

Команда. Поддержание жизненного цикла программного продукта

На сегодняшний день команды, занимающаяся обеспечением поддержки жизненного цикла видеоредактора (устранение неисправностей, работа с заявками пользователей, совершенствование программного продукта – расширение функциональных возможностей, продвижение и т.п.) состоит из:

- разработчиков (расширяют функционал, устраняют ошибки, выявленные в ходе эксплуатации);
- специалистов технической поддержки - работают с заявками и проблемами пользователей (за неделю обрабатывается до 1500 писем);
- PR-специалистов.

При существующем потоке пользователей (среднее количество ежемесячных скачиваний бесплатной версии - 170 000 (по данным Google Analytics и Avangate); среднее количество ежемесячных скачиваний платной версии видеоредактора – 2 000) описанная выше команда своевременно справляется со всеми возникающими задачами.

Траблшутинг VSDC: решение наиболее частых проблем



1. Программа внезапно зависает или прекращает работу, пожалуйста, я отправил отчет об ошибке

Свяжитесь с нами по адресу support@videosoftdev.com и сообщите, какой адрес электронной почты вы использовали, чтобы наши разработчики смогли найти его и разобраться в чем дело.

2. Я получаю сообщение об ошибке «Settings are invalid», когда я пытаюсь воспользоваться Screen Capture или Video Capture

Пожалуйста, установите кодек MPEG4 для вашей ОС вручную и повторите попытку. Кодек вы можете найти [здесь](#).

3. Я не могу открыть существующий проект

Пожалуйста, ознакомьтесь с нашей [видеоинструкцией](#), как открыть резервную копию проекта.

4. Мое видео «притормаживает» или «дергается» во время предварительного просмотра

Иногда видео в режиме предварительного просмотра может притормаживать или дергаться. Дергание возникает из-за того, что редактор обрабатывает все сделанные изменения в режиме реального времени. Это никак не повлияет на финальное видео. Посмотрите наш видеоурок, как изменить качество предварительного просмотра [‘How to change preview settings in VSDC Free Video Editor’](#). Вы также можете просматривать видео на таймлайне с помощью клавиш со стрелками.

5. Я столкнулся с ошибкой «Сервер временно не доступен», или после введения ключа программа по-прежнему остается в бесплатной версии.

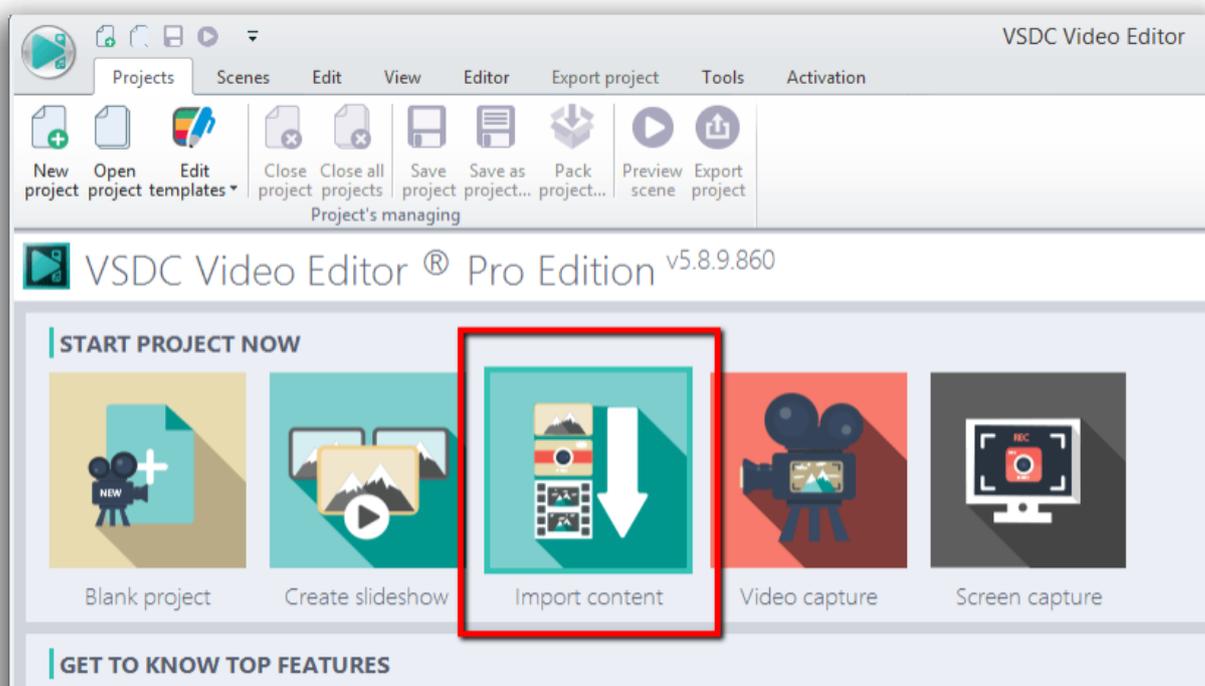
Пожалуйста, отключите брандмауэр, запустите программу от имени администратор и попробуйте снова ввести ключ активации.

6. Я сталкиваюсь с ошибкой при попытке загрузить видео с камеры GoPro

Пожалуйста, скачайте кодек CineForm для своей системы и повторите попытку.

7. Не могу загрузить видео в программу

Попробуйте добавить файл, используя опцию «Импортировать контент» в главном меню.



8. При выборе профиля с аппаратным ускорением я получаю ошибку

Пожалуйста, убедитесь, что ваша видеокарта достаточно мощная для использования аппаратного ускорения, она должна быть как минимум Nvidia GeForce GTX 950.

9. Я не могу добавить «Аудио абстракцию», потому что эта опция недоступна.
Пожалуйста, загрузите файл - support.microsoft.com/en-us/help/4019990/update-for-the-d3dcompiler-47-dll-component-on-windows.

10. Мне нужны инструкции о том, как начать работать с редактором

На нашем канале YouTube можно найти множество обучающих видео -

www.youtube.com/user/FlashIntegro/videos

Если вы предпочитаете текстовый вариант, ознакомьтесь с нашим разделом **Как пользоваться.**

11. Моей проблемы нет в списке

Пожалуйста, напишите нам на почту support@videosoftware.com.