

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

- [Решение проблем: с чего начать](#)
- [Не удаётся войти на платформу](#)
- [Личный кабинет отображается неправильно](#)
- [Почему не загружается контент](#)
- [Не удаётся добавить новое устройство](#)
- [Не удаётся подключить CMS Player к платформе](#)
- [Кампания не воспроизводится или не обновилась](#)
- [Контент кампании не отображается в трансляции](#)
- [Чёрный экран: что проверить](#)
- [Контент отображается искажённо или обрезается](#)
- [Видео воспроизводится рывками](#)
- [Сбой в работе CMS Player](#)
- [Почему не срабатывает таргетинг](#)
- [Не отображается статистика по кампании](#)
- [Как получить консультацию](#)

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

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

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

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

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.

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

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 CMS Player 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.

?? ?????????? ?????????????? CMS Player ? ??????????????

Ошибка «Код подключения не найден» означает, что CMS Player не смог сопоставить введённый код с устройством на указанной платформе.

Ошибка кода подключения

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

Откройте устройство в личном кабинете и повторно посмотрите код подключения.

Используйте новый код без пробелов и опечаток. Пошаговая инструкция: [«Как повторно посмотреть код подключения»](#).

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

Убедитесь, что устройство подключено к интернету и может открыть внешние сайты. Проверьте дату и время устройства: существенное расхождение может мешать защищённому соединению.

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

Если платформа работает не на стандартном домене, укажите в CMS Player её актуальный адрес сервера. Адрес можно найти в разделе «Загрузки» личного кабинета.

Раздел с адресом сервера

Если код, сеть и адрес верны, передайте специалисту текст ошибки, адрес платформы и версию CMS Player.

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

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»](#).

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

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

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»](#).

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

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.

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

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

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.

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

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

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.

??????????? CMS Player ? ??????????????

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

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

???? ? ??????? CMS Player

????????? CMS Player

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

Команда обновления CMS Player

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

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

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 CMS Player, название кампании и описание того, что было на экране. Приложите скриншот или короткое видео, если ошибку можно зафиксировать визуально.

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

Таргетинг по аудитории зависит сразу от шаблона, кампании, CMS Player, 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 CMS Player 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 CMS Player выполняет специалист. Передайте ему название шаблона, условия таргетинга, модель устройства и пример времени, когда переход не сработал.

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

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

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 CMS Player. 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 CMS Player. 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”»](#).

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

Связаться с технической поддержкой АДВАНТЕДЖ можно:

- по электронной почте support@goadvantage.ru;
- по телефону +7 (800) 333-73-17.

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

- название платформы и вашей организации;
- название и ID устройства или кампании;
- дату и время появления ошибки;
- текст сообщения и скриншоты;
- версию CMS Player, 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.