StarPlayer FAQ(iOS)

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 : 13.2 이상
- iphone : 6s 이상
- ipad : 4 세대 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. 동영상과 소리의 싱크가 맞지 않습니다 5

Q3. 제스처가 실행되지 않습니다. 6

Q4. 백그라운드 재생이 되지 않습니다. 6

Q5. 지속 로딩 화면만 확인됩니다. 6

2. 'StarPlayer plus' 자체 오류 메시지 7

Q1. '콘텐츠 제공 업체에 문의해 주세요. 7

Q2. '네트워크가 연결되어 있지 않습니다.' 7

Q3. '오프라인 재생기간이 만료되었습니다/네트워크 연결이 필요합니다. 7

Q4. '정상적인 기기가 아닙니다. 탈옥 된 기기일 경우 재생을 할 수 없습니다.' 7

Q5. 녹화툴('녹화프로그램')이 발견되어 재생할 수 없습니다. 7

Q6. 미러링이 동작 중이므로 재생을 중지합니다/미러링 기능을 정지한 후 다시 재생하세요 7

Q7. 에러코드가 발생합니다. 7

Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

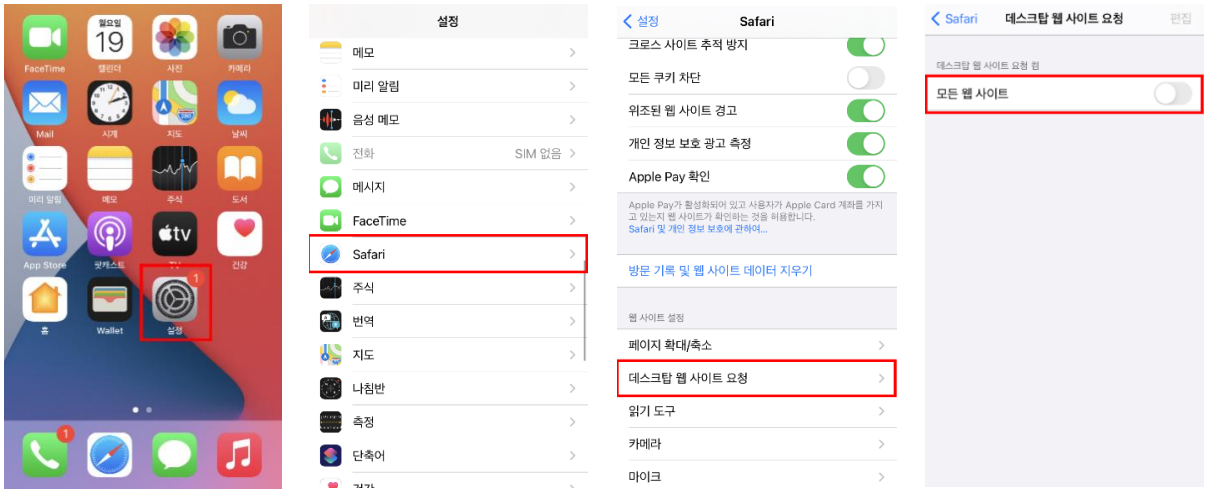
사전 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 전재, 배포, 사용을 금합니다.

1. 주요 문의

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

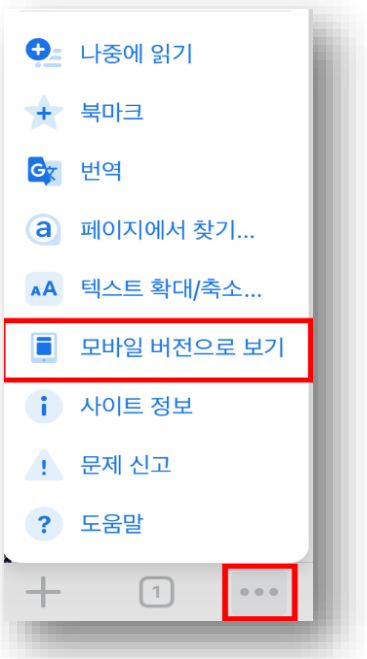
- 모바일 페이지가 아닌 pc 페이지로 이동하는 문제 (Safari 브라우저 기준)

(1) 설정 → Safari → 데스크탑 웹 사이트 요청 → 비활성화



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

(2) Chrome → 설정 ••• → 모바일 버전으로 보기



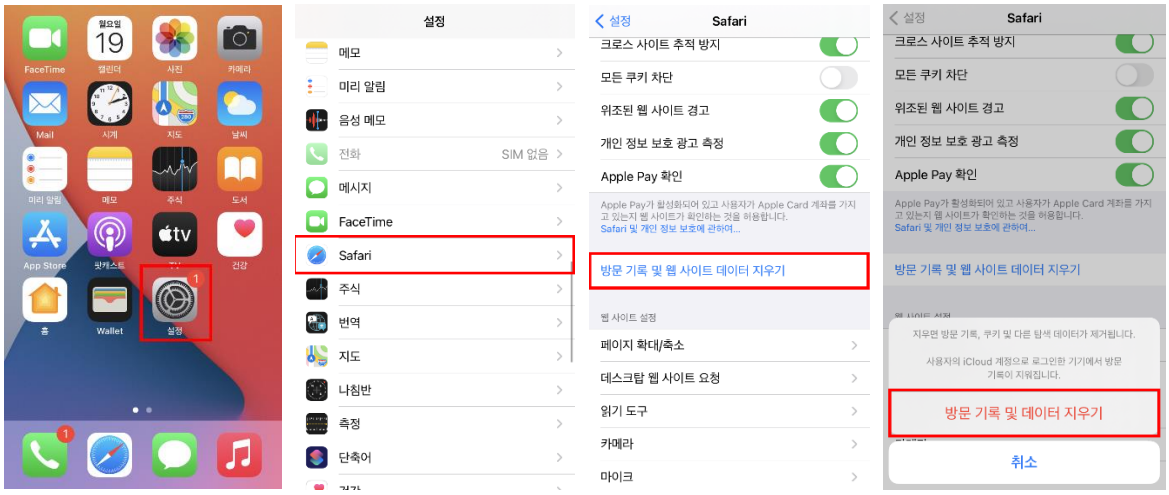
Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

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

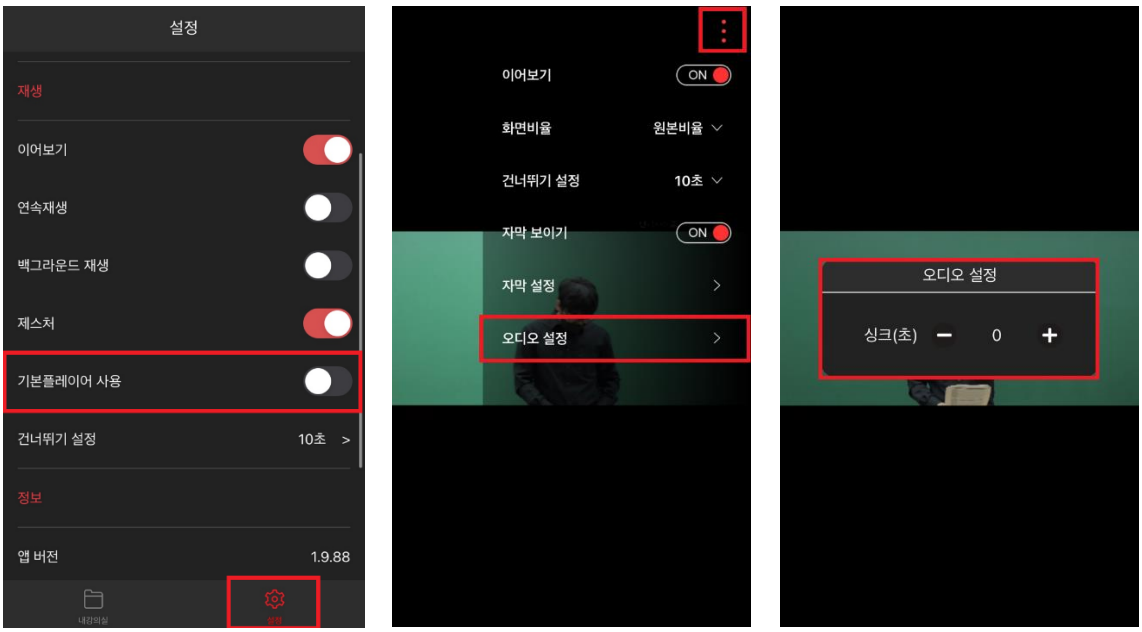
Q2. 동영상과 소리의 싱크가 맞지 않습니다

- 기기 내 하드웨어 또는 소프트웨어 플레이어로 재생이 원활하지 않아 끊김 현상이 발생

(1) 설정 → Safari → 방문 기록 및 웹 사이트 데이터 지우기



(2) 설정 → [기본플레이어 사용] OFF → 강의 재생 → ⋮ → 오디오 설정 → [싱크] 설정



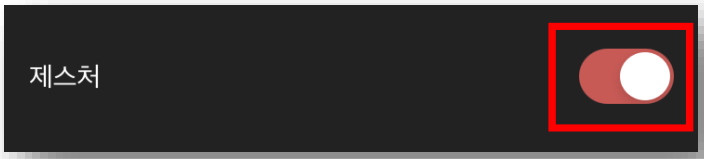
Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

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

Q3. 제스처가 실행되지 않습니다.

- 배속, 볼륨 등 터치로 실행이 되지 않는 경우

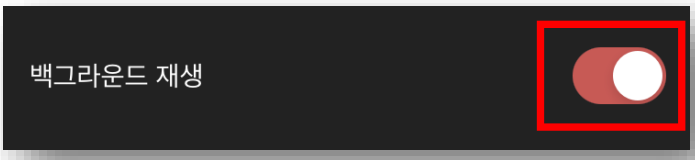
(1) 설정 → [제스처] 활성화



Q4. 백그라운드 재생이 되지 않습니다.

- 화면이 꺼진 상태에서 재생이 되지 않는 경우

(1) 설정 → [백그라운드 재생] 활성화



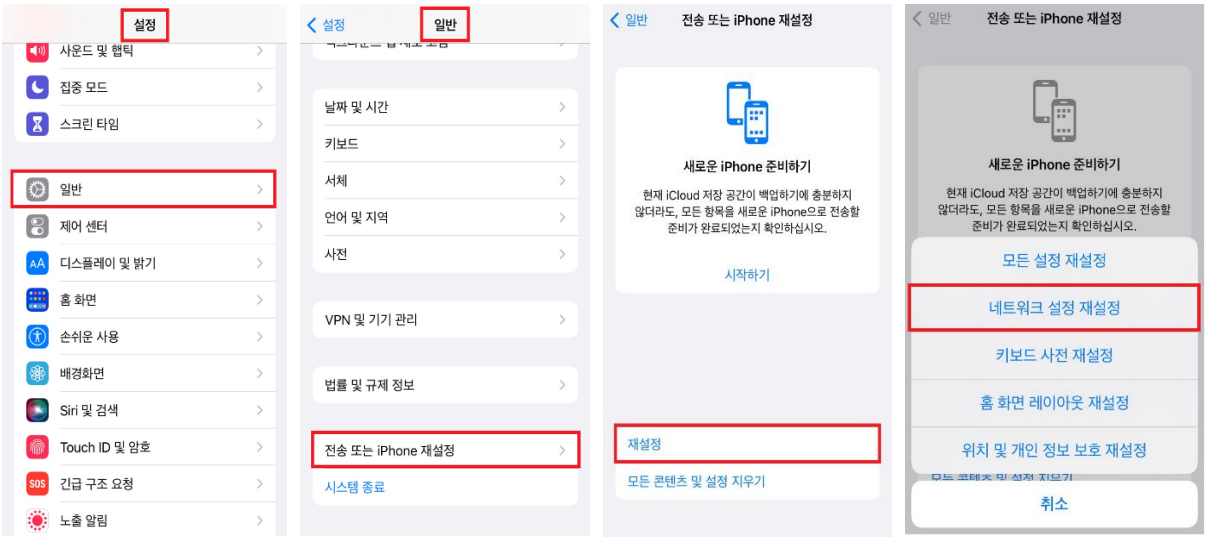
Q5. 지속 로딩 화면만 확인됩니다.

- 스타플레이어+와 연동되지 않고 다운로드/스트리밍이 실행이 되지 않을 경우

(1) 공유기 초기화 / 네트워크를 변경하여 수강재생 확인

(2) 네트워크 재설정

(1) 설정 → 일반 → 전송 또는 iPhone 재설정 → 재설정 → 네트워크 설정 재설정



Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

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

2. ‘StarPlayer plus’ 자체 오류 메시지

Q1. ‘콘텐츠 제공 업체에 문의해 주세요.

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

- 해결 : 이용 사이트의 pc 페이지로 인식되어 연동 불가 Q1 강의가 재생되지 않습니다로 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 보안 문제 확인 / 와이파이 공유기(AP) 재시작

Q3. ‘오프라인 재생기간이 만료되었습니다/네트워크 연결이 필요합니다.

- 원인 : 다운로드 후 콘텐츠의 수강재생 허용 기간이 경과했을 경우

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

Q4. ‘정상적인 기기가 아닙니다. 탈옥 된 기기일 경우 재생을 할 수 없습니다.’

- 원인 : 기기가 탈옥, 루팅 된 모바일 기기로 판단되는 경우

- 해결 : 순정 상태로 복원을 진행해야 하며 진행이 어려울 경우 Apple 서비스 센터 방문

Q5. 녹화툴('녹화프로그램')이 발견되어 재생할 수 없습니다.

- 원인 : 기기 내 녹화 프로그램이 감지되었을 경우

- 해결 : 해당 녹화 프로그램 중지 또는 삭제로 해결

Q6. 미러링이 동작 중이므로 재생을 중지합니다/미러링 기능을 정지한 후 다시 재생하세요.

- 원인 : iOS 미러링 기능이 켜져 있는 상태에서 재생을 시도할 경우

- 해결 : 기기 내 설정 → 미러링(녹화) 설정 해제 후 강의 재생

Q7. 에러코드가 발생합니다.

- 원인 : 11829 또는 -11821 는 iOS 에서 재생할 수 없는 콘텐츠를 재생할 때 나오는 경우

- 해결 : 스트리밍/다운로드 콘텐츠 자체 문제 가능성이 있으며 영상 파일 자체의 문제 가능성이 있으며 재 인코딩이 필요 (단, 다운로드 한 강의라면 다운로드 과정에서 문제 발생할 요소가 있어 기존 파일 삭제 후 재 다운로드 확인)

Copyrights ⓒ Axissoft Corp. All Rights Reserved.

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