

Clause de non-responsabilité

Avertissement juridique

Ce guide et son contenu (le « Guide ») sont fournis par NXGEN. Tous les droits sur le Guide et sur la propriété intellectuelle qu'il incorpore — y compris, sans s'y limiter, les marques, noms commerciaux, logos et signes similaires figurant dans ou sur le Guide — sont protégés par la loi. L'ensemble des droits, titres et intérêts relatifs au Guide et aux droits de propriété intellectuelle qui s'y rapportent appartiennent et demeurent à NXGEN et à ses concédants.

Le Guide est fourni gratuitement, « en l'état » et à titre d'information uniquement, sans garantie d'aucune sorte. Il n'est ni destiné ni propre à établir une quelconque relation juridique entre le lecteur et NXGEN ou ses sociétés affiliées, y compris, sans s'y limiter, une quelconque obligation de NXGEN ou de ses sociétés affiliées envers le lecteur.

Les obligations de NXGEN et de ses sociétés affiliées concernant les produits ou services NXGEN achetés par un client sont régies exclusivement par les termes du contrat au titre duquel ces produits ou services ont été achetés.

Pour clarification

Le lecteur assume l'intégralité du risque quant à l'utilisation, aux résultats et aux performances du Guide. Dans toute la mesure permise par la loi applicable, NXGEN décline et exclut toutes garanties, qu'elles soient légales, expresses ou implicites — y compris, sans s'y limiter, les garanties implicites de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier, de titre et de non-contrefaçon des droits de tiers — ainsi que toute responsabilité ou garantie découlant de suggestions, spécifications ou échantillons liés au Guide.

Dépannage en vue réelle

Updated 16 August 2026

Ce que couvre le dépannage Live View

Ce guide vous aide à résoudre les problèmes de Live View dans GCXONE — des problèmes de flux de base aux problèmes spécifiques à l'appareil et à la configuration réseau.

Comment ça fonctionne

Questions courantes

1. Flux qui ne se charge pas

Symptômes : Chargement du spinner sans vidéo, écran noir ou erreur « Impossible de démarrer le flux ».

- Vérifiez que l'appareil est en ligne dans l'Explorateur de périphériques
- Vérifiez la configuration du streaming
- Vérifier que l'utilisateur dispose des permissions de Vue en Direct ou d'Opérateur sur l'appareil source
- Connectivité réseau de test
- Redémarrez l'appareil photo ou l'appareil

2. Mauvaise qualité des cours d'eau

Symptômes : vidéo pixelisée ou floue, basse résolution, mauvaise qualité d'image.

- Augmenter les paramètres de qualité du flux dans le Visualiseur vidéo
- Vérifier la disponibilité de la bande passante
- Vérifiez que vous utilisez le flux principal et non le sous-flux
- Activez le mode local pour une meilleure qualité sur site

3. Problèmes de disposition

Symptômes : Mises en page qui ne s'affichent pas correctement, caméras mal placées, mises en page qui ne s'enregistrent pas.

- Les caméras de vérification sont assignées aux positions de disposition
- Vérifiez la taille de la grille correspondant au nombre de caméras
- Vérifier que l'utilisateur dispose des permissions de gestion de la mise en page
- Vider le cache du navigateur et recharger
- Recréer la mise en page si c'est corrompu

4. Problèmes de performance

Symptômes : La vidéo met trop de temps à charger, se joue avec des interruptions, ou le système ralentit lors de la visualisation de plusieurs caméras en même temps.

- Réduire le nombre de flux simultanés
- Activer le mode local pour les stations de travail sur site
- Fermez les flux inutilisés lorsque vous ne regardez pas

5. Contrôles PTZ qui ne fonctionnent pas

Symptômes : Contrôles PTZ invisibles, boutons désactivés, impossible de contrôler la caméra depuis la vue en direct.

- Vérifiez que la caméra supporte le PTZ
- Vérifiez que PTZ est activé sur l'appareil
- Vérifier que l'utilisateur dispose des permissions PTZ
- Activez les contrôles PTZ dans les paramètres de la Vue Vivante

6. Problèmes de vue multi-caméras

Symptômes : Vue en grille qui ne fonctionne pas, caméras qui ne s'affichent pas, problèmes de changement de disposition.

- Réduisez le nombre de caméras dans la grille ou utilisez une taille de grille plus petite (par exemple, 2×2 au lieu de 4×4)
- Vérifiez que la taille de la grille est appropriée et que toutes les caméras en configuration sont disponibles
- Utilisez des flux secondaires pour les vues en grille
- Vérifier les ressources système (CPU, mémoire, réseau)

Capacités clés

Problèmes spécifiques à chaque appareil

Certains appareils nécessitent une configuration supplémentaire pour un streaming en direct stable.

1. Avigilon

- Vérifiez que les ports requis sont ouverts en fonction de votre configuration Avigilon.
- Définir le type de connexion sur WAN (sécurisé) dans les paramètres réseau du site

2. Hikvision

- Activez l'UPnP à la fois sur le routeur et l'appareil, ou configurez le transfert de port
- Activer le protocole ISAPI pour l'accès à distance
- Assurez-vous que le compte utilisateur dispose des autorisations administrateur

3. Dahua

- Assurez-vous qu'une bande passante suffisante est disponible (minimum 100 Mbps recommandé pour plusieurs flux)

- Vérifiez que la station de travail de visualisation répond aux exigences de performance

4. Axe

- Vérifiez que la caméra est activée dans les paramètres système
- Confirmez la compatibilité avec le système d'exploitation et l'environnement du navigateur

5. Camect

- Utilisez le profil RTSP secondaire (sous-flux) pour réduire l'utilisation de la bande passante et améliorer la stabilité

Exigences réseau et ports

La Vue en Direct dépend d'une configuration réseau appropriée et d'un port de communication ouvert.

Ports obligatoires standard :

- RTSP — Port 554
- HTTP — Port 80
- HTTPS — Port 443

Ports supplémentaires selon l'appareil :

- Dahua Port de contrôle — 37777

Assurez-vous que tous les ports nécessaires sont ouverts et ne sont pas bloqués par le pare-feu. Mettez en liste blanche les terminaux de service GCXONE sur le réseau client si nécessaire.

Outils de diagnostic

Utilisez ces étapes pour isoler la source du problème avant de contacter le support :

- Testez le flux avec le client natif ou le logiciel du fabricant

- Si le flux fonctionne dans le client natif mais pas dans GCXONE → le problème est probablement lié à la plateforme
- Si le flux échoue dans les deux → le problème est lié à l'appareil ou au réseau
- Utilisez HealthCheck pour vérifier la disponibilité des caméras et l'accessibilité des flux
- Utilisez la détection basée sur l'IA pour identifier le flou, l'obstruction ou la qualité vidéo dégradée

Détails supplémentaires

Liste de contrôle du dépannage

Avant de contacter le support, vérifiez ce qui suit :

- L'appareil est en ligne dans l'Explorateur de périphériques ✓
- Connectivité réseau local et accès internet confirmés ✓
- Identifiants des appareils et configuration réseau vérifiés ✓
- Les ports requis sont ouverts (554, 80, 443) ✓
- L'utilisateur a les permissions correctes (Vue en direct ou Opérateur) ✓
- Cache navigateur vidéé ✓
- L'appareil a été redémarré si nécessaire ✓