

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Manuel d'utilisation

AXIS Camera Station troubleshooting guide

À propos de ce guide

À propos de ce guide

Ce guide décrit un ensemble de problèmes liés à AXIS Camera Station et les méthodes de dépannage. Les problèmes sont classés dans une rubrique connexe, ce qui facilite les recherches sur un extrait audio ou une vidéo en direct par exemple. À chaque problème correspond une solution. Parfois, le dépannage consiste à reproduire le problème afin de trouver la solution.

En savoir plus

Rendez-vous sur axis.com/support pour

- Foire Aux Questions (FAQ)
- Exigences matérielles
- Mises à niveau logicielles
- Tutoriels, support de formation et autres informations utiles

Le manuel d'utilisation d'AXIS Camera Station est disponible ici : *Manuel d'utilisation d'AXIS Camera Station*

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Le service AXIS Camera Station

Le service AXIS Camera Station

Le service AXIS Camera Station redémarre souvent

La surcharge du serveur génère une longue file d'attente de tâches et risque de corrompre les bases de données.

- Dans la gestion des ressources de votre système, vérifiez si AXIS Camera Station ou toute autre application utilise un nombre de ressources élevé.
- Exécutez l'outil de maintenance de la base de données en vous référant à la section *Outils* dans le manuel d'utilisation d'AXIS Camera Station.
- Si aucune des méthodes ci-dessus n'est efficace, remontez le problème au support Axis. Allez à *Processus d'escalade* à la page 24.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Périphériques dans AXIS Camera Station

Périphériques dans AXIS Camera Station

Problèmes courants

Impossible de contacter la caméra

AXIS Camera Station ne peut pas accéder à la caméra. Les caméras répertoriées ne sont pas ajoutées.

- Vérifiez que la caméra est connectée au réseau, que l'alimentation est branchée et que la caméra est en marche et fonctionne.
- Allez à **Configuration > Add devices (Configuration > Ajouter les périphériques)**, puis essayez de nouveau d'ajouter la caméra.

L'installation a été annulée

L'installation a été annulée par l'utilisateur. Les caméras répertoriées ne sont pas ajoutées.

Pour ajouter les caméras, accédez à **Configuration > Add devices (Configuration > Ajouter les périphériques)**.

Échec de la définition du mot de passe sur la caméra

Aucun mot de passe ne peut être défini pour les caméras répertoriées.

- Pour configurer le mot de passe manuellement, accédez à **Configuration > Devices > Management (Configuration > Périphériques > Gestion)**.
- Effectuez un clic droit sur la caméra et sélectionnez **User Management > Set password (Gestion des utilisateurs > Définir le mot de passe)**.

Impossible d'ajouter un périphérique

Si le périphérique a été utilisé dans un autre système avant d'être ajouté à AXIS Camera Station, la remise en paramètre d'usine peut être nécessaire.

- S'il est toujours impossible d'ajouter le périphérique à AXIS Camera Station, essayez de l'ajouter à AXIS Device Manager.

Il est possible d'ajouter un autre modèle de périphérique.

- Si le périphérique est un nouveau produit ou dispose d'un nouveau firmware, il peut s'agir d'un problème de compatibilité. Assurez-vous d'utiliser la dernière version du logiciel AXIS Camera Station.

S'il est impossible d'ajouter un autre modèle de périphérique, lancez une recherche de panne sur la caméra. Rendez-vous sur axis.com/support/troubleshooting.

Impossible de mettre à jour le firmware du périphérique via AXIS Camera Station

S'il est impossible de mettre à niveau la caméra depuis sa page Web :

- Si ce n'est pas le cas, lancez une recherche de panne sur la caméra en vous référant à la section axis.com/support/troubleshooting.

Impossible de mettre à niveau le firmware pour tous les périphériques :

- Vérifiez la connexion réseau.
- S'il ne s'agit pas d'un problème lié au réseau, faites-le remonter au support AXIS. Allez à *Processus d'escalade à la page 24*.

Il est impossible de mettre à niveau le firmware pour des modèles spécifiques :

- cela peut se produire pour les nouveaux produits et les firmware inconnus.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Périphériques dans AXIS Camera Station

- Faire remonter le problème au support AXIS. Allez à *Processus d'escalade à la page 24*.

Aucun périphérique trouvé

AXIS Camera Station recherche automatiquement sur le réseau des caméras et des encodeurs vidéo connectés, mais n'en trouve aucun(e).

- Vérifiez que la caméra est connectée au réseau et qu'elle est sous tension.
- Si le client, le serveur ou les caméras se trouvent sur des réseaux différents, la configuration des paramètres proxy et de pare-feu peut être nécessaire.
 - Si le client et le serveur sont séparés par un serveur proxy, modifiez les paramètres proxy du client. Accédez aux *paramètres proxy du client* dans le manuel d'utilisation d'AXIS Camera Station.
 - Modifiez les paramètres du NAT ou le système de sécurité si le client et le serveur sont séparés par un NAT ou un système de sécurité. Assurez-vous que le port HTTP, le port TCP (Transmission Control Protocol) et le port de streaming spécifiés dans le contrôle de service d'AXIS Camera Station sont autorisés à passer par le système de sécurité ou le NAT. Pour afficher la liste complète des ports, voir *Liste des ports* dans le manuel d'utilisation d'AXIS Camera Station.
 - Si le serveur et les périphériques sont séparés par un serveur proxy, modifiez les paramètres proxy du serveur. Allez à la section *Paramètres proxy* dans *Généralités sur le contrôle du service* dans le manuel d'utilisation d'AXIS Camera Station.
- Pour ajouter manuellement des caméras, accédez à *Ajouter des périphériques* dans le manuel d'utilisation d'AXIS Camera Station.

Répétition du message « Reconnexion de la caméra dans 15 secondes »

Ce message peut indiquer que :

- Le réseau est surchargé.
- La caméra n'est pas accessible. Vérifiez que la caméra est encore connectée au réseau et qu'elle est sous tension.
- Des problèmes sont survenus sur la carte graphique.

Solutions possibles pour les problèmes de carte graphique :

- Installez toujours le pilote de carte graphique le plus récent.
- Mettez la carte graphique à niveau pour augmenter sa mémoire vidéo et améliorer ses performances.
- Utilisez l'unité centrale pour le rendu vidéo.
- Modifiez les paramètres vidéo et audio, en optimisant par exemple les paramètres de profil pour bande passante faible.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Enregistrements

Enregistrements

Pour plus d'informations sur les problèmes éventuels de performance qui ont une incidence sur les enregistrements et la lecture, consultez *Vidéo en direct* à la page 9.

Problèmes courants

L'enregistrement continu n'est pas activé

L'enregistrement continu n'est pas activé pour les caméras répertoriées.

- Pour activer l'enregistrement continu, accédez à **Configuration > Enregistrement et événements > Méthode d'enregistrement**.
 - Sélectionnez la caméra et activez le mode **Continu**.
-

Impossible d'enregistrer sur le disque spécifié

Le stockage des enregistrements (local ou en réseau) ne peut pas être configuré.

- Pour utiliser un stockage différent, accédez à **Configuration > Stockage > Gestion**.
 - Ajoutez le stockage et configurez les paramètres de stockage pour les caméras qui doivent enregistrer sur l'espace de stockage.
-

Impossible d'installer l'application AXIS Video Content Stream

Ce message d'erreur s'affiche si l'application ne peut pas être installée sur une caméra compatible avec AXIS Video Content Stream.

- Pour installer l'application manuellement :
- Allez à **Configuration > Storage > Management (Configuration > Périphériques > Gestion)**.
- Effectuez un clic droit sur la caméra et sélectionnez **Install camera application (Installer l'application de la caméra)**.

L'enregistrement ne démarre pas

Les enregistrements ne démarrent pas ou s'arrêtent après quelques secondes.

Il est possible que le disque soit saturé ou qu'il y ait trop de données intempestives.

- Vérifiez le « Stockage des enregistrements de la caméra » dans la Feuille de configuration de serveur pour vous assurer qu'il y a de l'espace libre sans données intempestives.
- Augmentez la limite de stockage pour AXIS Camera Station.
- Allouez davantage de stockage au pool de stockage. Reportez-vous à la section *Configurer le stockage* dans le manuel d'utilisation d'AXIS Camera Station.

Enregistrement de plages vides en enregistrement continu

Avec les plages vides, les alarmes AXIS Camera Station affichent « Erreurs d'enregistrement ».

Les plages vides surviennent pour plusieurs raisons, telles que :

- Surcharge du serveur
- Problème réseau
- Surcharge de la caméra
- Surcharge du disque

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Enregistrements

Vérifiez si les enregistrements de plages vides se produisent sur toutes les caméras.

Si ce n'est pas le cas, vérifiez si la caméra est surchargée. Questions qui permettront de régler les problèmes :

- Quelle est la fréquence de la plage vide, toutes les heures ou tous les jours ?
- Quelle est la durée de la plage vide, quelques secondes ou plusieurs heures ?
- À quelle heure la plage vide survient-elle ?

Solutions possibles :

- Dans le gestionnaire de tâches ou le gestionnaire de ressources de votre serveur, vous pouvez confirmer si l'une des ressources matérielles est utilisée plus que d'habitude. Si le disque montre des signes de surutilisation, nous vous recommandons d'ajouter d'autres disques et de déplacer plusieurs caméras pour enregistrement sur les nouveaux disques.
- Vous pouvez également réduire la quantité de données écrites sur le disque (paramètres vidéo, Zipstream, IPS, résolution). Gardez à l'esprit le débit estimé par axis.com/support/tools/axis-site-designer.

Pour en savoir plus, consultez .

Impossible de lire les enregistrements exportés

Si Windows Media Player ne lit pas les enregistrements exportés, vérifiez le format de fichier. Les enregistrements exportés peuvent être lus dans Windows Media Player (fichiers .asf) et dans AXIS File Player (.asf, .mp4, .mkv). Pour plus d'informations, consultez *Lire et vérifier les enregistrements exportés* dans le manuel d'utilisation d'AXIS Camera Station.

Remarque

Le lecteur ouvre automatiquement tous les enregistrements qui se trouvent dans le même dossier que le lecteur.

AXIS File Player est un logiciel gratuit de lecture vidéo et audio. Vous pouvez le sélectionner pour l'inclure avec les enregistrements exportés ; aucune installation n'est requise. Pour lire les enregistrements, ouvrez AXIS File Player et sélectionnez les enregistrements à lire.

Les enregistrements disparaissent

Les enregistrements ne sont sauvegardés qu'un nombre défini de jours. Pour modifier le nombre de jours, accédez à **Configuration > Stockage > Sélection**.

Si l'espace de stockage est saturé, les enregistrements antérieurs au nombre de jours spécifié sont supprimés. Pour éviter de saturer le stockage, essayez la procédure suivante :

- Augmentez l'espace de stockage. Accédez à **Configuration > Stockage > Gestion**.
- Modifiez l'espace de stockage réservé à AXIS Camera Station. Accédez à **Configuration > Stockage > Gestion**.
- Réduisez la taille des fichiers enregistrés en modifiant, par exemple, la résolution ou la fréquence d'image. Allez à **Configuration > Devices > Stream profiles (Configuration > Périphériques > Profils de flux)**.
 - Utilisez le format vidéo H.264 pour l'enregistrement ; en effet le format M-JPEG nécessite un espace de stockage bien supérieur. Allez à **Configuration > Devices > Stream profiles (Configuration > Périphériques > Profils de flux)**.
 - Utilisez Zipstream pour réduire encore plus la taille des enregistrements. Allez à **Configuration > Devices > Stream profiles (Configuration > Périphériques > Profils de flux)**.

Problèmes d'enregistrement de secours

L'enregistrement de secours ne s'enregistre pas sur le serveur une fois la connexion restaurée.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Enregistrements

Causes possibles :

- la bande passante entre la caméra et le serveur est insuffisante pour transférer l'enregistrement.
- La caméra n'enregistre pas sur la carte SD au moment de la déconnexion.
 - Vérifiez le rapport du serveur de la caméra. Voir axis.com/support/troubleshooting.
 - Assurez-vous que la carte SD fonctionne bien et que l'enregistrement s'y trouve.
- L'heure de la caméra a changé ou s'est décalée depuis la déconnexion.
 - Assurez-vous que le NTP est correctement synchronisé pour les futurs enregistrements.
 - Synchronisez l'heure de la caméra avec le serveur ou configurez le même serveur NTP sur la caméra et sur le serveur.

La mise en place de l'enregistrement de secours dans AXIS Camera Station n'est pas prévue pour répondre aux cas suivants :

- Arrêts contrôlés du serveur.
- Courtes interruptions de moins de 10 secondes de la connexion.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Vidéo en direct

Vidéo en direct

Performances de vidéo en direct et de relecture

Cette section décrit les solutions possibles si vous subissez une perte d'image ou des problèmes graphiques sur votre client AXIS Camera Station.

Matériel client	
Vérifier que le pilote de la carte graphique ou de l'adaptateur réseau est à jour	<ul style="list-style-type: none">• Ouvrir l'outil DirectX Diagnostic (rechercher dxdiag sur l'ordinateur)• Vérifiez sur le site Web du fabricant si le pilote pour ce système d'exploitation est le plus récent.• Vérifiez que le client et le serveur fonctionnent sur la même machine.• Essayez de faire fonctionner le client sur un ordinateur dédié.
Vérifier le nombre de moniteurs	<p>Avec une carte graphique interne, il est recommandé de ne pas dépasser deux moniteurs par carte graphique.</p> <ul style="list-style-type: none">• Ouvrir l'outil DirectX Diagnostic (rechercher dxdiag sur l'ordinateur)• Vérifiez si la carte graphique dédiée est prise en charge en vous référant à la page axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines.• L'utilisation d'une machine virtuelle par le client n'est pas prise en charge.
Périphériques connectés	
De nombreux clients connectés en même temps	<ul style="list-style-type: none">• Demandez au client son cas d'usage type.• Assurez-vous que le système répond aux exigences de l'utilisateur et qu'il est conforme aux recommandations matérielles. Voir axis.com/products/axis-camera-station/hardware-guidelines.
La caméra est connectée à un autre VMS qu'AXIS Camera Station.	Déconnectez la caméra de l'autre client et redémarrez-la (il est parfois nécessaire de désactiver la caméra par défaut).
De nombreux flux différents venant de la même caméra sont utilisés, spécialement en haute résolution	<ul style="list-style-type: none">• Peut-être un problème particulier à certaines caméras M-Line.• Flux avec le même profil de diffusion en continu ou une résolution plus faible. Reportez-vous à la section <i>Profils de diffusion en continu</i> dans le manuel d'utilisation d'AXIS Camera Station.
Surcharge du serveur	
Utilisation anormale de l'UC / de la RAM correspondant à la même heure que le problème	Assurez-vous qu'aucune autre application consommant de l'UC / de la RAM ne fonctionne simultanément.
Problème réseau	
Utilisation anormale de la bande passante correspondant à la même heure que le problème	Assurez-vous qu'aucune autre application consommant de la bande passante ne fonctionne simultanément.
Suffisamment de bande passante / Réseau distant ou local	<ul style="list-style-type: none">• Vérifiez la topologie du réseau.• Effectuez un bilan de tous les périphériques (commutateur/routeur/adaptateur réseau/câble) utilisés entre les caméras, le serveur et le client.

Aucune vidéo dans la vidéo en direct

La vidéo en direct n'affiche pas la vidéo d'une caméra performante connue.

- Essayez d'éteindre le décodeur de matériel. Le décodage de matériel est activé par défaut. Pour plus de détails, reportez-vous au décodage de matériel dans la section *Diffusion en continu* du manuel d'utilisation d'AXIS Camera Station.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Vidéo en direct

Autres solutions possibles :

- Est-il possible de voir un flux vidéo en direct via l'interface Web de la caméra ? La page d'accueil de la caméra est-elle bien opérationnelle ?
 - Si ce n'est pas le cas, dépannez la caméra, accédez à axis.com/support/troubleshooting.
- Créez un rapport de serveur de caméra, accédez à axis.com/support/troubleshooting.
- Vérifiez si un logiciel antivirus est installé, il pourrait bloquer les flux de données vidéo en direct.
- Autorisez les dossiers et processus AXIS Camera Station ; consultez la *FAQ*.
- Assurez-vous que le pare-feu ne bloque pas les connexions sur certains ports ; consultez la *FAQ*.
- Assurez-vous que Desktop Experience est installé pour les versions du système d'exploitation Windows Server prises en charges. Voir *Exportation planifiée* dans le manuel d'utilisation d'AXIS Camera Station.
- Vérifiez si le flux de résolution inférieure fonctionne.

Si aucune des recommandations ci-dessus n'est utile

- Faites remonter le problème au support AXIS en vous référant à *Processus d'escalade à la page 24*.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Stockage

Stockage

Stockage réseau non accessible

Si vous utilisez le compte système local pour vous connecter au service AXIS Camera Station, vous ne pouvez pas ajouter de stockage réseau donnant accès à des dossiers partagés sur d'autres ordinateurs.

Pour modifier le compte de connexion au service :

1. Ouvrez le **Panneau de configuration Windows**.
2. Dans la catégorie **Système et sécurité**, sélectionnez **Outils d'administration > Services**.
3. Effectuez un clic droit sur **AXIS Camera Station** et sélectionnez **Propriétés**.
4. Cliquez sur l'onglet **Connexion**.
5. Passez de **Compte système local** à **Ce compte**.
6. Sélectionnez un utilisateur ayant accès à **Windows Active Directory**.

Stockage réseau non disponible

L'ordinateur sur lequel le serveur AXIS Camera Station est installé doit faire partie du même domaine que le stockage réseau.

Reconnexion impossible à un stockage réseau avec les nouveaux nom d'utilisateur et mot de passe

Si votre stockage réseau nécessite une authentification, il est important de déconnecter le stockage réseau de toutes les connexions en cours avant de modifier vos nom d'utilisateur et mot de passe.

Pour modifier le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un stockage réseau et se reconnecter :

1. Coupez toutes les connexions en cours sur votre stockage réseau.
2. Lorsque votre stockage réseau est déconnecté, modifiez le nom d'utilisateur et le mot de passe.
3. Accédez à **Configuration > Stockage > Gestion** et reconnectez votre stockage réseau avec vos nouveaux nom d'utilisateur et mot de passe.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Détection de mouvement

Détection de mouvement

Problèmes courants

Échec de l'installation de l'application AXIS Video Motion Detection

AXIS Video Motion Detection 2 ou 4 ne peut pas être installé. La détection de mouvement intégrée est utilisée pour l'enregistrement des mouvements.

Pour installer l'application manuellement, accédez à *Installer l'application de la caméra* dans le manuel d'utilisation d'AXIS Camera Station.

Échec de récupération de la détection de mouvement actuelle

AXIS Camera Station ne peut pas récupérer les paramètres de détection de mouvement de la caméra. La détection de mouvement intégrée est utilisée pour l'enregistrement des mouvements.

Pour installer l'application manuellement, accédez à *Installer l'application de la caméra* dans le manuel d'utilisation d'AXIS Camera Station.

Détection de mouvement non configurée

La détection de mouvements ne peut pas être configurée dans les caméras répertoriées.

- Pour configurer la détection de mouvement manuellement, accédez à **Configuration > Enregistrement et événements > Méthode d'enregistrement**.
 - Sélectionnez la caméra et cliquez sur **Motion settings (Paramètres de mouvement)** pour configurer la détection de mouvement.
-

La détection de mouvement n'est pas activée

L'enregistrement des mouvements n'est pas activé pour les caméras répertoriées.

- Pour l'activer, accédez à **Configuration > Enregistrement et événements > Méthode d'enregistrement**.
 - Sélectionnez la caméra et activez **Détection de mouvement** pour activer l'enregistrement de détection de mouvements.
-

La détection de mouvement détecte trop ou trop peu d'objets en mouvement

Cette section décrit les solutions possibles si vous attendiez plus ou moins de détections dans vos enregistrements de détection de mouvement vidéo.

Régler les paramètres de mouvement

Vous pouvez ajuster la zone de détection des objets en mouvement en sélectionnant les paramètres de mouvement.

1. Accédez à **Configuration > Enregistrement et événements > Méthode d'enregistrement**.
2. Sélectionnez la caméra et cliquez sur **Motion Settings (Paramètres de mouvement)**.
3. Choisissez les paramètres en fonction du firmware de la caméra.
 - AXIS Video Motion Detection 2 et 4 : la zone d'intérêt peut être ajustée. Voir *Modifier AXIS Video Motion Detection 2 et 4* dans le manuel d'utilisation d'AXIS Camera Station.
 - Détection de mouvement intégrée : il est possible de configurer des fenêtres incluses ou exclues. Voir *Modifier la détection de mouvement intégrée* dans le manuel d'utilisation d'AXIS Camera Station.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Détection de mouvement

Régler la période de déclenchement

La période de déclenchement est un intervalle de temps entre deux déclenchements successifs ; ce paramètre permet de réduire le nombre d'enregistrements successifs. L'enregistrement continuera si un nouveau déclenchement se produit pendant cet intervalle de temps. En cas de nouveau déclenchement, la période de déclenchement reprend à partir de ce moment.

Pour modifier la période de déclenchement :

1. Accédez à **Configuration > Enregistrement et événements > Méthode d'enregistrement**.
2. Sélectionnez la caméra et réglez l'option **Trigger period (Période de déclenchement)** à l'aide du curseur.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Audio

Audio

Pas d'audio dans la vidéo en direct

S'il n'y a pas d'audio dans la vidéo en direct, vérifiez les points suivants :

- Vérifiez que la caméra a une fonction audio.
- Vérifiez que l'ordinateur est équipé d'une carte son et qu'elle est activée.
- Vérifiez que le profil utilisé est configuré pour l'audio (voir ci-dessous).
- Vérifiez que l'utilisateur dispose des droits d'accès audio (voir ci-dessous).

Configurer les profils pour l'audio

1. Allez à **Configuration > Devices > Stream profiles (Configuration > Périphériques > Profils de flux)**.
2. Sélectionnez la caméra.
3. Sélectionnez MPEG-4 ou H.264 sous **Format** dans les paramètres de profil vidéo.
4. Sélectionnez un microphone sous **Microphone** dans les paramètres audio.
5. Sélectionnez quand activer l'audio sous **Utiliser le microphone pour** dans les paramètres audio. L'audio peut être appliqué pour **Live view and recording (Vidéo en direct et enregistrement)**, **Live view only (Vidéo en direct seulement)** ou **Recording only (Enregistrement seulement)**.
6. Le cas échéant, sélectionnez un haut-parleur sous **Speaker (Haut-parleur)** dans les paramètres audio.
7. Cliquez sur **OK**.

Vérifier et modifier les droits d'accès utilisateur

Remarque

Pour suivre cette procédure, vous devez disposer des droits d'administrateur à AXIS Camera Station.

1. Accédez à **Configuration > Security > User permissions (Configuration > Serveur > Autorisations utilisateurs)**.
2. Sélectionnez l'utilisateur ou le groupe et cliquez sur **Edit (Modifier)**.
3. Cliquez sur **Avancé**.
4. Sélectionnez **Audio**.
5. Cliquez sur **OK**.

Pas d'audio dans les séquences

L'audio peut être désactivé dans les profils de diffusion. Pour plus d'informations, consultez la section *Profils de flux* dans le manuel d'utilisation d'AXIS Camera Station.

1. Allez à **Configuration > Devices > Stream profiles (Configuration > Périphériques > Profils de flux)**.
2. Sélectionnez la caméra.
3. Assurez-vous que l'audio est activé dans le profil de la première vue de la séquence. Ce profil est utilisé pour toutes les vues de la séquence.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Audio

Pas d'audio en lecture

L'audio est disponible en lecture s'il a été activé dans le profil utilisé pour l'enregistrement.

Remarque

L'audio ne peut pas être utilisé avec la vidéo M-JPEG. Sélectionnez un autre format vidéo.

Pour activer l'audio dans les enregistrements :

1. Assurez-vous que le profil vidéo que vous souhaitez utiliser a bien été défini pour le format MPEG-4 ou H.264.
 - 1.1 Allez à **Configuration > Périphériques > Profils de flux**.
 - 1.2 Sélectionnez la caméra.
 - 1.3 Pour le profil vidéo que vous souhaitez utiliser, sélectionnez **MPEG-4** ou **H.264** dans la liste déroulante **Format**.
 - 1.4 Cliquez sur **Appliquer**.
2. Accédez à **Configuration > Enregistrement et événements > Méthode d'enregistrement**.
3. Sélectionnez la caméra.
4. Dans la liste déroulante **Profile (Profil)**, sélectionnez le profil avec MPEG-4 ou H.264.
5. Cliquez sur **Appliquer**.

Enregistrements déclenchés par des règles

Pour activer l'audio dans une règle existante :

1. Accédez à **Configuration > Recording and events > Action rules (Configuration > Enregistrements et événements > Règles d'action)**.
2. Sélectionnez la règle, puis cliquez sur **Edit (Modifier)**.
3. Dans **Actions**, sélectionnez l'action d'enregistrement et cliquez sur **Edit (Modifier)**.
4. Sélectionnez un profil avec audio activé.
5. Cliquez sur **Finish (Terminer)** pour enregistrer.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Connexion

Connexion

Impossible de se connecter ou d'établir la connexion au serveur

Cette section présente les problèmes de connexion qui peuvent survenir lors de la connexion à un serveur unique. Lors d'une connexion à plusieurs serveurs, le client démarre et l'état de la connexion s'affiche dans la barre d'état. Pour plus d'informations sur l'état de la connexion, voir *État de la connexion* dans le manuel d'utilisation d'AXIS Camera Station.

Le nom d'utilisateur ou le mot de passe est incorrect	La combinaison nom d'utilisateur et mot de passe n'est pas valide pour se connecter au serveur spécifié.	<ul style="list-style-type: none">• Vérifiez l'orthographe ou utilisez un autre compte.• Assurez-vous que l'utilisateur dispose de droits d'accès au serveur AXIS Camera Station.• Vérifiez que les horloges du client et du serveur AXIS Camera Station sont synchronisées. Pour les utilisateurs de domaine, vérifiez également que l'horloge du serveur de domaine est synchronisée avec le serveur et le client.• Un utilisateur qui n'a pas été ajouté au serveur, mais qui est membre du groupe des administrateurs locaux sur le serveur, doit exécuter le client en tant qu'administrateur.• Pour plus d'informations sur les droits d'accès utilisateur, voir <i>Configurer les autorisations utilisateur</i> dans le manuel d'utilisation d'AXIS Camera Station.
L'utilisateur n'est pas autorisé à se connecter au serveur	Le nom d'utilisateur n'est pas autorisé à utiliser AXIS Camera Station sur le serveur spécifié.	Ajoutez l'utilisateur dans la boîte de dialogue des autorisations utilisateur.
Impossible de vérifier la sécurité du message	Une erreur s'est produite à la configuration de la connexion sécurisée au serveur, probablement en raison de la non-synchronisation du client et du serveur.	Vérifiez que les heures UTC du serveur et du client sont correctement synchronisées. Réglez les heures du client et du serveur pour qu'elles diffèrent de moins de 3 heures l'une de l'autre.
Aucun contact avec le serveur	Le client ne peut établir aucun type de connexion au serveur.	<ul style="list-style-type: none">• Vérifiez que l'ordinateur serveur est connecté au réseau.• Assurez-vous que l'ordinateur serveur est en cours d'exécution.• Assurez-vous que le pare-feu est correctement configuré.• Vérifiez que l'adresse du serveur est correctement écrite.• Vérifiez les paramètres proxy du client.
Aucune réponse du serveur	Le client peut contacter l'ordinateur serveur, mais aucun serveur AXIS Camera Station ne fonctionne.	Vérifiez que vous vous connectez au bon ordinateur et que le serveur AXIS Camera Station est en cours d'exécution.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Connexion

Impossible de se connecter au serveur pour le client	Le client ne peut pas se connecter au serveur et un message d'erreur s'affiche.	<p>Assurez-vous que le réseau est correctement configuré :</p> <ul style="list-style-type: none">• Vérifiez que le système d'exploitation est pris en charge.<ul style="list-style-type: none">- Vérifiez les <i>Notes de version</i> d'AXIS Camera Station pour obtenir la liste de tous les systèmes d'exploitation pris en charge.• Vérifiez que le serveur AXIS Camera Station fonctionne.<ul style="list-style-type: none">- Démarrez le serveur depuis le contrôle du service.• Vérifiez que le client et le serveur sont connectés au même réseau.<ul style="list-style-type: none">- Sinon, le client doit utiliser l'adresse IP externe du serveur.• Vérifiez s'il y a un serveur proxy entre le serveur et le client.<ul style="list-style-type: none">- Configurez le proxy du serveur dans le contrôle du service.• Vérifiez s'il y a un serveur proxy entre le serveur et le client. Configurez les paramètres du proxy pour le client.<ul style="list-style-type: none">- Sur la page de connexion, dans le coin inférieur droit, sélectionnez Modifier les paramètres proxy.- Ou bien configurez-le dans les options Internet Windows et sélectionnez l'option par défaut dans Modifier les paramètres proxy.
Impossible de se connecter au serveur	Une erreur inconnue s'est produite lors de la connexion au serveur.	<ul style="list-style-type: none">• Vérifiez que l'adresse et le port du serveur AXIS Camera Station sont corrects.• Vérifiez qu'aucun NAT, pare-feu ou logiciel antivirus ne bloque la connexion au serveur.• Utilisez le Contrôle du service AXIS Camera Station pour vérifier que le serveur fonctionne.<ul style="list-style-type: none">- Ouvrez le contrôle du service en double-cliquant sur l'icône dans la zone de notification Windows. Voir <i>Contrôle du service AXIS Camera Station</i> dans le manuel d'utilisation d'AXIS Camera Station.- Le statut du serveur s'affiche dans l'onglet Général. Si le statut est « Interrompu », cliquez sur Démarrer pour démarrer le serveur.
Impossible de trouver le serveur	Le client ne peut pas reconnaître l'adresse saisie comme adresse IP.	<ul style="list-style-type: none">• Vérifiez que l'ordinateur serveur est connecté au réseau.• Vérifiez que l'adresse et le port du serveur AXIS Camera Station sont corrects.• Vérifiez qu'aucun NAT, pare-feu ou logiciel antivirus ne bloque la connexion au serveur.
Les versions du serveur et du client sont différentes	La version d'AXIS Camera Station sur le client est plus récente que celle du serveur.	Mettez le serveur à niveau afin qu'il dispose de la même version que le client.
Les versions du serveur et du client sont différentes	La version d'AXIS Camera Station sur le serveur est plus récente que celle du client.	Mettez le client à niveau afin qu'il dispose de la même version que le serveur.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Connexion

Impossible de se connecter au serveur. Le serveur est trop occupé.	Le serveur ne peut pas répondre en raison de problèmes de performances.	Assurez-vous que l'ordinateur serveur et le réseau ne sont pas surchargés.
Le serveur local d'AXIS Camera Station n'est pas démarré	Vous avez essayé de vous connecter en utilisant Cet ordinateur , mais le serveur d'AXIS Camera Station installé ne fonctionne pas.	Démarrez AXIS Camera Station via le contrôle du service dans la zone de notification ou sélectionnez un serveur distant auquel vous connecter.
Le serveur AXIS Camera Station n'est pas installé sur cet ordinateur	Vous avez essayé de vous connecter en utilisant Cet ordinateur , mais aucun serveur n'est installé sur cet ordinateur.	Installez le serveur AXIS Camera Station ou choisissez un autre serveur.
La liste de serveurs sélectionnée est vide	La liste des serveurs sélectionnés pour se connecter était vide.	Ajoutez des serveurs à la liste en cliquant sur le lien Modifier à côté de la sélection de liste de serveurs.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Licences

Licences

Problèmes d'enregistrement de licence

Si l'enregistrement automatique échoue, essayez de procéder comme suit :

- Vérifiez que la clé de licence a été correctement saisie.
- Modifiez les paramètres proxy du client afin de permettre à AXIS Camera Station d'accéder à Internet.
- Sélectionnez l'option **Le serveur n'est pas connecté à Internet**.
- Notez l'ID serveur et activez AXIS Camera Station sur axis.com/licenses/systems.
- Assurez-vous que l'heure du serveur est à jour.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur axis.com/products/axis-camera-station/license.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateurs du domaine introuvables

Si la recherche d'utilisateur de domaine échoue, changez de compte de connexion au service :

1. Ouvrez le **Panneau de configuration Windows**.
2. Dans la catégorie **Systeme et sécurité**, sélectionnez **Outils d'administration**, puis **Services**.
3. Effectuez un clic droit sur **AXIS Camera Station** et sélectionnez **Propriétés**.
4. Cliquez sur l'onglet **Connexion**.
5. Passez de **Compte système local** à **Ce compte**.
6. Sélectionnez un utilisateur ayant accès à **Windows Active Directory**.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Erreurs de certificat

Erreurs de certificat

AXIS Camera Station ne peut pas communiquer avec le périphérique tant que l'erreur de certificat n'est pas corrigée.

Les erreurs de certificat peuvent être les suivantes :

Certificat introuvable – si le certificat du périphérique a été supprimé. Si vous connaissez le motif de la suppression du certificat, cliquez sur **Réparer** pour réparer le certificat. Si vous suspectez un accès non autorisé, tâchez d'en savoir plus avant de cliquer sur le bouton. Cliquez sur **Avancé** pour afficher les détails du certificat. Il a pu être supprimé pour plusieurs raisons :

- Les paramètres d'usine du périphérique ont été restaurés.
- Les communications sécurisées HTTPS ont été désactivées.
- Une personne non autorisée a eu accès au périphérique et l'a modifié.

Ce certificat n'est pas un certificat de confiance – si le certificat du périphérique a été modifié en dehors d'AXIS Camera Station. Cela peut indiquer qu'une personne non autorisée a eu accès au périphérique et l'a modifié. Si la raison de cette modification du certificat vous est connue, cliquez sur **Faire confiance à ce périphérique**. Sinon, tâchez d'en connaître la raison avant de cliquer sur le bouton. Cliquez sur **Options avancées** pour afficher les détails des certificats.

Phrase secrète manquante pour l'autorité de certification

Si vous disposez d'une autorité de certification dans AXIS Camera Station et qu'aucune phrase secrète n'est stockée dans celle-ci, vous recevez une alarme :

Vous devez fournir une phrase secrète valide pour le certificat de l'autorité de certification. Pour plus d'informations, consultez le manuel d'utilisation d'AXIS Camera Station.

Vous pouvez résoudre ce problème de trois façons différentes :

- Activer HTTPS sur un périphérique
- Importer une autorité de certification existante
- Laisser AXIS Camera Station générer une nouvelle autorité de certification

Pour activer HTTPS sur un périphérique :

1. Ouvrez un onglet **Configuration**.
2. Allez à **Périphériques > Gestion**.
3. Dans la liste, faites un clic droit sur le périphérique et allez à **Sécurité > HTTPS > Activer/Mettre à jour**.
4. Cliquez sur **Oui** pour confirmer.
5. Saisissez la phrase secrète de l'autorité de certification. Ensuite, cliquez sur **OK**.

Pour importer une autorité de certification existante :

1. Ouvrez un onglet **Configuration**.
2. Allez à **Sécurité > Certificats**.
3. Cliquez sur **Importer...**
4. Cliquez sur **OK** pour confirmer que vous souhaitez remplacer votre autorité de certification existante.

Remarque

AXIS Camera Station perd la connexion aux périphériques et certains composants du système redémarrent.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Erreurs de certificat

5. Localisez et ouvrez l'autorité de certification existante.
6. Saisissez la phrase secrète de l'autorité de certification. Ensuite, cliquez sur **OK**.

Pour laisser AXIS Camera Station générer une nouvelle autorité de certification :

1. Ouvrez un onglet **Configuration**.
2. Allez à **Sécurité > Certificats**.
3. Cliquez sur **Générer...**
4. Cliquez sur **OK** pour confirmer que vous souhaitez remplacer votre autorité de certification existante.

Remarque

AXIS Camera Station perd la connexion aux périphériques et certains composants du système redémarrent.

5. Créez une nouvelle phrase secrète d'autorité de certification. Ensuite, cliquez sur **OK**.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Synchronisation de la durée

Synchronisation de la durée

Le service de temps Windows n'est pas en cours d'exécution

Le service de temps Windows n'est pas synchronisé avec le serveur NTP. C'est peut-être parce qu'il n'a pas pu atteindre le serveur NTP. Vérifiez que :

- Le serveur NTP est en ligne.
- Les paramètres du pare-feu sont corrects.
- Le périphérique se trouve sur un réseau qui peut atteindre le serveur NTP.

Pour obtenir de l'aide, contactez votre administrateur système.

Détection d'un décalage de l'heure de {heure} sur {périphérique}

Le périphérique n'est pas synchronisé avec l'heure du serveur.

1. Allez à **Configuration > Devices > Time Synchronization (Configuration > Périphériques > Synchronisation de la durée)** et vérifiez le décalage de l'heure du serveur du périphérique.
2. Si le décalage de l'heure du serveur est supérieur à 2 secondes :
 - 2.1 Assurez-vous que l'option **Enable time synchronization (Activer la synchronisation de la durée)** est sélectionnée.
 - 2.2 Assurez-vous que le périphérique peut atteindre le serveur NTP spécifié.
 - 2.3 Rechargez le périphérique dans **Configuration > Devices > Management (Configuration > Périphériques > Gestion)**.
3. Si le décalage de l'heure du serveur est inférieur à 2 secondes, il se peut que le périphérique n'envoie pas suffisamment de données pour la synchronisation de la durée.
 - 3.1 Désactivez **l'envoi d'alarme lorsque la différence de temps entre le serveur et le périphérique est supérieure à 2 secondes** pour désactiver les alarmes.
 - 3.2 Le périphérique n'est pas correctement synchronisé avec le serveur. L'enregistrement est horodaté à l'heure où le serveur l'a reçu au lieu de l'heure où le périphérique l'a enregistré.

Pour obtenir de l'aide, contactez le support d'Axis.

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Assistance technique

Assistance technique

Les clients ayant une version sous licence d'AXIS Camera Station peuvent bénéficier de l'assistance technique. Pour contacter l'assistance technique, accédez à  > Aide > Assistance en ligne ou rendez-vous sur axis.com/support.

Nous vous recommandons de joindre le rapport système et les captures d'écran au dossier.

Allez à  > Help > System report (> Aide > Rapport système) pour créer un rapport système.

Processus d'escalade

En cas de problème ne pouvant pas être résolu à l'aide de ce guide, faites-le remonter à l'Assistance en ligne Axis. Afin que votre problème puisse être résolu, il est nécessaire de lui communiquer les informations suivantes :

- Une description claire permettant de reproduire le problème ou les circonstances dans lesquelles il a eu lieu.
- L'heure et le nom ou l'adresse IP de la caméra concernée lorsque le problème est survenu.
- Le rapport système AXIS Camera Station doit être généré directement après la survenue du problème.
- Assurez-vous que le rapport système est généré depuis le client ou le serveur sur lequel le problème a été reproduit.
- Vidéo en direct correspondante : Activez l'option Inclure captures écran sur tous les moniteurs depuis la boîte de dialogue Générer rapport système.
- Inclure uniquement les fichiers base de données si nécessaire ; les exclure permet d'accélérer le téléchargement.

Parfois, des informations supplémentaires sont requises et demandées par l'équipe d'assistance. Fournissez les informations suivantes si nécessaire :

Remarque

Si la taille du fichier est supérieure à 100 Mo, par exemple, un fichier de suivi réseau ou de base de données, envoyez le fichier via un service de partage de fichiers sécurisé et fiable.

Journaux de débogage – Nous devons parfois activer les niveaux de journalisation de débogage pour collecter plus d'informations. Cela se fait uniquement sur demande des Spécialistes produit Axis. Vous pouvez trouver les instructions dans cette [FAQ](#).

Informations de débogage de la vidéo en direct en incrustation – Il est parfois utile de fournir des captures d'écran d'informations en incrustation ou une vidéo indiquant les changements de valeurs à l'heure qui vous intéresse. Pour ajouter des informations en incrustation, procédez comme suit :

- Appuyez sur CTRL + I une fois pour afficher les informations en incrustation dans la vidéo en direct.
- Appuyez sur CTRL + I deux fois pour ajouter des informations de débogage.
- Appuyez sur CTRL + I trois fois pour masquer l'incrustation.

Suivi réseau – Sur demande du spécialiste produit, les informations suivantes doivent être générées en même temps que le rapport système est généré par la AXIS Camera Station.

Problème touchant une caméra en particulier :

- Il est souhaitable que l'heure de la caméra soit synchronisée avec le serveur. Cela permet à l'assistance technique de repérer plus facilement le problème.
- Les suivis réseau pris lorsque le problème est survenu, si reproductibles. Cela inclut :
 - un suivi réseau de 60 sec pris sur la caméra (uniquement pour les firmware caméra 5.20 ou versions ultérieures)

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Assistance technique

Utilisez la commande VAPIX suivante : Changez les informations de connexion, l'adresse IP et la durée (en secondes) si nécessaire :

```
http://root:pass@192.168.0.90/axis-cgi/debug/debug.tgz?cmd=pcapdump
&duration=60
```

- un suivi réseau de 10 à 30 sec pris sur le serveur montrant les communications entre le serveur et la caméra. *Ce document* contient des instructions détaillées pouvant être envoyées directement aux clients.

Fichiers de base de données – Au cas où nous devrions examiner ou réparer manuellement la base de données. Sélectionnez **Inclure la base de données dans le rapport** avant que le rapport système soit généré.

Captures d'écran – Utilisez des captures d'écran en cas de problème de vidéo en direct lié à l'interface utilisateur. Par exemple, lorsque vous souhaitez afficher une chronologie des enregistrements ou lorsque le problème est difficilement descriptible.

Enregistrements de l'écran – Utilisez des enregistrements de l'écran lorsqu'il est difficile de décrire le problème avec des mots, par exemple si un grand nombre d'interactions sur l'interface utilisateur sont nécessaires pour reproduire le problème.

FAQ

Configurer le pare-feu pour autoriser l'accès à AXIS Secure Remote Access

AXIS Secure Remote Access ne prend pas en charge les proxys nécessitant un mécanisme d'authentification. Pour pallier cela, vous avez la possibilité d'autoriser les caméras (AXIS Companion) et le serveur AXIS Camera Station (AXIS Camera Station) à contourner le mécanisme d'authentification.

Chaque fois qu'un client ou une caméra établit une connexion en sortie via le routeur, ce dernier attribue de manière aléatoire un port externe utilisé pour établir une connexion directe. Il est impossible de prévoir quel port sera utilisé.

AXIS Companion Classique et AXIS Camera Station

- Le réseau doit autoriser le trafic sortant sur les ports 80 et 443 pour que l'accès distant sécurisé soit opérationnel.
- Les serveurs médiateurs utilisent des adresses IP dynamiques. Les URL des serveurs médiateurs sont les suivantes :
 - accws01.accws.axis.com
 - accws02.accws.axis.com
 - accws03.accws.axis.com
 - us-us.accws.axis.com
 - usaccws01.accws.axis.com
 - usaccws02.accws.axis.com
 - us-sra-oauth.axis.com
 - se-eu.accws.axis.com
 - se-sra-oauth.axis.com
 - se-ap.accws.axis.com
 - acsapi.axis.com
 - gateway.api.axis.com
- L'URL de service du site est également accessible via le port 80 : <http://accws.se.axis.com>

Poste-à-poste (P2P) :

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Assistance technique

Côté serveur – Les caméras (AXIS Companion) / Le serveur (AXIS Camera Station) doivent pouvoir émettre via les ports 80 et 443 (sortant)

Réseau côté client – Sortant 80 et 443

Connexion via le proxy Web/la 4G – Le mode P2P ne fonctionne pas et la communication est relayée via les serveurs médiateurs.

L'utilisation de ports dynamiques peut empêcher la connexion directe/P2P

- Pour les pays qui ont mis en place des pare-feu spéciaux (par exemple : Dubaï et la Chine) L'accès distant sécurisé ne fonctionne pas car le trafic ne peut pas atteindre les serveurs TURN (cas où les FAI limitent le trafic Internet, avec un Internet restreint)
- Certains serveurs sont situés en Suède et peuvent nécessiter quelques modifications en cas d'utilisation d'un pare-feu de type géolocalisation.
- Certains proxys peuvent bloquer certains protocoles, exiger des certificats ou couper les connexions après un certain laps de temps et peuvent ne pas être compatibles avec AXIS Secure Remote Access.

AXIS Companion (version 4)

Les URL suivantes sont utilisées par l'agent de communication installé sur l'ensemble des caméras/enregistreurs dans AXIS Companion 4 :

- https://*.axis.com/
- wss://*.axis.com/
- https://*.axis.cloud/

Dans certains cas :

- aiuktg4ql1eax-ats.iot.eu-west-1.amazonaws.com
- cdn.appdynamics.com:443 doit être approuvé dans le pare-feu. AppDynamics est utilisé pour mieux comprendre les performances de notre application. AppDynamics est un outil de surveillance des performances des applications. Il nous aide à surveiller, analyser et optimiser nos applications, ce qui permet d'identifier et de résoudre de manière proactive les goulots d'étranglement et les problèmes de performances.

Ports sortants utilisés

Pour les demandes de service cloud :

- 443 (HTTPS)

Pour P2P :

- 34500 (UDP)
- 80 (TCP)

AXIS Camera Station troubleshooting guide

Autres ressources

Autres ressources

Outre ce guide de recherche de panne et le manuel d'utilisation, vous pouvez vous rendre sur la chaîne YouTube dédiée à AXIS Camera Station ; vous y trouverez une assistance technique et des vidéos sur les fonctionnalités. Les vidéos sont disponibles sur [youtube.com](https://www.youtube.com).

