Guide de gestion des incidents pour utilisateurs sur site n'ayant pas d'accès à zebrix

Mon écran est noir: que faire ?

Une LED rouge allumée de façon fixe est-elle visible sur l'écran ?

Si oui, l'écran a probablement été mis en veille à l'aide du bouton sur l'écran ou à l'aide de la télécommande. Veuiller appuyer sur le bouton “POWER” de la télécommande.



Une LED rouge clignotte sur l'écran ?

L'écran ne semble pas être sur la bonne source. Si l'écran est piloté par un boitier (voir photo), il faut tenter de changer la source (à l'aide du bouton source de la télécommande) jusqu'à retrouver la bonne source (la bonne source la plus probable étant HDMI 1)





Mon écran affiche un contenu qui n'est pas le bon, que faire ?

Dans ce cas plusieurs possibilités,

- L'écran est déconnecté du réseau mais sa fonction de mise en mémoire lui permet de diffuser le contenu.
- L'écran est connecté, mais il y a eu une erreur humaine de gestion de contenu
- L'écran n'est pas sur le bon mode de lecture.

Pour le premier cas, vous pouvez essayer de redémarrer l'écran afin de vérifier sur il se reconnecte, il se peut que le contenu se mette à jour. Sinon, merci de contacter le gestionnaire de contenu du compte.

Si vous n'êtes pas en mesure d'avoir ce contact, merci de nous solliciter par téléphone au +33(0)3 20 41 59 69 du Lundi au vendredi de 08h00 à 19h00 (GTM+1) ou par mail à cette adresse : support.ds@manganelli.com

Mon écran affiche un message d'erreur, que faire ?

l'écran affiche entre autre "no signal" ou "pas de signal"

Cela signifie que l'écran cherche une signal vidéo, hors, dans votre cas vous devez être connecté à internet pour avoir un affichage, relancez la connexion en selectionnant “HOME” sur la télécommande, et de valider le lancement de l'url.

l'écran affiche entre autre "no signal" ou "pas de signal"

A l'aide de la télécommande, appuyez sur la touche “HOME” puis “état du réseau” contactez le support avec le résultat du test réseau.

Ouvert du lundi au vendredi de 08h00 à 19h00 au +33 (0)3 21 40 59 69

l'écran affiche un autre message d'erreur

Merci de contacter le support MANGANELLI en copiant / prenant en photo le message d'erreur (ou en le décrivant si il est trop long)

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

Permanent link:
https://documentation.zebrix.net/doku.php?id=fr:troubleshooting&rev=1547132242

Last update: **2020/06/22 11:53**