

StarPlayer FAQ

작성일 : 2014 / 07 / 24

수정일 : 2015 / 11 / 09

Axissoft Corp.

2F. A&C Bldg.,736-44,YeokSam-dong,GangNam-gu,Seoul,KOREA

Tel. +82-2-717-3450(Fax.~3451)

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

■ 목적

본 문서는 StarPlayer제품 사용 중 자주 발생하는 질문에 대한 해결방법을 기술 했습니다.

■ 저작권에 대해서

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

■ 연락처

(주)엑시스소프트 고객센터 Tel) 02-717-3450

■ 동작환경

- OS : XP 이상
- 최소사양 : CPU 펜티엄4 이상, RAM 512MB 이상
- 권장사양 : CPU 듀얼코어 이상, RAM 2GB 이상

■ 목차

1. 동영상 재생시 화면 문제

- Q1. 동영상 화면색이 이상하게 나옵니다.
- Q2. 동영상 화면이 상하가 뒤집혀 나옵니다.
- Q3. 동영상이 소리는 나는데 화면이 나오지 않습니다.
- Q4. 동영상 화면과 소리의 싱크가 맞지 않습니다.

2. 동영상 재생시 소리 문제

- Q1. 동영상 소리가 나오지 않습니다.
- Q2. 동영상 소리에 노이즈가 섞여 나옵니다.

3. 브라우저 문제

- Q1. 동영상을 재생하면 브라우저 창이 닫히거나 오류 메시지가 발생합니다.
- Q2. 'StarPlayer'가 설치되지 않거나 계속 재설치 화면이 나옵니다.
- Q3. 'StarPlayer'를 실행하면 동영상 화면은 나오지만 밑에 '컨트롤러' 부분이 나오지 않습니다.

4. 네트워크 문제

- Q1. 버퍼링이 발생합니다.

5. 'StarPlayer' 자체 오류 메시지

- Q1. '디스크 공간이 부족합니다.' 라는 오류 메시지가 발생합니다.
- Q2. '동영상을 재생할 수 없습니다.' 라는 오류 메시지가 발생합니다.
- Q3. '시스템에 의해 차단되었습니다.' 라는 오류 메시지가 발생합니다.
- Q4. '파일을 찾을 수 없습니다.' 라는 오류 메시지가 발생합니다.
- Q5. '지원하지 않는 하드웨어 장비가 발견되었습니다.' 라는 오류 메시지가 발생합니다.

1. 동영상 재생 시 화면 문제

원인 : 사용자 PC의 그래픽 카드가 동영상을 정상적으로 출력하지 못하는 경우

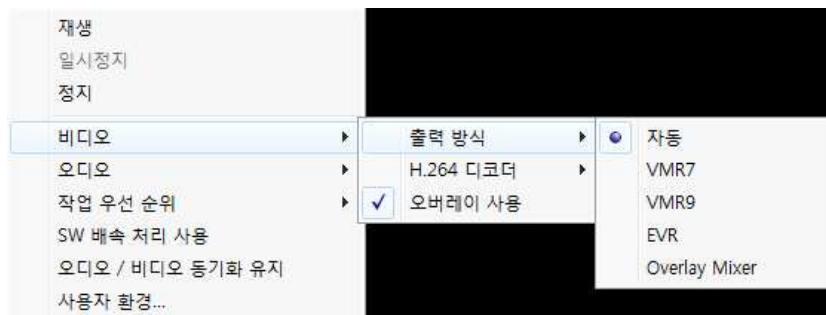
Q1. 동영상 화면색이 이상하게 나옵니다.

(1) 비디오 출력방식 변경

StarPlayer 재생 중 마우스 오른쪽 버튼 클릭 -> '비디오' -> '출력방식'

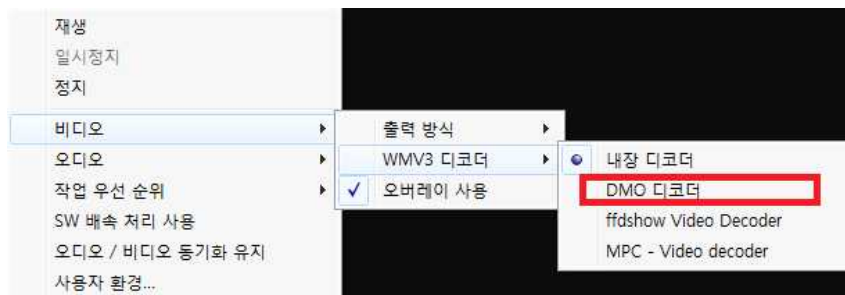
윈도우 XP : 자동(VMR7) -> VMR9 -> EVR -> Overlay Mixer 순으로 변경하여 동영상 확인

윈도우 Vista 이상 : 자동(EVR) -> VMR7 -> VMR9 -> Overlay Mixer 순으로 변경하여 동영상 확인



(2) 비디오 디코더 변경 (재생 중인 동영상이 WMV 일 경우만 해당)

StarPlayer 재생 중 마우스 오른쪽 버튼 클릭 -> '비디오' -> 'WMV3 디코더' -> '내장 디코더'로 변경

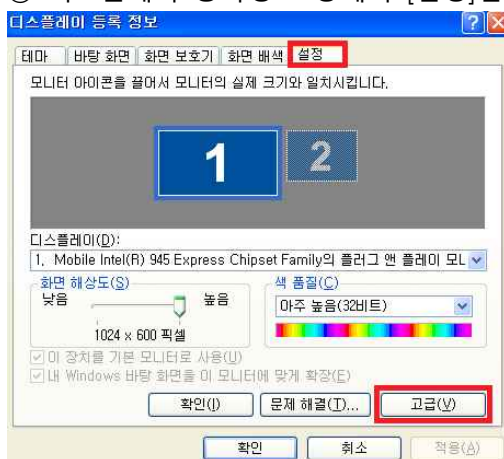


(3) 하드웨어 가속이 최대로 되어있는지 확인 (Windows XP만 해당)

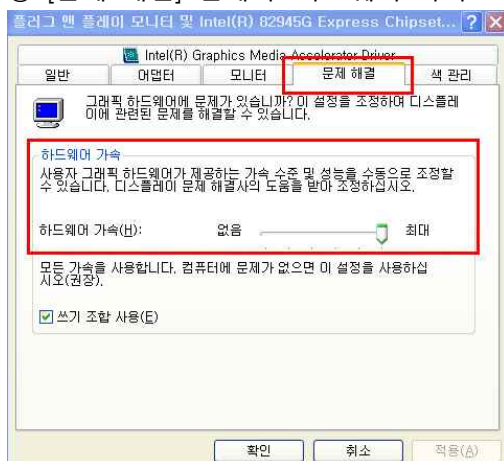
① 바탕화면에서 마우스 오른쪽 버튼 클릭 후 '속성' 클릭



② 디스플레이 등록정보 창에서 [설정]탭 클릭 후 '고급' 버튼 클릭



③ [문제 해결] 탭에서 '하드웨어 가속' 최대로 변경



(4) 그래픽 카드 드라이버를 재설치 합니다.

페이지에서 프로그램 설치 및 실행하여

해당 사용자의 윈도우 버전 확인 후 그래픽 카드 드라이버 설치합니다.



(5) 통합 코덱 등 불필요한 코덱이 설치가 되어있는 경우 코덱과의 충돌이 발생할 수 있습니다. 통합코덱 등 불필요한 코덱을 삭제합니다.

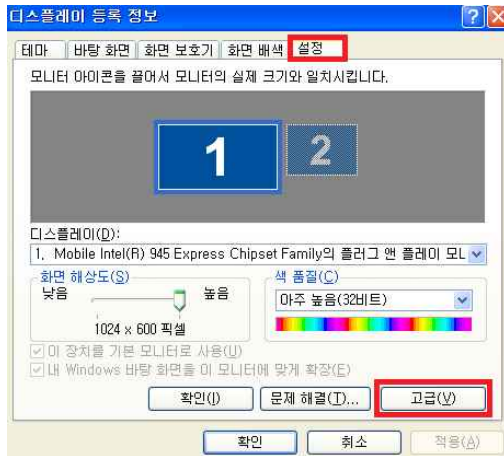
Q2. 동영상 화면이 상하가 뒤집혀 나옵니다.

(1) 하드웨어 가속이 제대로 되어있는지 확인 (Window XP만 해당)

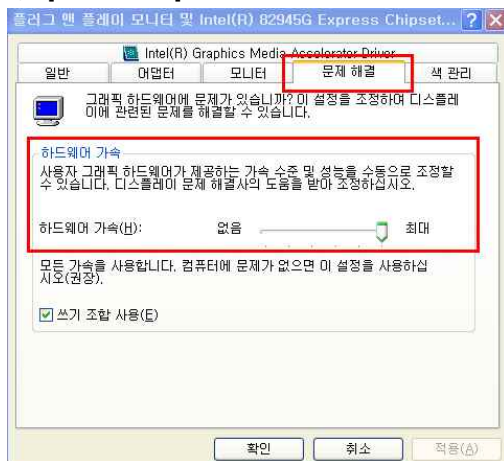
① 바탕화면에서 마우스 오른쪽 버튼 클릭 후 '속성' 클릭



② 디스플레이 등록정보 창에서 [설정]탭 클릭 후 '고급' 버튼 클릭



③ [문제 해결] 탭에서 '하드웨어 가속' 최대로 변경



(2) 그래픽 카드 드라이버를 재설치 합니다.

페이지에서 프로그램 설치 및 실행하여

해당 사용자의 윈도우 버전 확인 후 그래픽 카드 드라이버 설치



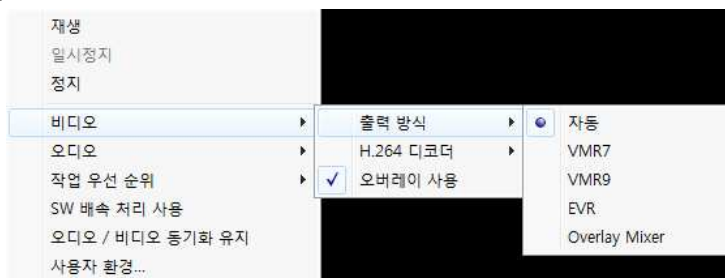
Q3. 동영상에 소리는 나는데 화면이 나오지 않습니다.

(1) 비디오 출력방식 변경

StarPlayer 재생 중 마우스 오른쪽 버튼 클릭 -> '비디오' -> '출력방식'

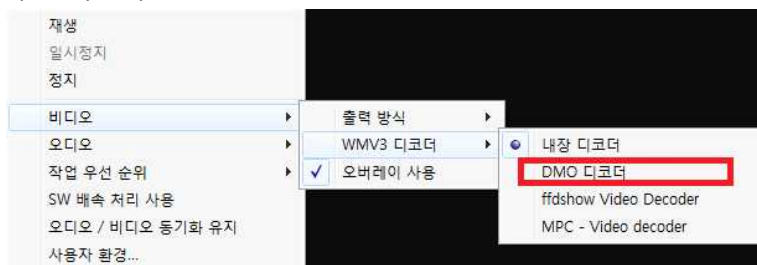
윈도우 XP : 자동(VMR7) -> VMR9 -> EVR -> Overlay Mixer 순으로 변경하여 동영상 확인

윈도우 Vista 이상 : 자동(EVR) -> VMR7 -> VMR9 -> Overlay Mixer 순으로 변경하여 동영상 확인



(2) 비디오 디코더 변경 (재생 중인 콘텐츠가 WMV 일 경우만 해당)

StarPlayer 재생 중 마우스 오른쪽 버튼 클릭 -> '비디오' -> 'WMV3 디코더' -> '내장 디코더'로 변경

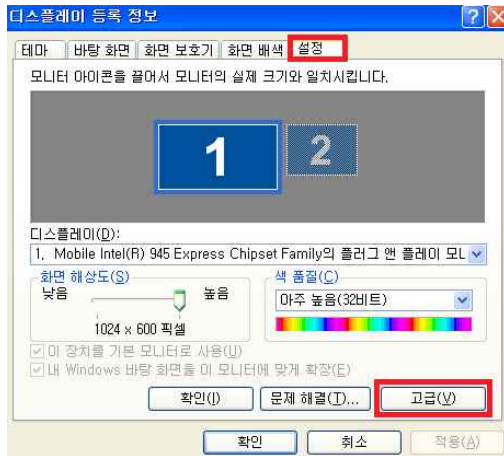


(3) 하드웨어 가속이 최대로 되어있는지 확인 (Window XP만 해당)

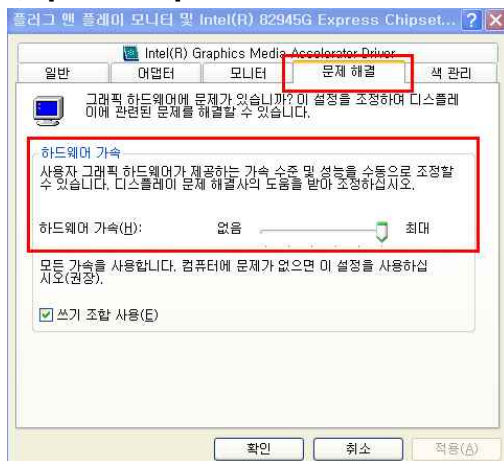
① 바탕화면에서 마우스 오른쪽 버튼 클릭 후 '속성' 클릭



② 디스플레이 등록정보 창에서 [설정]탭 클릭 후 '고급' 버튼 클릭



③ [문제 해결] 탭에서 '하드웨어 가속' 최대로 변경



(4) 그래픽 카드 드라이버를 재설치 합니다.

페이지에서 프로그램 설치 및 실행하여

해당 사용자의 윈도우 버전 확인 후 그래픽 카드 드라이버 설치합니다.



(5) 통합 코덱 등 불필요한 코덱이 설치가 되어있는 경우 코덱과의 충돌이 발생할 수 있습니다. 통합코덱 등 불필요한 코덱을 삭제합니다.

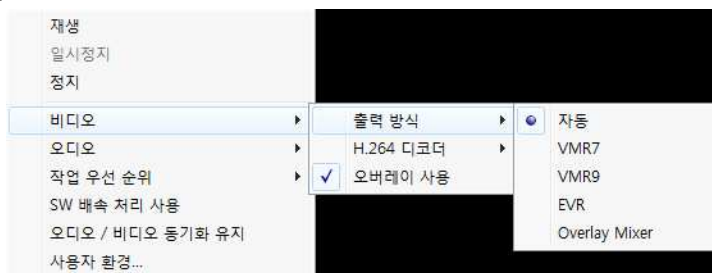
Q4. 동영상 화면과 소리의 싱크가 맞지 않습니다.

(1) 비디오 출력방식 변경

StarPlayer 재생 중 마우스 오른쪽 버튼 클릭 -> '비디오' -> '출력방식'

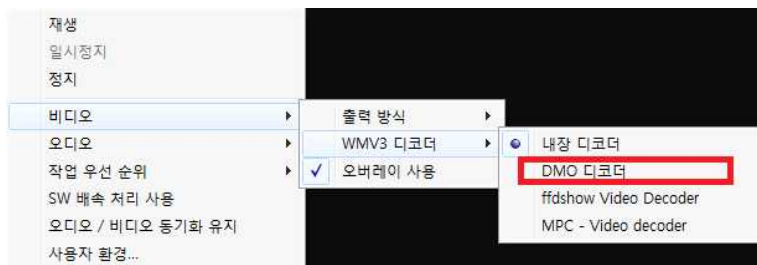
윈도우 XP : 자동(VMR7) -> VMR9 -> EVR -> Overlay Mixer 순으로 변경하여 동영상 확인

윈도우 Vista 이상 : 자동(EVR) -> VMR7 -> VMR9 -> Overlay Mixer 순으로 변경하여 동영상 확인



(2) 비디오 디코더 변경 (재생 중인 동영상의 WMV 일 경우만 해당)

① StarPlayer 재생 중 마우스 오른쪽 버튼 클릭 -> '비디오' -> 'WMV3 디코더' -> '내장 디코더'로 변경



(3) StarPlayer 재생 중 마우스 오른쪽 버튼 클릭 -> '오디오/비디오 동기화 유지' 클릭
('오디오/비디오 동기화 유지' 를 체크 후에도 동일한 경우 다른 작업 진행 시 싱크가 계속
틀어지는 경우가 발생할 수 있으므로 체크를 해제)



(4) 그래픽 및 사운드 카드 드라이버를 재설치 합니다.

페이지에서 프로그램 설치 및 실행하여

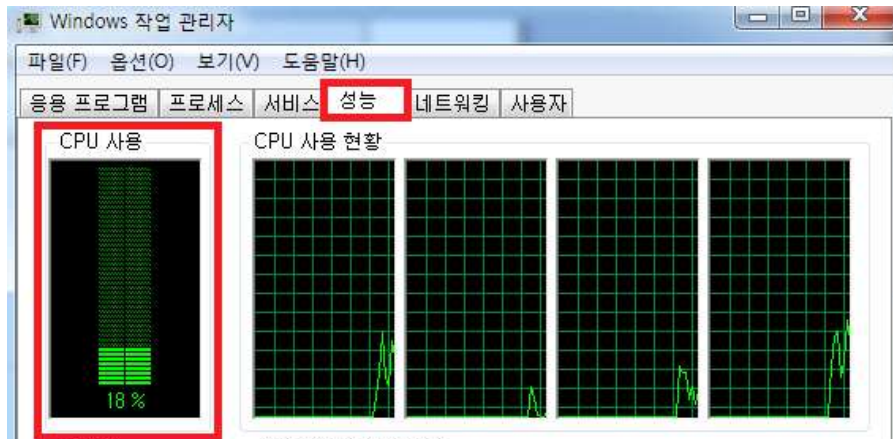
해당 사용자의 윈도우 버전 확인 후 그래픽 및 사운드 카드 드라이버 설치합니다.



(5) 통합 코덱 등 불필요한 코덱이 설치가 되어있는 경우 코덱과의 충돌이 발생할 수 있습니다. 통합코덱 등 불필요한 코덱을 삭제합니다.

(6) 동영상 재생 중인 상태에서 '작업 관리자'를 실행 후 CPU 사용량이 100%가 계속 유지 되는 경우 PC 최적화 진행 (백그라운드 프로그램 종료 및 사용하지 않는 프로그램 제거, 임시폴더 및 레지스트리 정리)

이후에도 증상이 동일 한 경우 PC 업그레이드 및 교체 안내를 해야 합니다.



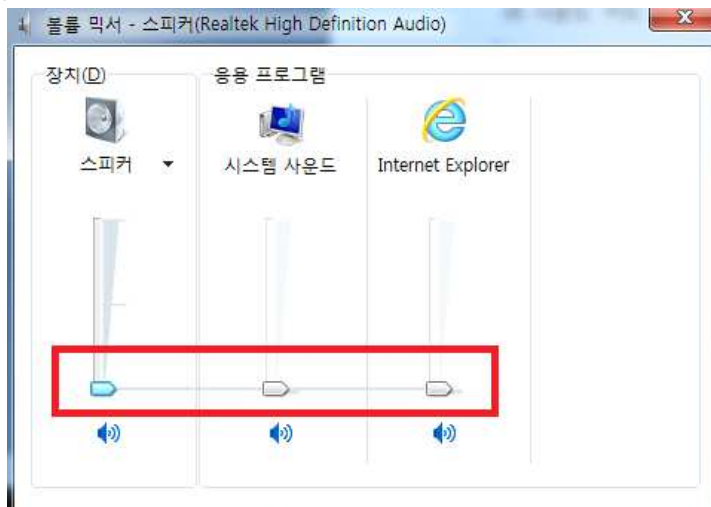
2. 동영상 재생 시 소리 문제

원인 : 사용자의 사운드 카드가 동영상 소리를 정상적으로 출력하지 못하는 경우 혹은 출력장치에서 소리를 출력하지 못하는 경우

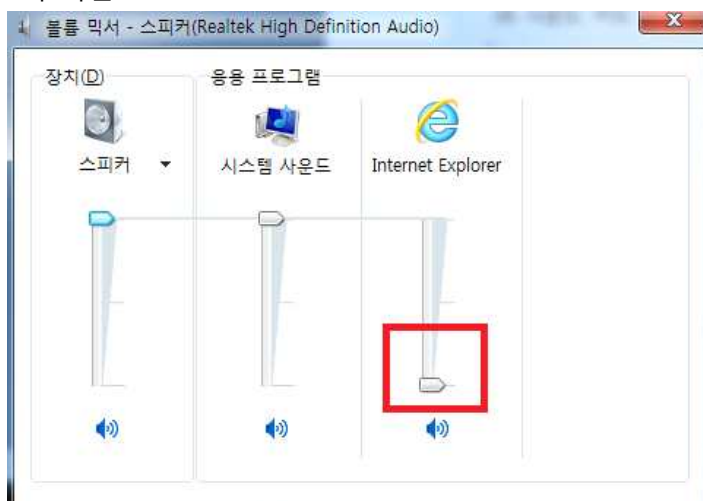
Q1. 동영상 소리가 나오지 않습니다.

- (1) PC 자체의 문제인지 확인하기 위해 음악이나 다른 동영상을 재생하여 소리를 확인합니다. 소리가 나지 않는다면 **스피커 연결 상태, 볼륨 믹서를 확인하시거나 PC 자체를 점검 받으셔야 합니다.**

- (2) 볼륨 크기가 너무 작은지 혹은 꺼져있는지 확인



- (3) 윈도우 비스타 이상에서 볼륨믹서 연 후 인터넷 브라우저의 소리가 최소화 혹은 꺼져있는지 확인



(4) 사운드 카드 드라이버를 재설치 합니다.

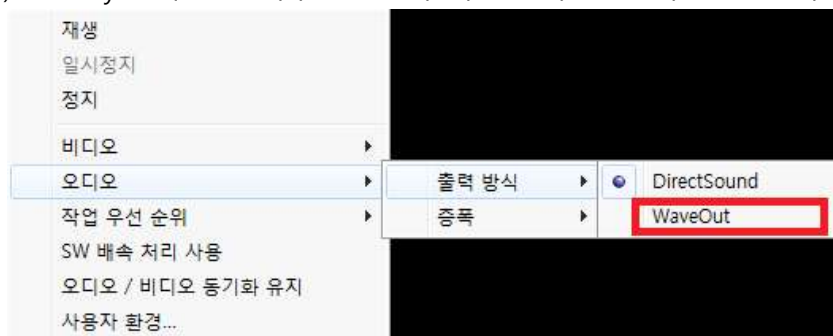
페이지에서 프로그램 설치 및 실행하여
해당 사용자의 윈도우 버전 확인 후 사운드 카드 드라이버 설치합니다.



(5) 다른 스피커 및 이어폰 연결 후 동일한 증상인지 확인 후 문제가 없을 시
스피커 교체를 안내해 주시면 됩니다. 혹여 같은 문제가 발생한다면
PC 자체를 점검 받으셔야 합니다.

Q2. 동영상 소리에 노이즈가 섞여 나옵니다.

(1) StarPlayer 재생 중 마우스 오른쪽 버튼 클릭 -> '오디오' -> '출력방식' -> 'wave out'



(2) 사운드 카드 드라이버를 재설치 합니다.

페이지에서 프로그램 설치 및 실행하여
해당 사용자의 윈도우 버전 확인 후 사운드 카드 드라이버 설치합니다.



(3) 다른 스피커 및 이어폰 연결 후 동일한 증상인지 확인 후 문제가 없을 시 스피커 교체를 안내해 주시면 됩니다. 혹여 같은 문제가 발생한다면 PC 자체를 점검 받으셔야 합니다.

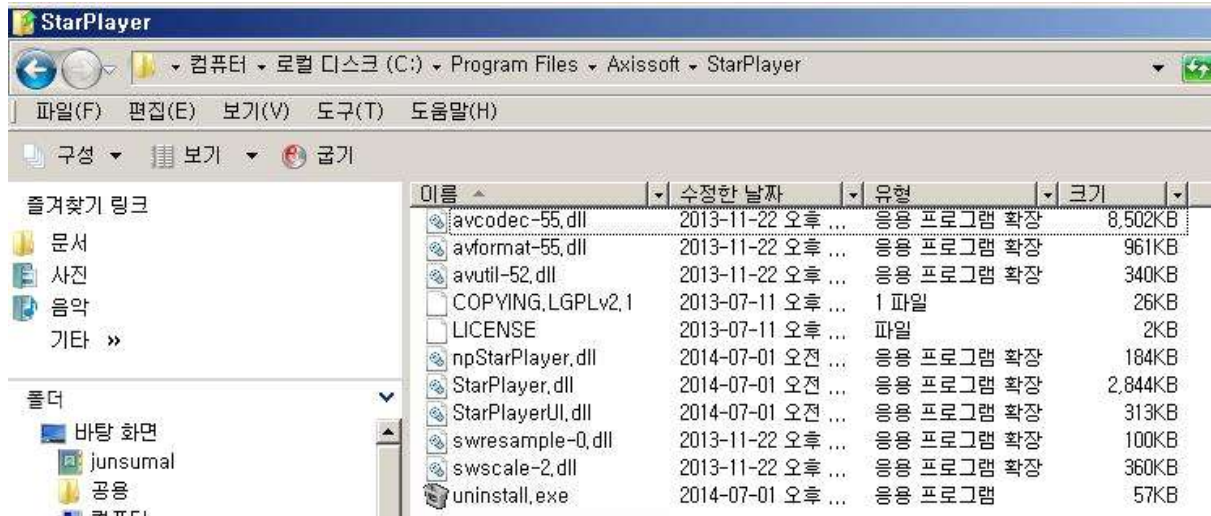
3. 브라우저 문제

Q1. 동영상을 재생하면 브라우저 창이 닫히거나 오류 메시지가 발생합니다.

원인 1 : 'StarPlayer' 설치 상태에 문제가 있습니다.

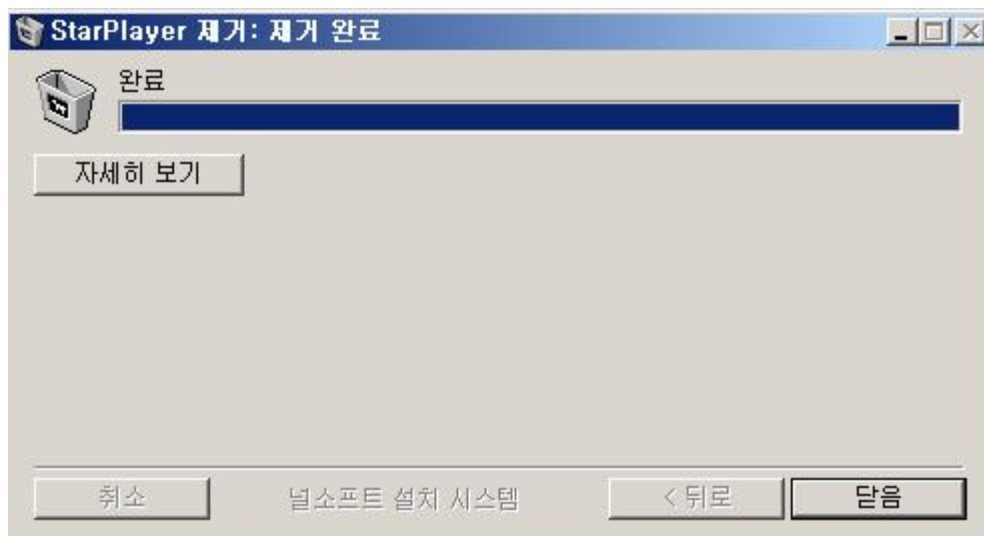
(1) 'StarPlayer'를 정상적으로 삭제하기 위해 현재 열려있는 브라우저를 모두 닫습니다.

(2) 내컴퓨터 -> C: -> Program Files(x86) 또는 Program Files -> Axissoft -> Starplayer 폴더로 이동합니다.

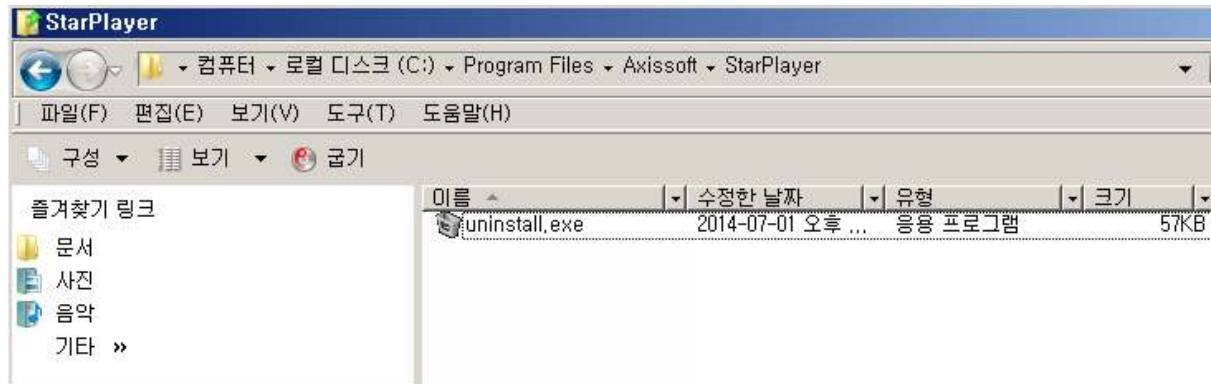


(3) uninstall.exe 를 실행합니다.

- 제거 완료 화면



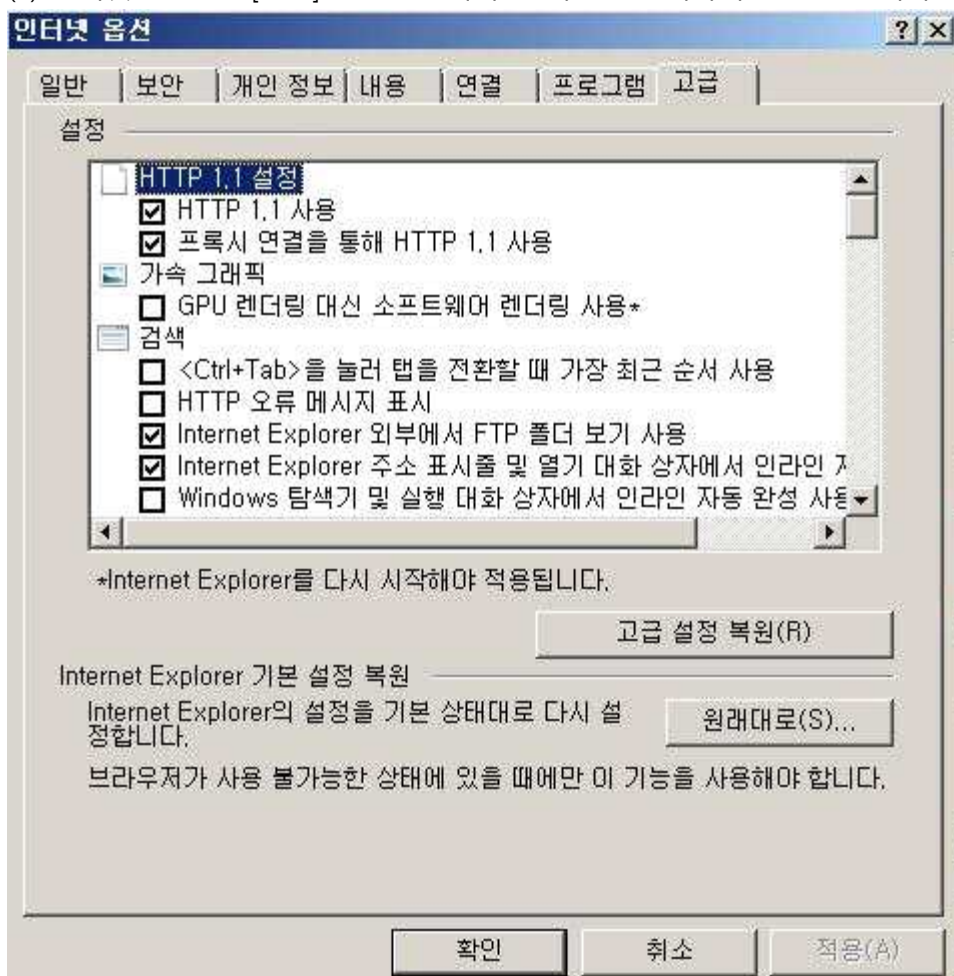
(4) 'StarPlayer'가 정상적으로 삭제된 경우 uninstall 파일 하나만 남아야 하며 혹여 일부 파일이 남았다면 브라우저가 다 닫히지 않은 상태이니 브라우저 닫힘 상태를 확인 후 다시 삭제를 해주세요.



(5) 이후 강의를 다시 확인합니다.

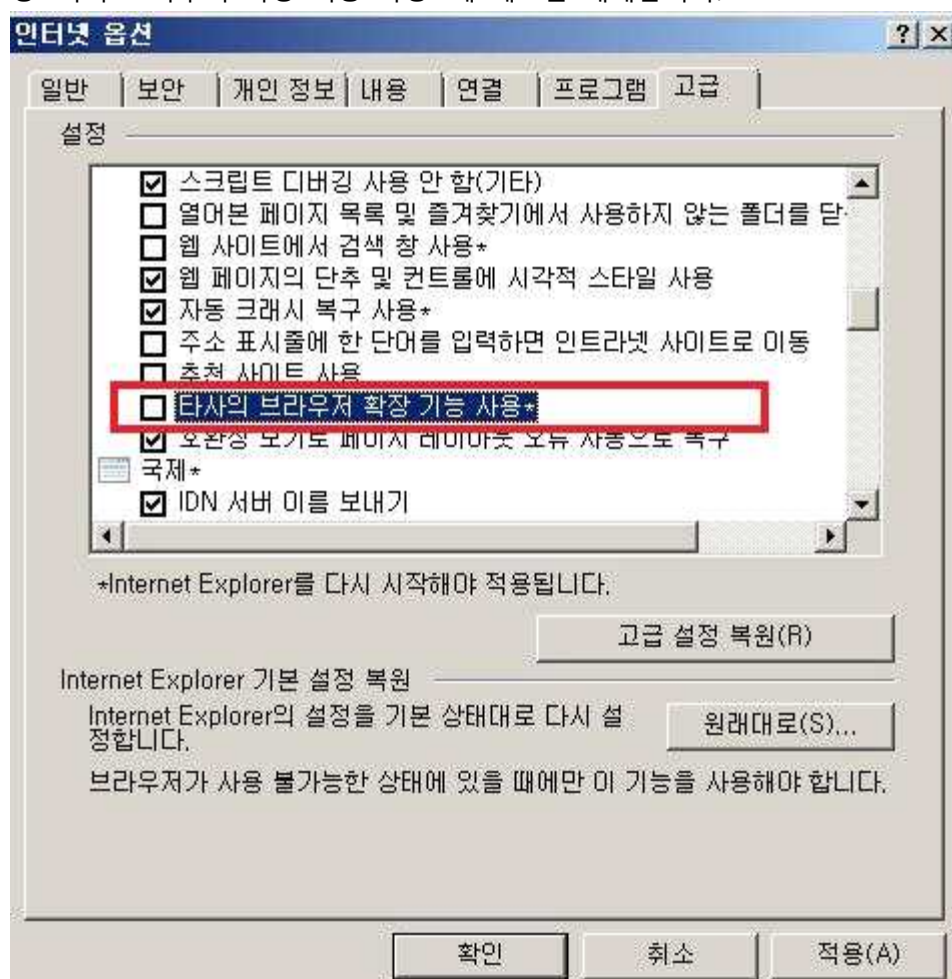
원인 2 : 익스플로러 상태에 문제가 있습니다.

(1) 인터넷 옵션 -> [고급] 탭 -> '원래대로' 버튼을 클릭하여 설정을 초기화 합니다.





(2) 이후 브라우저를 다시 시작한 후 인터넷 옵션 -> [고급] 탭에 다시 들어간 후 여러 가지 항목 중 '타사 브라우저 확장 기능 사용'에 체크를 해제합니다.



(3) 마찬가지로 브라우저를 모두 닫은 후 다시 동영상 재생해 봅니다.

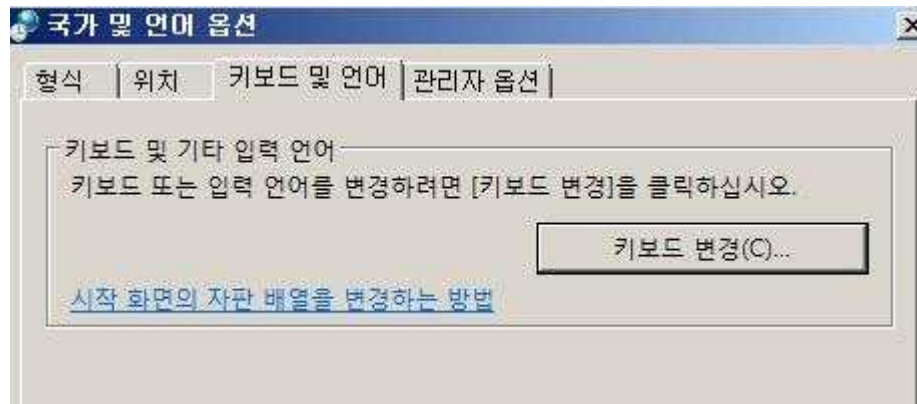
원인 3 : 윈도우 7 인 경우는 '텍스트 서비스 및 입력 언어'에 따라 브라우저 오류가 발생합니다.

(1) 일단 정상적인 적용을 하기 위해 실행 중인 브라우저를 모두 닫습니다.

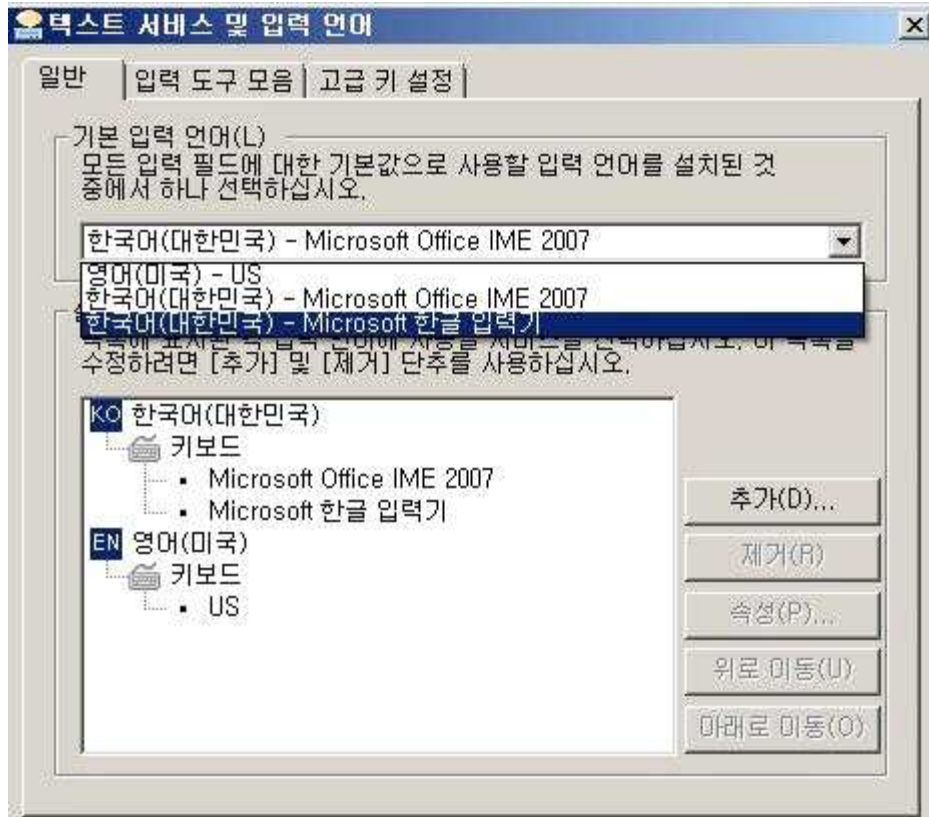
이후 제어판 -> '시계, 언어 및 국가별 옵션' 내에 '키보드 또는 기타 입력 방법 변경'을 클릭합니다.



(2) '키보드 변경' 버튼을 클릭합니다.



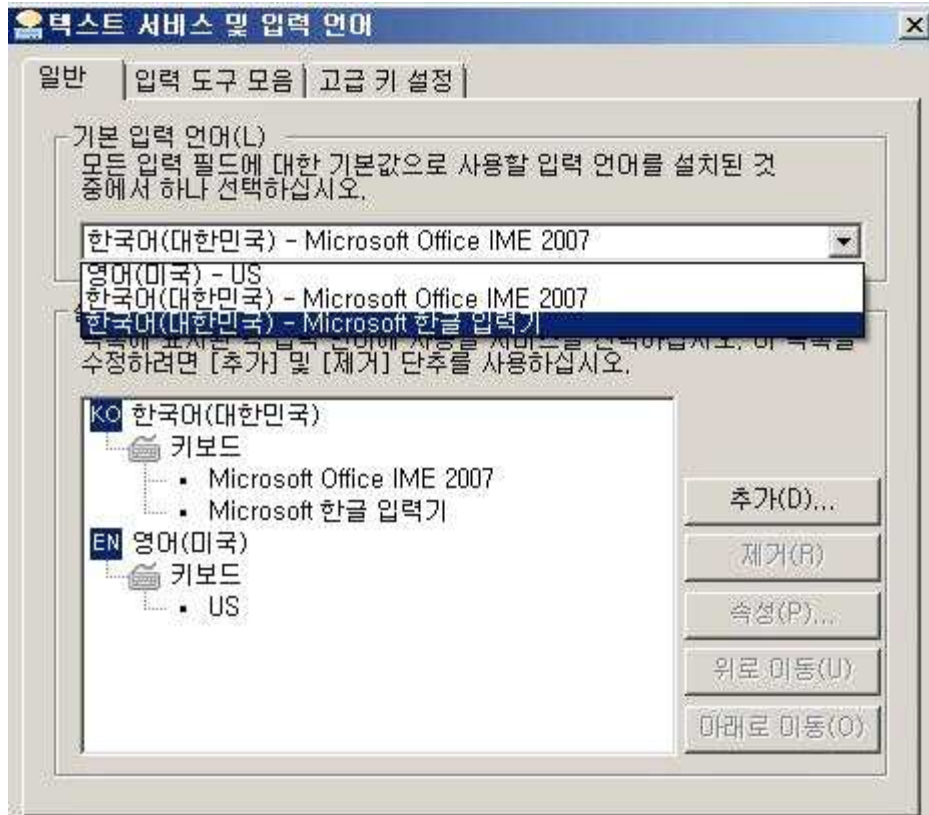
(3) 기본입력언어가 'Microsoft Office IME 2007'로 되어 있을 경우 브라우저 문제가 발생하는 경우가 있으니 'Microsoft 입력기' 또는 'Microsoft 한글 입력기'로 변경합니다.



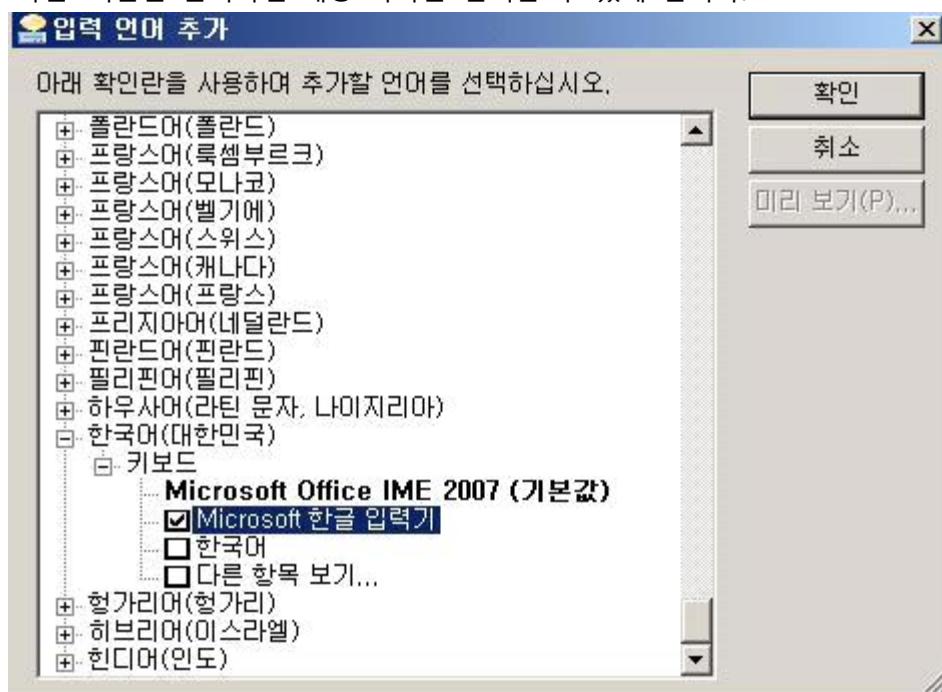
(4) 이후 강의를 다시 확인합니다.

※ 위의 목록 중 'Microsoft 입력기' 또는 'Microsoft 한글 입력기' 가 없는 경우는 별도로 추가하여 설정해 주셔야 합니다.

(1) 오른쪽 하단에 '추가' 버튼을 클릭.



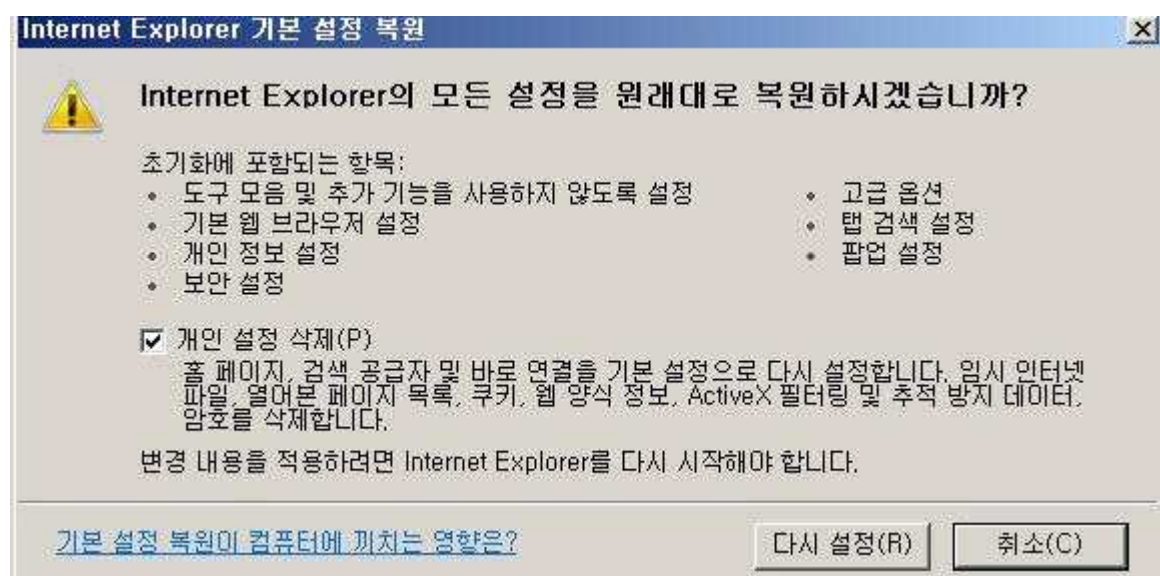
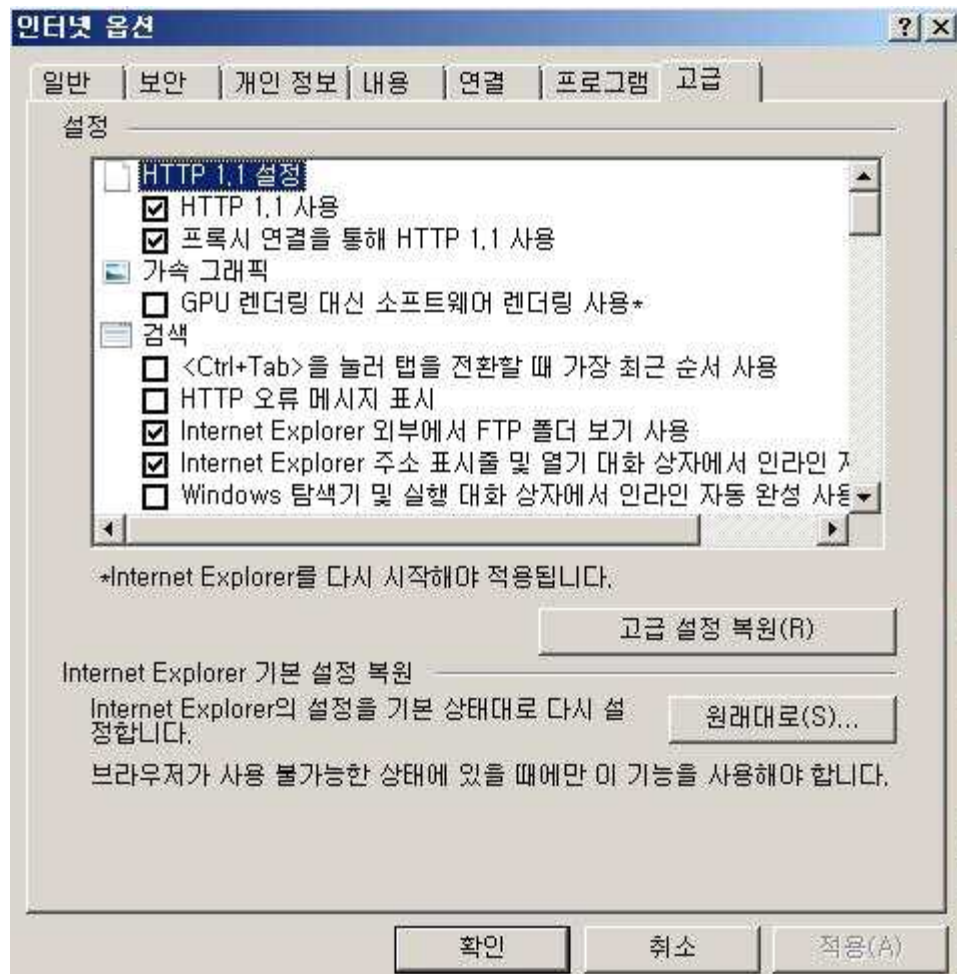
(2) 한국어(대한민국)란에 'Microsoft 입력기' 또는 'Microsoft 한글 입력기'를 선택한 후 '확인' 버튼을 클릭하면 해당 목록을 선택할 수 있게 됩니다.



Q2. 'StarPlayer'가 설치되지 않거나 계속 재설치 화면이 나옵니다.

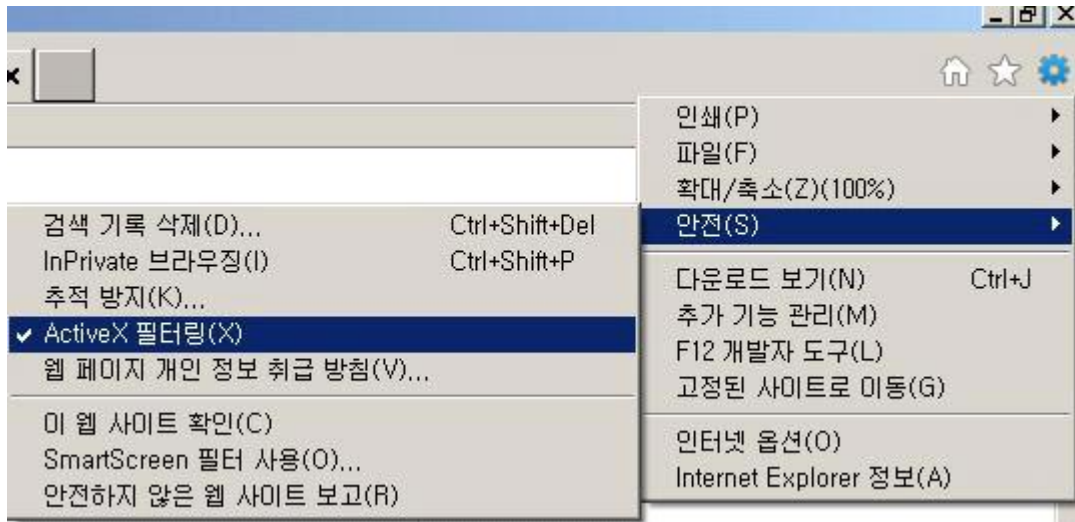
원인 1: 익스플로러 보안에 의해 Active X 설치가 불가능한 경우.

(1) 인터넷 옵션 -> [고급] 탭 -> '원래대로' 버튼을 클릭하여 설정을 초기화 합니다.



(2) IE9 이상은 'Active X 필터링' 이란 기능으로 Active X가 설치되지 않도록 차단합니다.
해당 기능이 체크되어 있으면 클릭하여 체크를 해제합니다.

- Active X 필터링이 설정된 상태



원인 2 : 보안 프로그램에서 차단하는 경우

(1) 보안 프로그램에서 Active X 설치를 못하도록 설정되어 있거나 StarPlayer 설치 파일을 차단하는 경우라면 일단 해당 프로그램을 종료하시거나 실시간 감시를 off 해야 합니다.

보안 프로그램의 종류가 다양해 해제 방법은 프로그램 제조사 고객센터로 문의하시길 바랍니다.

원인 3 : '윈도우' 에 접속된 계정이 '관리자 권한'이 아닐 경우

(1) 현재 이용 중인 계정이 '관리자 계정'인지 확인합니다.

확인방법은 '제어판-> '사용자계정' 으로 이동하여 현재 로그인된 계정이 '관리자' 또는 'Administrator' 로 되어 있어야만 합니다.



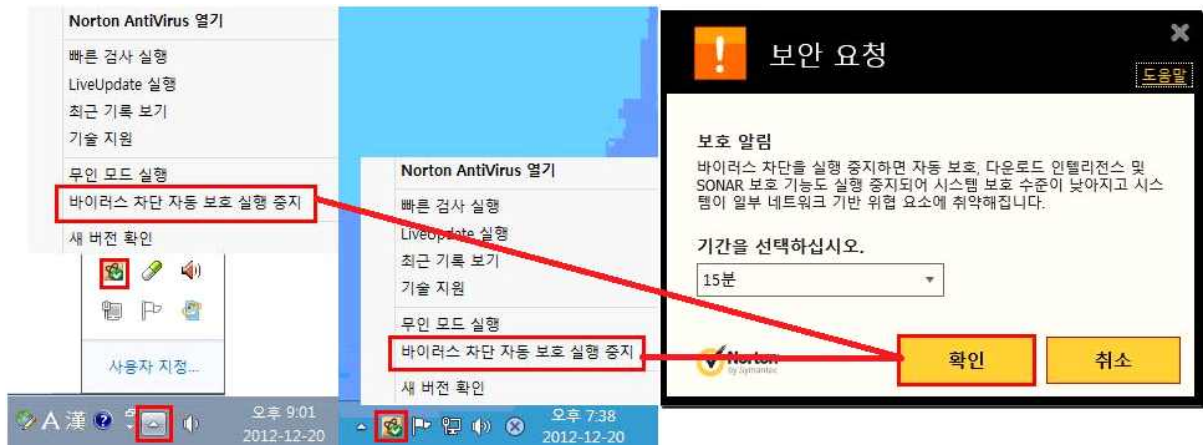
(2) 혹은 계정이 '관리자' 또는 'Administrator'로 되어 있지 않는 경우 사용자 계정을 '관리자' 또는 'Administrator' 추가하여 해당 계정으로 이용해야 합니다.

Q3. 'StarPlayer' 를 실행하면 동영상 화면은 나오지만 밑에 '컨트롤러' 부분이 나오지 않습니다.

원인 1: 'Norton' 사의 보안 프로그램이 컨트롤러 파일을 차단하는 경우

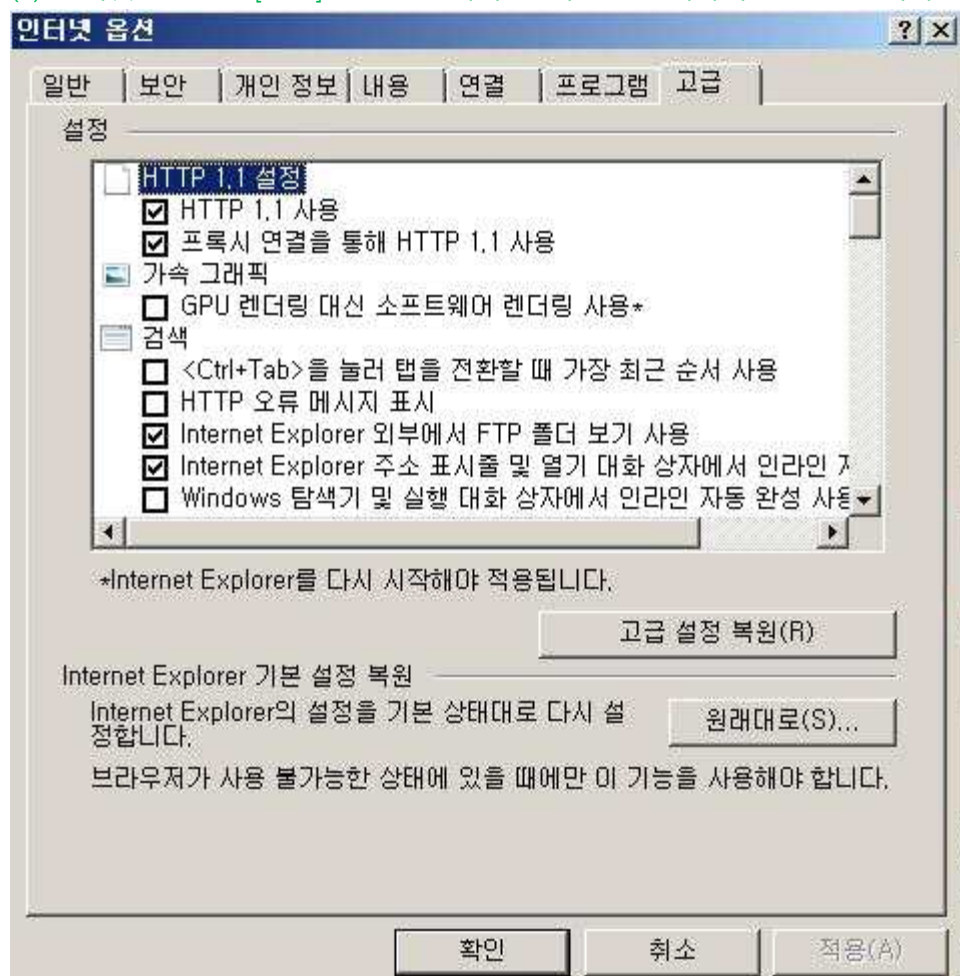
(1) 노턴 사의 보안 프로그램이 설정에 따라서 컨트롤러 파일을 차단하는 경우가 있습니다.

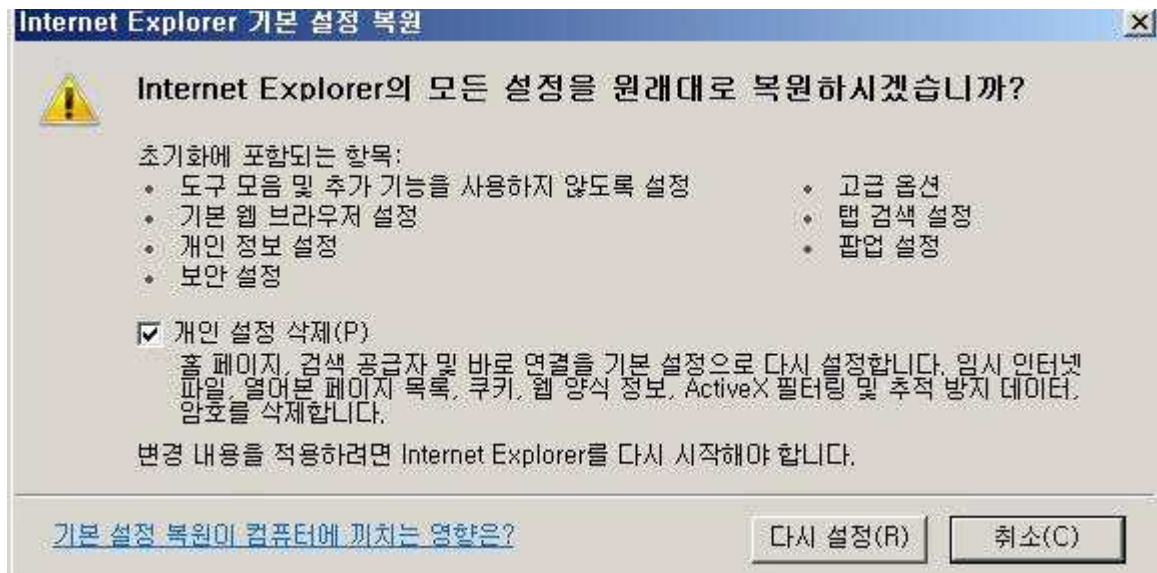
해당 프로그램의 실시간 감시를 off한 후 이용하시길 바랍니다.



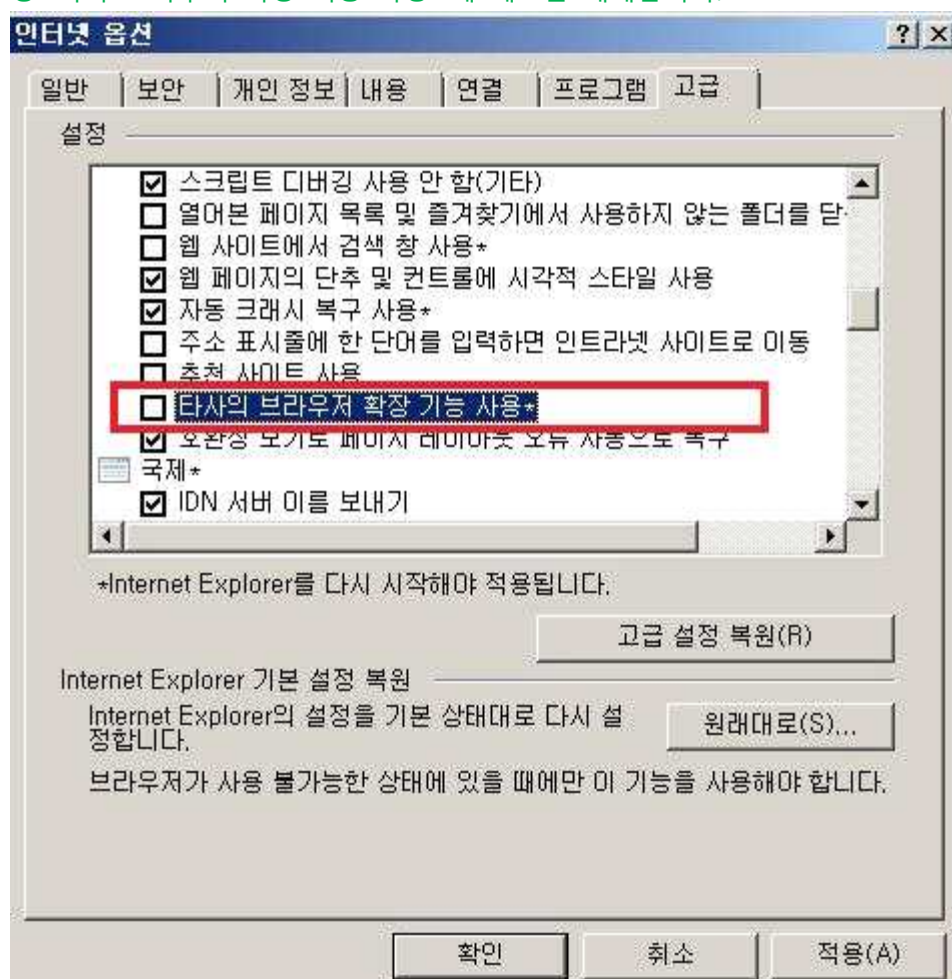
원인 2 : 익스플로러 상태에 문제가 있습니다.

(1) 인터넷 옵션 -> [고급] 탭 -> '원래대로' 버튼을 클릭하여 설정을 초기화 합니다.





(2) 이후 브라우저를 다시 시작한 후 인터넷 옵션 -> [고급] 탭에 다시 들어간 후 여러가지 항목 중 '타사 브라우저 확장 기능 사용'에 체크를 해제합니다.



(3) 이후 브라우저를 모두 닫은 후 다시 동영상을 재생해 봅니다.

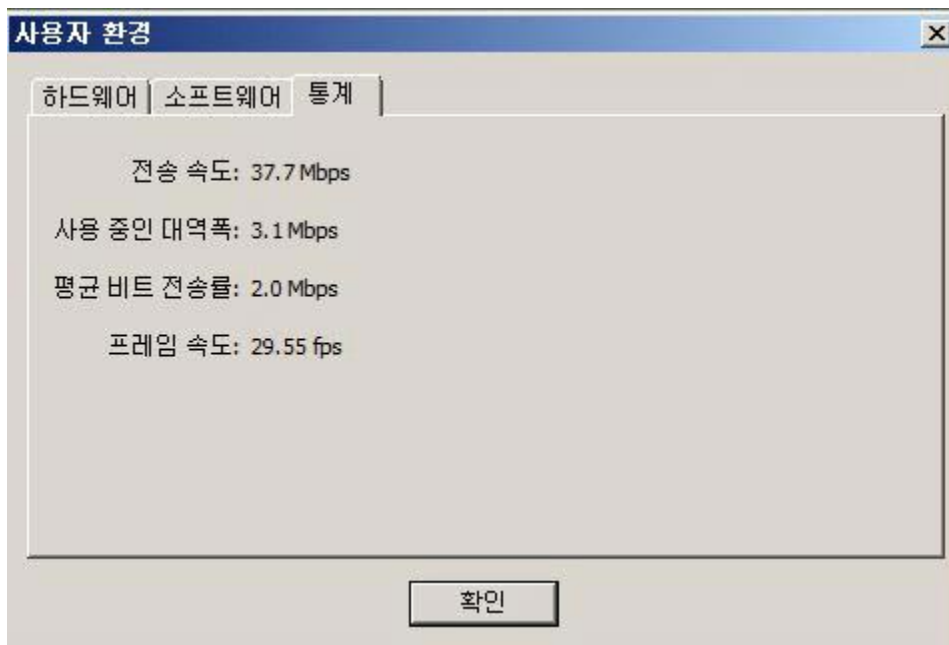
4. 네트워크 문제

Q1. 버퍼링이 발생합니다.

원인 1 : 네트워크 문제

(1) 스트리밍 서비스는 실시간으로 영상 데이터를 다운받아 재생하는 방식입니다.

이에 따라 아래와 같이 전송속도가 평균비트전송률 보다 꾸준히 높게 나와야만 버퍼링이 발생하지 않으며 평균 비트 전송률보다 떨어질 경우 해당 시간대에 버퍼링이 발생하게 됩니다.



(2) 버퍼링이 발생하는 강의가 MP4 강의일 경우 아래와 같이 '프로그레시브 다운로드' 설정을 하시게 되면 버퍼링 현상을 줄일 수 있게 됩니다.

원인 2 : 램디스크 사용 중이거나 임시 폴더 상태에 문제가 있는 경우

(1) '디스크 공간이 부족합니다.' 원인 1, 2 해결방법 참조

원인 3: 비디오 카드 드라이버가 비정상적인 상태

(1) 그래픽 카드 드라이버를 재설치 합니다.

페이지에서 프로그램 설치 및 실행하여

해당 사용자의 윈도우 버전 확인 후 그래픽 카드 드라이버 설치합니다.

3DP Chip v14.05.1

HOME | 드라이버 | 문의/버그 | 최신버전

**CPU**

Intel Core i5-2300 @ 2.80GHz
6.1.7600.16385 (6-21-2006)

**메인보드**

ASRock P67 Pro1 Intel P67 Express (6.1W)
BIOS : 02/21/2011

**그래픽 카드**

NVIDIA GeForce GTS 450 (106, 120W)
9.18.13.3182 (11-11-2013)

**멀티미디어 (사운드, TV...)**

Realtek HD Audio (ALC892)
6.0.1.7106 (12-3-2013)

**랜 카드**

Realtek RTL8111DL
7.76.1028.2013 (10-28-2013)

**기타 기기**

Intel Management Engine Interface

CPU 클럭 : 2800(100)MHz

메모리 용량 : 3GB

운영 체제 : Windows 7 Ultimate SP1 32bit



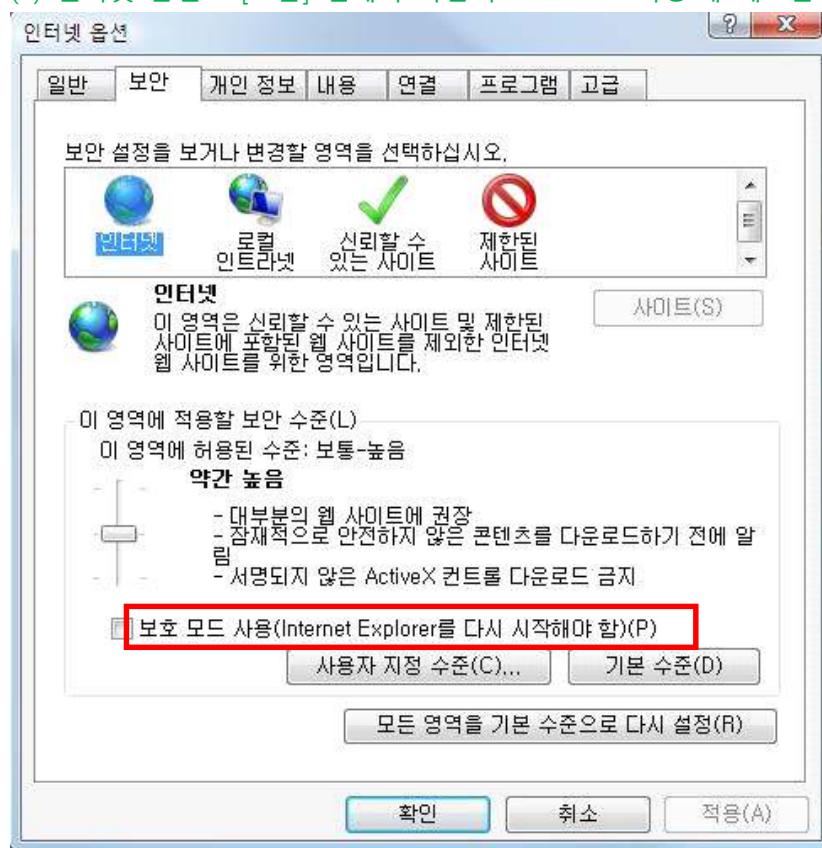
5. 'StarPlayer' 자체 오류 메시지

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

디스크 공간이 부족합니다. 디스크 공간을 늘린 후 다시 시도하여 주십시오.

원인 1 : 익스플로러 보안 설정에 의해 임시 폴더를 쓸 수가 없는 경우

(1) 인터넷 옵션-> [보안] 탭에서 하단의 '보호모드 사용'에 체크를 해제 합니다.



(2) 적용 후 모든 익스플로러를 닫고 다시 열어서 동영상을 재생해 봅니다.

원인 2 : 램디스크 사용 중

(1) 램디스크 프로그램의 경우 종류가 다양해 램디스크 해제 방법은 제조사 사이트에서 해제 방법을 확인하시길 바랍니다.

원인 3 : 임시폴더를 정상적으로 사용하지 못하는 경우

(1) 윈도우가 설치되어 있는 드라이브에 폴더 만들기

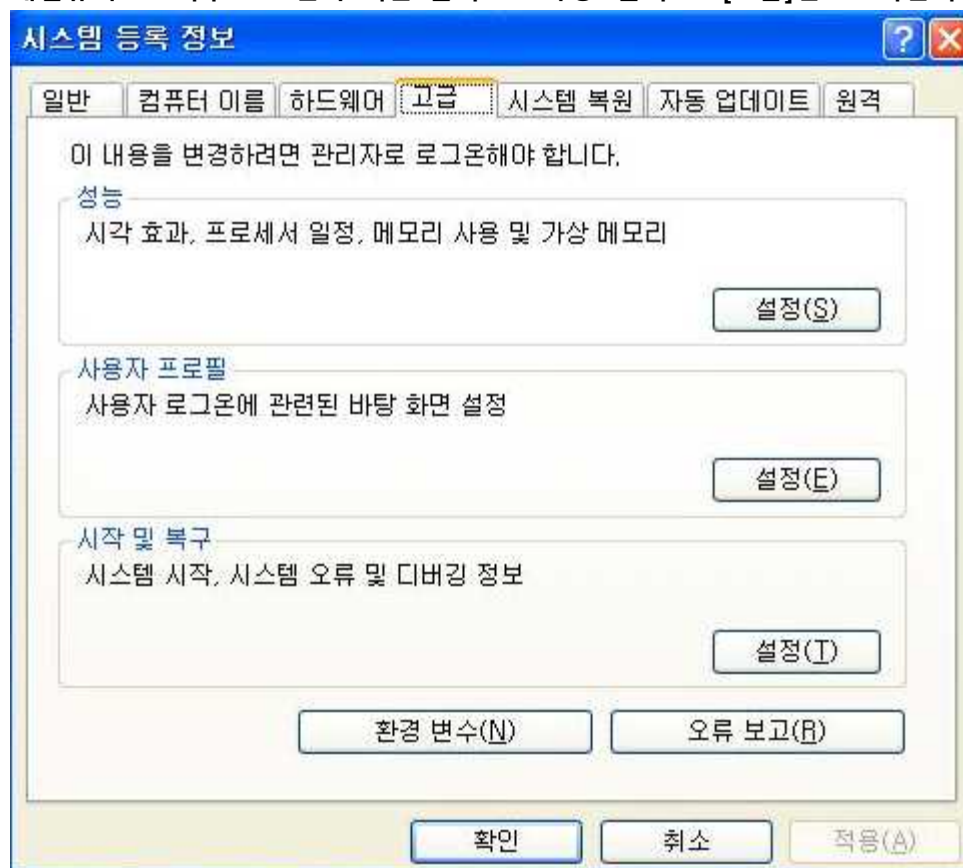
예) C:\w에 윈도우가 설치되어 있는 경우 C:\w에 TMP라는 폴더를 만듭니다.

TMP라는 폴더는 임의로 기재한 것이며 원격자가 원하는 폴더 명으로 만들어도 상관없습니다. 단, 폴더 명은 꼭 영문으로 만들어야 합니다.

(2) '환경변수' 설정창으로 이동합니다.

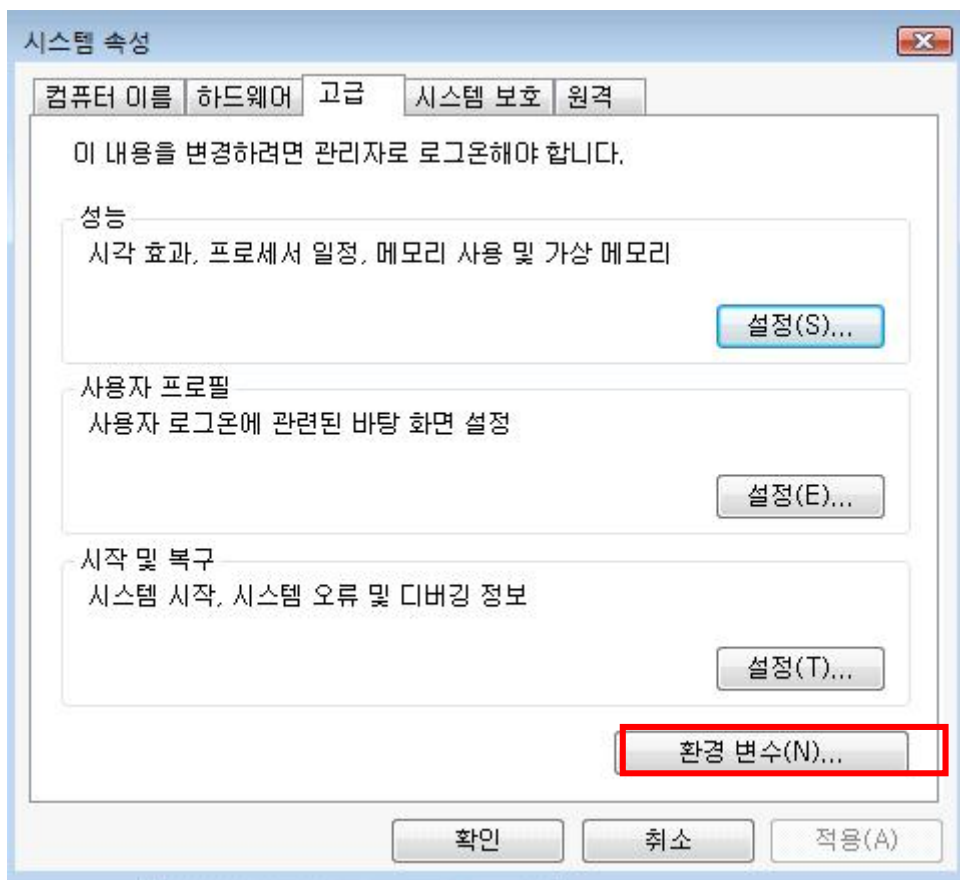
- XP 인 경우

내컴퓨터 -> 마우스 오른쪽 버튼 클릭 -> '속성' 클릭 -> [고급]탭 -> 하단의 '환경변수' 클릭



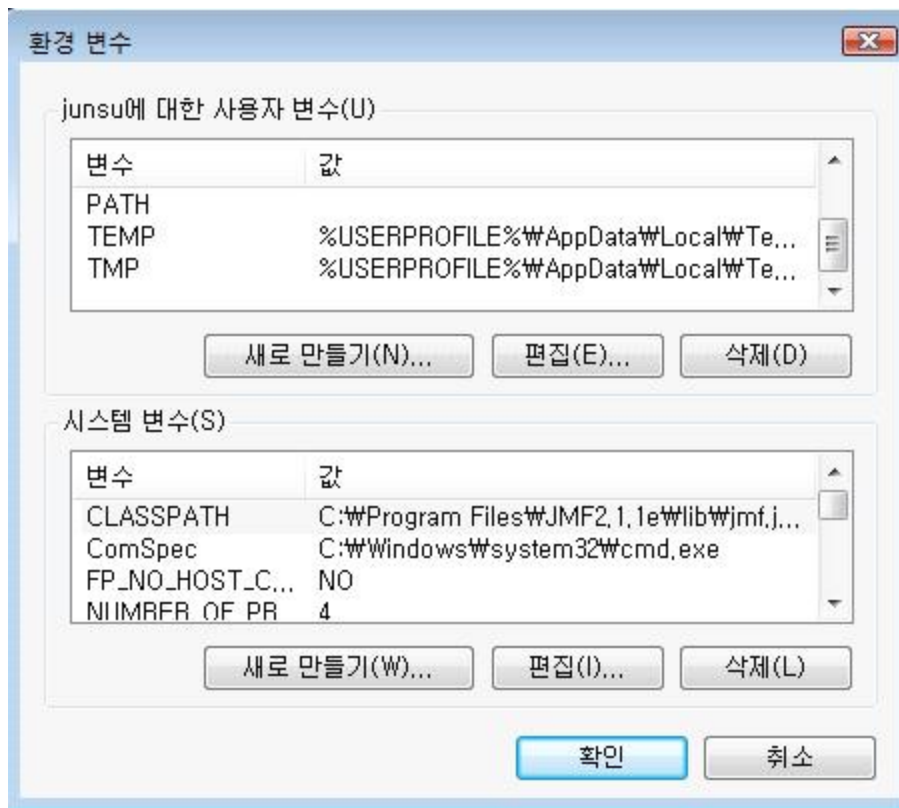
- vista 이상

내컴퓨터 -> 마우스 오른쪽 버튼 클릭 -> '속성' 클릭 -> 왼쪽 메뉴 중 '고급 시스템 설정' 클릭
-> 하단의 '환경변수' 클릭

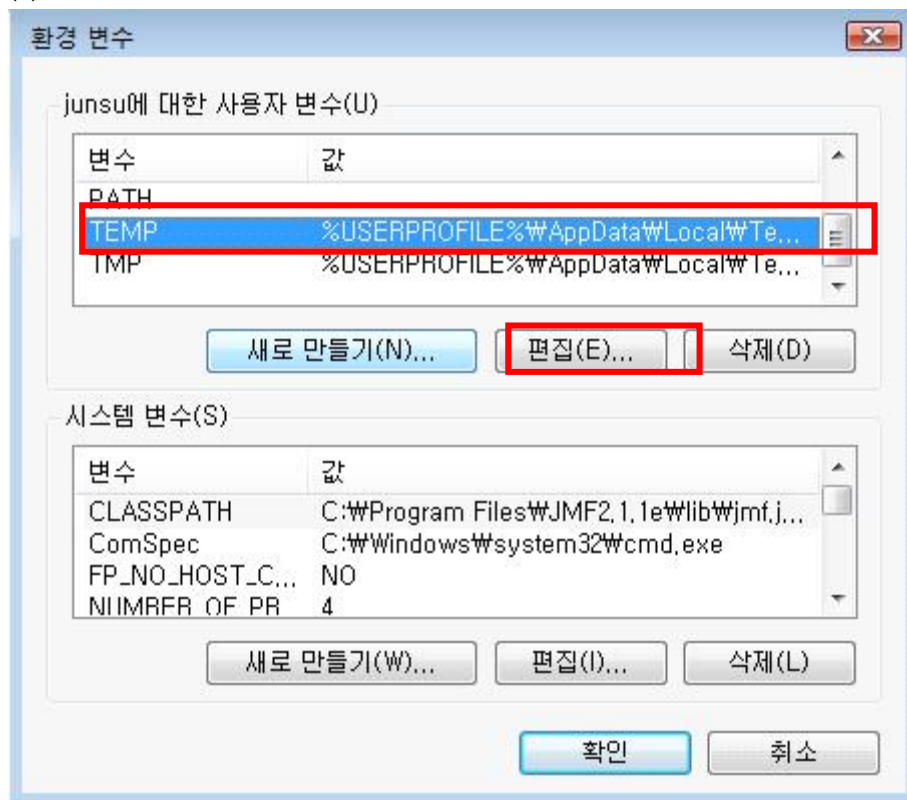


(3) 하단의 TEMP와 TMP 변수의 값을 1 번에서 생성했던 폴더로 변경 합니다.

- 환경 변수 초기화면



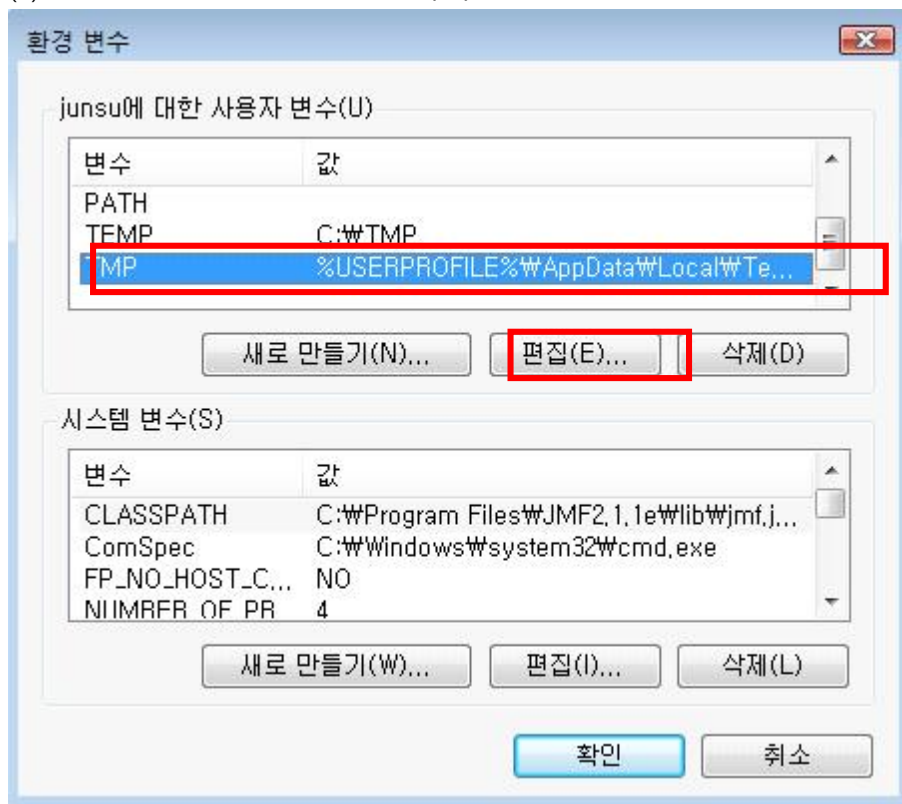
(4) 'TEMP' 값을 선택 후 '편집' 클릭



- (5) 변수 값에 1번에 설정한 폴더값 입력 후 '확인' 클릭
예) C:\TMP



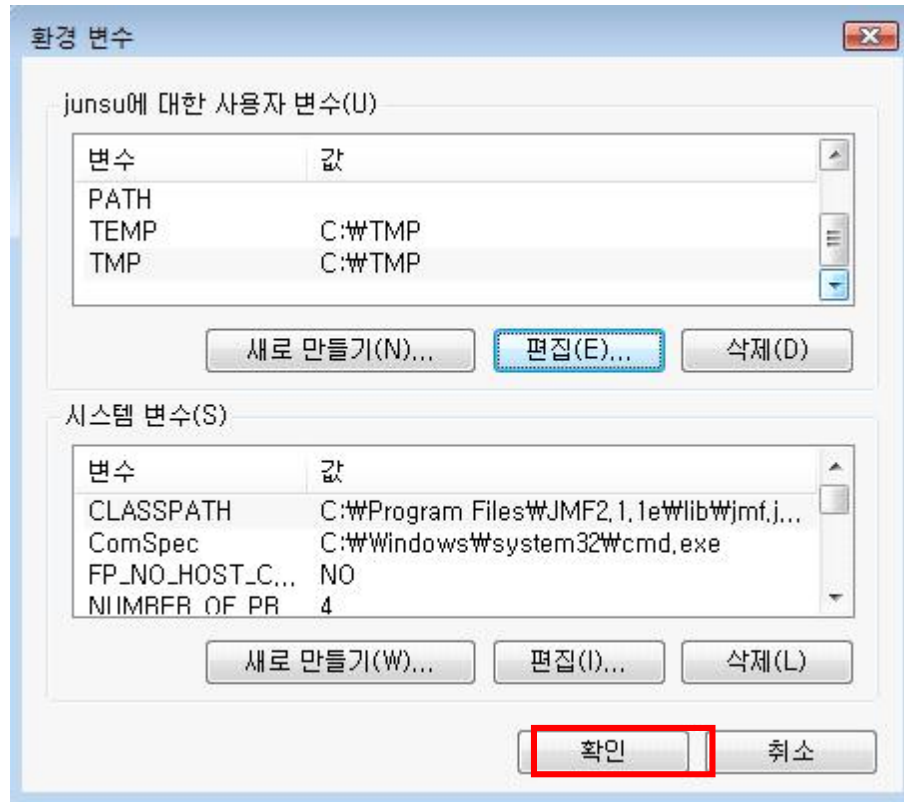
- (6) 같은 방법으로 'TMP' 값을 선택 후 '편집'



- (7) 변수 값에 1번에 설정한 폴더값 입력 후 '확인' 클릭
예) C:\TMP



(8) '확인' 클릭 후 컴퓨터 재부팅



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

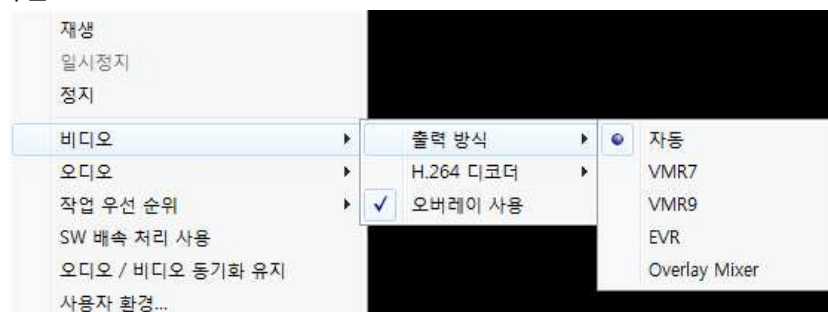
원인 : 현재 적용된 비디오 출력방식이 비디오 재생을 하기에 원활하지 않은 상태입니다.

(1) 'StarPlayer' 비디오 출력방식을 변경합니다.

StarPlayer 재생 중 마우스 오른쪽 버튼 클릭 -> '비디오' -> '출력방식'

윈도우 XP : 자동(VMR7) -> VMR9 -> EVR -> Overlay Mixer 순으로 변경하여 동영상 확인

윈도우 Vista 이상 : 자동(EVR) -> VMR7 -> VMR9 -> Overlay Mixer 순으로 변경하여 동영상 확인



Q3. '시스템에 의해 차단되었습니다.' 라는 오류 메시지가 발생합니다.

(고객 배포가 아니라 내부 담당자가 숙지해야 할 내용.)

시스템에 의해 자동으로 차단되었습니다.

원인 : 해당 사용자가 모니터링에 의해 차단된 경우입니다.

(1) 관리자 페이지에서 해당 사용자에게 대해 차단된 내용을 해제합니다.

Q4. '파일을 찾을 수 없습니다.' 라는 오류 메시지가 발생합니다.

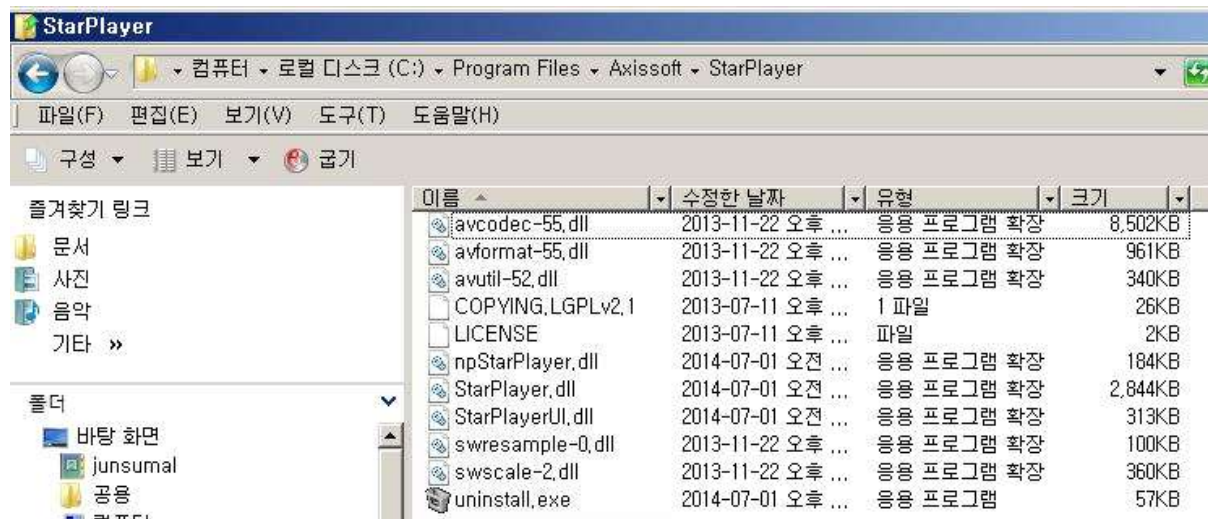
파일을 찾을 수 없습니다. 경로가 잘못되었거나 파일이 존재하지 않습니다.

필수 확인 사항 : 다른 PC에서는 동일한 강의가 재생되는지 확인.

원인 1: 'StarPlayer'가 정상적으로 설치되어 있지 않습니다.

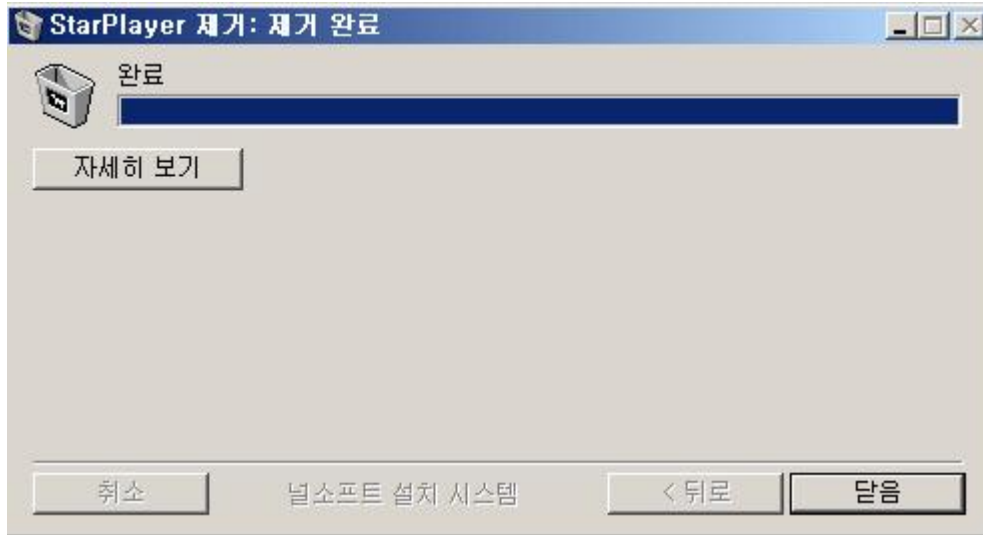
(1) 'StarPlayer'를 정상적으로 삭제하기 위해 현재 열려있는 브라우저를 모두 닫습니다.

(2) 내컴퓨터 -> C: -> Program Files(x86) 또는 Program Files -> Axissoft -> Starplayer
폴더로 이동합니다.

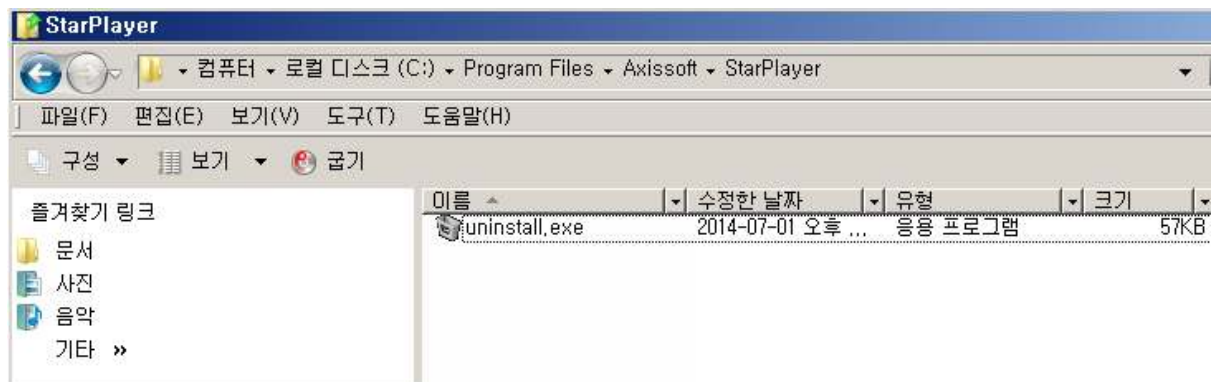


(3) uninstall.exe 를 실행합니다.

- 제거 완료 화면



(4) 'StarPlayer'가 정상적으로 삭제된 경우 uninstall 파일 하나만 남아야 하며 혹여 일부 파일이 남았다면 브라우저가 다 닫히지 않은 상태이니 브라우저 닫힘 상태를 확인 후 다시 삭제를 해주세요.



(5) 이후 강의를 다시 확인합니다.

원인 2 : 사용자 네트워크에서 미디어 서버로 정상적으로 접근이 되지 않습니다.

(1) 미디어 서버 도메인 또는 5580 포트 문제일 수 있어 telnet을 통해 접근 가능여부를 확인합니다.

원인 3: 윈도우 OS 내에 'StarPlayer' 연동에 필요한 DLL 파일이 손상되었습니다.

(1) 원인 1, 원인 2를 모두 확인한 경우라면 윈도우 자체의 문제로 윈도우 재설치를 진행합니다.

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

합니다.

지원하지 않는 하드웨어 장비가 발견되었습니다.

원인 : 동영상 재생 중인 PC에서 프로젝터 또는 캡처보드 연결이 감지된 경우입니다.

(1) 해당 PC에서 연결된 프로젝터 또는 캡처보드를 연결 해제 한 후 재생합니다.