

CMS — ????????

??????????

- [С чего начать](#)
 - [Решение проблем: с чего начать](#)
- [Доступ и интерфейс](#)
 - [Не удаётся войти на платформу](#)
 - [Личный кабинет отображается неправильно](#)
- [Контент и кампании](#)
 - [Почему не загружается контент](#)
 - [Почему не срабатывает таргетинг](#)
- [Устройства и подключение](#)
 - [Не удаётся добавить новое устройство](#)
- [Воспроизведение](#)
 - [Контент отображается искажённо или обрезается](#)
 - [Видео воспроизводится рывками](#)
- [Поддержка](#)
 - [Как получить консультацию](#)
- [Designer](#)
 - [Не запускается, зависает при авторизации Designer на macOS. Что делать?](#)
- [Отчёты](#)
 - [Не отображается статистика по кампании](#)

? ???? ???????

С чего начать

???????? ??????????: ? ????? ???????

Сначала определите, где проявляется проблема: в личном кабинете, при подключении устройства, в кампании, на экране или в отчётах. Затем проверьте, затронуты один экран, группа устройств или вся сеть.

????????? ??????????

Симптом	Инструкция
Не удаётся авторизоваться или появилась ошибка 403	Не удаётся войти на платформу
Страница отображается неправильно	Ошибка отображения в личном кабинете
Не добавляется или не подключается устройство	Не удаётся добавить устройство или подключить Плеер
Файл зависает при загрузке	Почему не загружается контент
Кампания не обновилась	Кампания не воспроизводится
На экране нет части контента	Контент не отображается в трансляции
Экран чёрный	Чёрный экран
Нет данных в отчётах	Не отображается статистика

???????????? ?????? ?????????????

1. Убедитесь, что устройство включено и подключено к интернету.
2. Проверьте его статус и время последнего соединения в личном кабинете.
3. Сверьте период кампании, расписание, выбранные устройства и срок жизни контента.
4. Проверьте, что изменения сохранены, а загрузка на устройство завершена.
5. Повторите проверку на одном устройстве, чтобы отделить общую ошибку от локальной.

???????????? ???? ?????

Запишите название платформы, компании и устройства, время появления проблемы, версию Плеера и уже выполненные проверки. Приложите скриншот экрана или сообщения об ошибке. Контакты приведены в статье [«Как получить консультацию»](#).

?????? ? ??????????

Доступ и интерфейс

?? ????????? ?????? ??

??????????

?????????? ??????? ??????

Убедитесь, что открыли адрес нужной платформы, правильно ввели электронную почту, выбрали нужную раскладку и выключили Caps Lock. При ошибке «Пользователь не найден» прежде всего проверьте логин.

Ошибка «Пользователь не найден»

Если пароль неизвестен, нажмите «Забыли пароль» и восстановите его по электронной почте вместо повторных попыток подбора.

???? ????????????? CAPTCHA ??? ?????????????

После трёх неверных паролей появляется CAPTCHA. Введите правильный пароль и код с изображения. После пяти неверных попыток вход блокируется на 10 минут.

Не пытайтесь войти во время блокировки. Повторные попытки могут увеличить её до одного часа. Дождитесь окончания указанного времени или восстановите пароль.

???? ????????????? ??????? 403

Ошибка 403 после успешной авторизации означает, что учётной записи не хватает права входа на платформу.

Ошибка 403

Попросите администратора открыть группу пользователя и добавить право авторизации. Порядок работы с группами описан в статье [«Как добавить нового пользователя»](#).

Если логин, пароль и права верны, но вход остаётся недоступен, передайте в поддержку адрес платформы, текст ошибки и время последней попытки.

?????? ?????????? ??????????????????
??????????????

????????? ?????????? ??? ??????

1. Откройте личный кабинет в браузере.
 2. Запустите инструменты разработчика клавишей F12 или сочетанием Ctrl+Shift+I. На macOS используйте Option+Command+I.
 3. На вкладке Network включите Disable cache.
 4. Обновите страницу клавишей F5.
- Закройте инструменты разработчика после проверки: отключение кэша действует, пока они открыты.

????????? ?????? ? ??????????

Если не видны кнопки редактирования контента, кампаний или устройств, попросите администратора проверить права вашей группы.

Если кнопка добавления доступна, но новый объект не появляется в списке, сбросьте фильтры текущего раздела.

Активный фильтр в разделе

???? ?????????? ??????????

Проверьте страницу в другом поддерживаемом браузере. Если ошибка повторяется, передайте в поддержку адрес страницы, название браузера, время проверки и скриншот неправильного отображения.

???????? ? ??????????

?????? ?? ??????????
???????

Если загрузка видео доходит до 100%, но превью не появляется, причиной могут быть метаданные XMP, записанные видеоредактором в файл. Они также способны ухудшать производительность воспроизведения на устройствах.

????????????? ?????? ????

В Adobe Premiere отключите запись XMP при экспорте:

1. Откройте «Установки» → «Медиаконтент».
2. Отключите «Записать маркеры клипа в XMP».
3. Отключите связывание клипа с метаданными XMP.
4. Экспортируйте видео заново и повторите загрузку.

Текущий файл можно перекодировать в видеоконвертере, например HandBrake. После перекодирования убедитесь, что формат и разрешение соответствуют требованиям из [справочника поддерживаемого контента](#).

???? ??????? ????????????

Попробуйте загрузить небольшой тестовый файл того же формата. Если он загружается, проблема связана с исходным видео. Если не загружается ни один файл, зафиксируйте название, размер, формат и время попытки и передайте эти данные в поддержку.

??????? ?? ??????????????
???????????

Таргетинг по аудитории зависит сразу от шаблона, кампании, Плеер, подписки и камеры. Проверяйте их последовательно.

?????????? ??????? ? ??????????

- в шаблоне настроен переход с основной сцены на целевую;
- условия перехода соответствуют выбранным атрибутам;
- таргетированный контент назначен в личном кабинете, а не встроен только в файл шаблона.

Контент, встроенный непосредственно в шаблон, не участвует в статистике проигрывания отдельных материалов.

?????????? ??????????????

- на устройстве активна подписка `Content views analytics`;
- в Плеере включена функция обезличенного распознавания атрибутов лиц и демография;
- камера подключена и установлена так, чтобы лицо попадало в кадр;
- устройство справляется с одновременным воспроизведением и распознаванием.

Настройку контроллера, камеры и Плеер выполняет специалист. Передайте ему название шаблона, условия таргетинга, модель устройства и пример времени, когда переход не сработал.

?????????? ? ?????????????

?? ????????? ?????????? ??????
????????????

Если кнопка добавления устройства не работает или созданное устройство не появляется в списке, сначала проверьте фильтры раздела «Устройства».

????????? ??????????

1. Откройте панель фильтра.
Панель фильтра устройств
2. Сбросьте все выбранные условия.
3. Повторите добавление устройства.
Сброс фильтров

Если кнопка добавления не отображается, попросите администратора проверить права вашей группы. Если устройство уже создано, но Плеере не принимает код, перейдите к инструкции [«Не удаётся подключить Плеер к платформе»](#).

Проблема решена, если новое устройство появляется в списке без активных фильтров и для него можно открыть карточку свойств.

????????????????

???????? ??????????????

???????????? ???? ??????????????

Искажение или обрезка обычно связано с несовпадением ориентации и разрешения контента, шаблона и экрана либо с выбранным режимом масштабирования.

???????????? ?????????????? ??????????

1. В Designer откройте «Проект» → «Настройки проекта».
2. На вкладке «Основные» сравните разрешение проекта с целевым экраном.
3. Для вертикального Full HD-экрана вместо 1920 × 1080 укажите 1080 × 1920.
4. Нажмите «ОК», сохраните проект и загрузите новую версию.

Настройка разрешения проекта

???????????? ??????????

Откройте настройки зоны кампании или слоя «Медиагалерея» в Designer. Сравните режимы «Вписано» и «Описано»:

- «Вписано» показывает файл целиком, но может оставлять свободные поля;
- «Описано» заполняет область, но может обрезать края при другом соотношении сторон.

Настройка масштаба в кампании

Выберите режим под задачу, проверьте предварительное воспроизведение и только после этого обновите шаблон в личном кабинете.

Воспроизведение

????? ??????????????????
????????

????????? ?????????? ??????

- 1. Загрузите видео в режиме конвертации.
Режим конвертации видео
- 2. Если исходник имеет разрешение 4K, подготовьте вариант 1080p или 720p.
- 3. Проверьте другой ролик сопоставимой длительности.

Если тестовый файл воспроизводится нормально, причина связана с параметрами исходного видео.

????????? ?????? ? ??????????????

Обновите Плеер по инструкции [«Как обновить Плеер»](#) и перезагрузите устройство. Если рывки сохраняются, специалисту нужно проверить системные требования, автоконфигурацию и режим графики Плеера.

Передайте специалисту модель устройства, версию Плеера, разрешение и формат видео, а также примерное время появления рывков.

????????

Поддержка

??? ????????? ?????????????

Связаться с технической поддержкой Адвантедж можно:

- по электронной почте support@goadvantage.ru;

??? ?????????? ? ???????????

- название платформы и вашей организации;
- название и ID устройства или кампании;
- дату и время появления ошибки;
- текст сообщения и скриншоты;
- версию Плеера, если проблема связана с воспроизведением;
- краткий список уже выполненных проверок.

Не отправляйте пароль или код двухфакторной аутентификации. Чем точнее указаны симптом, время и затронутые объекты, тем быстрее специалист сможет найти нужные события и воспроизвести проблему.

Designer

Designer

?? ?????????????, ?????????? ??
????????????? Designer ??
macOS. ??? ????????

????????????? Designer

Если при запуске Designer Адвантедж на Mac OS X на этапе авторизации зависает сообщение "Проверка авторизационных данных" и вам не удастся авторизоваться в программе, попробуйте выполнить следующую последовательность действий:

1. Включите отображение скрытых файлов. Для этого запустите терминал и выполните следующие команды: `defaults write com.apple.finder AppleShowAllFiles -bool true killall Finder`
2. Удалите следующие файлы и папки: `~/Library/Application Support/Adobe/AIR/ELS/XYZApplication /Library/Preferences/XYZApplication` Символ «» обозначает папку пользователя, который использует Adobe Designer. Символы «XYZ» обозначают любые названия, в которых встречаются слова «Адвантедж» или «Sphere».
3. Удалите Adobe AIR из связки ключей. Для этого запустите программу «Связка ключей», найдите там связку с названием `PrivateEncryptedData` и удалите ее. Если связка не удалится сразу, перезапустите связку ключей. Если связка не исчезнет, воспользуйтесь функцией «Первая помощь» в программе «Связка ключей».
4. Запустите терминал и выполните там следующую команду: `sudo rm /var/db/DetachedSignatures`
5. Перезагрузите компьютер.
6. Удалите Designer и установите его повторно.

Если какой-либо шаг выполнить не удастся, попробуйте просто выполнить шаги 4-6. В процессе запуска Designer может попросить доступ к связке ключей, разрешите его.

??????

?? ?????????????? ?????????????? ?? ???????????

Как проверить период, фактический показ, аналитическую подписку, отправку данных и подключение устройства.

?????????? ??????????

- 1. Убедитесь, что выбран период, когда кампания действительно работала.
- 2. Проверьте фильтры кампаний, контента и устройств.
- 3. Убедитесь, что нужный файл добавлен в кампанию и был загружен на устройство.
- 4. Проверьте интернет-соединение устройства.

???????????? ????????? ? ????????? ?????????????

Для фактов воспроизведения нужна корректная работа кампании и отправка статистики из Плеера. Для пола, возраста и просмотров дополнительно требуются активная аналитическая подписка, камера и включённый сбор данных аудитории.

Если контент встроен непосредственно в шаблон, статистика по отдельному файлу не собирается. Для учёта таргетированного контента назначьте его через личный кабинет.

???? ?????????? ?? ?????????????

Попросите специалиста проверить камеру, подписку и настройки отправки данных в Плеер. Передайте период отчёта, название кампании и устройства, а также время последнего подтверждённого показа.

Описание доступных показателей приведено в статье [«Как работать с разделом “Инсайты и данные”»](#).