

Tig LIVE トラブル対応

配信前	
iPhone の Bluetooth 設定でバーコードリーダーとのペアリングができない (バーコードリーダーが Bluetooth デバイスの一覧に出てこない)	バーコードリーダーで「Bluetooth 接続設定(ペアリング)」バーコードを読み取ってください。 Bluetooth 接続設定(ペアリング)バーコードは機種によって変わります。
配信アプリでログインができない	配信管理画面(https://cms.tigmedia.jp/)にログインできるメールアドレス・パスワードを入力してください。メールアドレス・パスワードがわからない場合は管理者にご確認ください。
ログイン画面で、メールアドレスとパスワードが入力できない	バーコードリーダーが接続されていると、iPhone のキーボードが出てこない場合があります。 その場合は、以下の操作を順に行ってください。 ①配信アプリを一旦終了 ②iPhone とバーコードリーダーの Bluetooth 接続を解除 ③配信アプリを再度起動し、メールアドレス・パスワードを入力してログイン ④配信アプリをまた終了 ⑤iPhone とバーコードリーダーを Bluetooth 接続 ⑥再度配信アプリを起動
配信アプリで「コンテンツ一覧」に目的のコンテンツが無い	配信管理画面(https://cms.tigmedia.jp/)でコンテンツが用意されていない可能性があります。 管理者にご確認ください。 コンテンツ一覧に表示されるが非公開になっていて選択できない場合は、配信管理画面の「公開設定」で「公開」状態にしてください。
「バーコードリーダー接続確認」画面のバーコードが読み取れない	読み取るのは画面に表示されているバーコードでなくても問題ございません。 身近にあるバーコードを何でも良いので読み込むことで次の画面に進むことができます。
配信時	
アイテムが表示されない (配信アプリ側に表示されない)	時間経過等により、iPhone とバーコードリーダーの接続が切れてしまった可能性があります。 iOS の「設定」の「Bluetooth」で接続を確認してください。 配信アプリで左上の「…」メニューから「アイテム再読み込み」を実行後に再度バーコードを読み取ってみてください 配信管理画面(https://cms.tigmedia.jp/)に読み取ったバーコードのアイテムが登録されていないか、登録されているバーコード情報と読み取ったバーコード情報が一致していない可能性があります。 一致していない場合は配信管理画面からバーコード情報の修正を行ってください。 ※一括登録でアイテムを登録した場合、Excel がバーコードの数字列を自動で変換してしまい意図しない形式で登録されてしまっていることがあります。Excel で操作する場合バーコードの列は文字形式を「数値」に設定してください。
アイテムが表示されない (配信アプリ側には表示されているが、視聴側に表示されない)	配信開始後に管理画面(https://cms.tigmedia.jp/)で追加したアイテムは、視聴側がブラウザを一度リロードしないと表示されません。

<p>アイテムが不足していたので、配信開始後に管理画面でアイテム登録を行った。そのアイテムを表示させたい。</p>	<p>配信アプリで左上の「…」メニューから「アイテム再読み込み」を選択すると、追加アイテムが配信アプリに読み込まれます。以後、バーコードを読み取ることでアイテムを表示させることができます。</p> <p>配信開始後に管理画面(https://cms.tigmedia.jp/)で追加したアイテムは、視聴側がブラウザを一度リロードしないと表示されません。</p>
<p>映像が表示されない (青味がかかった黒画面になる)</p>	<p>①配信アプリで左上の「…」メニューから「映像再接続」を実行してください。</p> <p>②(①で復旧しない場合)配信アプリを終了し再起動してください。※再起動方法は次ページ参照</p>
<p>映像の画質が悪くなる</p>	<p>配信現場のネットワークが不安定な場合、配信する画質が低下します。</p> <p>画質を落としたいくない場合はネットワークが安定している環境で配信を行ってください。</p> <p>配信画面右上に「bitrate: 1,000kbps」等が表示されており、その数値が画質も目安になります。</p>
<p>視聴側で映像が止まり真ん中にローディングが出る</p>	<p>視聴側で真ん中にローディングが表示される場合は、配信側ではなく視聴側のネットワークの問題です。</p>
<p>音が出ない</p>	<p>配信アプリがマイクを利用することが許可されていない可能性があります。</p> <p>iOS の「設定」において画面を下にスワイプしていくと各アプリの設定があります。</p> <p>「Tig LIVE」を選択し、「マイク」と「カメラ」のアクセス許可が ON になっているか確認してください。</p> <hr/> <p>①マイクを使っている場合、マイク側の設定・iPhone との接続を確認ください。</p> <p>②(マイク側の問題でない場合)配信アプリで左上の「…」メニューから「映像再接続」を実行してください。</p> <p>③(②で復旧しない場合)「…」メニューから「副系統 Input へ切り替える」を実行してください。</p> <p>④(③で復旧しない場合)配信アプリを終了し再起動してください。※再起動方法は次ページ参照</p>
<p>フィルター画像が出ない</p>	<p>①配信アプリで左上の「…」メニューから「アイテム再読み込み」を実行後、再度フィルターの表示を行ってください。</p> <p>②(①で復旧しない場合)配信アプリを終了し再起動してください。※再起動方法は次ページ参照</p>
<p>フィルター選択画面に管理画面で設定した画像が表示されない</p>	<p>配信アプリで左上の「…」メニューから「アイテム再読み込み」を実行してください。</p>
<p>配信を終了してしまったが再度配信したい</p>	<p>【誤ってライブ開始前に「配信終了」を押した場合】</p> <p>管理画面(https://cms.tigmedia.jp/)で設定していた配信時間内であれば同じ URL での再配信ができます。配信アプリを立ち上げて通常のフローで配信を行ってください。</p> <p>【本番配信を終えた後】</p> <p>再配信は行わないでください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・視聴者側では配信終了になっていて、自動的に再開されません(プレイヤーをリロードする必要がある)。 ・再配信前の情報 (Tig アイテムの発火など) がクリアされるので、アーカイブした際にその部分の Tig の表示が無くなります。 ・アナリティクスのデータが不正になります。
<p>画面が固まって何も操作できない</p>	<p>配信アプリを終了し再起動してください。※再起動方法は次ページ参照</p>
<p>アプリがクラッシュして落ちてしまった</p>	<p>配信アプリを再起動してください。※再起動方法は次ページ参照</p>
<p>その他異常</p>	<p>配信アプリを終了し再起動してください。※再起動方法は次ページ参照</p>

Tig LIVE トラブル対応 - 配信アプリ 再起動方法

①アプリのプロセスを終了

iPhone X 以降

- 1.ホーム画面の下部から上にスワイプし、画面の中ほどでそのまま指を止めます。
- 2.左右にスワイプして、配信アプリ(Tig LIVE)を探します。
- 3.アプリのプレビューを上へスワイプして終了します。



iPhone SE、iPhone 8 以前

- 1.ホームボタンを 2 回押すと、最近使ったアプリが表示されます。
- 2.左右にスワイプして、配信アプリ(Tig LIVE)を探します。
- 3.アプリのプレビューを上へスワイプして終了します。



②アプリを再度起動

③画面に従い
復旧モードで配信再開