

映像が配信されていない場合のトラブルシューティング

1. 接続を確認し各機器を再起動します。
2. AKTIO EyesのLEDを確認します（下記参照）
3. ネットワーク品質を確認します（次ページ参照）
4. PCでブラウザ版のjizaipadを開き、配信されているか確認します
5. 映像の右上にオーバーレイ表示されるビットレート表示を確認します。
通常は1 Mb/s前後。0 Mbpsのときは配信できていません。

AktioEyes状態早見表

No.	赤LED	緑LED	状態
1	消灯	消灯	停止(本体に電源が入っていません)
2	点灯	消灯	起動中
3	点灯	点滅(0.25秒) 	カメラの接続が不安定
4	点灯	点滅(1.0秒) 	通信環境が不安定
5	点灯	点灯	正常に稼働中

※上記、内部機器の立ち上げに時間がかかるため、電源投入から5分程度経過してから、インジケータの点灯をご確認ください。

電源投入時は内部機器の起動中のため、点灯情報に誤りがある可能性がありますので、ご注意ください。

環境要因によって、緑LEDのインジケータが点滅している事がございますが直ちに映像が停止するわけではありませんので、JIZAIPADで映像配信の確認をお願いいたします。

ネットワーク品質の確認

設置現場およびJIZAIPADを表示しているPCの通信速度を計測

■JIZAIPADを使用しているPCでの通信速度計測:

1. 一般のスピード計測を実施し、download 速度が安定的に10Mbps以上あることを確認します。

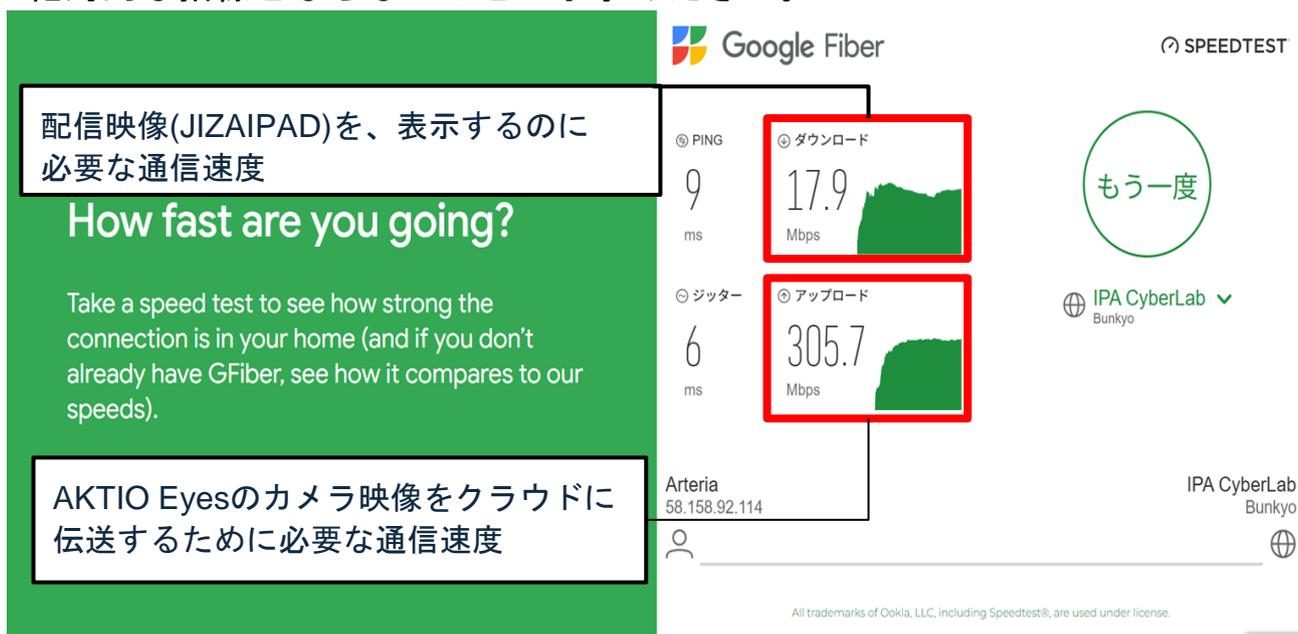
参考計測ツール：

Google speed test : <https://fiber.google.com/speedtest/>

2. Webブラウザで一般のwebページが見れることを確認します。
PCがJIZAIPADの映像を表示するのに、安定した通信速度が必要です。

■設置現場の通信速度の通信速度計測:

1. PCもしくはスマートフォンで同様にスピード計測を実施します。
 2. upload 速度が安定的に最低1Mbps以上あることを確認します。
- ※通信速度は計測タイミングや実施場所により変化するため、絶対的な指標とならないことご了承ください。



ご連絡の際は上記のようにスクリーンショットを添付し、問合せ窓口にご連絡いただけますと、現場状況に対して判断が付きやすくなりますので、ご協力いただけますと幸いです。

送り先は下記参照

メール窓口: support@jizaie.co.jp

チャット: 4ページを参照

AKTIO及びジザイエへのご連絡の目安

1. スピードテストとインジケータースに問題が見られない場合

AKTIOまたはジザイエへご連絡をお願いいたします。

2. 現地の通信環境が悪い場合

スピードテストやインジケータースの点灯から、
現地の通信環境が悪いと思われる場合は
1-2日間、経過観測をお願いいたします。
時間帯によって著しく悪くなっているケースもあり
映像復帰する可能性もございます。
あまりにもネットワーク環境が悪い場所での設置は
場合によって配信が困難なケースもございます。
可能であれば通信環境のいい場所に機器を
一時的に移動していただき、
配信できるかをご確認いただけますと、
機材の問題か設置環境の問題か切り分けが可能です。

3. 電源が入らない場合

電源を入れたが、インジケータースが点灯しない場合は、
一度機器の再接続をお願いいたします。
再接続後、電源を入れても起動しない場合は、
電力不足/不安定など電源原因の場合がありますので、
別の電源に差し直していただき、
電源側に問題がないかのご確認をお願いいたします。
上記ご対応でも不具合が解決しない場合は、
交換対応の可能性がございます。

JIZAIPAD上で不具合を連絡する

映像視聴など不具合があった場合、
JIZAIPAD上から問い合わせも可能です。
画像の通り、赤枠をクリックしてください。

