J'ai reçu un email d'alerte me signifiant que le contact avec mon écran a été perdu

Qu'est-ce que cela signifie ?

Votre écran utilise votre connexion internet pour se connecter avec le système de pilotage **zebrix**. Un contact entre votre écran et zebrix est maintenu en permanence par le système, cela permet par exemple de pouvoir contrôler et changer à tout moment les contenus qu'il diffuse. Si vous avez reçu une alerte par email de notre part, cela signifie que ce contact a été perdu.

Pourquoi le contact avec mon écran a t'il été perdu ?

Voici les causes les plus courantes pouvant conduire à cette perte de contact :

- L'écran a été éteint
- L'écran a été déconnecté du réseau (ou votre réseau subit un problème technique en ce moment)
- L'application **zebrix** a été quittée sur l'écran (par exemple lorsque la source sur l'écran a été changée)
- L'alimentation électrique de l'écran a été déconnectée (ou vous subissez une panne d'électricité)
- L'écran est victime d'une panne ou d'un dysfonctionnement



Si votre écran continue quand même à afficher son contenu, cela signifie probablement qu'il est touché par un problème de réseau ou d'accès à internet. Dans ce cas de figure, le coin inférieur droit de l'écran est coloré en rouge.

Pourquoi ai-je reçu une alerte par email à ce sujet ?

Vous recevez un email d'alerte car vous avez été identifié(e) comme une personne de contact à prévenir. Si vous pensez qu'il s'agit d'une erreur, nous vous invitons à prendre contact avec votre gestionnaire de réseau d'écrans zebrix.

Que dois-je faire maintenant ?

Nous vous invitons à faire les quelques vérifications et manipulations suivantes qui devraient vous permettre de reconnecter votre écran.

Si nos conseils ne vous ont pas permis de résoudre le problème : contactez-nous

Notre équipe support à est votre écoute du **lundi** au **vendredi** de 8h00 à 19h00 :

- Par email : support@zebrix.net
- Par téléphone : +33 3 20 41 59 69

From:
https://documentation.zebrix.net/ - **zebrix signage documentation**

Permanent link:
https://documentation.zebrix.net/doku.php?id=fr:diag_tizen&rev=1620734423

Last update: **2021/05/11 14:00**