

콜러스 플레이어 FAQ 정리

문서 구성

번호	FAQ 항목
1	[PC_Window] 콜러스 플레이어(Kollus Player) 설치 방법
2	[PC_Mac] 콜러스 플레이어(Kollus Player) 설치 방법
3	콜러스 플레이어[KollusPlayer] 화면 이용 가이드
4	콜러스 플레이어(KollusPlaye) 오류 코드
5	콜러스 플레이어(KollusPlayer) 오류 문구
6	콜러스 플레이어 모바일 수강 방법
7	녹화 캡처 프로그램 충돌 error code 1002
8	오류 1002 '화면 녹화 또는 캡처 프로그램이 감지되었습니다' - 디스코드 (Discord) 삭제 방법
9	오류 1002 '화면 녹화 또는 캡처 프로그램이 감지되었습니다' - 인텔 아크 컨트롤 (intel Arc Control) 중지
10	오류 1002 '화면 녹화 또는 캡처 프로그램이 감지되었습니다' - 감지 항목이 없는 경우
11	오류 1002 '화면 녹화 또는 캡처 프로그램이 감지되었습니다' - TV, 빔프로젝트, 무선미리링(동글) 미지원
12	본 콘텐츠는 허용되지 않은 도메인에서 재생하실 수 없습니다.
13	플레이어 설치 또는 실행 시 백신 프로그램과 충돌 관련 안내
14	재생 시 검은 화면만 보이는 현상 안내
15	콜러스 플레이어 [KollusPlayer] 단축키
16	[콜러스 플레이어 오류] '녹화 프로그램이 감지되었습니다' - Zoom/Chrome 확장프로그램
17	[콜러스 플레이어 오류] '녹화 프로그램이 감지되었습니다.' - 게임바(Game Bar)
18	[콜러스 플레이어 오류] '녹화 프로그램이 감지되었습니다.' - 스팀 프로그램(Steam)
19	[콜러스 플레이어 오류] '녹화 프로그램이 감지되었습니다.' - 캡처도구
20	[콜러스 플레이어 오류] 화면이 깨지는 현상이 발생합니다.
21	[콜러스 플레이어 오류] 영상, 음성 싱크가 맞지 않아요.

22

1022 영상파일 재생 불가

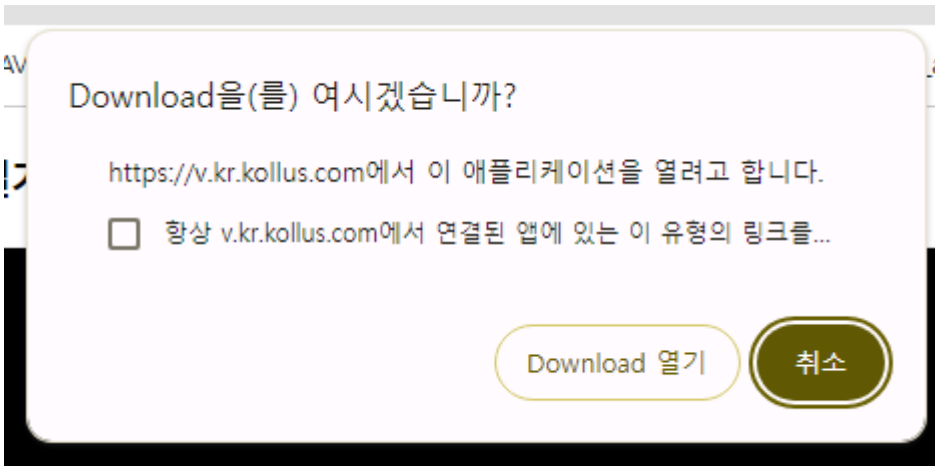
1. [PC_Window] 콜러스 플레이어(Kollus Player) 설치 방법

핵심 내용

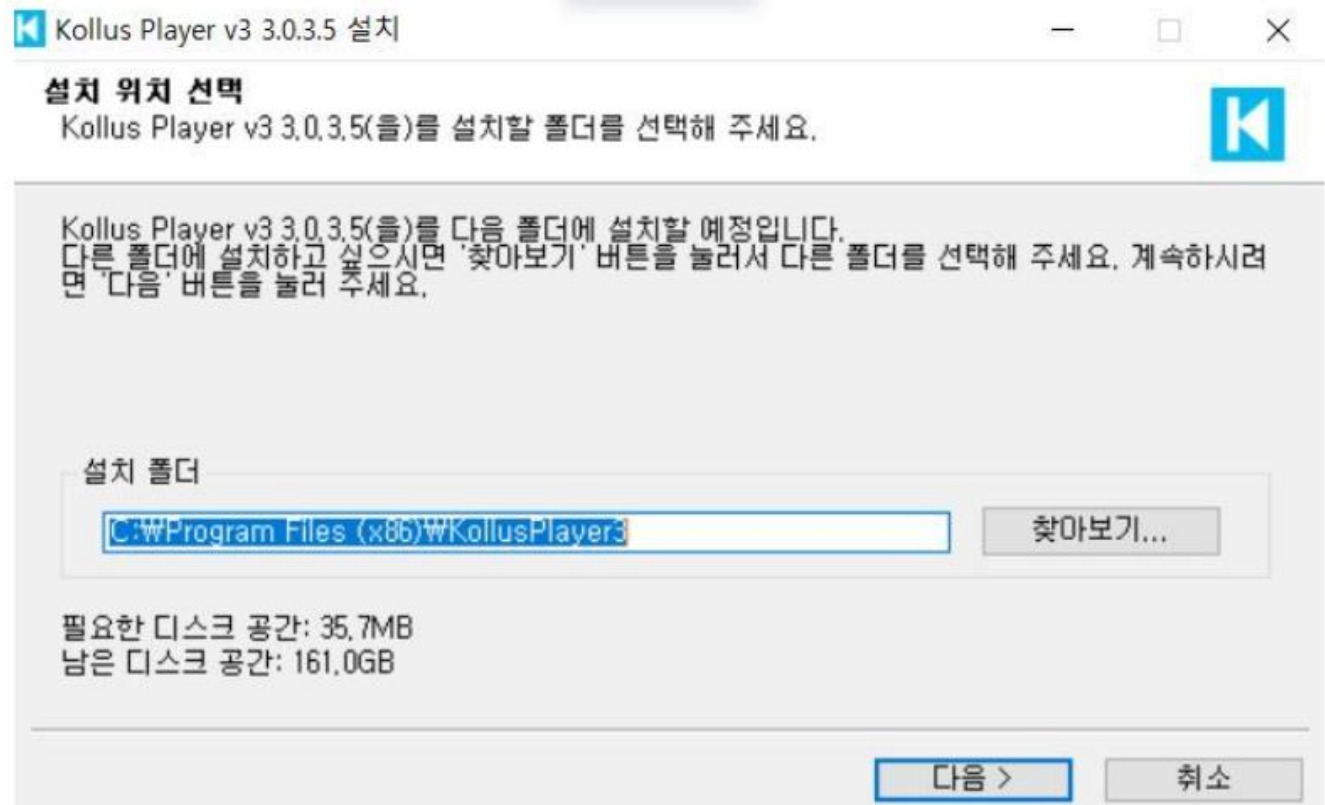
PC_Window 환경에서 수강할 경우 아래 경로를 따라 플레이어를 설치해주세요.

조치 방법 및 세부 내용

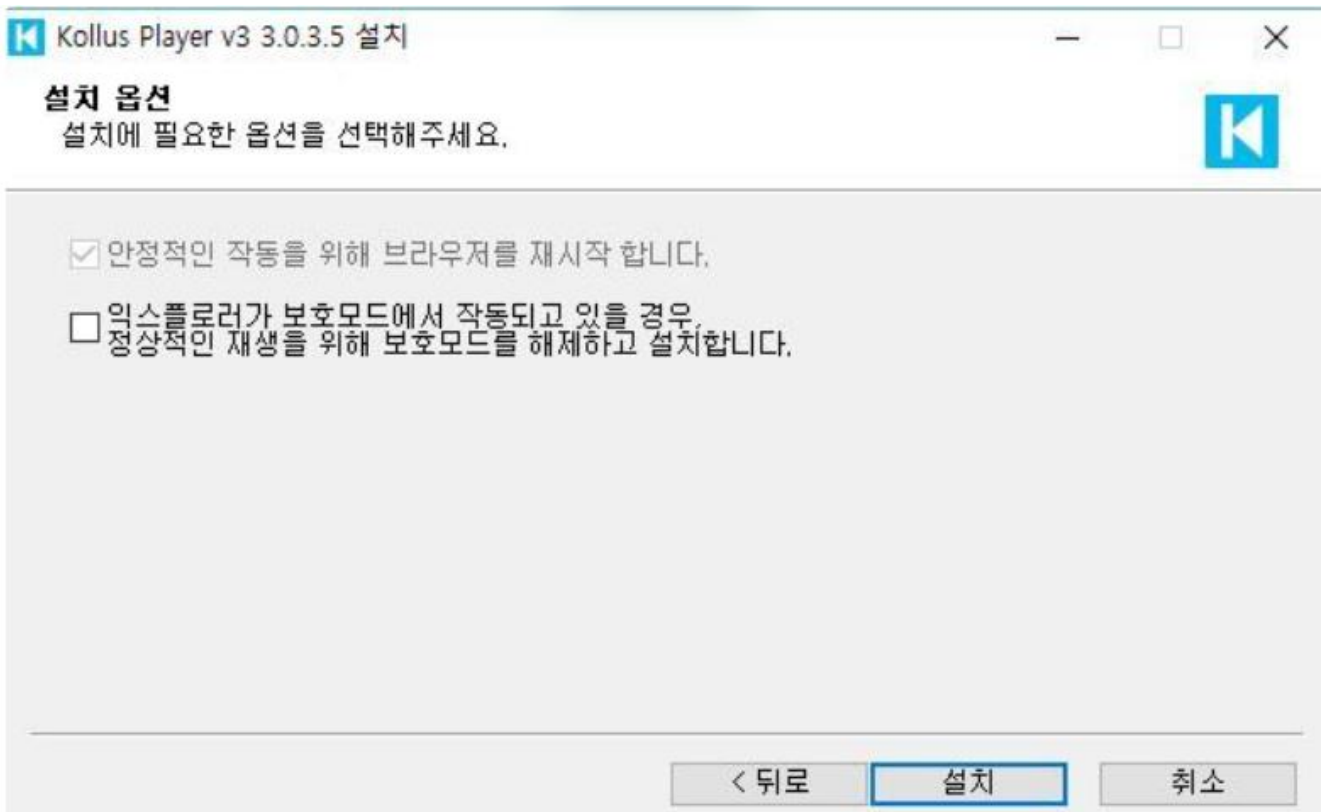
1. 콜러스 플레이어가 설치되지 않은 상태에서 동영상 콘텐츠를 클릭할 경우 아래와 같은 팝업이 표출됩니다. 플레이어 다운로드를 원할 경우 [Download 열기]를 클릭해주세요.



2. 설치 위치를 선택한 후 [다음]을 클릭해주세요.



3. [익스플로러가 보호모드로 되어 있을 경우, 정상적인 재생을 위해 보호모드를 해제하고 설치합니다.]를 체크 후 [설치]를 클릭합니다.



*옵션을 체크하지 않아도 무방합니다.

2. [PC_Mac] 콜러스 플레이어(Kollus Player) 설치 방법

핵심 내용

PC_Mac 환경에서 수강할 경우 아래 경로를 따라 플레이어를 설치해주세요.

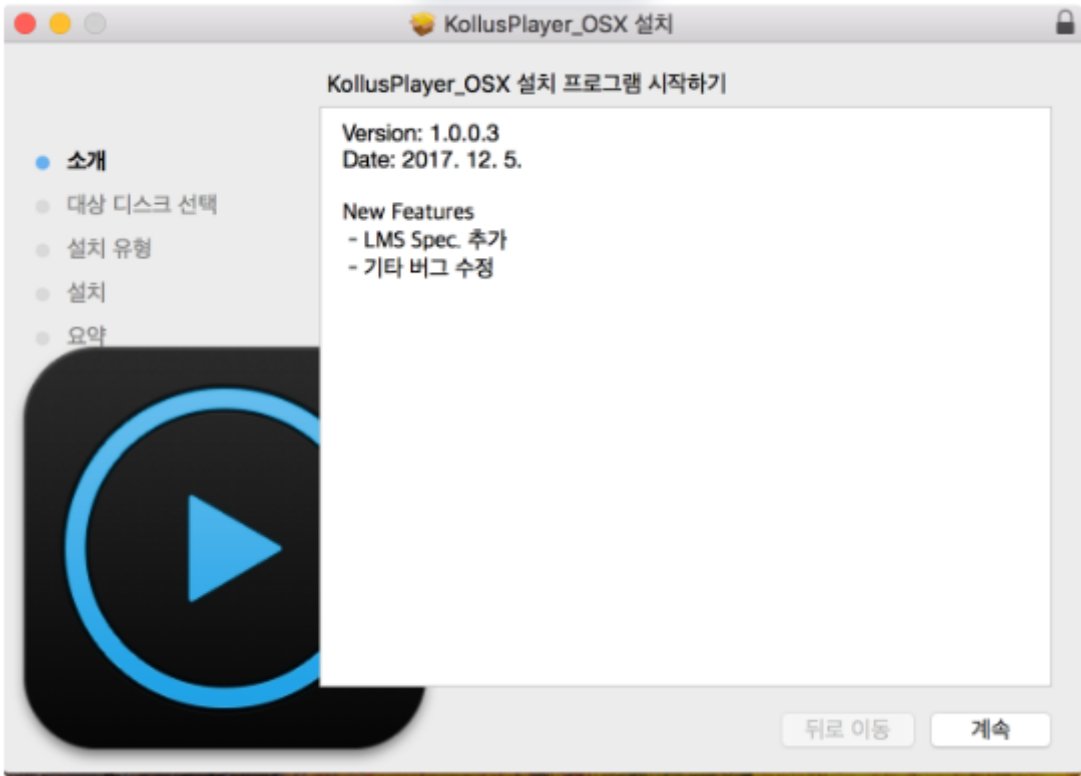
조치 방법 및 세부 내용

1. 콜러스 플레이어가 설치되지 않은 상태에서 동영상 콘텐츠를 클릭할 경우 안내 팝업이 표출됩니다.

[KollusPlayer_OSX 열기]를 클릭해주세요.



2. OSX 의 설치 안내사항을 따라 설치를 진행합니다.



3. 콜러스 플레이어(KollusPlaye) 오류 코드

핵심 내용

오류 코드가 발생하는 경우는 아래와 같습니다.

표 1

CODE	내용
8804	네트워크 접속 환경이 불안정합니다. / * 공공기관 혹은 단체 내 네트워크 보안 사항으로 접속이 불안정 할 수 있습니다. / * 공공기관 및 회사에서 자체 DNS 를 사용한다면 해당 에러가 발생할 수 있습니다.
8678	재생 버튼을 여러번 클릭한 경우 발생합니다. / 만일 간헐적으로 발생한다면 단말기와 네트워크 접속 관련 문제일 가능성이 높습니다.
8749	네트워크 품질 혹은 속도가 불안정할 경우 발생합니다.
604	플레이어 초기화 실패 시 발생할 수 있습니다. / 콜러스 플레이어 캐시 삭제 후에도 동일한 에러가 발생할 경우 최신 버전으로 재설치합니다.
1000	Edge 브라우저 캡처 차단 오류 발생으로 추가확장 기능에 문제가 있을 가능성이 있습니다. / 크롬 환경에서 수강해주시기 바랍니다.
1011	네트워크 접속 환경이 불안정할 경우 발생합니다.
1016	Windows N(또는 KN) 버전에서 미디어 기능팩이 미설치 시 발생합니다. / 현재 사용 중인 Windows 에 맞는 버전을 설치해주세요. / ● 윈도우 7 N(또는 KN) 서비스 팩 1 사용자 < 클릭 / ● 윈도우 8 N(또는 KN) 사용자 < 클릭 / ● 윈도우 8.1 N(또는 KN)사용자 < 클릭 / ● 윈도우 10 N(또는 KN)사용자 < 클릭
1022	요청 리소스 과다로 재생을 종료합니다. 문구 발생 시 / 1. 하단 트레이 아이콘 중 Kollus Player Agent 우클릭 후 캐시 설정 > 캐시 비우기 / 2. PC 메모리의 일시적인 오류인 경우 발생할 수 있습니다. PC 를 다시 시작으로 재부팅 해주세요
2001	Agent 를 강제로 종료했을 경우 발생합니다.
3003	브라우저에서 지원하지 않는 미디어 형식이거나 네트워크 오류로 발생할 수 있습니다. / 지속적으로 에러가 발생할 경우 브라우저를 변경해주세요.
3012	네트워크 접속 환경이 불안정합니다.
4012	Windows, IE11 환경에서 HTML5 플레이어 구동 시 발생합니다.
4085	유효기간 종료/중복접속/토큰 만료시 발생합니다.
8028	보안 프로그램으로 인해 오류가 발생할 수 있습니다.
8479	중복 접속시 발생합니다.
8481	DNS 설정 문제로 발생합니다.

4. 콜러스 플레이어(KollusPlayer) 오류 문구

표 1

오류 문구	내용
Can't install kollus player Try again, and if it still doesn't work, see common ways to fix problem	플레이어 설치를 위한 저장공간 용량이 부족할 때 발생합니다. / 저장공간 용량을 확인해주세요.
Gateway Anti-Virus Alert	공공장소 혹은 공동 이용 시설 네트워크를 사용 시 발생합니다.
Storage-600	IE 나 Chrome 둘 다 동일한 오류가 발생할 경우 Windows 계정의 문제일 가능성이 높습니다.
Store Location error occurred (-600)	유니코드 관련 옵션이 영어로 변경되어 있을 경우 발생합니다. / 컴퓨터 설정 변경에서 한국어로 변경 후 재부팅해주세요.
Window 에서 이 소프트웨어를 차단했습니다.	보안 프로그램 또는 회사 방화벽에 의해 설치가 차단된 경우 발생합니다.
검정화면 + 타사 쿠키 2 개가 차단됨 팝업	쿠키 차단이 설정되어 있을 때 발생할 수 있습니다.
관리자가 이 앱을 실행할 수 없도록 차단했습니다.	PC 에 콜러스 플레이어가 설치되지 않거나 실행되지 않을 때 발생합니다.
안전하지 않은 파일입니다.	바이러스 체크 혹은 방화벽 프로그램으로 인해 플레이어가 정상적으로 설치 되지 않았을 때 발생합니다.
Active defense~	보안프로그램 activexplayer.ocx 를 차단하는 경우 발생합니다.

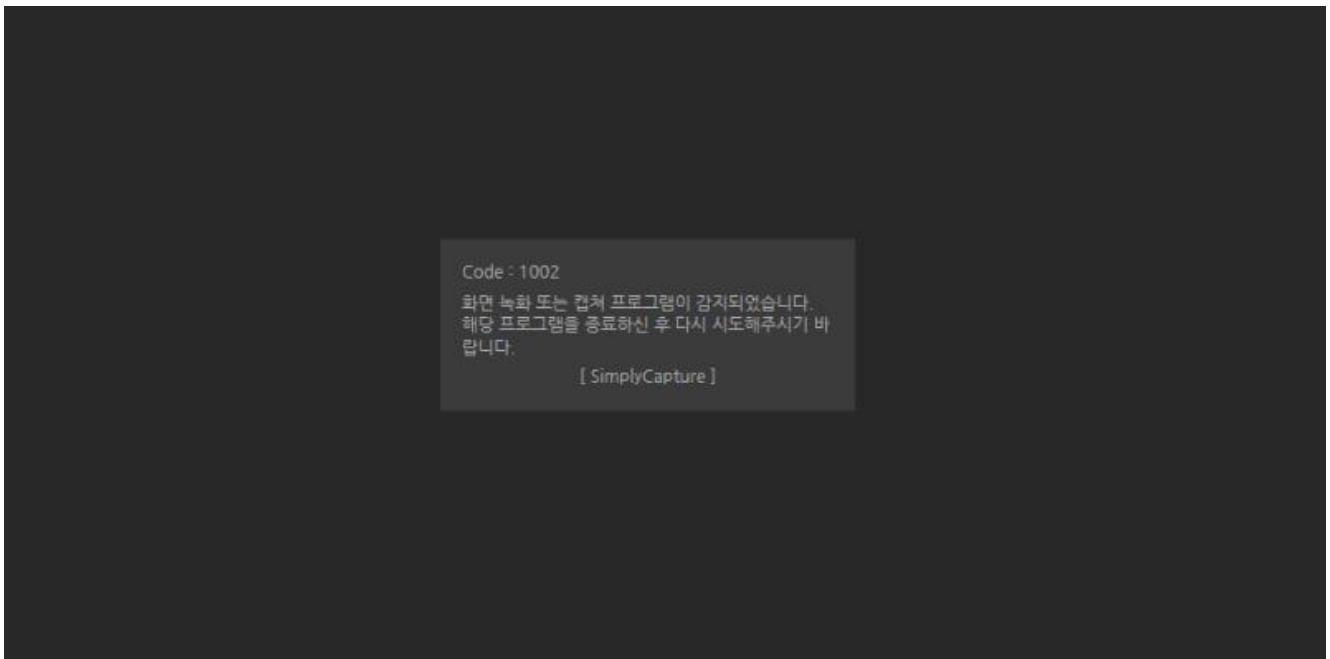
5. 녹화 캡처 프로그램 충돌 | error code 1002

핵심 내용

화면 녹화 또는 캡처 프로그램이 감지되었습니다. 해당 프로그램을 종료하신 후 다시 시도해주시기 바랍니다.

조치 방법 및 세부 내용

화면 녹화 또는 캡처프로그램이 실행되어 콜러스플레이어에서 감지되는 경우 재생이 중단되고 아래와 같은 에러코드와 메시지가 발생합니다.



Windows

- (Win10) 기본으로 Broadcast DVR Sever (bcastdvr.exe)와 같은 게임녹화 기능이 탑재되어 있으니 관련 녹화 프로그램의 삭제 혹은 비활성화를 (OFF) 권장합니다.

- 또한 비활성화 후 반드시 '시스템 종료'가 아닌 '다시 시작'을 클릭, 재부팅을 해야 합니다.

- Windows 10 의 기본 번들인 게임바 (gamebar.exe)와 레지스트리 (registry) 변경이 포함되어 있으며, 녹화 기능이 기본으로 활성화 되어 있는 경우가 많습니다. .

- 상황에 따라서는 윈도우즈 레지스트리 (Windows Registry) 설정변경을 요구할 수도 있습니다. 해당 설정 변경에 대한 경험이 있을 경우에 대해서만 권장합니다.

게임바 설정 확인 시 "컨트롤러의 이 단추를 사용하여 게임 바 열기" 부분을 해제합니다.

이후 레지스트리 설정-컴퓨터\HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Policies\Microsoft\Windows-에서 GameDVR 항목을 만들고 기본값으로만 저장합니다.

반드시 '다시 시작'을 클릭 재부팅 후 동영상 정상 재생을 확인합니다. '시스템종료'로 PC 를 끄고 재시동 할 경우 변경된 설정이 적용되지 않습니다.

- 제어판에서의 삭제 이외 트레이 아이콘에서도 활성화된 캡처프로그램이 있다면 종료가 필요합니다.

스팀프로그램 (steam)

XBOX 의 백그라운드 녹화를 종료했지만 지속하여 녹화사용 프로세스가 지속되는 경우가 있습니다.

게임을 위한 스팀클라이언트에 캡처, 녹화기능이 포함된 경우 여전히 충돌될 수 있습니다. 해당 프로그램 종료후 정상 재생바랍니다.

스팀 클라이언트 및 steam.exe 가 설치되어 구동될 경우 해당 캡처 기능을 인식하여 동영상 재생을 중지합니다. 해당 프로그램을 삭제 혹은 종료 권장합니다.

Steam Deck 의 경우 녹화 기능이 아니라 녹화 관련 단축키 설정 프로그램이지만 콜러스 플레이어는 '녹화' 관련 모든 프로그램에 대한 구동을 체크합니다. 삭제 혹은 종료 권장합니다.

반드시 '시스템 종료'가 아닌 '다시 시작'을 선택하여 재부팅 요망합니다.

Chrome Remote Desktop

-최근 크롬 원격프로그램 감지로 인한 -1002 에러코드가 발생되고 있습니다.

-크롬 리모트 데스크탑의 경우 아래와 같이 프로그램 명칭이 나타납니다.

-에러코드와 함께 아래 프로그램 명이 뜨는 경우 해당 페이지 하단의 브라우저를 참고하셔서 삭제하여주시기 바랍니다.

맥 (Mac) OS

-캡처 차단으로 인해 시청이 불가할 경우 퀵타임(Quick Time) 플레이어 종료 여부를 확인해주시기 바랍니다. 퀵타임 플레이어는 캡처 녹화 기능이 기본으로 포함되어 있습니다.

Mac OS/X (맥) 의 경우 맥용 퀵타임 프로그램의 프로세스를 완전 종료합니다.

맥용 퀵타임 프로그램 내에 화면 녹화 기능이 기본 포함되어 있으며, 퀵타임이 실행되어 있으면 Kollus 플레이어가 실행되지 않습니다.

퀵타임의 경우 Mac OS 의 기본 프로그램인 관계로 삭제가 불가능합니다. 따라서 상기 프로그래에서 퀵타임 프로그램을 종료 처리합니다.

-퀵타임 플레이어를 열어 왼쪽 상단 바에서 플레이어를 완전히 종료해야 합니다.

맥용 퀵타임 프로그램 내에 화면 녹화 기능이 내장되어 있습니다. 퀵타임이 실행되어 있으면 Kollus 플레이어가 실행되지 않습니다.

-스크린 캡처 기능은 별도의 종료버튼이 없습니다. 따라서 맥 OS-유틸리티-활성상태보기에서 해당 프로세스를 강제 종료 시켜야 합니다.

-맥 OS 환경에서 퀵타임 이외 기타 캡처 프로그램을 강제종료하고자 할 경우는 작업관리자를 확인해주시기 바랍니다.

특히 맥 (Mac) OS 환경에서 캡처 차단 발생으로 강의 재생 안 될 시 확인할 사항;

1. 퀵타임 플레이어 : 퀵타임 플레이어를 열어서 왼쪽 상단의 바에서 퀵타임 플레이어를 완전 종료해야 함.

2. 스크린샷(스크린캡처): 해당 프로그램은 종료 버튼이 별도로 없어서 맥 OS - 유틸리티 - 활성 상태 보기(작업관리자)에서 해당 프로세스를 종료해야 함.

애플 지원 사이트에서 앱 강제 종료 정보를 참조합니다.

<https://support.apple.com/ko-kr/HT201276>

※ 캡처/녹화기능을 가진 크롬 확장프로그램 감지로 인해 영상 재생이 불가능한 경우 아래 페이지를 참고하여 주시기 바랍니다.

맥북(MAC)에서 크롬브라우저 확장프로그램으로 인한 영상 재생 불가

브라우저 (Browser)

디바이스에 설치된 캡처 프로그램이외 브라우저 확장 프로그램이나 add-on 등에 화면 공유 기능, 혹은 녹화 기능이 있을 경우 재생이 중단됩니다.

우선 크롬 사용시에는 백그라운드 실행 해제를 한 뒤 다른 브라우저 사용을 권장합니다.

참조: 동영상 재생 문제-검은 화면,검정 화면 (혹은 흑백화면) 내 백그라운드 OFF 항목 참조

해당 캡처프로그램의 삭제는 Chrome 브라우저 주소 입력창에 chrome://extensions/를 입력하거나 아래 방법대로 확장 프로그램을 삭제합니다.

크롬 브라우저 우측 상단의 Chrome 메뉴 버튼 (맞춤설정 및 제어 아이콘) 클릭

크롬 설정 메뉴 클릭 (settings) 후 설정 페이지 좌측 상단 클릭 (settings)

확장 프로그램 리스트 (extension) 에서 캡처 차단 프로그램(App) 있을 경우 remove 혹은 삭제버튼

제거 완료 후 브라우저 새로 시작

또는 크롬 확장 프로그램 삭제에 대해서는 아래 링크를 참조합니다.

<https://support.google.com/chromebook/answer/2589434?hl=ko>

-삭제할 수 없을 경우 '작업관리자' 에서 해당 프로세스를 강제로 종료하는 것을 권장합니다. 일반적인 종료 (exit) 후에도 활성화가 유지되는 경우가 많습니다.

해당 PC 의 크롬브라우저 확장 프로그램에 캡처 프로그램이 발견되지 않았더라도 크롬브라우저 동기화 기능이 있을 경우 다른 PC 에 있는 설정이 반영되어 캡처툴이 감지될 수 있습니다.

동기화 기능을 해제할 경우 정상 시청이 가능하나 설정 변경을 원하지 않을 경우 타 브라우저에서의 시청을 권장합니다.

-크롬 확장 프로그램 내 캡처 프로그램은 문자열로 확인되는 nlipoenfbikpbjkfpfillcgkoblgpmj, cdnmddhnbgepkaeogphkppeobbjkccke 와 같은 것들도 있습니다.

상세 정보는 하단 캡처프로그램 목록을 참조하며, 관련 팝업이 뜬다면 복사한 뒤 support 사이트 검색창에 붙여 넣고 검색바랍니다.

-크롬-확장프로그램에 캡처 모듈이 있는 경우에 해결 방법은 아래 2 가지가 주로 권장됩니다.

크롬을 실행 안한 상태에서 다른 브라우저이용을 권장 .

크롬을 꼭 이용할 경우에는 아래 크롬-확장프로그램 경로에서 캡처 관련된 폴더를 삭제함. .

-크롬-확장프로그램 경로: 윈도우-실행창에서 %LOCALAPPDATA%\Google\Chrome\User Data\Default\Extensions\ 참조

기타참조

참고로 캡처 프로그램 설치 유무를 확실히 알지 못할 경우, 아래를 참조합니다.

캡처프로그램이 없다고 판단되는 경우

Windows 10 의 경우가 대부분이며 게임바(Gamebar) 설정을 비활성화 하는 것이 우선입니다.

그 외 캡처(capture), DVR, 브로드캐스팅(broadcasting), 게임모드 (gamemode) 등 모든 목록에 대한 확인 필요합니다. 단, PC 마다 표시가 일부 다를 수 있습니다.

각 항목의 세부 항목을 열어 비활성화 시켜야 합니다. 그리고 반드시 설정 이후 재부팅(rebooting) 후 동영상 재생을 확인해야 합니다.

캡처프로그램이 있을 경우

-시작 > 제어판 > 프로그램 추가/제거를 열어 capture 프로그램 확인 후 삭제> 동영상 재생 확인 의 단계를 거쳐야 합니다.

-픽픽(picpick) 이나 Scapture, 안캠코더(antools 관련프로그램 모두), 스팀클라이언트 (SteamClient) 등의 녹화 캡처 기능이 포함된 어플리케이션이 이 설치되어 있다면 강제 종료 후 확인해야 합니다.

안카메라 (ancamera) 류의 프로그램은 종료만해서는 안되며 반드시 삭제 후 재부팅이 필요합니다.

-삭제 후 동일한 브라우저를 사용하는 경우(주로 chrome 브라우저를 이용하는 경우), 브라우저 설정>확장프로그램 메뉴에 capture 기능이 포함되어 있는지 확인합니다.

-해당 확장 프로그램을 삭제하고 싶지 않은 경우에는 chrome 브라우저를 종료한 후 타 브라우저 사용을 권장합니다. (Firefox, Whale 등)

이후 동영상 재생을 확인합니다

-캡처프로그램 삭제 후 재부팅 권장 또는 강의 전 프로세스 완전 종료(Process Kill) 처리

실행을 하지 않아도 프로세스 실행 목록에 떠 있으면 캡처 차단이 실행되어 재생이 안될 수 있습니다.

제거 후 재부팅을 하지 않으면 프로세스가 남아 있어 재생이 안될 수 있습니다.

바이러스 체이서 등 일부 백신이 플레이어를 악성 파일로 오진하여 재생이 안될 수 있습니다.

이 경우 해당 백신 프로그램의 일시중지 또는 삭제 후 재부팅하신 다음 영상 재생하시면 됩니다.

스마트폰 혹은 모바일 디바이스의 미러링 (mirroring) 기능으로 TV 에서 시청하고자 하는 경우는 녹화 및 송출로 간주되어 사용이 제한됩니다.

6. 오류 1002 '화면 녹화 또는 캡처 프로그램이 감지되었습니다' - 디스코드 (Discord) 삭제 방법

핵심 내용

디스코드 (Discord) 삭제 방법 안내

조치 방법 및 세부 내용

디스코드는 커뮤니티 프로그램으로 '카메라' 기능이 있어 콜러스 플레이어 캡처 감지 대상이 됩니다.

해당 프로그램을 종료하거나 삭제하셔야 강의 수강이 가능합니다.

▶ 디스코드(Discord) 제거 방법은 다음과 같습니다.

1. 우선 디스코드 프로그램 실행 중이라면 작업관리자(Ctrl+Shift_Esc) 메뉴에서 종료해 주시기 바랍니다.
2. 제어판 (찾기 메뉴 > 제어판 검색) > 프로그램 > 프로그램 및 기능에서 디스코드 프로그램을 제거합니다.
(제어판\프로그램\프로그램 및 기능 > 디스코드 선택 우클릭 > 제거)
3. 윈도우+R 키를 눌러 나오는 실행창에 %AppData% 를 입력 > 확인 > 목록 중 Discord 폴더 삭제
※ Discord 폴더 선택 > 우클릭 삭제
4. 윈도우+R 키를 눌러 나오는 실행창에 %LocalAppData% 입력 > 확인 > 목록 중 Discord 폴더 삭제
※ Discord 폴더 선택 > 우클릭 삭제

7. 오류 1002 '화면 녹화 또는 캡처 프로그램이 감지되었습니다' - 인텔 아크 컨트롤 (intel Arc Control) 중지

핵심 내용

인텔 아크 컨트롤 (intel Arc Control) 중지

조치 방법 및 세부 내용

인텔 아크 그래픽카드 이용시 설치되는 인텔 아크 컨트롤 (intel Arc Control) 내에는 화면 캡처 기능이 있어 해당 프로그램 실행을 중지해야 강의 수강이 가능합니다.

또한 시작프로그램에서의 실행을 중지하셔야 이후 사용에도 불편함 없이 이용이 가능합니다.

▶ 인텔 아크 컨트롤 (intel Arc Control) 실행 중지 방법

: 작업관리자 (Ctrl+Shift_Esc) > 프로세스 탭 메뉴에서 해당 프로그램 확인 후 우클릭 > 작업 종료

▶ 인텔 아크 컨트롤 (intel Arc Control) 시작프로그램 제어 방법

: 작업관리자 (Ctrl+Shift_Esc) > 시작프로그램 탭 메뉴에서 해당 프로그램 선택 후 우클릭 > 사용 안 함 선택

※ 시작프로그램 제어 후에는 PC 를 재부팅하셔야 변경된 설정이 반영됩니다.

8. 오류 1002 '화면 녹화 또는 캡처 프로그램이 감지되었습니다' - 감지 항목이 없는 경우

핵심 내용

1002 오류 발생되지만 감지 항목이 없는 경우

조치 방법 및 세부 내용

에러코드 1002 '화면 녹화 또는 캡처 프로그램이 감지되었습니다' 발생되며 강의를 중단되었으나

오류 팝업에서 감지된 프로그램이 확인되지 않는 경우가 있습니다.

이런 경우는 콜러스 플레이어 (Kollus player)가 신규 버전이 아닐 경우 발생할 수 있습니다.

기존 콜러스 플레이어를 삭제하신 후 다시 설치하셔서 이용해 주시기 바랍니다.

9. 오류 1002 '화면 녹화 또는 캡처 프로그램이 감지되었습니다' - TV, 빔프로젝트, 무선미리링(동글) 미지원

핵심 내용

스마트 TV, 빔프로젝트, 무선미리링(동글) 미지원 안내

조치 방법 및 세부 내용

N 잡에서는 스마트 TV, 빔프로젝트, 무선미리링(동글) 을 PC 외부단자로 연결하여 수강하는 것을 제한하고 있습니다.

PC 를 해당 하는 외부 단자에 연결하여 강의를 수강할 경우 캡처 감지 오류 메시지 발생 및 강의 수강이 중지됩니다.

10. 본 콘텐츠는 허용되지 않은 도메인에서 재생하실 수 없습니다.

핵심 내용

Chrome/Edge 141 버전 이상에서 Kollus player CORS 이슈로

조치 방법 및 세부 내용

본 콘텐츠는 허용되지 않은 도메인에서 재생하실 수 없습니다. 알림이 뜨는 경우

아래와 같이 브라우저 설정을 변경해 주세요

[처리방법]

1. 이용하시는 브라우저를 오픈 (edge, chrome, whale 등)
2. 주소입력부분에 브라우저 이름://flags 를 입력 후 enter.

예) chrome://flags , edge://flags , whale://flags 등.

3. 검색 박스에 local network access checks 입력.
4. default 로 되어있는 부분을 눌러 disable 로 변경.
5. 우측하단 브라우저 재시작 후 영상 재확인.

11. 플레이어 설치 또는 실행 시 백신 프로그램과 충돌 관련 안내

핵심 내용

콜러스 플레이어 (Kollus Player)전 세계 유명 보안 소프트웨어의 바이러스 검사 결과를 통과한 안전한 프로그램입니다.

조치 방법 및 세부 내용

그러나, 바이러스 여부와는 무관하게 일부 백신의 자체 보안 기능으로 인해 콜러스 플레이어 (Kollus Player)설치 또는 실행 과정에서 충돌이 발생할 수 있습니다.

따라서, 충돌 현상이 발생할 경우 이용하시는 백신 프로그램을 종료하시거나 실시간 감지 기능을 정지하고 이용해주시기 바랍니다.

12. 재생 시 검은 화면만 보이는 현상 안내

핵심 내용

Internet Explorer 9, 10, 11 버전을 사용하시는 분들 중,

조치 방법 및 세부 내용

아래와 같이 영상이 보이지 않고 까만 화면만 보이는 경우 인터넷 브라우저 설정을 변경하여 주시기 바랍니다.

1. 인터넷 브라우저 오른쪽 상단에 톱니바퀴 모양 아이콘 클릭 > 안전(S) 클릭 > [ActiveX 필터링]이 체크되어 있을 경우 해제합니다.

※ IE9 , 10 의 경우에는 상단의 [안전] 항목을 바로 클릭하시면 됩니다

2. 인터넷 창을 모두 닫고 영상을 다시 실행합니다.

익스플로러 브라우저 설정을 변경한 후에도 동일한 문제가 지속 발생된다면 다른 브라우저를 설치하여 이용해보시기 바랍니다.

* 크롬 브라우저 : <https://www.google.com/chrome/>

* 오페라 브라우저 : <http://www.opera.com/ko>

위와 같이 설정한 이후에도 동일한 문제가 반복된다면 번거로우시더라도 고객센터로 문의주셔서 기술지원을 받으시기 바랍니다.

13. [콜러스 플레이어 오류] '녹화 프로그램이 감지되었습니다' - Zoom/Chrome 확장프로그램

핵심 내용

화상미팅 프로그램 솔루션에는 대부분 화면 공유 기능이 포함되어 있습니다.

조치 방법 및 세부 내용

화면 공유는 스크린 캡처와 동일한 기능이 구현 가능하여 동영상 재생이 중단 될 수 있습니다.

해결방법 1. 동영상 재생 시 Zoom 과 확장 어플리케이션이 설치된 브라우저 종료

- 1) 작업표시줄에서 Zoom 실행 [끝내기] 클릭
- 2) 작업관리자 > 앱 > Zoom [작업 끝내기] 클릭

14. [콜러스 플레이어 오류] '녹화 프로그램이 감지되었습니다.' - 게임바(Game Bar)

핵심 내용

윈도우 10(Windows10)은 기본 번들로 게임바(Gamebar)와 레지스트리(Registry) 변경이 포함되어 있으며,

조치 방법 및 세부 내용

녹화 기능이 기본으로 탑재되어 있습니다.

원활한 수강을 위해서 관련 녹화 프로그램의 삭제 혹은 비활성화(OFF)를 권장합니다.

아래의 경로를 따라 게임바를 비활성화 해주세요.

*설정 변경 후 반드시 PC 를 재부팅하여야 반영됩니다.

1. [설정] > [게임] > [Game Bar] > 아래 항목을 비활성화(OFF 및 체크 해제) 합니다.

2. [캡처]로 이동해 아래의 항목들을 비활성화(OFF 및 체크 해제)합니다.

15. [콜러스 플레이어 오류] '녹화 프로그램이 감지되었습니다.' - 스팀 프로그램(Steam)

핵심 내용

게임을 위한 스팀(Steam)클라이언트 캡처, 녹화 기능이 포함된 경우 콘텐츠 재생이 불가합니다.

조치 방법 및 세부 내용

아래 방법을 따라 프로그램을 종료해주세요.

해결방법 1. 작업표시줄에서 끝내기

해결방법 2. 작업관리자 > 시작프로그램 > [Steam Client Bootstrapper] 사용안함

16. [콜러스 플레이어 오류] '녹화 프로그램이 감지되었습니다.' - 캡처도구

핵심 내용

윈도우에서 기본적으로 제공하는 캡처 도구가 감지된 경우 콘텐츠 재생이 중단됩니다.

조치 방법 및 세부 내용

아래의 방법을 통해 캡처 도구를 종료해주세요.

해결 방법 1. 작업 표시줄의 캡처도구 닫기

해결 방안 2. [작업관리자] > [프로세스] > [캡처 도구] > [작업 끝내기]

17. [콜러스 플레이어 오류] 화면이 깨지는 현상이 발생합니다.

핵심 내용

인터넷 익스플로러(IE)에서 강의 재생 시 화면이 모자이크로 나오거나 깨지는 현상이 발생합니다.

조치 방법 및 세부 내용

인터넷 옵션을 아래와 같이 변경하신 후 이용해주시기 바랍니다.

1. [IE 옵션] > [고급] > [GPU 렌더링 대신 소프트웨어 렌더링 사용] 클릭

해당 증상은 IE에서만 주로 발생되며 크롬(Chrome)이나 엣지(Edge)에서는 발견되지 않습니다.

콜러스 플레이어는 크롬(Chrome)에 최적화되어 있으며, 크롬에서 재생 시 보다 원활하게 강의를 수강하실 수 있습니다.

18. [콜러스 플레이어 오류] 영상, 음성 싱크가 맞지 않아요.

핵심 내용

영상, 음성 싱크가 맞지 않은 경우 아래의 방법을 따라 진행해주세요.

조치 방법 및 세부 내용

해결방법 1. 매뉴얼 작업 방법

영상과 오디오(음성) 기본 싱크 설정은 [Shift + /] 입니다.

갑자기 싱크가 맞지 않을 경우 기본 싱크를 시도합니다.

[단축키]

- Shift + / : 기본 싱크
- Shift + < : 0.05 초 느리게
- Shift + > : 0.05 초 빠르게

해결방법 2. IE(Internet Explorer)

Internet Explorer 사용 시 기본 싱크[Shift + /] 단축키로 조작 후에도 동일한 증상이 발생할 수 있습니다.

[인터넷옵션] > [고급] 항목에서 [GPU 렌더링 대신 소프트웨어 렌더링 사용]을 체크해주세요.

해결방법 3. 크롬(Chrome)

기본 싱크[Shift + /] 단축키로 조작 후에도 동일한 증상이 발생할 경우,

[설정 > [고급] > [시스템] > [가능한 경우 하드웨어 가속 사용]을 OFF 해주세요.

19. 1022 영상파일 재생 불가

핵심 내용

영상 파일이 손상되었을 경우 1022 에러코드가 발생할 수 있습니다. 콜러스 에이전트 (agent)내 캐시비우기 이후 재시도 부탁드립니다.