

Troubleshooting guide for pan and tilt cameras

Manual del usuario

Troubleshooting guide for pan and tilt cameras

¿Problemas con las cámaras con movimiento horizontal y vertical?

¿Problemas con las cámaras con movimiento horizontal y vertical?

¡Está en el lugar correcto! Esta guía le ayuda a solucionar problemas con cámaras con movimiento horizontal y vertical.

Los golpes y las vibraciones son los principales factores que afectan a los dispositivos mecánicos de movimiento horizontal y vertical. Son comunes en instalaciones con vientos fuertes, vehículos pesados que pasan por el lugar y montajes inestables.

Troubleshooting guide for pan and tilt cameras

Imagen movida

Imagen movida

Problema

Toda la imagen se mueve y está gravemente distorsionada, especialmente con niveles de zoom más altos.

Posible solución

- El factor más importante es la estabilidad de la instalación. Asegúrese de que ha montado el dispositivo fijamente en el poste o montaje.
- Si es compatible, active la Estabilización de imagen electrónica (EIS). Puede *obtener más información sobre EIS aquí*.



Imágenes simuladas.

*Izquierda: un primer plano sin estabilización de imagen electrónica, con presencia de distorsión por movimiento horizontal y vertical.
Derecha: una instantánea de la cámara sometida a vibraciones con estabilización de imagen electrónica activada.*

Troubleshooting guide for pan and tilt cameras

Imagen ondeada

Imagen ondeada

Problema

La imagen está ondeada, especialmente con niveles de zoom más altos. Esto es producido por el obturador móvil que se incluye con dispositivos con sensores CMOS.



El principio de la distorsión por obturador basculante. La lectura de las líneas desde el sensor se produce de arriba abajo en la imagen. Si a causa de las vibraciones la cámara se desplaza ligeramente a la izquierda durante la lectura de las líneas, el resultado es una imagen con aberración esférica.

Posible solución

La distorsión por obturador basculante provocada por las vibraciones puede evitarse mediante la estabilización óptica, que compensa al instante el movimiento. Asegúrese de que ha montado el dispositivo fijamente en el poste o montaje.

- En este caso, los métodos de estabilización electrónica parten con una cierta desventaja. El obturador basculante primero debe analizar por lo menos una línea para que pueda iniciarse el procesamiento digital para la estabilización de la imagen. Sin embargo, este método funciona muy bien y la tecnología está mejorando a pasos agigantados.

Encontrará más información sobre la estabilización de imagen y el obturador buscando estabilización de imagen en nuestro [portal de documentos técnicos](#).

Troubleshooting guide for pan and tilt cameras

Precisión de posición

Precisión de posición

La precisión de la posición es la capacidad de la cámara de desplazarse a una posición guardada previamente o deseada dentro de un rango de precisión de posición determinado. Con un zoom alto, el rango de precisión se nota fácilmente. La precisión de la posición afecta a posiciones guardadas previamente, como posiciones predefinidas, zonas de recuerdo de enfoque y máscaras de privacidad.

Puede encontrar el rango de precisión en la hoja de datos del dispositivo.

Imagen movida

Problema

La imagen se mueve.

Ejemplo



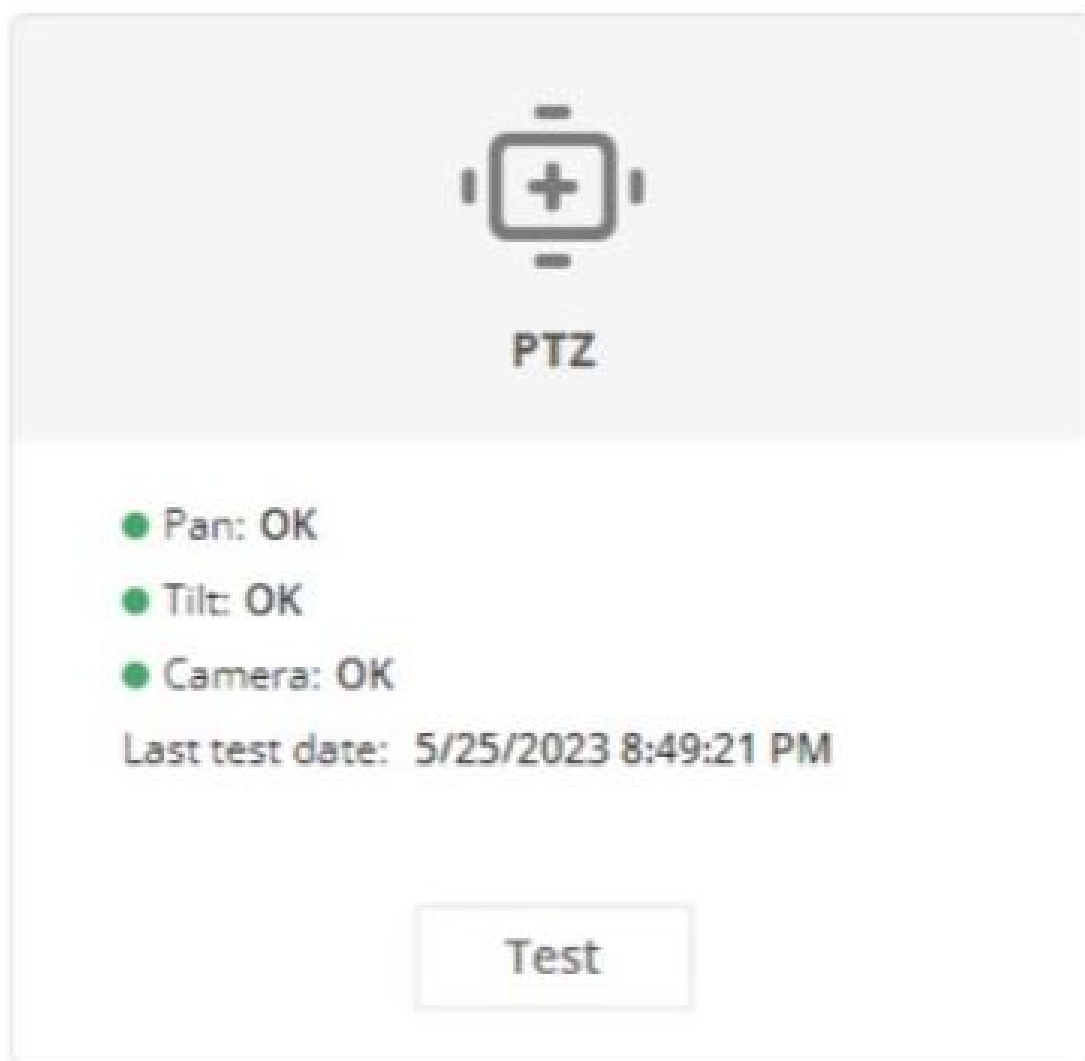
En este ejemplo se muestra la escena original y cómo, transcurrido un tiempo, se ha movido.

Posible solución

- Si la imagen movida está provocada por vibraciones, compruebe que el montaje esté instalado correctamente. Si no, estabilice la instalación mecánica y recree las posiciones guardadas previamente.
- La precisión de la posición puede verse afectada por el sistema mecánico de la cámara, que normalmente se corrige automáticamente. En caso contrario, pruebe lo siguiente:
 - Active la calibración de PTZ manualmente. Durante la calibración, aparece un mensaje de advertencia en la visualización en directo. Cuando la calibración se haya realizado, el dispositivo recupera su posición de inicio.

Troubleshooting guide for pan and tilt cameras

Precisión de posición



En la interfaz web del dispositivo, vaya a Status (Estado) > PTZ y haga clic en Test (Probar).

- Si la calibración no corrigió el desplazamiento, aparece un mensaje de error que indica que es necesario volver a calibrar el dispositivo. Posibles razones por las que la calibración no corrija el desplazamiento:
- Las vibraciones o los golpes afectaron a la calibración.
- El mecanismo de movimiento horizontal y vertical está roto.

Movimientos de las máscaras de privacidad

Problema

Las máscaras de privacidad dependen de la precisión de la posición del dispositivo. Si el valor predefinido se ha movido, la máscara de privacidad también puede moverse.

Ejemplo

Troubleshooting guide for pan and tilt cameras

Precisión de posición



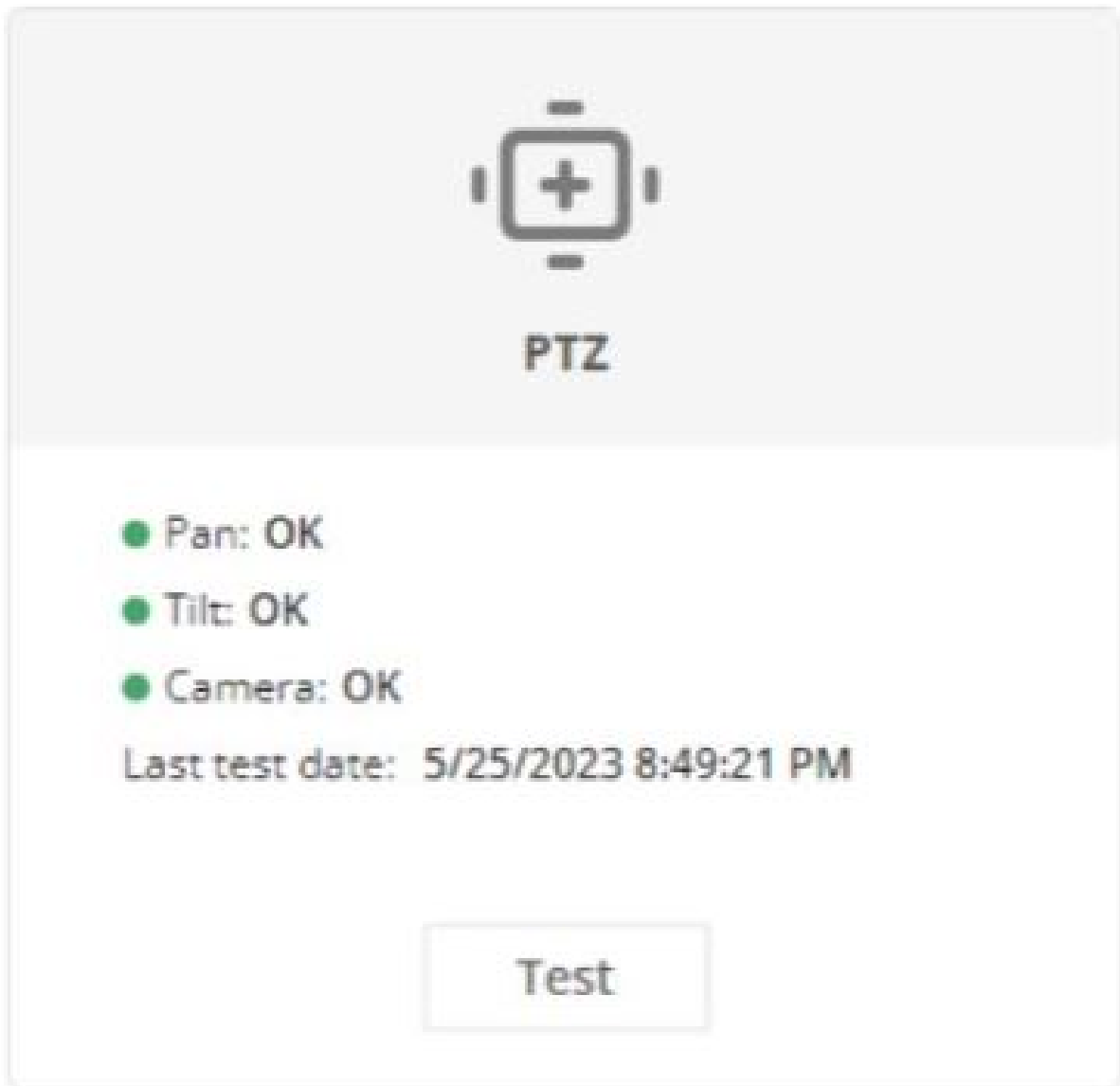
Una máscara de privacidad original y cómo, transcurrido un tiempo, la máscara de privacidad se ha movido.

Posible solución

- Estabilizar la instalación mecánica.
- Active la calibración de PTZ manualmente. Durante la calibración, aparece un mensaje de advertencia en la visualización en directo. Cuando la calibración se haya realizado, el dispositivo recupera su posición de inicio.

Troubleshooting guide for pan and tilt cameras

Precisión de posición



En la interfaz web del dispositivo, vaya a Status (Estado) > PTZ y haga clic en Test (Probar).

- Programe calibraciones PTZ normales.

Máscaras de privacidad que se mueven durante los movimientos PTZ

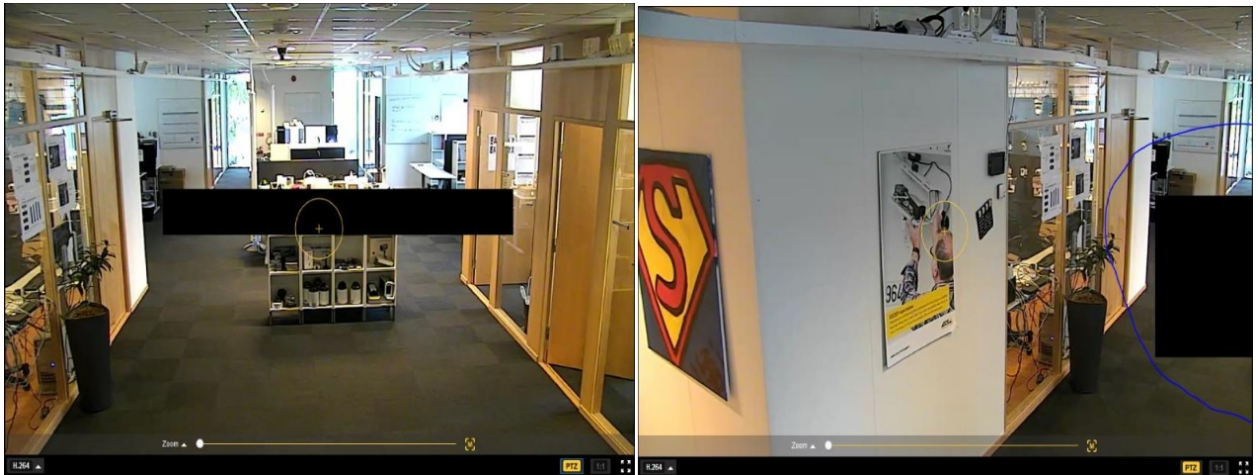
Problema

Para mantener la misma cobertura durante los movimientos horizontal, vertical y zoom de la cámara, una máscara de privacidad puede cambiar de tamaño en función de la forma de la máscara. Por ejemplo, si amplía, la máscara se amplía.

Ejemplo

Troubleshooting guide for pan and tilt cameras

Precisión de posición



La máscara de privacidad inicial y, después de haber acercado el zoom, cómo ha crecido la máscara de privacidad.

Possible solución

Divida la máscara de privacidad en varias máscaras de privacidad.

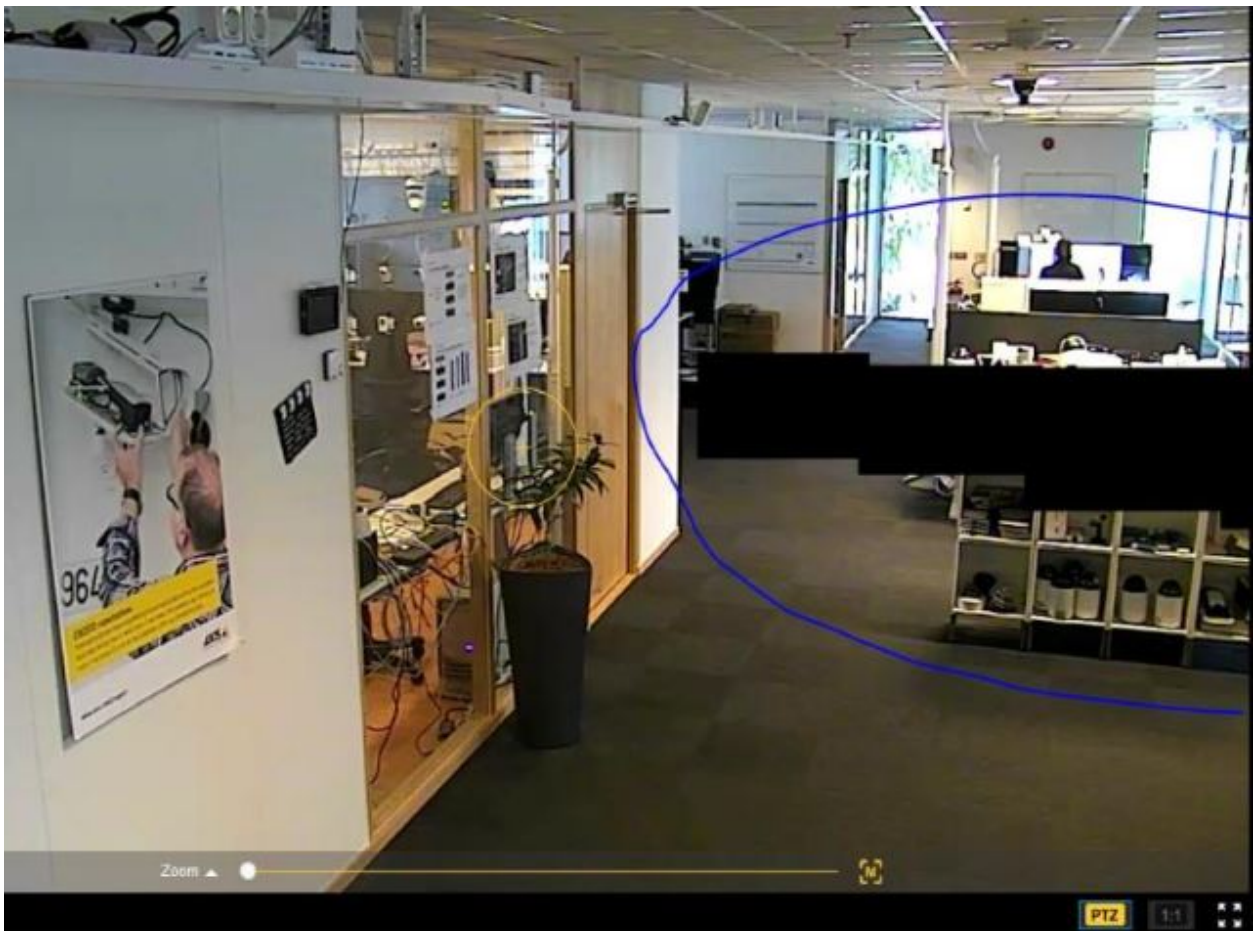


Imagen con varias máscaras de privacidad.

Troubleshooting guide for pan and tilt cameras

Abrir un caso de soporte

Abrir un caso de soporte

Tal vez esta guía no le ha ayudado a solucionar sus problemas. Si es así, puede abrir un caso de soporte.

Datos e información sobre casos de soporte

Nota

- Si es posible, pruebe sus dispositivos con el firmware más reciente en una ruta LTS o en una ruta activa. Puede encontrar el firmware más reciente en nuestra página de *firmware*. Obtenga más información sobre las rutas TLS en *AXIS OS Portal*.
- Adjunte siempre el informe del servidor del dispositivo en el caso de soporte. *A continuación se ofrece un tutorial de video en YouTube sobre cómo descargar un informe del servidor desde la interfaz web del dispositivo.*

Descargar informe del servidor

1. Vaya a la interfaz web del dispositivo y agregue la siguiente superposición de texto: Preset #P, Pan:#x, Tilt:#y, Zoom:#z, Factor:#Z, %F, %X, y la fecha y hora.

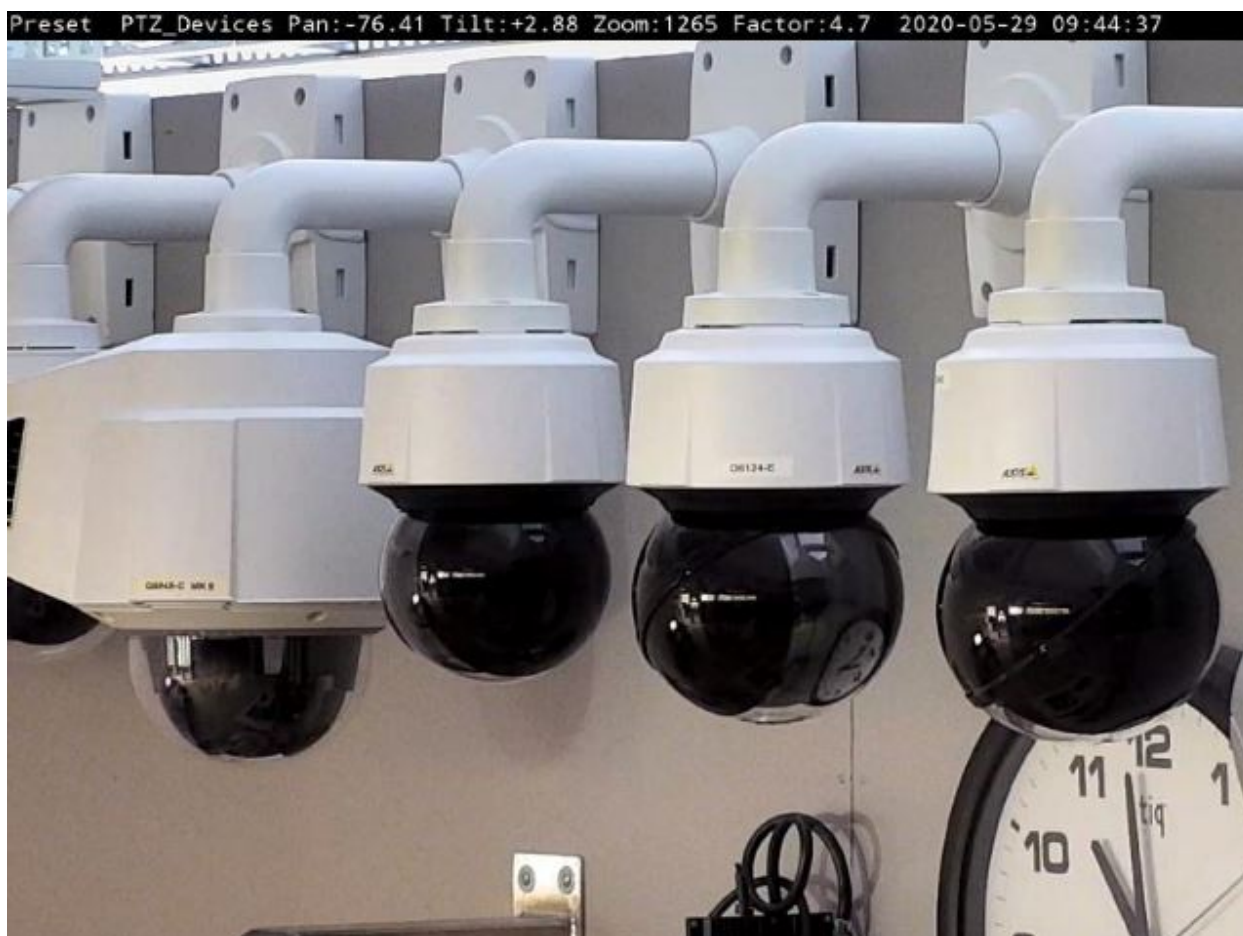


Imagen que muestra las superposiciones de texto solicitadas.

2. Descargue los informes del servidor, incluidas las imágenes de las siguientes escenas:

Troubleshooting guide for pan and tilt cameras

Abrir un caso de soporte

- Con la posición predefinida en su posición inicial o cuando la máscara de privacidad definida en la posición predefinida vuelve a estar en su posición predefinida.
 - Con un valor predefinido arrastrado o cuando la máscara de privacidad definida en predefinido se ha desajustado.
 - Después de una calibración de PTZ con la posición predefinida de nuevo en una mejor posición, o cuando la máscara de privacidad definida en la posición predefinida vuelve a su posición predefinida.
3. Asegúrese de que las imágenes se toman en escenas predefinidas como, por ejemplo, posiciones predefinidas. Si utiliza la misma escena, es más fácil solucionar problemas.

Troubleshooting guide for pan and tilt cameras

Nota final

Nota final

Los dispositivos Axis funcionan de la forma prevista si se instalan de acuerdo con su guía de instalación.

Axis no es responsable de cómo afecta a su sistema la configuración de dispositivos descrita en esta guía. Si el dispositivo o el sistema fallan debido a los cambios u obtiene otros resultados inesperados, le recomendamos que restablezca la configuración predeterminada.

Esta guía no cubre todos los problemas posibles, sino los que se suelen ver en los casos de soporte. Como cliente de Axis, siempre puede ponerse en contacto con el *servicio de asistencia técnica de Axis*.

