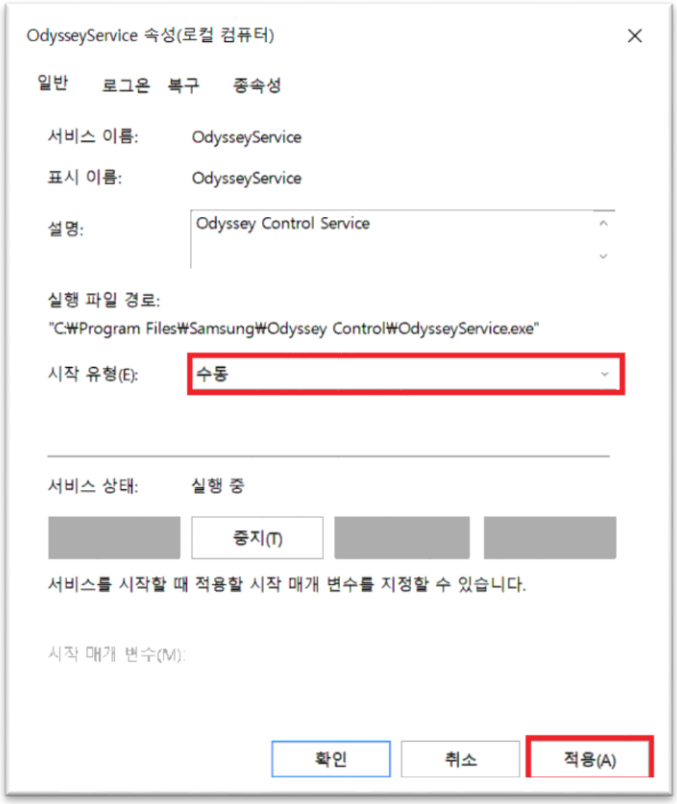

OdysseyService → 오른쪽마우스 클릭 → 속성




Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

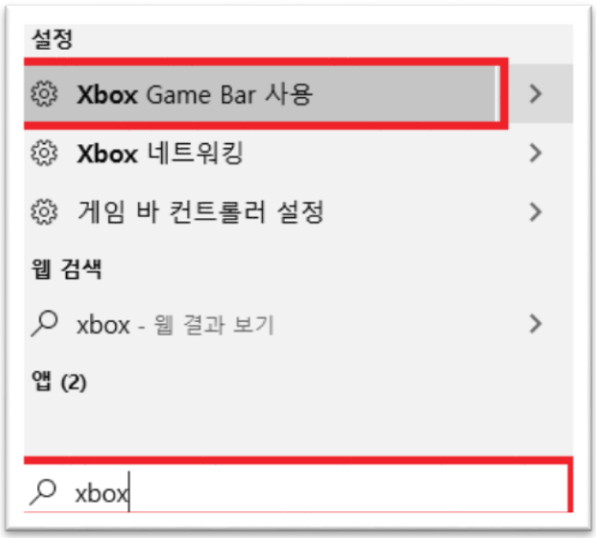
사전 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 전재, 배포, 사용을 금합니다.

속성 → 시작유형 [자동]에서 [수동]으로 변경 → [적용] 후 강의 재생 확인




(2) Xbox 게임바(gamebar.exe)가 프로세스 목록에 있는 경우

[Xbox Game Bar 사용] 실행




Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

사전 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 전재, 배포, 사용을 금합니다.

아래와 같이 [Xbox Game Bar 비활성화] 적용 후 컴퓨터 재부팅하여 재실행

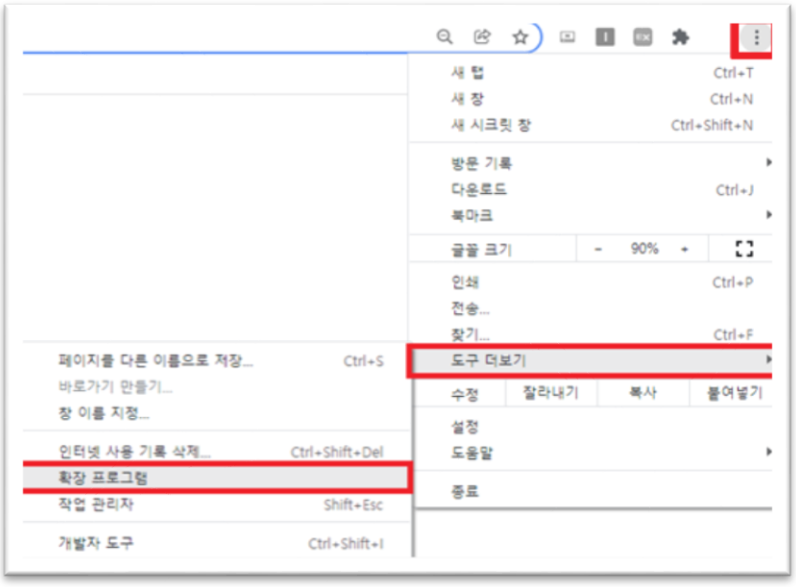



(2) 현재 실행 중인 브라우저 창에서 디버깅툴이 활성화되어 있거나 열려 있는 창이 원인이 될 수 있으므로 브라우저를 모두 닫고 재실행

(3) chrome/ edge 의 확장 프로그램으로 인해 해당 문구가 확인되는 경우

- 해당 확장프로그램 확인 → chrome/ edge 확장프로그램 진입 후 해당 프로그램 삭제

(4) 설정( ⋮ ) → 도구 더보기 → 확장 프로그램 → 해당 녹화프로그램 삭제




Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

사전 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 전재, 배포, 사용을 금합니다.

## Q5. '지원하지 않는 하드웨어 장비가 발견되었습니다.'라는 오류 메시지가 발생합니다.

(1) 해당 PC 에서 연결된 프로젝터 또는 캡쳐보드 연결 해제 후 실행

(2) 동일증상일 경우 PC 재부팅 후 재실행

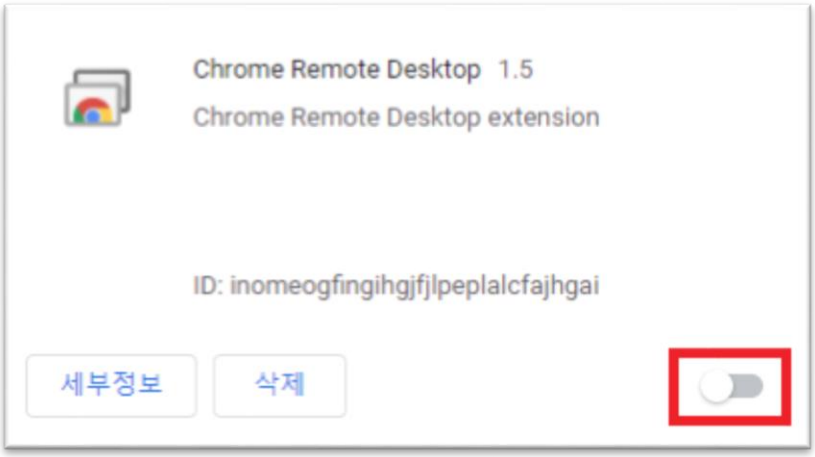
## Q6. '가상머신에서는 재생할 수 없습니다.'라는 오류 메시지가 발생합니다.

(1) 현재 StarPlayer 보안상 가상 머신에서 동영상 재생은 허용하지 않으므로 가상 머신이 아닌 일반적인 OS 상태에서 부팅 후 이용

## Q7. '원격 데스크탑에서는 재생할 수 없습니다.'라는 오류 메시지가 발생합니다.

(1) 현재 StarPlayer 보안상 원격 데스크톱으로 연결된 상태에서 동영상 재생 불가로 원격 데스크톱 비활성화 후 강의 재실행

Q4.내용의(4) 이미지와 동일하게 진입 후 [Chrome Remote Desktop] 비활성화




## Q8. '비디오를 재생할 수 없습니다. 서비스 장애가 발생하였거나 지원하지 않는 형식입니다.'라는 오류 메시지가 발생합니다.

(1) "A3.최신 버전 설치 페이지 안내" 참조 후 최신 버전으로 재설치 진행

Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

사전 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 전재, 배포, 사용을 금합니다.

(2) 네트워크 방화벽 또는 보안 프로그램에서 StarPlayer 인증이나 동영상 트래픽을 차단할 수 있어 방화벽이나 보안 프로그램 실시간 감시 등을 Off 로 변경

(3) 특정 PC 에서만 재생 테스트가 된다면 정확한 원인 파악이 어려워 동일 네트워크에서 다른 PC 에서도 같은 증상이 나타나는지 확인, 다른 PC 에서는 재생이 될 경우 네트워크 문제가 아닌 PC 내에 설치된 보안 프로그램이나 상태가 원인으로 확인 필요

(4) 동일 네트워크 내에 다른 PC 도 동일하실 경우 반대로 네트워크 환경(예: 모바일 핫스팟)을 변경하여 증상이 나타나는지 확인해 주시고 다른 네트워크에서도 동일할 경우 원격으로 자세한 원인 파악으로 고객센터로 연락 요망

Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

사전 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 전재, 배포, 사용을 금합니다.