

# 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 de la diffusion vidéo

Updated 16 August 2026

## Ce que couvre le dépannage du streaming vidéo

Ce guide vous aide à résoudre les problèmes de diffusion vidéo dans GCXONE — de l'absence d'affichage vidéo au buffering, aux coupures de connexion et aux problèmes de mode local.

## Comment ça fonctionne

### 1. Pas d'affichage vidéo

Symptômes : écran noir, message « Aucune vidéo disponible », ou la caméra affiche en ligne mais aucun flux n'apparaît.

- Vérifiez que l'appareil est allumé et connecté au réseau
- Pingez l'adresse IP de l'appareil pour confirmer la connectivité
- Vérifier le nom d'utilisateur et le mot de passe dans la configuration de l'appareil GCXONE
- Vérifiez que le port RTSP 554 est ouvert et non bloqué par le pare-feu
- Vérifiez que le chemin du flux RTSP est correct pour le fabricant de votre appareil
- Confirmez que le codec est H.264 ou H.265 — mettez à jour le navigateur si nécessaire (Chrome recommandé)
- Redémarrez l'appareil photo ou l'appareil

### 2. Mauvaise qualité vidéo

Symptômes : vidéo pixelisée ou floue, lecture saccadée, basse résolution.

- Accéder à l'interface web de l'appareil et augmenter le débit binaire (recommandé 2–4 Mbps pour 1080p)

- Vérifiez la bande passante disponible et réduisez la qualité du flux en GCXONE à Moyen ou Faible si besoin
- Activez GreenStream (Qualité automatique) dans les paramètres GCXONE
- Utilisez des flux secondaires pour les vues de la grille et limitez les flux concurrents
- Latence de test réseau — utiliser le mode local pour les stations de travail sur site

### 3. Tamponnement et saccades

Symptômes : La vidéo se met fréquemment en pause, le chargement du spinner apparaît fréquemment, la lecture est saccadée.

- Réduire la qualité des flux et limiter le nombre de flux simultanés
- Fermer les fenêtres vidéo inutilisées
- Tester la perte de paquets en lançant un ping étendu vers l'IP du périphérique
- Vérifiez les câbles réseau, les commutateurs et le routage
- Redémarrez l'appareil en cas de surcharge

### 4. Coupures de connexion ou délais d'attente

Symptômes : Le flux se déconnecte fréquemment, messages « Connexion perdue », le flux s'arrête après un certain temps.

- Tester la stabilité du réseau avec un ping continu
- Vérification des câbles, stabilité des interrupteurs et routeurs, ainsi que des interférences WiFi
- Augmentez le délai d'attente dans les paramètres de streaming GCXONE à 30–60 secondes
- Ajustez les paramètres d'expiration du pare-feu pour permettre des connexions persistantes
- Réduisez les connexions simultanées à l'appareil et redémarrez si nécessaire

### 5. Démarrage lent du flux

Symptômes : la vidéo met beaucoup de temps à charger, le chargement prolongé du spinner, délai avant la première image.

- Utilisez le mode local pour l'accès sur site
- Vérifiez l'utilisation du processeur et de la mémoire du périphérique — redémarrez en cas de surcharge
- Vérifiez que le chemin RTSP est correct et testez directement avec VLC ou un outil similaire
- Mettre à jour le firmware de l'appareil

## 6. Problèmes audio

Symptômes : Pas de son avec la vidéo, audio désynchronisé, mauvaise qualité audio.

- Activez l'audio dans les paramètres de l'appareil et dans la configuration de la caméra GCXONE
- Le codec audio de vérification est G.711, AAC ou PCM
- Mettre à jour le navigateur vers la dernière version
- Pour les problèmes de synchronisation : ajustez les paramètres du tampon ou utilisez le mode local si disponible

## 7. Problèmes de mode local

Symptômes : mode local activé mais toujours en mode cloud, pas de connexion P2P, latence élevée malgré l'activation du mode local.

- Vérifiez que le service en mode local fonctionne dans les services Windows
- Redémarrez ou réinstallez le service en mode local et vérifiez les journaux de service pour détecter des erreurs
- Confirmez que le poste de travail et l'appareil sont sur le même réseau
- Vérifiez le routage réseau, la configuration VLAN et les règles du pare-feu

- Note : Hanwha et Genesis Audio ne prennent pas en charge le mode local — utilisez le streaming cloud pour ces appareils
- Si la découverte automatique échoue, configurez manuellement les adresses IP des appareils dans les paramètres du mode local

## Détails supplémentaires

### Outils de diagnostic

Avant de contacter le support, isole la source du problème :

- 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 lié à la plateforme
- Si le flux échoue dans les deux → le problème est lié à l'appareil ou au réseau
- Vérifiez les journaux des périphériques et les journaux de la plateforme GCXONE pour détecter des erreurs spécifiques
- Rassemblement : type et modèle de périphérique, version du firmware, configuration réseau et messages d'erreur avec horodatage

### Liste de contrôle du dépannage

Avant de contacter le support, vérifiez ce qui suit :

- L'appareil est en ligne et accessible sur le réseau ✓
- Les ports requis sont ouverts (554, 80, 443) ✓
- L'utilisateur a les permissions correctes (Vue en direct ou Opérateur) ✓
- Le chemin RTSP et les références sont corrects ✓
- Le navigateur est à jour (recommandé par Chrome) ✓
- L'appareil a été redémarré si nécessaire ✓