


雲端監控系統—即時觀看問題排解 Q&A

20210426 更新

目錄

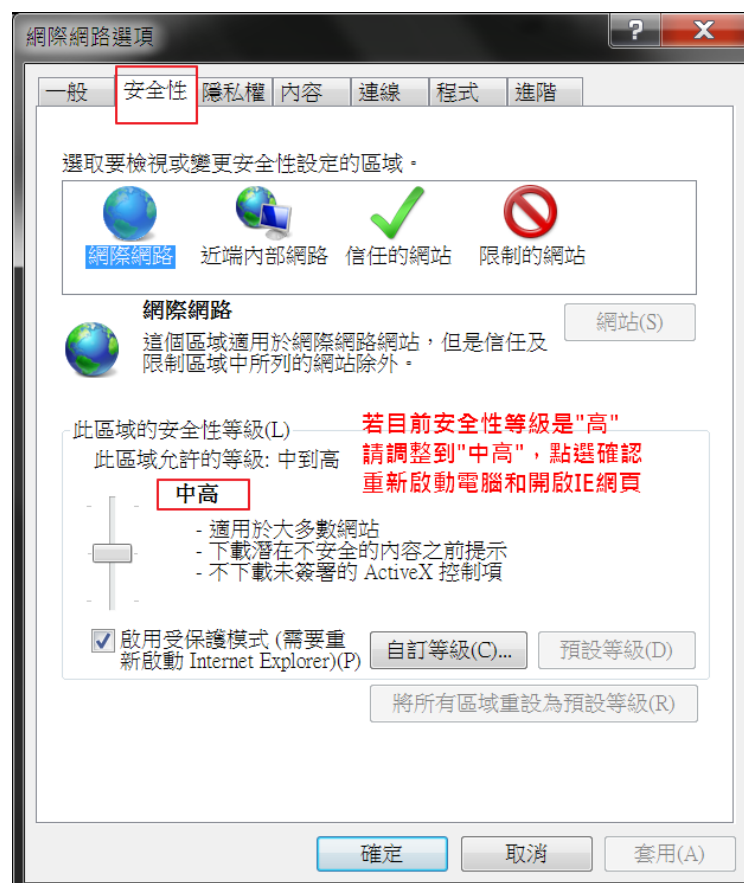
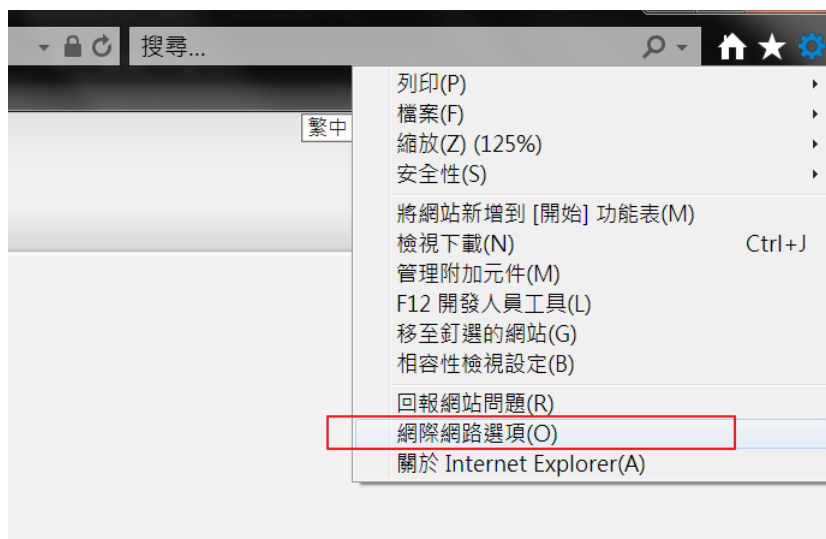
1. IE 開啟監控網頁登入，沒有顯示圖像驗證碼欄位無法登入	2
1-1. 如果還是有問題，請在相容性檢視設定，將 google 網址加入列表	3
2. 第一次安裝完或重新安裝完 Java 後，不能點選 Java 的視窗確認	4
3. Java 沒有反應(進網頁後播放視窗沒有變動)	5
4. IE 排版跑掉	5
5. 即時影像網頁無法撥放影像：連結到大的六宮格畫面，JAVA 撥放器下載一直停在 0% ..	6
6. 即時影像網頁無法撥放影像：所有畫面都顯示“黃燈”且有可能畫面內容會一直顯示“Loading...Please Wait”	7
7. 即時影像網頁無法撥放影像：網頁跳出  訊息視窗 “The command line options could not...”	10
8. JAVA 已安裝、TEMP 檔刪除已執行，仍然一直黃燈無法觀看	13
9. 即時影像網頁當機	13
10. 現場人員第一次使用設備，無畫面回傳	13
11. 現場設備電量低於 8V	14
12. 現場人員回報路由器燈號訊號問題	14
13. 遠端排除問題步驟，使用 TeamViewer	16

1. IE 開啟監控網頁登入，沒有顯示圖像驗證碼欄位無法登入

A：請試著在瀏覽器，點選“網際網路選項”，接著點選安全性頁面。若目

前安全性等級是高，請調整到中高後，點選確認。

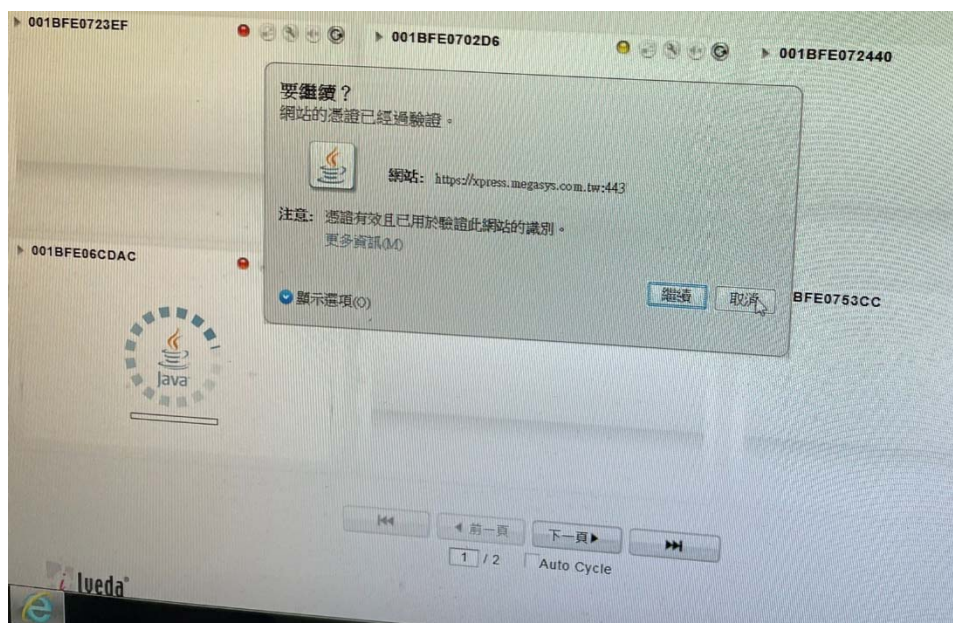
重新啟動電腦和開啟 IE 網頁。



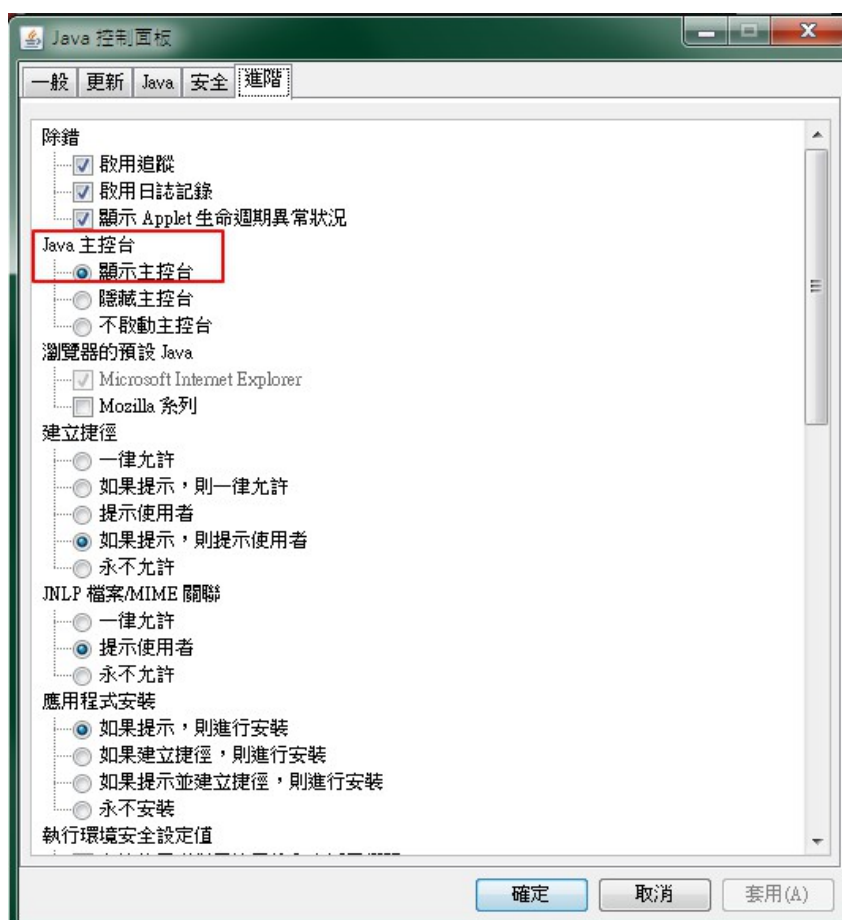
1-1. 如果還是有問題，請在相容性檢視設定，將 google 網址加入列表



2. 第一次安裝完或重新安裝完 Java 後，不能點選 Java 的視窗確認



A：請到 “開始” -> “控制台” -> “Java” ，開啟 Java 控制面板後 -> 點選 “進階” ，
找到 Java 主控台，點選 “顯示主控台” 後確認。再重新開啟即時影像平台。



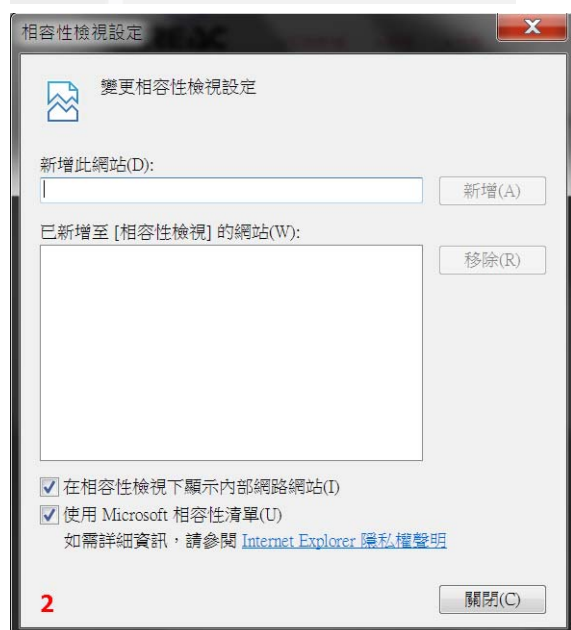
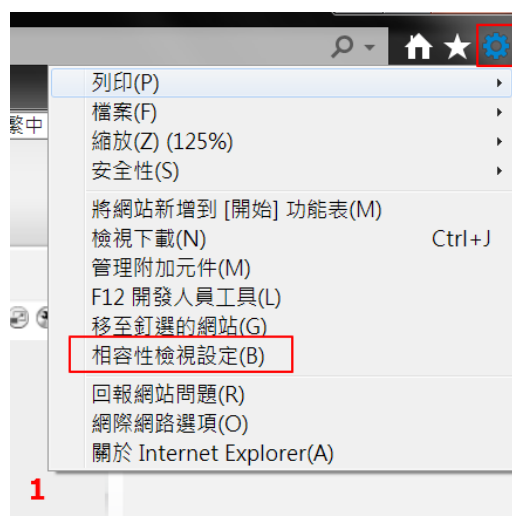
3. Java 沒有反應(進網頁後播放視窗沒有變動)

A：若 Java 看起來沒反應，請檢查是否安裝 java, JAVA 檢驗網址--

https://www.java.com/zh_TW/download/installed8.jsp

4. IE 排版跑掉

A: 檢查相容性檢視設定，不要將網址設定進去



5. 即時影像網頁無法撥放影像：若連結到大的六宮格畫面時，JAVA
撥放器下載一直停在 0%

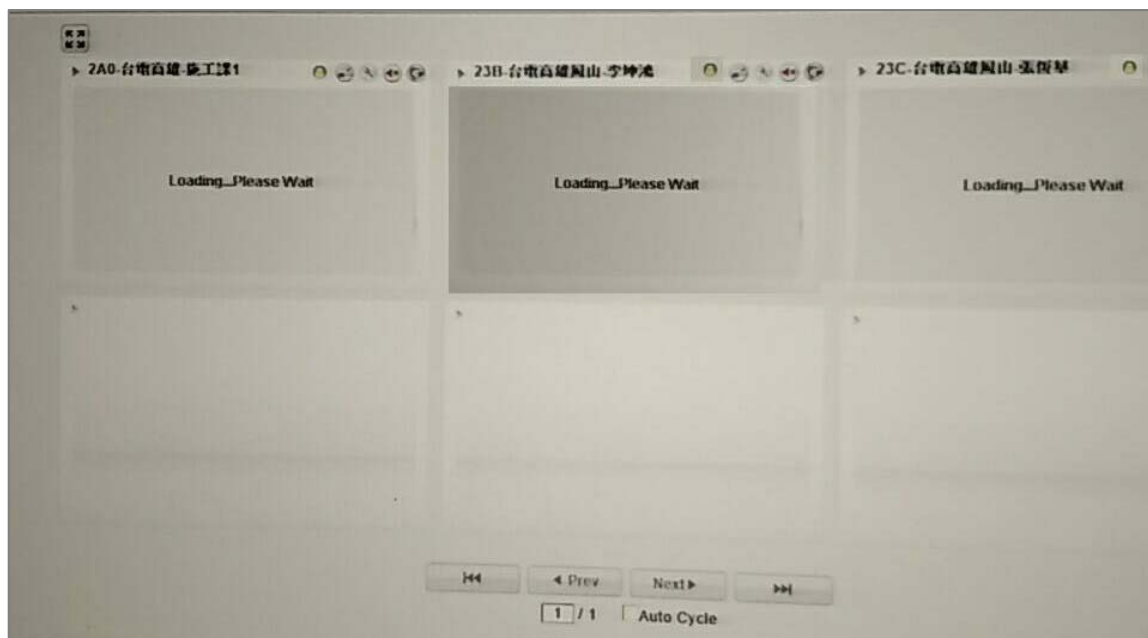
(問題狀況如下圖)



A：可點選下方“關閉”按鈕，回主頁面從新下載



6. 即時影像網頁無法撥放影像：所有畫面都顯示“黃燈” 且有可能畫面內容會一直顯示“ Loading...Please Wait”



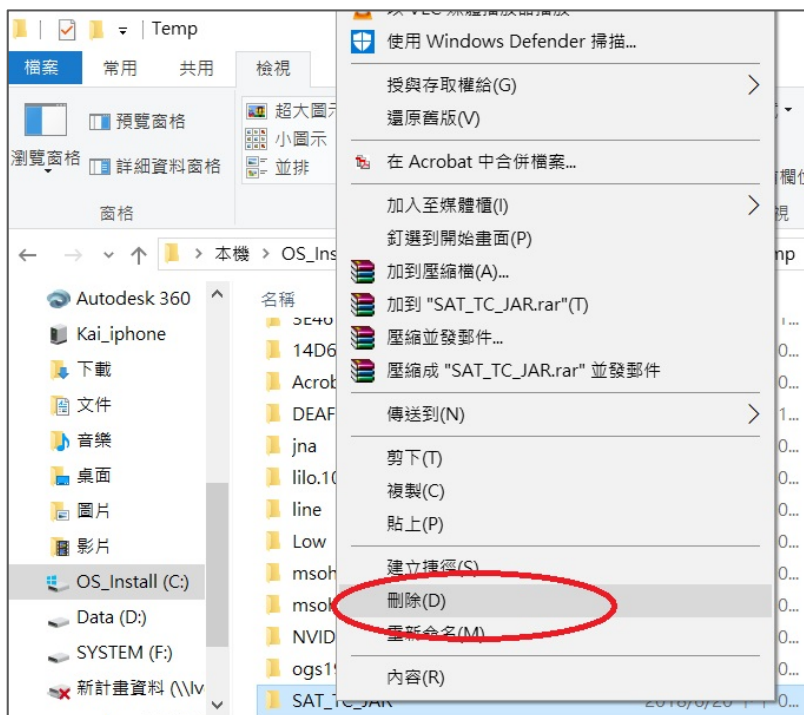
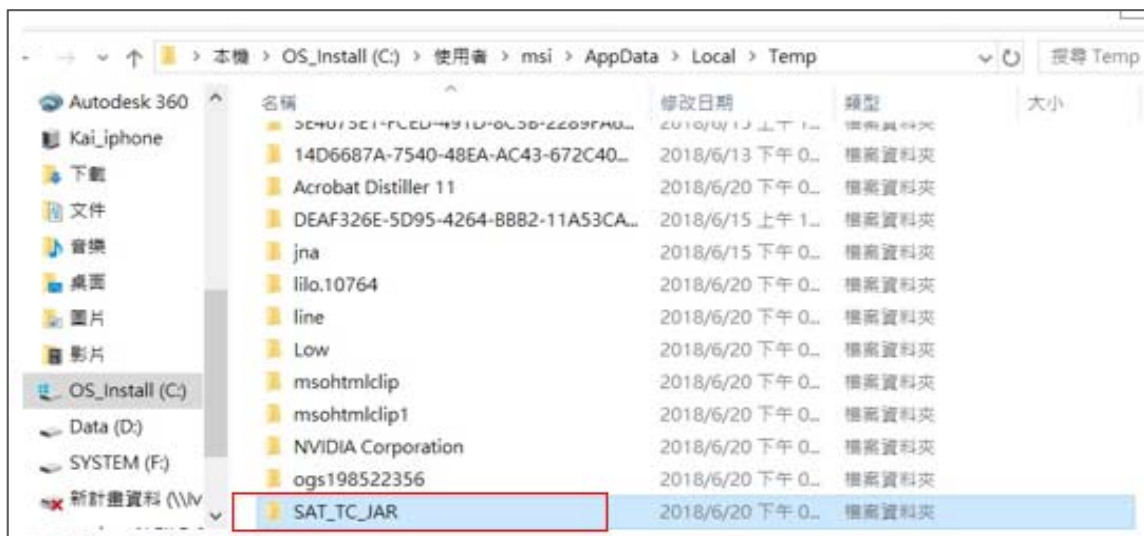
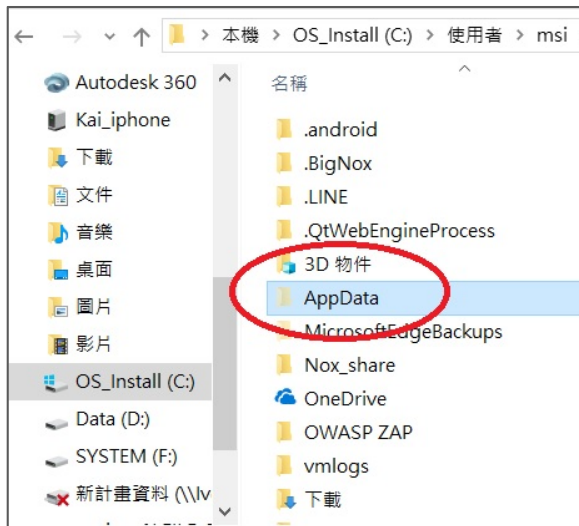
A：請關掉影像系統 IE 視窗，依以下步驟刪除暫存檔完成後，再重新開啟影像平台。

打開我的電腦資料夾後，進入下方的資料夾位置：

C：\Users\該電腦正登入使用的帳號\AppData\Local\Temp

尋找到資料夾 " SAT_TC_JAR " 將它刪除，再重新開啟觀看。

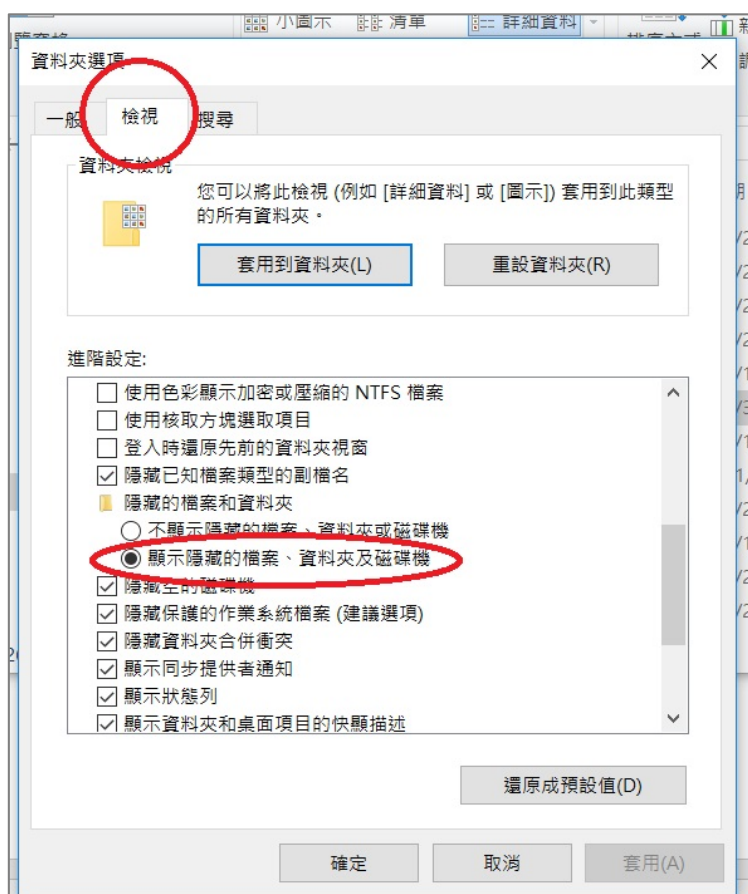
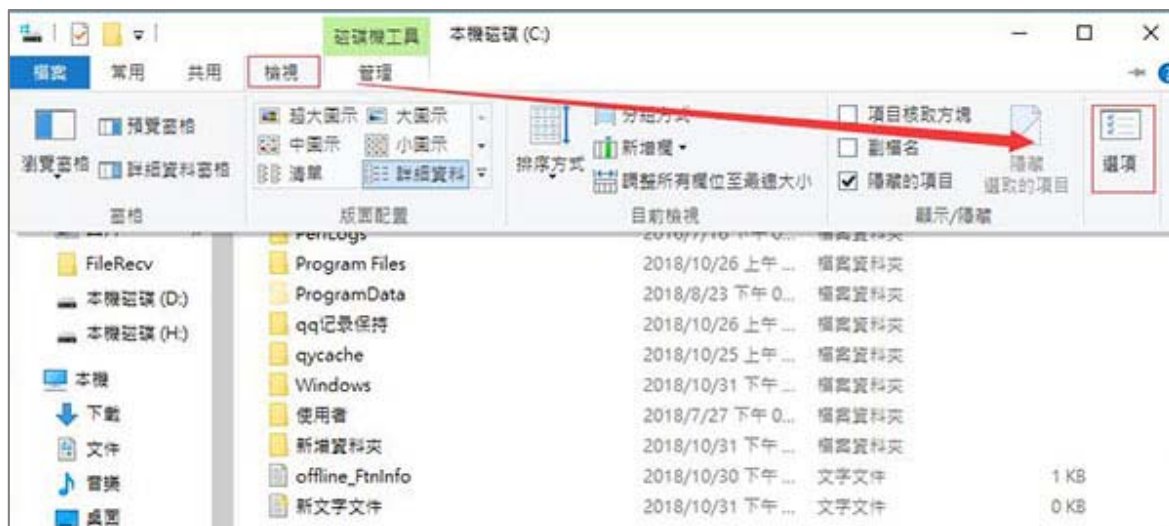
(步驟如下面顯示)



如無法找到 AppData 資料夾時，請打開隱藏資料夾設定：

選取 [檢視] > [選項] > [變更資料夾和搜尋選項]。選取 [檢視] 索引標籤，並在 [進階設定]

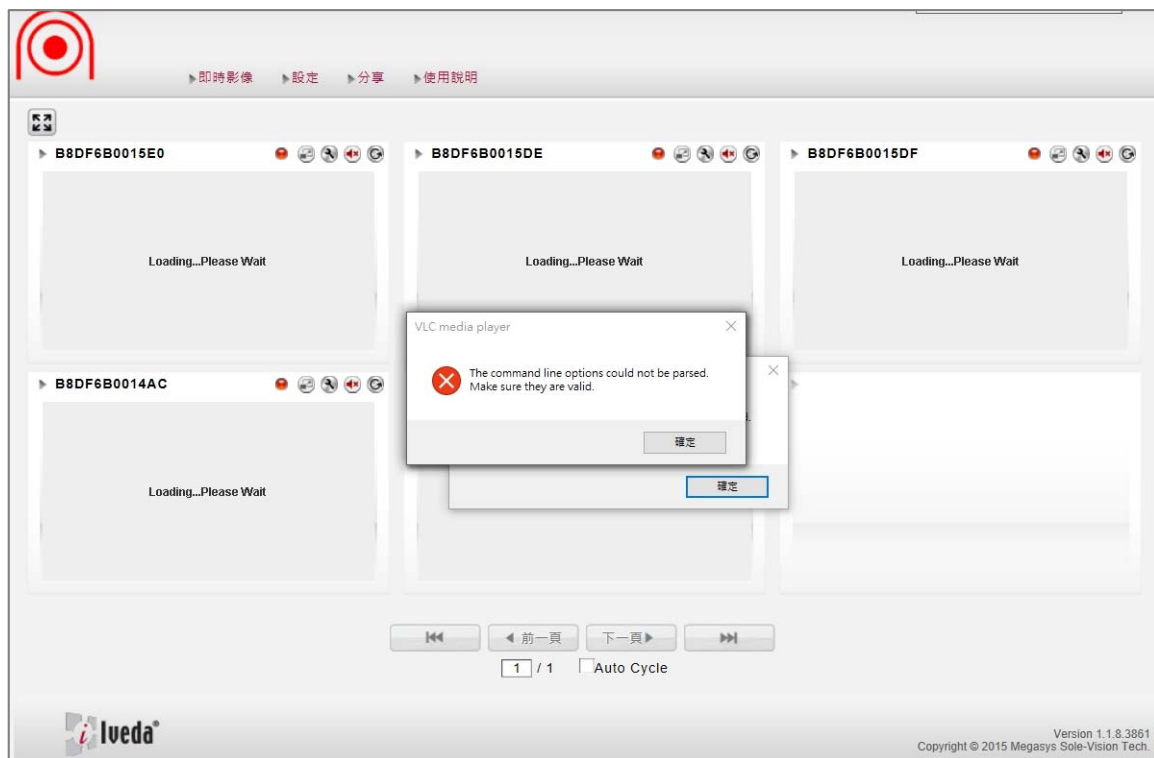
中，選取 [顯示隱藏的檔案、資料夾和磁碟機]，並點選 [確定]。



確認刪除“ SAT_TC_JAR” 資料夾後，將網頁重新整理後將自動下載影像撥放器，即可觀看影像。

7. 即時影像網頁無法撥放影像：網頁跳出⊗訊息視窗 “The command line options could not...”

(問題狀況如下圖)



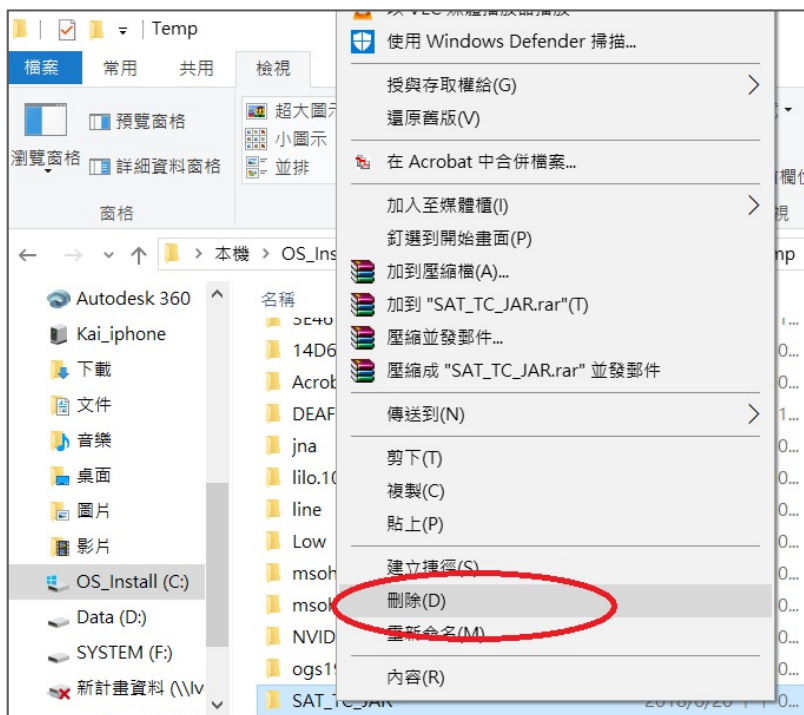
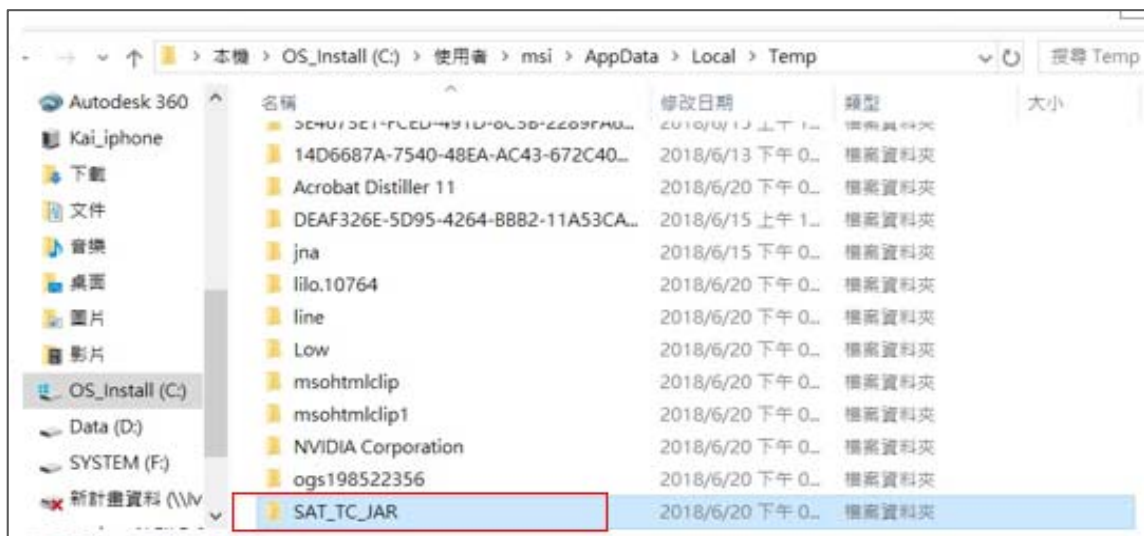
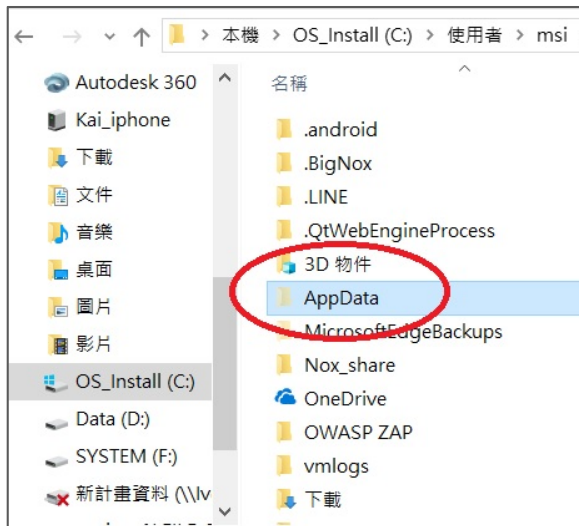
A：請关掉影像系統 IE 視窗，依以下步驟刪除暫存檔完成後，再重新開啟影像平台。

打開我的電腦資料夾後，進入下方的資料夾位置：

C:\Users\該電腦正登入使用的帳號\AppData\Local\Temp

尋找到資料夾 " SAT_TC_JAR " 將它刪除，再重新開啟觀看。

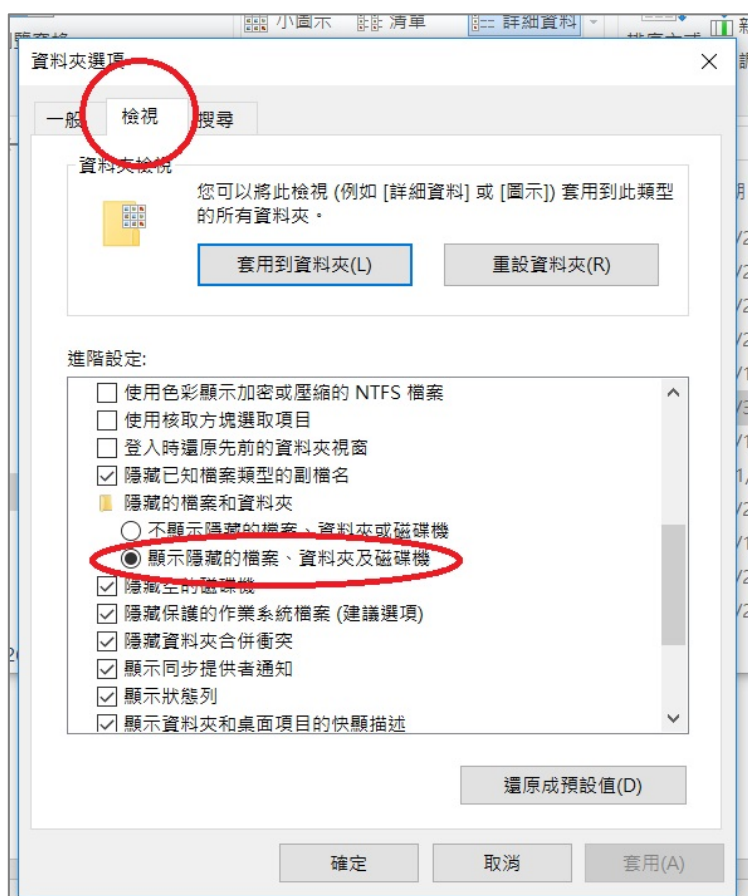
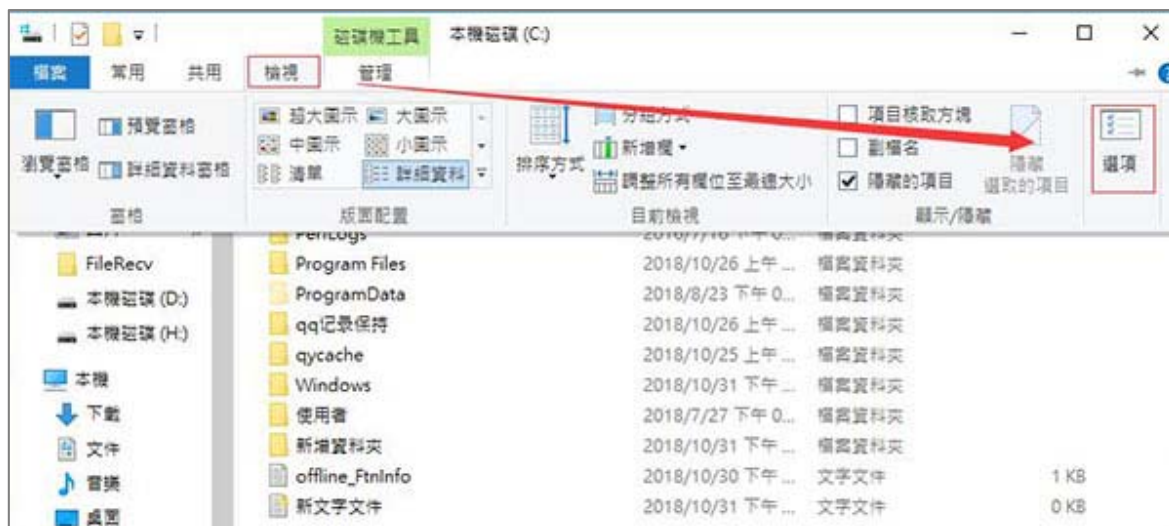
(步驟如下面顯示)



如無法找到 AppData 資料夾時，請打開隱藏資料夾設定：

選取 [檢視] > [選項] > [變更資料夾和搜尋選項]。選取 [檢視] 索引標籤，並在 [進階設定]

中，選取 [顯示隱藏的檔案、資料夾和磁碟機]，並點選 [確定]。



確認刪除“ SAT_TC_JAR” 資料夾後，將網頁重新整理後將自動下載影像撥放器，即可觀看影像。

8. JAVA 已安裝、TEMP 檔刪除已執行，仍然一直黃燈無法觀看

A：請檢查是否串流遭到 貴公司辦公室的防火牆或所在位置的防火牆阻擋。

9. 即時影像網頁當機

A：即時影像觀看時較佔電腦資源，長時間使用時瀏覽器偶爾會發生資源占用過多而當機，此當下重開瀏覽器即可。

10.現場人員第一次使用設備，無畫面回傳

A：請現場人員檢查 SIM 卡之 PIN 碼是否解鎖

請人員將 SIM 卡插入手機中，是否會跳出輸入 PIN 碼提示。

解除 PIN 碼方式：

- IOS:

<https://www.apple.club.tw/%E5%8F%96%E6%B6%88iphone%E9%96%8B%E6%A9%9F%E6%99%82%E8%BC%B8%E5%85%A5sim%E5%8D%A1pin%E7%A2%BC%E4%B9%8B%E6%95%99%E5%AD%B8/>

- Android:

<https://www.kocpc.com.tw/archives/1242>

確認是否為第一次使用可檢查是否有影像檔






11.現場設備電量低於 8V


A：請現場人員將設備充電，低電量會影響影像回傳

12.現場人員回報路由器燈號訊號問題

檢查路由器燈號，正常運作下：
下排左二燈(電源)恆亮
上排右一開始是(網路)訊號燈



訊號燈說明	
訊號燈 從右亮起--	
○○○	: 無訊號
○○●	: 訊號 微弱
○●●	: 訊號 尚可 (看現場環境，可能會不穩)
●●●	: 訊號 強



網路線銜接的右下角和路由器電源燈右邊的燈，綠燈需一直閃爍如左圖兩個箭頭處

正常狀況的影片→ [正常回傳下路由器燈號顯示狀況.mp4](#)

A：

● 狀況 1：訊號燈只亮一顆紅燈

可能原因① - 檢查支架的電源顯示量，若低於 8V，因電力壓力不足，會造成設備無法啟動，請現場充電。

可能原因② - Sim 卡若新申請，沒有解開預設 PIN 碼，也會只顯示一顆紅燈。

請現場人員將 Sim 卡放置到手機中，取消預設 PIN 碼功能即可。

可能原因③ - 現場網路環境不佳，請現場人員移動支架位置抓訊號看看。

● 狀況 2：開機了，電量顯示大於 8V，攝影機有通電，但路由器燈都沒亮

可能原因① - 穩壓器 [不是使用型號 "IVDS-002B" (三腳支架款) 才需檢查這項]

看穩壓器面板上的燈是否有亮，有亮則檢查穩壓器的四條接線，是否有接好；

-> 若有接好，判估為其中有線路壞掉的可能性高，請送回檢測。

-> 若穩壓器的燈未亮，則可能穩壓器壞掉需做更換。

● 狀況 3：電源怎麼充電量數字都無法提升

可能原因① - 電量顯示板壞掉，需送回檢測

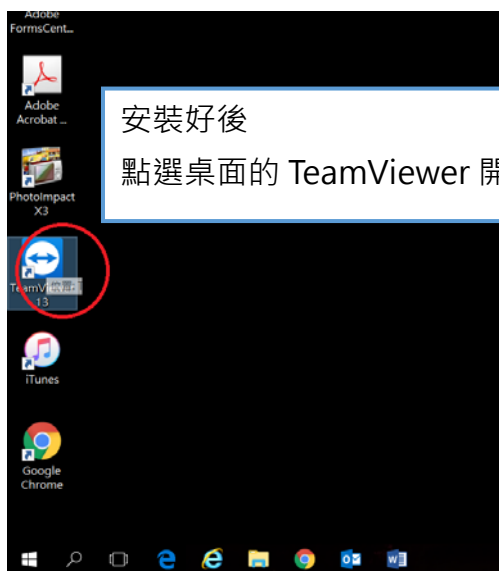
可能原因② - 電池壞掉，需送回檢測

13.遠端排除問題步驟，使用 TeamViewer

開啟桌面上 TeamViewer 程式

若尚未安裝，請到下方網址下載安裝最新版本:

<https://www.teamviewer.com/tw/teamviewer-automatic-download/>



安裝好後
點選桌面的 TeamViewer 開啟



告訴遠端人員帳號及密碼