Ecran SAMSUNG : guide de dépannage

Ce guide est destiné aux personnes responsables de la maintenance / du support des écrans (généralement l'intégrateur).

- La LED rouge de l'écran est allumée en permanence : cela signifie que l'écran est en mode veille. Il peut avoir été éteint via la télécommande, le bouton physique ou via une minuterie OFF ou une fonction AUTO POWER OFF ⇒ allumer l'écran.
- La LED rouge de l'écran clignote: **cela signifie que l'écran est passé de zebrix à une autre source externe (HDMI, DP, etc.) et qu'il n'y a pas de signal, l'écran a éteint son panneau et attend un signal ⇒ rétablir la source sur zebrix. * LED éteinte, image noire, icône noire sur le CMS de zebrix: l'écran n'affiche actuellement aucun contenu (hors horaire ou mauvaise utilisation de l'horaire ou des balises) ⇒ corrigez le problème sur le CMS de zebrix * LED éteinte, image noire, icône bleue sur zebrix: il y a probablement un problème avec le contenu, vérifiez le contenu et suivez les étapes de ce guide * LED éteinte, image noire, icône grise sur zebrix: il y a probablement un problème avec l'écran, vérifiez l'alimentation, suivez les étapes de ce guide * Le contenu s'affiche à l'écran mais l'icône grise sur zebrix CMS et le coin rouge s'affichent à l'écran** : l'écran n'est pas en mesure d'accéder au serveur zebrix, vérifiez le réseau, les paramètres du réseau et la connexion internet.

Vérifier le réseau

- Le pare-feu est-il correctement configuré ? Vérifier les prérequis du réseau.
- La connexion est-elle stable ? How to avoid "unstable connection"
- La configuration IP est-elle correcte ?
- Essayez d'utiliser un câble Ethernet au lieu du WIFI lorsque c'est possible.

Vérifiez la version du micrologiciel, la version recommandée actuelle doit être installée

Vérifiez la version actuelle recommandée en fonction de votre modèle d'écran ici : Tizen firmwares compatibility with zebrix

- Soit vous l'installez à distance depuis le CMS en utilisant **HARDWARE TOOLS > FIRMWARE > search for the right firmware > INSTALL**
- soit, vous pouvez l'installer à partir d'une clé USB sur site en utilisant la procédure suivante : Mise à jour du firmware d'un écran Samsung SSSP à l'aide d'une clé USB

+ étape suivante

Rappelez aux personnes sur place qu'elles ne doivent pas éteindre l'écran

Le programme de zebrix éteindra automatiquement l'écran à la fin du programme. Ajustez l'horaire sur zebrix si nécessaire.

Verrouillez la télécommande de zebrix CMS

Cela évitera que des personnes changent les paramètres / la source / éteignent l'écran. Vous pouvez activer ce verrouillage à partir de **HARDWARE TOOLS > REMOTE > LOCK > LOCK ENABLED (mais désactivé en mode hors ligne)**.



Il est recommandé d'utiliser l'option **VERROUILLAGE ENABLED (mais désactivé en mode hors ligne)** au lieu de **VERROUILLAGE TOUJOURS ENABLED** afin de conserver un accès à la configuration de l'écran en cas de mise hors ligne de ce dernier.

Vérifiez les paramètres de l'écran, allez dans le menu de l'écran :

- AutoPower OFF doit être OFF (cela évitera à l'écran de passer en mode veille profonde pour économiser de l'énergie après un délai de 4, 6 ou 8 heures).
- AutoPower ON doit être sur ON (cela permet à l'écran de s'allumer automatiquement après une panne ou une coupure de courant, ce qui est utile lorsque l'endroit s'éteint la nuit).
- Vérifiez s'il n'y a pas de minuterie OFF configurée par le client, supprimez-la ⇒ **BoutonHOME > Minuterie > Minuterie off** (cela évitera que l'écran se mette automatiquement en veille à une certaine heure).

Cela n'a pas aidé ? passez à l'étape suivante.

Paramètres hautement recommandés pour une haute (er) disponibilité

Nous savons que les personnes travaillant sur site utilisent parfois la télécommande de l'écran ou le bouton physique de l'écran alors qu'elles ne devraient pas le faire. L'écran peut alors changer de source (et quitter zebrix) ou être mis hors tension (en mode veille). Dans les deux cas, l'écran restera hors ligne sur zebrix.

Il y a deux paramètres très utiles qui pourraient automatiquement récupérer zebrix dans ces cas :

- La fonction **Commutation automatique de source** permet de s'assurer que l'écran revient toujours à l'application zebrix après un changement de source.
- La **Timer ON** allume automatiquement l'écran en fonction d'une programmation quotidienne, de sorte qu'en cas d'extinction de l'écran par la télécommande, l'écran sera de nouveau en ligne en moins de 24 heures.

Voici un lien qui explique comment activer ces fonctions : Comment maximiser le bon fonctionnement de votre écran SAMSUNG ?

Videz le cache du CMS :

Cela effacera tous les fichiers multimédias et obligera l'écran à tout télécharger à nouveau. L'application Zebrix et la configuration resteront intactes.

OUTILS MATERIELS > TÉLÉCOMMANDE > Vider le cache

Cela n'a pas aidé ? passez à l'étape suivante. ===== Procéder à une réinitialisation d'usine ===== En utilisant la procédure suivante : Procédure de reset usine sur écran SSSP Après la procédure, vous serez confronté à l'assistant de configuration initiale et devrez reconfigurer l'écran : langue, réglage de l'heure et de la date, saisie de l'URL de zebrix, etc. Cela n'a pas aidé ? passez à l'étape suivante. En utilisant la procédure suivante : Procédure de reset usine sur écran SSSP Après la procédure, vous serez confronté à l'assistant de configuration initiale et devrez reconfigurer l'écran : langue, réglage de l'heure et de la date, saisie de l'URL de zebrix, etc. Cela n'a pas aidé ? passez à l'étape suivante. ===== Envisagez de remplacer la carte mère de l'écran par une carte SAMSUNG ===== L'écran est probablement défectueux, demandez au service après-vente de SAMSUNG de le remplacer.

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

Permanent link:
https://documentation.zebrix.net/doku.php?id=fr:samsung_screen_troubleshoot_guide&rev=1680876912

Last update: **2023/04/07 16:15**