

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

- [С чего начать](#)
 - [Диагностика Плеера: с чего начать](#)
- [Воспроизведение](#)
 - [Кампания не воспроизводится или не обновилась](#)
 - [Контент кампании не отображается в трансляции](#)
- [Плеер](#)
 - [Сбой в работе Плеера](#)
 - [После запуска Плеера с рабочего стола пропали все значки. С чем это связано?](#)
- [Экраны и устройства](#)
 - [Чёрный экран: что проверить](#)

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

С чего начать

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

Начинайте диагностику с определения границ сбоя. Проверьте, затронуты одно устройство или несколько, одна кампания или весь контент, а также когда проблема появилась впервые.

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

1. **Питание и экран.** Убедитесь, что устройство включено, выбран правильный видеовход и экран не находится в спящем режиме.
2. **Плеер.** Проверьте, запущено ли приложение, есть ли код подключения и какой статус показан в личном кабинете.
3. **Сеть и время.** Проверьте доступ к интернету, DNS, дату, время и часовой пояс.
4. **Синхронизация.** Сопоставьте назначенную кампанию, расписание и время последней синхронизации.
5. **Контент.** Проверьте формат, срок жизни, доступность файла и возможность его воспроизведения на этой платформе.
6. **Внешние компоненты.** Отдельно проверьте камеры, датчики, COM-порты, веб-страницы и другие источники данных.

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

- нет изображения — [чёрный экран](#);
- кампания не появилась — [кампания не воспроизводится или не обновилась](#);
- Плеер работает нестабильно — [сбой в работе Плеера](#);

Перед обращением в поддержку сохраните время сбоя, модель устройства, ОС, версию Плеера, название кампании и результаты уже выполненных проверок.

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

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

Если в личном кабинете кампания имеет статус «Проигрывается», но на устройстве её нет, проверьте подписку и назначение кампании.

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

- 1. Откройте раздел «Устройства».
- 2. Найдите нужное устройство и проверьте поле подписки.
- 3. Если подписки нет, откройте вкладку подписок устройства и выберите свободную подписку подходящего плана.

Подписка устройства

Назначать лицензии также можно из раздела «Подписки». Если свободных активных лицензий нет, обратитесь к владельцу платформы или менеджеру.

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

- 1. Убедитесь, что в кампании есть контент.
- 2. Проверьте её период и расписание.
- 3. Откройте медиаплан и убедитесь, что кампания назначена на нужное устройство.
- 4. Сверьте приоритет с другими кампаниями.
- 5. Сохраните изменения и дождитесь завершения синхронизации.

Если загрузилась только часть материалов, продолжите по инструкции [«Контент не отображается в трансляции»](#).

Воспроизведение

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

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

После сохранения кампании контент загружается на устройство автоматически. Во время синхронизации уже загруженные файлы могут воспроизводиться раньше остальных.

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

1. Убедитесь, что устройство подключено к интернету.
2. Откройте его карточку в разделе «Устройства».
3. Проверьте состояние загрузки контента.

Загрузка контента на устройство

Дождитесь полной загрузки, особенно после добавления больших видеофайлов.

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

- срок жизни отдельного файла и всей кампании не истёк;
- дата, время и часовой пояс устройства верны;
- кампания находится в медиаплане на нужный период;
- её приоритет не ниже другой активной кампании;
- нужный файл добавлен в опубликованную версию кампании.

Если не воспроизводится вся кампания, начните с инструкции [«Кампания не воспроизводится или не обновилась»](#). Если экран остаётся полностью пустым, откройте чек-лист [«Чёрный экран»](#).

?????

Плеер

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

Как безопасно обновить Плеер, перезагрузить устройство и подготовить обращение в поддержку.

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

Откройте настройки Плеера и выберите «Обновить Player» либо выполните удалённое обновление из личного кабинета.

Команда обновления Плеера

Подробный порядок и меры предосторожности приведены в статье [«Как обновить Плеер»](#).

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

Если после обновления сбой повторяется, перезагрузите устройство и проверьте воспроизведение ещё раз. Не переустанавливайте приложение и не удаляйте локальные данные без участия специалиста.

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

Укажите время сбоя, модель устройства, версию Плеера, название кампании и описание того, что было на экране. Приложите скриншот или короткое видео, если ошибку можно зафиксировать визуально.

Плеер

????? ????????? ????????? ?
???????????? ??????? ????????????? ???
?????????. ? ??? ??? ?????????????

В статье раскрыта тема «После запуска Плеера с рабочего стола пропали все значки. С чем это связано».

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

В актуальных версиях Плеера оптимизирована опция автоконфигурации таким образом, что после её применения на устройствах с ОС Windows скрываются все значки на рабочем столе.

Эта команда позволяет создавать наиболее оптимальные условия для трансляций на точках вещания.

Заново отобразить значки можно следующим образом:

1. Нажать правую кнопку мыши и в открывшемся окне выбрать вкладку "Вид";
1. Нажать правую кнопку мыши и в открывшемся окне выбрать вкладку "Вид"
2. Во втором открывшемся окне нажать на вкладку "Отображать значки рабочего стола";
2. Во втором открывшемся окне нажать на вкладку "Отображать значки рабочего стола"
3. Таким образом, на рабочем столе вновь отобразятся все Ваши значки.
3. Таким образом, на рабочем столе вновь отобразятся все Ваши значки

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

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

Чёрный экран появляется, когда устройство связано с кампанией, но в текущий момент ему нечего воспроизводить или контент ещё не загружен.

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

1. Убедитесь, что кампания не находится на паузе. При необходимости переведите её в активный статус.
Статус кампании
2. Проверьте, что в кампании назначен контент и срок его жизни не истёк.
3. Откройте медиаплан и убедитесь, что текущая дата и время входят в расписание.
Расписание в медиаплане
4. Сверьте приоритет кампании с другими размещениями.

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

Убедитесь, что устройство подключено к интернету, его дата и время верны, а загрузка контента завершена. Подробная настройка расписания описана в статье [«Как проверить размещение в медиаплане»](#).

Если после этих проверок экран остаётся чёрным, зафиксируйте время, название устройства и кампании и передайте данные в поддержку.