

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Nous utilisons le terme **appareil** pour désigner les portiers vidéo IP, les dispositifs de contrôle d'accès ou d'autres périphériques nécessitant une connexion à un réseau câblé.

TABLE DES MATIÈRES

Veuillez poursuivre avec le chapitre qui correspond le mieux à votre problème.

- 1) L'appareil est câblé, mais n'est pas alimenté par Power-over-Ethernet (PoE)
- 2) L'appareil est câblé, sous tension, mais ne reçoit pas de connexion réseau ("No Network")
- 3) L'appareil est câblé, mis sous tension, dispose d'une connexion au réseau local, mais ne se connecte pas à l'internet / n'est pas en ligne d'après la vérification en ligne : <https://www.doorbird.com/checkonline>
- 4) L'appareil était en ligne, mais sa connexion est instable
- 5) Informations complémentaires au cas où le problème persisterait après avoir suivi toutes les étapes de ce dépannage

1) L'appareil est câblé mais ne s'allume pas à l'aide de l'alimentation par Ethernet (PoE)

- 1.1) Assurez-vous d'utiliser un commutateur/injecteur PoE compatible. Nous fournissons un aperçu et les switchs/injecteurs recommandés dans l'aperçu suivant : <https://www.doorbird.com/poe>
- 1.2) Si le switch/injecteur est compatible, assurez-vous que le port du switch fonctionne comme un port PoE. Certains commutateurs gérés peuvent désactiver le PoE pour un port. Certains commutateurs non gérés ont des ports non PoE. Veuillez à tester un autre port sur le switch afin d'exclure le problème d'un port défectueux.
- 1.3) Si le port de l'injecteur/switch n'est pas en cause, assurez-vous de tester l'appareil avec un câble réseau court directement connecté au commutateur/injecteur afin d'éviter les problèmes suivants
- 1.4.1) Pour un appareil avec une prise RJ45, assurez-vous que le câble cat.5 (ou mieux) est correctement raccordé selon le code de couleur indiqué dans le manuel de l'appareil.
- 1.4.2) Pour les appareils sans prise RJ45, assurez-vous que les fils simples sont correctement attachés au connecteur phoenix selon le code de couleur indiqué dans le manuel de l'appareil.

2) L'appareil est câblé, mis sous tension, mais ne reçoit pas de connexion réseau

- 2.1.1) Pour un appareil avec une prise RJ45, assurez-vous que le câble cat.5 (ou mieux) est correctement branché selon le code de couleur indiqué dans le manuel de l'appareil.
- 2.1.2) Pour les appareils sans prise RJ45, assurez-vous que les fils simples sont correctement attachés au connecteur phoenix vert selon le code de couleur indiqué dans le manuel de l'appareil.
- 2.1.3) Si votre câble réseau est raccordé selon la norme TIA-568A au lieu de la norme TIA-568B du côté du switch, assurez-vous d'utiliser le même schéma du côté de l'appareil (en intervertissant les paires orange et verte).

Si l'un des quatre fils requis n'est pas connecté, l'appareil pourra toujours être alimenté par PoE, mais ne pourra pas établir de connexion réseau.

REMARQUE : N'oubliez pas que la longueur maximale du câble réseau est de 80 mètres.

- 2.2) Assurez-vous que votre réseau dispose d'un serveur DHCP qui fournit une adresse IPv4 valide, un masque de réseau, une passerelle et un serveur DNS à l'appareil. Étendez la plage IPv4 du serveur DHCP, au cas où la plupart des adresses IPv4 seraient déjà prises/réservées par d'autres clients du réseau.
- 2.3) Certains appareils réseau nécessitent une modification des paramètres. Veuillez consulter l'aperçu suivant : <https://www.doorbird.com/fr/faq-single?faq=168>

3) L'appareil est câblé, alimenté, a une connexion au réseau local, mais ne se connecte pas à Internet / n'est pas en ligne selon la vérification en ligne : <https://www.doorbird.com/checkonline>

3.1) Assurez-vous que le pare-feu ne bloque pas la connexion aux serveurs DoorBird. Nous fournissons un aperçu complet ici : https://www.doorbird.com/downloads/misc/ports_en.pdf

3.2) Vérifiez notre dépannage pour les différents fabricants de composants réseau (par ex. pare-feu, routeurs ou commutateurs) : <https://www.doorbird.com/fr/faq-single?faq=168>

4) L'appareil était en ligne, mais sa connexion est instable

4.1) Si l'appareil est intégré dans des systèmes tiers (par exemple NVR/NAS), veuillez désactiver temporairement l'intégration et vérifier si le comportement change. Si c'est le cas, assurez-vous d'intégrer le système conformément à nos dernières instructions sur <https://www.doorbird.com/connect>.

4.2) Des câbles problématiques ou des ports de routeur/commutateur défectueux peuvent provoquer une connexion instable. Pour exclure ce problème, testez l'appareil directement avec un câble court directement sur un autre port de routeur/commutateur.

4.3) Si le serveur DHCP du réseau dispose d'un nombre limité d'adresses IP, augmentez la plage d'adresses IP dans les paramètres du serveur DHCP. Veillez à ce que la durée du bail DHCP soit réduite (par exemple, un jour).

4.4) Si des appareils tiers sont configurés avec des adresses IP statiques sur le réseau, assurez-vous qu'il n'y a pas de conflit d'adresses IP. Les appareils DoorBird demandent toujours une adresse IPv4 valide au DHCP.

4.5) Consultez notre dépannage pour les différents fabricants de composants réseau (par ex. pare-feu, routeurs ou commutateurs) : Check our troubleshooting for different manufacturers of network components (e.g. firewalls, routers or switches) : <https://www.doorbird.com/fr/faq-single?faq=168>

5) Informations complémentaires si le problème persiste après avoir suivi toutes les étapes de ce dépannage

Veuillez contacter notre support technique :

<https://www.doorbird.com/contact>

Include the following information to help us resolve the issue as fast as possible:

- Quelles mesures ont déjà été prises pour résoudre le problème ?
- Les composants réseau utilisés (commutateurs, points d'accès, pare-feu, etc.), y compris le numéro de modèle.
- D'autres dispositifs DoorBird connectés au même réseau présentent-ils le même problème ?
- "Adresse MAC" et "Token" de l'appareil dans le passeport numérique :

