

UN [•]EIL SUR LA ROUTE



Guide de dépannage



Préparé par:
Catherine Parent

Version du document : 1.2

Table des matières

Introduction aux Fonctionnalités et Utilisation Basique

Quels sont les types de vidéos disponibles ?	3
Quel est le délai nécessaire avant de pouvoir consulter un enregistrement ?	3

Configuration et Activation

Quel est le processus d'activation normal de la GoSight lorsqu'elle est branchée et que l'ignition est mise en marche ?	4
Comment procède-t-on au calibrage de la caméra ?	4
Pourquoi la caméra ne s'active-t-elle pas dès l'ignition ON dans les véhicules électriques ou hybrides ?	4
Comment peut-on identifier le véhicule associé à une caméra non assignée ?	4

Problèmes et Diagnostics

La GoSight ne s'allume pas au démarrage du véhicule, que faire ?	5
J'ai vérifié que la connexion électrique est correcte, que dois-je faire ?	5
Que dois-je faire si l'une des vidéos ne s'affiche pas ?	5
Pourquoi les requêtes personnalisées ne s'affichent pas lorsque l'ignition est éteinte ?	6
Une partie de mon voyage ne semble pas avoir de localisation/GPS - pourquoi ?	6
Pourquoi est-ce que je ne reçois pas de vidéos concernant le talonnage, les panneaux d'arrêts et/ou la déviation de voie?	6
Pourquoi l'écran de diffusion en direct reste bleu ?	6
Pourquoi l'écran de diffusion en direct ne s'affiche pas et un message d'erreur apparaît ?	6

LED GoSight

LED GoSight	7
LED GoSight Séquences de lumières problématiques	7

DÉPANNAGE GOSIGHT

Questions/Réponses

Introduction aux Fonctionnalités et Utilisation Basique

Quels sont les types de vidéos disponibles ?

L'appareil enregistre trois types de vidéos, dont la gestion et la suppression obéissent à des règles spécifiques :

1. **Vidéos DVR (enregistrement en boucle)** : Ces vidéos ne sont pas téléchargées automatiquement, mais uniquement sur demande spécifique de récupération de données DVR. Elles sont effacées continuellement selon une logique de type "premier entré, premier sorti", pour faire de la place aux nouveaux enregistrements.
2. **Vidéos d'événements ou de violations** : Elles sont supprimées de l'appareil immédiatement après avoir été téléchargées dans le cloud, libérant ainsi de l'espace sur l'appareil.
3. **Vidéos EDVR** : Ces vidéos ne sont pas téléchargées automatiquement, mais seulement sur demande. Il est possible que le stockage EDVR atteigne sa capacité maximale, menant à la suppression des enregistrements EDVR les plus anciens. Dans ce cas, toute tentative de récupération de ces vidéos échouera si elles sont supprimées avant la demande de téléchargement.
4. **Vidéos AI** : Les vidéos produites par l'intelligence artificielle sont transférées automatiquement vers le cloud suivant l'activation des règles prédéfinies.

Au niveau du talonnage, une surveillance continue est mise en place pour analyser le temps avant collision (Time To Collision). Si ce dernier atteint 0.6 seconde (ou moins) durant une période de 12 secondes (ou plus), cela déclenche une alerte de talonnage. Cette règle s'applique uniquement lorsque le véhicule dépasse les 40 km/h, afin d'éviter les fausses alertes dans des conditions de circulation dense ou à des feux de circulation.

Pour les violations de panneau d'arrêt, si un panneau d'arrêt est identifié par la caméra, le véhicule doit réduire sa vitesse en dessous de 6 km/h dans les 12 secondes qui suivent. En l'absence de cette décélération, une violation est enregistrée.

Quel est le délai nécessaire avant de pouvoir consulter un enregistrement ?

La durée d'attente avant de pouvoir visionner un enregistrement peut varier, souvent en fonction de plusieurs facteurs :

1. **Conditions de réseau** : Des connexions au réseau faibles ou instables peuvent retarder le téléchargement et le traitement des vidéos, prolongeant le temps nécessaire avant qu'elles soient accessibles.
2. **Taille et résolution du fichier** : Des vidéos de haute résolution ou de longue durée prennent plus de temps à être téléchargées et traitées, ce qui peut augmenter le délai avant leur visualisation.
3. **Charge du serveur** : Un grand nombre de requêtes simultanées sur le serveur peut également ralentir le traitement et la mise à disposition des enregistrements.

En général, le délai avant de pouvoir visionner un enregistrement varie de 10 à 30 minutes. Cependant, en raison des facteurs évoqués précédemment, ce temps d'attente peut parfois atteindre quelques heures.

DÉPANNAGE GOSIGHT

Questions/Réponses

Configuration et Activation

Quel est le processus d'activation normal de la GoSight lorsqu'elle est branchée et que l'ignition est mise en marche ?

Une fois l'ignition activée, la GoSight nécessite environ une minute pour se préparer. Commencez par réaliser votre premier cycle d'ignition. Après avoir éteint votre véhicule, vous noterez le clignotement d'un voyant rouge pour un court moment avant qu'il ne s'éteigne définitivement.

Par la suite, remettez le contact et patientez une minute supplémentaire pour l'activation de l'appareil. Un démarrage réussi est normalement signalé par un voyant bleu et un voyant rouge constants, une LED verte clignotante et un bip sonore.

Comment procède-t-on au calibrage de la caméra ?

Afin de calibrer correctement la caméra, il est nécessaire de conduire le véhicule à plus de 50 km/h pendant un minimum de 10 minutes sur des voies dont les marques sont clairement définies. Il est important de s'assurer que la route sélectionnée ne comporte pas de marquages masqués par des éléments tels que la saleté ou la neige, puisque de telles conditions peuvent perturber l'intelligence artificielle, ce qui pourrait nécessiter un temps de calibrage supérieur à 10 minutes.

Pourquoi la caméra ne s'active-t-elle pas dès l'ignition ON dans les véhicules électriques ou hybrides ?

Dans le cas des véhicules électriques ou hybrides, l'appareil peut ne pas s'activer juste après la mise en marche. Il pourrait être nécessaire de démarrer la conduite pour que l'activation se produise.

Comment peut-on identifier le véhicule associé à une caméra non assignée ?

Visualisez une vidéo issue de la caméra non attribuée, que cela soit par le biais d'une diffusion en temps réel, d'un enregistrement préexistant ou via une requête spécialisée. Dans l'onglet "Carte" de votre MyGeotab, entrez les coordonnées GPS qui s'affichent au bas de votre vidéo dans le champ de recherche. Bien que le véhicule en mouvement puisse ne pas apparaître immédiatement à l'emplacement GPS spécifié, cette approche peut tout de même fournir des indices précieux pour identifier le véhicule où se trouve la caméra non assignée et pour tracer son itinéraire. Pour les véhicules stationnés, les coordonnées GPS seront visibles directement sur la carte, révélant l'emplacement exact du véhicule ainsi que son numéro d'unité.

DÉPANNAGE GOSIGHT

Questions/Réponses

Problèmes et Diagnostics

La GoSight ne s'allume pas au démarrage du véhicule, que faire ?

Débutez en éteignant l'ignition et attendez environ 10 minutes, en vous assurant que l'appareil n'affiche aucun voyant lumineux actif.

Puis, activez l'ignition et attendez une minute pour observer si l'appareil s'active ou se lance correctement. Un démarrage adéquat se manifeste habituellement par un voyant bleu et un voyant rouge constants, une LED verte clignotante et un bip sonore.

Si, une fois l'ignition mise depuis plus de 60 secondes, vous constatez que la LED rouge commence à clignoter, cela peut signifier que l'appareil est sur le point de s'éteindre. Dans cette éventualité, il est conseillé de vérifier les connexions électriques de votre appareil, comme s'assurer que le câble de la banque d'alimentation est correctement branché à celui de la GoSight.

Dans le cas où l'appareil ne s'active pas du tout, il est également prudent de vérifier les fusibles pour identifier toute défaillance potentielle.

J'ai vérifié que la connexion électrique est correcte, que dois-je faire ?

Assurez-vous d'être situé dans une zone où la couverture réseau est optimale. Un voyant vert clignotant apparaîtra sur la caméra pour signaler une connexion réussie au satellite. La LED bleue restera allumée pour signifier le début du transfert de données via le réseau LTE. Si ce voyant bleu reste éteint, il est crucial de vérifier la carte SIM et la connectivité réseau.

Si aucune LED n'est visible, entamez le processus de redémarrage en éteignant l'ignition et en patientant environ 10 minutes, veillant à ce qu'aucun voyant lumineux de l'appareil ne soit actif. Après cette attente, essayez de nouveau.

Pour toute apparition de LEDs de couleurs différentes, la légende des couleurs est située à la dernière page du manuel et vous aidera à comprendre l'état actuel de la caméra.

Que dois-je faire si l'une des vidéos ne s'affiche pas ?

Si une vidéo associée aux règles définies dans votre base de données Geotab ne s'affiche pas, immobilisez d'abord le véhicule, puis procédez à un cycle d'ignition et attendez un minimum de 2 minutes.

Pour le téléchargement d'une requête personnalisée, veuillez attendre un minimum de 2 minutes avant de rafraîchir votre navigateur.

En cas de difficulté persistante, arrêtez le véhicule et procédez à un redémarrage de la caméra :

Coupez l'ignition et attendez environ 10 minutes en vous assurant que tous les témoins lumineux de l'appareil sont éteints. Ensuite, rallumez et s'assurer que la LED verte clignote. Maintenez l'ignition à ON quelques minutes avant de l'éteindre complètement. Ce processus facilitera le transfert de la vidéo vers le cloud.

DÉPANNAGE GOSIGHT

Questions/Réponses

Problèmes et Diagnostics (Suite)

Pourquoi les requêtes personnalisées ne s'affichent pas lorsque l'ignition est éteinte ?

Vous pouvez demander les vidéos GoSight même lorsque votre véhicule est éteint, bien que cette fonctionnalité nécessite actuellement l'intervention de notre support technique.

Cependant, il est possible d'intégrer ces vidéos dans votre base de données MyGeotab sans notre aide. Les informations de trajet sont actualisées toutes les 15 minutes ou suite à un arrêt du moteur. Dans les situations urgentes ou pour une synchronisation plus rapide des données, un cycle d'ignition est le moyen le plus efficace d'accélérer le processus dans MyGeotab.

Une partie de mon voyage ne semble pas avoir de localisation/GPS - pourquoi ?

Il se peut que les informations de trajet n'aient pas été entièrement transférées vers le cloud, ou que le téléchargement ait été retardé par des problèmes de connexion au serveur. Cependant, ces données demeurent en sécurité sur votre caméra et seront automatiquement envoyées au serveur dès que la connexion réseau sera rétablie.

Pour remédier à ce souci, redémarrez la caméra, veillez à ce qu'elle soit allumée et observez le voyant vert clignoter pendant quelques minutes. Ce processus facilitera le transfert des données en attente vers le serveur.

Pourquoi est-ce que je ne reçois pas de vidéos concernant le talonnage, les panneaux d'arrêts et/ou la déviation de voie?

En premier lieu, ceci nécessite l'abonnement GoSight Pro. Si vous êtes abonné à ce forfait mais n'obtenez pas les vidéos, assurez-vous que les règles AI sont cochés dans votre base de données. Vous trouverez ces règles dans l'onglet GoSight, dans la section configuration de votre MyGeotab.

Pourquoi l'écran de diffusion en direct reste bleu ?

Chaque mois, GoSight offre 1 heure et 40 minutes de streaming en direct, par caméra. Afin de prévenir l'utilisation de toutes les minutes disponibles en une seule fois, le streaming en direct se coupe automatiquement après 5 minutes de visionnement. Une fois cette limite de temps mensuel atteinte, il ne sera plus possible de visionner en direct jusqu'au début du prochain cycle de facturation. Si nécessaire, il est possible d'ajouter des minutes de visionnement supplémentaires moyennant des frais additionnels.

Pourquoi l'écran de diffusion en direct ne s'affiche pas et un message d'erreur apparaît ?

D'abord, vérifiez que le camion est en mode ignition ON. Ensuite, assurez-vous que la lumière bleue est activée. Une absence de connexion au réseau rendra le livestream inopérant. Si ce voyant reste éteint, il est crucial de vérifier si la carte SIM est présente ou correctement insérée. Pour ce faire, repérez un couvercle et ouvrez ce dernier pour vérifier la carte SIM. Ensuite, appuyez et maintenez le bouton de réinitialisation, juste à côté, pendant vingt secondes. Concluez avec un cycle d'ignition complet du véhicule.

DÉPANNAGE GOSIGHT

LED GoSight

COULEUR	SIGNIFICATION	ÉTAT LED	STATUT
ROUGE	ALIMENTATION	RESTE ALLUMÉ	ALIMENTÉ ; COURANT ACC. ON
		CLIGNOTE AUX 10 SECONDES	EN VEILLE ; COURANT ACC. OFF
		ÉTEINT	AUCUNE ALIMENTATION
VERT	GPS	RESTE ALLUMÉ	SIGNAL NORMAL DU GPS
		CLIGNOTE AUX 10 SECONDES	RECHERCHE DU RÉSEAU SATELLITE
		ÉTEINT	EN VEILLE ; COURANT ACC. OFF
BLEU	CARTE SIM	RESTE ALLUMÉ	RÉSEAU EN ÉTAT OPTIMAL.
		CLIGNOTE AUX 10 SECONDES	PROBLÈME DE RÉSEAU OU AUCUNE CARTE SIM
		ÉTEINT	EN VEILLE ; COURANT ACC. OFF

LED GoSight Séquences de lumières problématiques

COULEUR	ÉTAT LED	PROBLÈME ET SOLUTION
ROUGE	CLIGNOTE	<p>Des clignotements du voyant rouge après 30 secondes indiquent une défaillance d'alimentation de l'appareil, qui prévoit de s'éteindre sous peu.</p> <p>Il est recommandé de vérifier les branchements électriques en pareille situation.</p>
VERT + ROUGE	RESTENT ALLUMÉS	<p>Lorsque les témoins lumineux rouge et vert s'allument en même temps et restent fixes, cela indique que la GoSight ne procède pas à l'enregistrement des déplacements, soit parce que la mise en service de la caméra n'a pas été faite correctement, soit parce qu'elle a besoin d'être réinitialisée.</p> <p>Pour effectuer une réinitialisation de la GoSight, cherchez le petit bouton de réinitialisation situé sur un côté de l'appareil. Maintenez ce bouton pressé pendant environ vingt secondes. Ensuite, réalisez un cycle d'ignition complet du véhicule pour achever la procédure.</p>
VERT + ROUGE	RESTENT ALLUMÉS	<p>Lorsque la GoSight affiche des témoins lumineux rouge et vert allumés de manière fixe, avec en plus un voyant bleu qui clignote toutes les deux secondes, cela indique plusieurs problèmes. Le clignotement bleu signifie que l'appareil n'est pas connecté à internet, tandis que l'activation simultanée des lumières rouge et verte suggère soit une installation inadéquate de la caméra, soit la nécessité d'une réinitialisation.</p>
BLEU	CLIGNOTE	<p>Pour remédier à cette situation, il est recommandé de procéder à une réinitialisation de la GoSight. Vérifiez également que la carte SIM est correctement insérée ou remplacez-la si nécessaire pour rétablir la connexion internet. Pour ce faire, repérez le bouton de réinitialisation situé sur le côté de l'appareil, à côté duquel vous trouverez un couvercle. Ouvrez ce dernier pour vérifier la présence de la carte SIM. Ensuite, appuyez et maintenez le bouton de réinitialisation pendant vingt secondes. Concluez avec un cycle d'ignition complet du véhicule pour finaliser la correction du problème.</p>