

스타플레이어 이용 시 오류 관련 모음

Q1. 플레이어를 설치했는데 계속 설치 메시지가 나옵니다. (PC)

*윈도우

① Microsoft Store연동 설치 진행

- (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

② 프로그램 충돌로 인한 Conflict.n폴더 생성

- (1) 실행 중인 스타플레이어 모두 종료
[시작] > [작업 관리자 검색] > [세부정보] > StarPlayerAgent64.exe 선택 > 작업끝내기 (작업 관리자에서 세부정보가 보이지 않는다면 자세히 클릭 후 진행)
- (2) 내컴퓨터(내 PC) > 로컬디스크(C:) > Program Files (x86) > Axissoft > StarPlayerAgent폴더 진입
Conflict.n 폴더 확인 시 uninstall.exe파일 실행 후 프로그램 제거 후 재설치 진행

③ 인증서 오류

- (1) 크롬/엣지/웹일브라우저 최신버전 유지 (각 브라우저 설정 > 정보 > 최신버전 확인)
- (2) 최신 버전 설치 후에도 동일 현상 발생 시 플레이어가 열린 상태에서 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 플레이어를 차단하는 백신프로그램

- (1)백신프로그램(McAfee / V3 / Avast Free Antivirus 등) 플레이어를 차단할 수 있는 백신 프로그램 제거 (알약 / v3 등 삭제가 어려운 경우 중지 후 재 시도)
- (2)관공서 및 사내에서 수강하는 경우 네트워크 보안 및 사내 백신프로그램으로 인해 플레이어가 정상 설치 되지 않을 수 있습니다.

⑤ 로컬 디스크(C:)에 Program파일

- (1) 로컬 디스크(C:) 에서 알 수 없는 [Program 파일]이 확인되는 경우
- (2) 소프트웨어 설치가 실패 또는 중단될 경우 또한 호환/지원되지 않는 OS에 설치된 프로그램
(예: 64bit os에 32bit 프로그램 설치)으로 인해 발생하는 이슈로 Program 파일 이름 변경으로 해결
- (3) Program 파일 오른쪽 마우스 클릭 à 이름 바꾸기(M) ex) Program0 / Program1등

*MAC

① 캐시 삭제 후 재 설치 진행

(1) “Finder” 실행 후 오른쪽 상단의 user name 영역을 선택 (예시 : test 계정)

-집모양 아이콘은 파인더 환경설정 > 사이드바 집모양(예 : USER)아이콘 체크 후 확인 가능합니다.

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

(3) [라이브러리(또는 Library)] à [Caches]로 이동

(4) [com.axissoft.StarPlayerAgent] 폴더 제거 이후 스타플레이어 에이전트 재설치 후 해결

Q1-1. 플레이어를 설치했는데 계속 설치 메시지가 나옵니다.(모바일)

▶ IOS 운영체제 :

㉠ Safari 브라우저 기준 : 설정 -> Safari -> 데스크탑 웹 사이트 요청 -> 비활성화 처리

㉡ 크롬 브라우저 기준 : 크롬 브라우저 -> 설정 -> 모바일 버전으로 보기 선택

▶ Android 운영체제 : 모바일 재생 시 삼성인터넷, 크롬 사용 권장드립니다.

㉠ 삼성인터넷 브라우저 기준

(1) 삼성인터넷 접속 > 설정 > [모바일 버전] 터치

(2) 모바일 버전으로 고정하여 이용을 원하신다면 설정 > 화면구성 > [PC 버전으로 보기] 비활성화 후 이용해 주시면 됩니다

(화면구성이 확인되지 않으신 분은 웹페이지 보기 및 스크롤 방식 > [PC 버전으로 보기] 비활성화로 이용 부탁드립니다.)

㉡ 크롬 브라우저 기준

(1) 크롬 브라우저에서 오른쪽 상단 :(설정아이콘) > [데스크톱 사이트] 비활성화

(2) 모바일 버전으로 고정하여 이용을 원하신다면 :(설정아이콘) > 설정 > 사이트 설정 > 데스크톱 사이트 사용 안함으로 변경 후 이용해 주시면 됩니다

※ 자세한 내용은 아래 링크 내용을 확인해보시기 바랍니다.

↳ https://www.axissoft.co.kr/cs_faq.php?s_keyfield=&s_keyword=&cate=&page=1

Q2. ‘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

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

① 네트워크 방화벽 또는 보안 프로그램에서 StarPlayer 인증이나 동영상 트래픽을 차단하여 나타날 수 있는 방화벽이나 보안 프로그램 실시간 감시 등을 Off

② 특정 PC에서만 재생 테스트가 된다면 정확한 원인 파악이 어려워 동일 네트워크에서 다른 PC에서도 같은 증상이 나타나는지 확인, 다른 PC에서는 재생이 될 경우

네트워크 문제가 아닌 PC 내에 설치된 보안 프로그램이나 상태 확인 필요

③ 동일 네트워크 내에 다른 PC도 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

④ 다른 강의는 정상적으로 재생이 되나 특정 강의만 해당 메시지가 발생하는 경우 고객센터로 연락 요청

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

① 오딧세이 계열의 노트북, PC경우

↳ 작업관리자>서비스>OdysseyService > 오른쪽마우스 클릭 > 세부정보로 이동 > 속성 > 시작유형 [자동] -> [수동]으로 변경 > [적용] 후 강의 재생 확인

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

↳ [Xbox Game Bar 사용] 실행 > 아래와 같이 [Xbox Game Bar 비활성화] 적용 후 컴퓨터 재부팅하여 재실행

③ chrome/ edge의 확장 프로그램으로 인해 해당 문구가 확인되는 경우

↳ 해당 확장프로그램 확인 > chrome/ edge 확장프로그램 진입 후 해당 프로그램 삭제 > 설정 > 도구 더보기 > 확장 프로그램 > 녹화프로그램 삭제

④ 웨일브라우저로 수강 중 웨일온, 웨일 캡처를 이용 시 해당 문구가 발생 할 수 있습니다.

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

① PC에서 연결된 프로젝터 또는 캡처보드 연결 해제 후 실행

Q6. '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

Q7. '비디오를 재생할 수 없습니다. 서비스 장애가 발생하였거나 지원하지 않는 형식입니다.'라는 오류 메시지가 발생합니다.

① 네트워크 방화벽 또는 보안 프로그램에서 StarPlayer 인증이나 동영상 트래픽을 차단하여 나타날 수 있는 방화벽이나 보안 프로그램 실시간 감시 등을 Off

② 특정 PC에서만 재생 테스트가 된다면 정확한 원인 파악이 어려워 동일 네트워크에서 다른 PC에서도 같은 증상이 나타나는지 확인,

다른 PC에서는 재생이 될 경우 네트워크 문제가 아닌 PC 내에 설치된 보안 프로그램이나 상태 확인 필요

③ 동일 네트워크 내에 다른 PC도 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

Q8. 전체화면 재생 시 재생바가 영상 중간에 위치하는 현상이 발생합니다.

① [키보드 Ctrl 버튼 + 마우스 휠 내림] or [키보드 Ctrl 버튼 + 키보드 - 버튼] 을 통해 화면 비율 축소 후 확인

② 하드웨어 가속 설정 OFF

▶Microsoft Edge(엣지) 브라우저 : 우측 상단의 설정 및 기타(단축키 : Alt +F) → 설정 → 시스템 및 성능 → 시스템 → 가능한 경우 하드웨어 가속 사용 OFF → PC 재부팅

▶크롬 브라우저 : 우측 상단의 Chrome 맞춤설정 및 제어 → 설정 → 좌측 [시스템] → 가능한 경우 하드웨어 가속 사용 OFF → PC 재부팅

▶네이버웹일 브라우저 : 우측 상단의 네이버웹일 맞춤설정 및 제어 → 설정 → 좌측 [성능 및 기타] → 시스템 → 가능한 경우 하드웨어 가속 사용 OFF → PC 재부팅

Q9. 강의 재생 시 영상이 자꾸 멈추는 현상이 발생합니다

1) 배속을 낮추거나, 영상 화질을 HD(고화질) → 일반화질 변경 후 재생

원인 3 : 브라우저의 캐시문제로 발생할 수 있는 증상입니다. 캐시 삭제 후 다시 시도해주시기 바랍니다.



- ① 단말기의 환경설정을 실행합니다.
- ② 애플리케이션 관리를 클릭합니다.
- ③ 인터넷(이용중인 브라우저)를 클릭합니다. (3-1 : 위에 메뉴항목을 전체로 선택해야, 전체 어플리케이션 목록이 나옵니다.)
- ④ 애플리케이션 정보에서 [데이터 삭제]를 클릭합니다.
- ⑤ 확인을 클릭하여, 브라우저의 캐시데이터를 초기화 합니다.

2) 하드웨어 가속 설정 OFF

▶Microsoft Edge(엣지) 브라우저 : 우측 상단의 설정 및 기타(단축키 : Alt +F) → 설정 → 시스템 및 성능 → 시스템 → 가능한 경우 하드웨어 가속 사용 OFF → PC 재부팅

▶크롬 브라우저 : 우측 상단의 Chrome 맞춤설정 및 제어 → 설정 → 좌측 [시스템] → 가능한 경우 하드웨어 가속 사용 OFF → PC 재부팅

▶네이버웹일 브라우저 : 우측 상단의 네이버웹일 맞춤설정 및 제어 → 설정 → 좌측 [성능 및 기타] → 시스템 → 가능한 경우 하드웨어 가속 사용 OFF → PC 재부팅

Q10-1. 모바일 페이지에서 영상 재생 시 싱크가 맞지 않을 경우

▶ IOS 운영체제 : '스타플레이어>앱설정에서 '기본 플레이어 설정 해지'하시고 이용해 보시기 바랍니다.

▶ Android 운영체제 : 스타플레이어> 앱설정 > 디코더 설정 > [소프트 웨어] 혹은 [하드웨어]로 변경 후 이용해 보시기 바랍니다.

스타플레이어 제거 방법 안내

[Windows]

- (1) 브라우저를 모두 종료하고 윈도우 키를 눌러 [내 PC] 입력 후 표시되는 앱을 실행
(Windows 10 미만인 경우 [내 컴퓨터] 입력)
- (2) [C:\Program Files (x86)\Axissoft\StarPlayerAgent]으로 이동 [uninstall.exe] 실행
- (3) 제거 완료 메시지 확인 후 [uninstall.exe] 파일 하나가 남아있는지 확인
([uninstall.exe]) 이외에 다른 파일이 남은 경우 브라우저가 모두 닫힌 상태가 맞는지 확인(또
는
PC 재부팅) 후 다시 (1)~(2)을 실행

[MAC]

- (1) 브라우저 모든 탭 종료 후 상단의 메뉴 막대에 있는 스타플레이어 아이콘을 클릭 [제거]
항목(스타플레이어1.1.8.10 이상 사용자분은 설정 진입 후 StarPlayerAgent 제거로 진행)
- (2) 알림창에서 [예] 선택 후 사용자 이름과 암호 입력 후 [확인]버튼 클릭