Aide au Diagnostic sans accès 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. Veuillez appuyer sur le bouton “POWER” de la télécommande.



Mon écran est connecté directement à mon réseau

Munissez vous de la télécommande et appuyez sur le bouton HOME ou content ou SmartHUB. Dans la plupart des cas, il se situe au milieu de la télécommande.

Cela va activer le menu suivant, puis sélectionner URL Launcher ou Lancement de l'URL en Français, si tout est correctement fonctionnel (réseau et contenu).





L'écran va ensuite charger l'affichage, selon le débit de téléchargement et le poids du contenu, l'écran peut mettre plusieurs minutes à afficher un écran noir.

Dans le cas ou vous n'avez pas le même menu, essayer de relancer électriquement votre écran et d'attendre son démarrage. Si cela ne fonctionne toujours pas.

Merci de contacter le support au +33 (0)3 21 40 59 69 ou par mail : support.ds@manganelli.com

Si l'écran vous affiche un message d'erreur, merci de suivre les procédures ci-dessous.

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 "no signal" ou "pas de signal"

Vous avez un nuc :

Choisissez la bonne source par exemple HDMI (voir le port utilisé côté télévision)

L'écran vous affiche un message “pas de connexion réseau” où “No network”

Les raisons de cette erreur peuvent êtres multiples, néanmoins le nuc contient un système d'auto-diagnostic réseau. Pour y accéder, il faut effectuer la combinaison de touches “Ctrl+D”.

Trois cas de figure :

- Vous obtenez le message “ethernet interface not connected” : Vérifier la connexion câblée, ce message indique que le boitier ne détecte aucune connexions réseau.
- Vous obtenez le message “Ping to Gateway FAILED!” : Ce message indique que l'écran est bien connecté mais bloqué par un pare-feu où un protocole réseau, vérifier la configuration IP et contacter votre Responsable informatique.
- Vous obtenez le message “Ethernet interface look to be connected : OK !” : Le NUC est correctement connecté, si votre écran ne diffuse pas, cela provient d'un autre dysfonctionnement.

Vous avez un écran connecté à internet :

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 sélectionnant “HOME” sur la télécommande, et de valider le lancement de l'url.

l'écran affiche "Problème de connexion internet"

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

Le support Manganelli est 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=1575471814

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