StarPlayer FAQ(Android)

작성일 : 2022-07-22

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 발생되는 질문에 대한 해결방법을 기술 했습니다.

■저작권에 대해서

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

■권장사양

- OS : 8.0 이상
- ARM 계열의 CPU , RAM 2GB 이상

Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

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

■목차

1. 주요 문의 4

Q1. 스타플레이어를 구동하려면 설치 프로그램을 다운로드한 후 설치하여 주십시오. 라는 메시지가 발생합니다. 4

Q2. 앱이 중단되거나 종료됩니다 6

Q3. 영상 끊김 또는 싱크가 맞지 않는 현상이 발생합니다 7

Q4. 배속 버튼이 실행이 되지 않습니다 9

Q5. 녹화 프로그램으로 인해 수강 재생이 불가합니다 9

Q6. 버퍼링 현상이 발생합니다. 10

Q7. 외장 메모리로 변경하고 싶어요. 11

2. 'StarPlayer' 자체 오류 메시지 12

Q1. '콘텐츠 정보에 오류가 있어 요청한 동작을 수행할 수 없습니다 12

Q2. '네트워크가 연결되어 있지 않습니다.' 12

Q3. '오프라인 재생기간이 만료되었습니다. / 콘텐츠 유효기간이 경과되었습니다. 선택하신 콘텐츠 재생할 수 없습니다 12

Q4. '루팅 된 단말기에서는 재생할 수 없습니다.' 12

Q5. 녹화툴('녹화프로그램')이 발견되어 재생할 수 없습니다. 12

Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

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

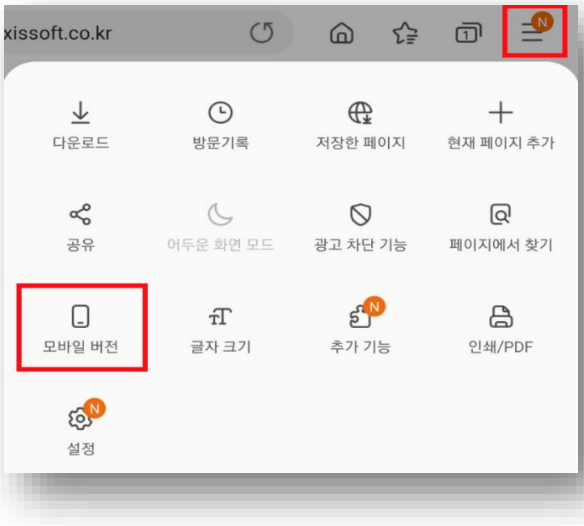
1. 주요 문의

Q1. 스타플레이어를 구동하려면 설치 프로그램을 다운로드한 후 설치하여 주십시오. 라는 메시지가 발생합니다.

- 모바일 페이지가 아닌 pc 페이지로 이동하는 문제 (삼성인터넷 브라우저 기준)



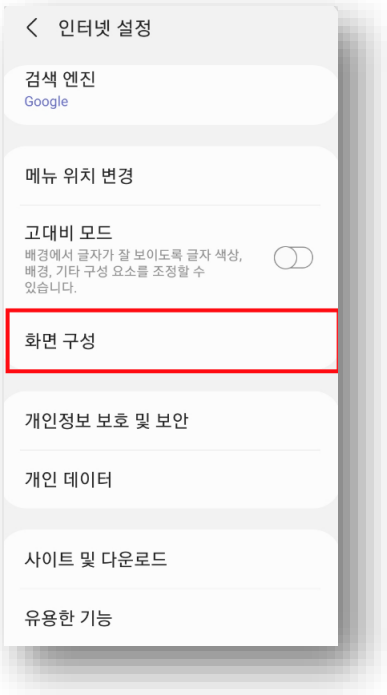
(1) 삼성인터넷 접속 → → [모바일 버전] 터치

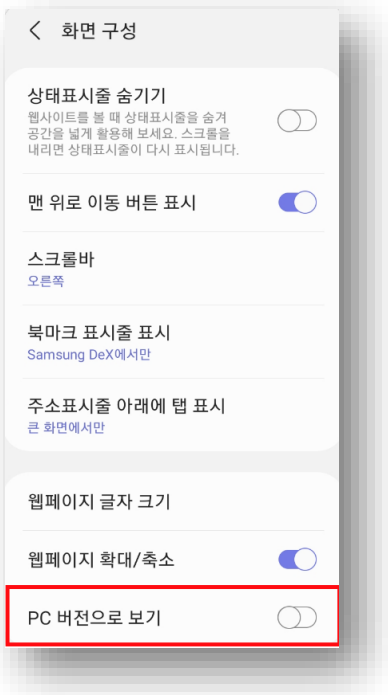


Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

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

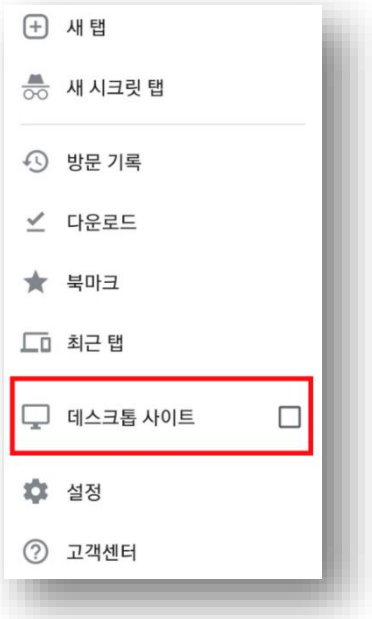
- 모바일 버전으로 고정하여 이용을 원하신다면 설정 → 화면구성 → [PC 버전으로 보기] 비활성화 후 이용해 주시면 됩니다





- 모바일 페이지가 아닌 pc 페이지로 이동하는 문제 (크롬 브라우저 기준)

(2) 크롬 브라우저에서 오른쪽 상단 → [데스크톱 사이트] 비활성화

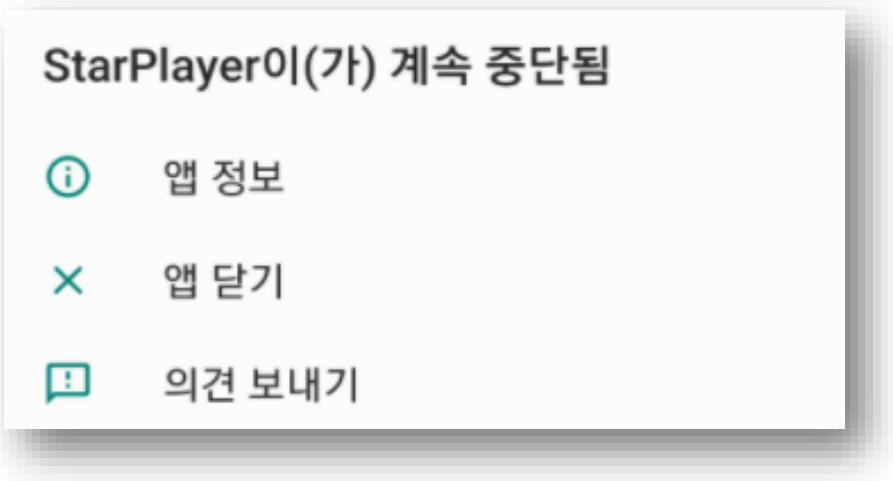


Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

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

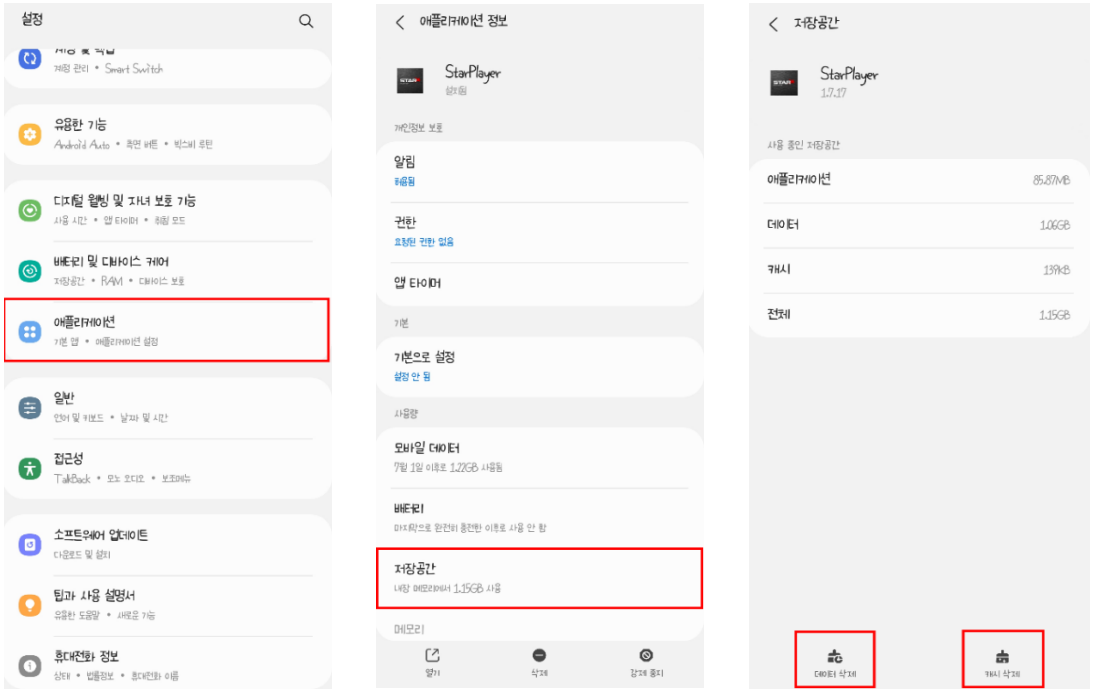
Q2. 앱이 중단되거나 종료됩니다

- 앱 설치 상태 또는 내부 DB 파일 손상 문제



(1) 안드로이드 기기 자체 설정 → 애플리케이션 → Starplayer → 저장공간 → 데이터삭제

(Android OS 10 버전 이상 기준)

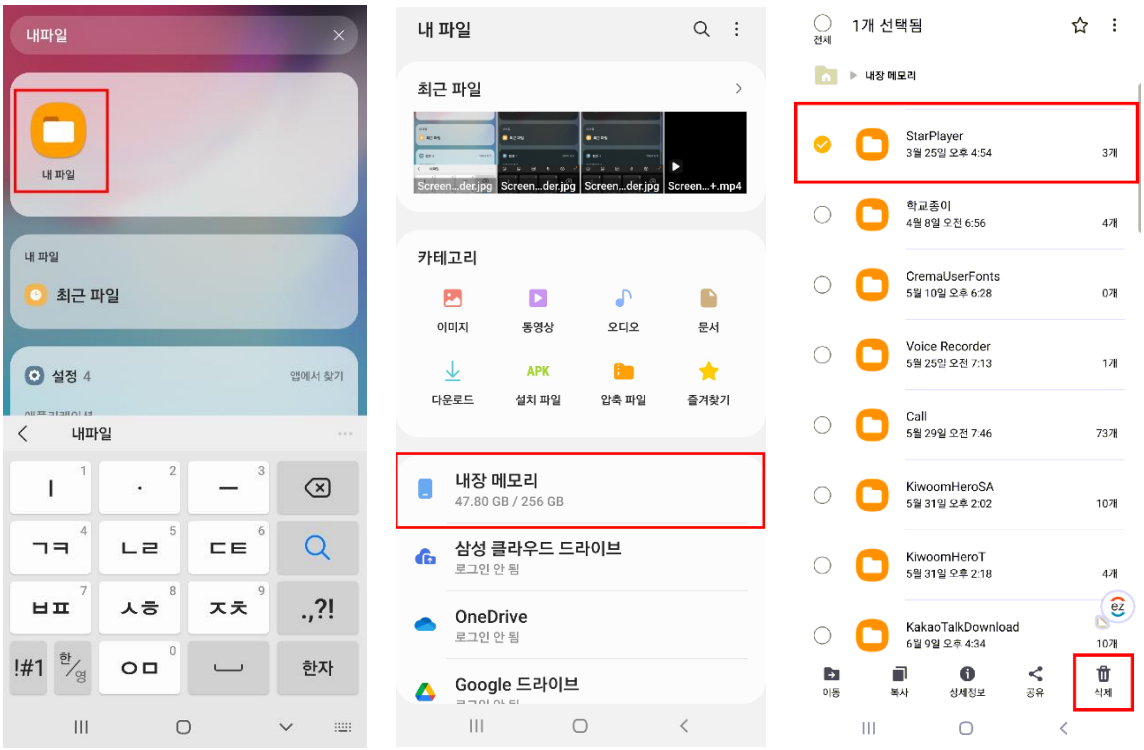


Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

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

(2) 내 파일(SAMSUNG) 또는 파일관리자(LG) → 내장메모리 → [starplayer]파일 → 삭제

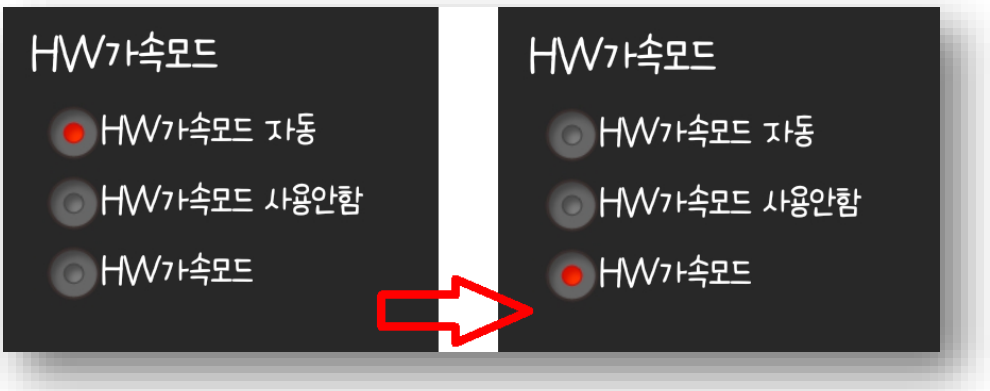
(Android OS 9 버전 이하 기준)



Q3. 영상 끊김 또는 싱크가 맞지 않는 현상이 발생합니다

- 이용 기기에서 HW 가속을 사용하지 못하거나 원활하지 않은 경우

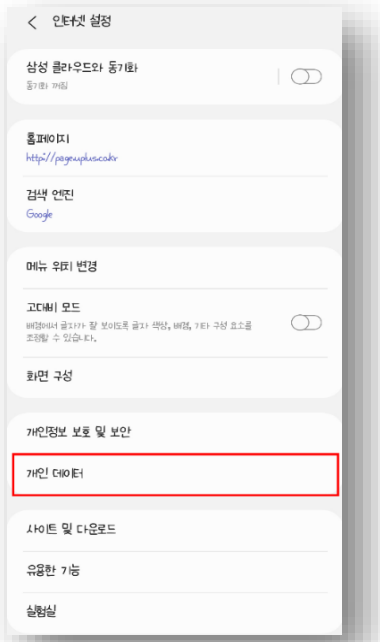
(1) 스타플레이어 앱 내 설정 ( )으로 이동 후 [HW 가속모드자동] 에서 [HW 가속모드] 또는 [HW 가속모드 사용안함]으로 변경

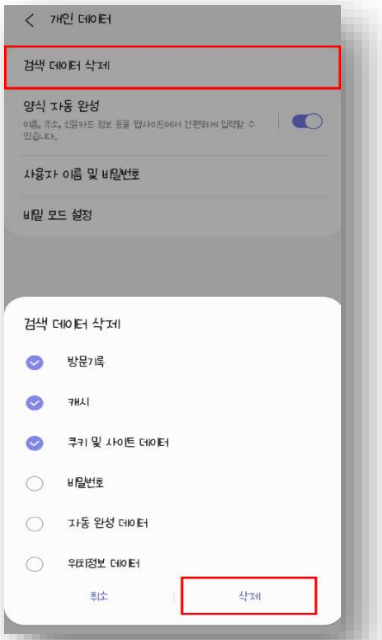


Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

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

(2) 삼성인터넷 설정 → 개인데이터 → 검색 데이터 삭제 (방문기록 , 캐시 , 쿠키 및 사이트 데이터) 삭제





(3) 스타플레이어+의 경우 앱 설정( ) → 디코더 설정 → [소프트 웨어] 혹은 [하드웨어]로 변경



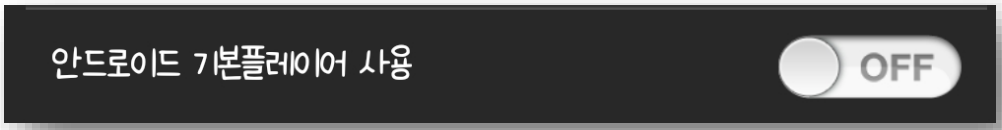
Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

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

Q4. 배속 버튼이 실행이 되지 않습니다

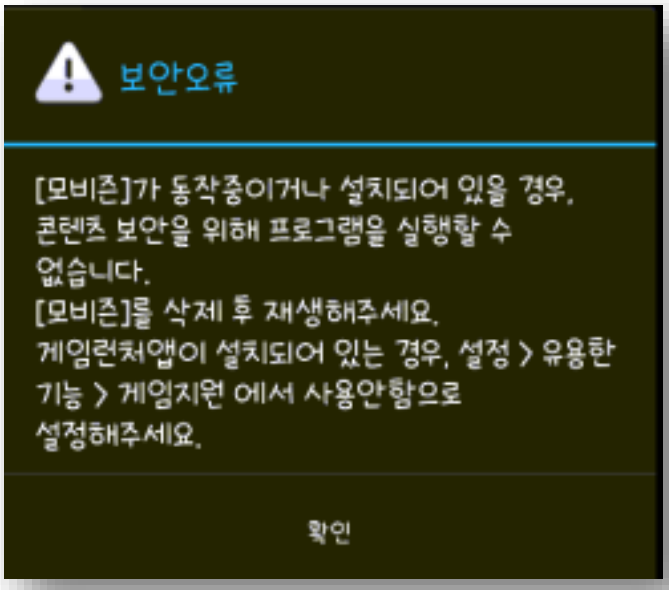
- 기기 기본 플레이어로 실행되어 배속 버튼이 적용되지 않는 문제

(1) 스타플레이어 앱 내 설정 → [안드로이드 기본 플레이어 사용] ON → OFF 변경



Q5. 녹화 프로그램으로 인해 수강 재생이 불가합니다

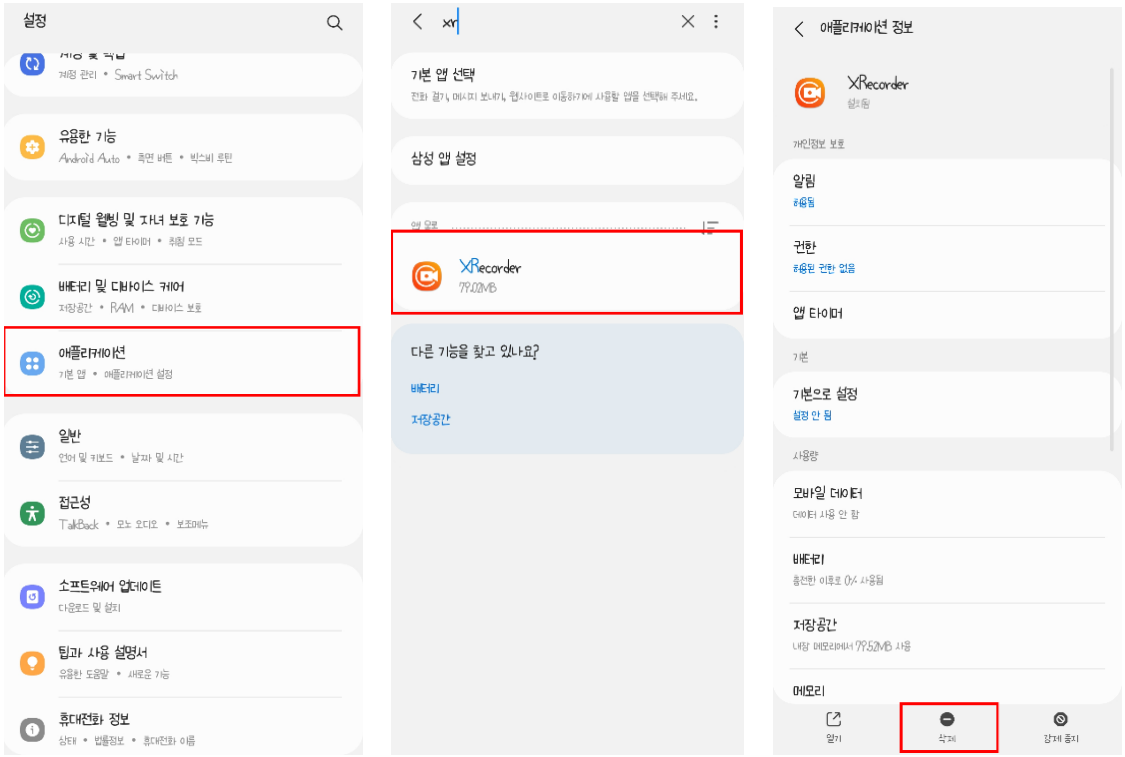
- 설치되어 있는 녹화 프로그램으로 인해 수강이 불가한 문제



Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

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

(1) 기기 내 설정 → 애플리케이션 → 녹화프로그램 → 삭제



(2) 1 번 후 동일한 증상이 발생되신다면 Q2 앱이 중단되거나 종료됩니다 (1) 방법으로 해결

Q6. 버퍼링 현상이 발생합니다.

- 스트리밍 수강 시 받는 네트워크 속도가 평균 비트 레이트 보다 낮아 네트워크 속도가 원활하지 않아 해당 증상 발생

(1) 모바일 핫스팟 연결 (연결 시 휴대폰 와이파이 OFF)

(2) 공유기 재부팅

(3) 네트워크 변경

Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

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

Q7. 외장 메모리로 변경하고 싶어요.

- 스타플레이어 / 스타플레이어+ 앱에서 다운로드 파일 저장 경로를 내장메모리가 아닌 외장메모리로 변경 방법

(1) 스타플레이어/스타플레이어+ → 설정 ( )→ [콘텐츠 저장위치 지정] 통해 변경



Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

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

2. ‘StarPlayer’ 자체 오류 메시지

Q1. ‘콘텐츠 정보에 오류가 있어 요청한 동작을 수행할 수 없습니다.

- 원인 : 앱 실행 시 브라우저 → 앱(URL scheme)으로부터 정보를 받아오지 못하는 경우로 연동에 실패했을 경우

- 해결 : 이용 사이트의 pc 페이지로 인식되어 연동불가 Q1 강의가 재생되지 않습니다 로 해결

Q2. ‘네트워크가 연결되어 있지 않습니다.’

- 원인 : 스타플레이어 실행 시 네트워크 연결이 되어있지 않거나 네트워크에 의한 보안으로 인해 실행이 되지 않는 경우

- 해결 : 네트워크 변경 또는 네트워크 보안문제 확인 / 와이파이 공유기(AP) 재시작

Q3. ‘오프라인 재생기간이 만료되었습니다. / 콘텐츠 유효기간이 경과되었습니다. 선택하신 콘텐츠 재생할 수 없습니다.

- 원인 : 다운로드 후 콘텐츠의 수강재생 허용 기간이 경과했을 경우

- 해결 : 교육 사이트 고객센터로 다운로드 기간 및 이용에 대해 문의

Q4. ‘루팅 된 단말기에서는 재생할 수 없습니다.’

- 원인 : 기기가 탈옥, 루팅 된 모바일 기기로 판단되는 경우

- 해결 : 언루팅 작업을 진행해야 하며 진행이 어려울 경우 해당 기기 서비스 센터 방문

Q5. 녹화툴('녹화프로그램')이 발견되어 재생할 수 없습니다.

- 원인 : 기기 내 녹화 프로그램이 감지되었을 경우

- 해결 : Q5 녹화 프로그램으로 인해 수강 재생이 불가합니다 해결 방법 참고

Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

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