



Eerste hulp bij storingen : vraag en antwoord

V: Er staat een voertuig met het kenteken duidelijk en recht in beeld maar er gebeurt niets

A: Controleer of het juiste gebied (hotarea, rode kaders) geselecteerd is. Druk CTRL+C, de "uitgeknipte" snapshots welke Carl scant worden nu getoond in de map. Controleer of het zichtbare deel (de rest is zwart) het juiste gebied weergeeft. Om nieuwe kaders te tekenen klik het zojuist geopende venster weg en druk CTRL+D, Het beeld dient transparant te worden met maximale rode kaders op elk videobeeld. Zo nodig teken met de muis een nieuw rechthoek als gebied. Let op, elke keer als u CTRL+D drukt zal de hotarea (rode kader) bijna beeldvullend zijn en zou het kunnen lijken alsof deze de vorige keer niet is opgeslagen. Dit is natuurlijk niet het geval, controleer dit bij twijfel na het tekenen via CTRL+C.

In oudere versies van Carl werkt dit via de CTRL toets zonder D of C. (controleren EN tekenen)

Controleer in Carl of de kwaliteit (betrouwbaarheid) bij anpr settings niet te hoog staat. In versies tot 4.++ is minimaal 50% goed, maar in de hogere versies 4.++ mag deze waarde minimaal 1 zijn en is een hogere waarde eigenlijk niet wenselijk. Ook moet de kentekenplaat duidelijk leesbaar in beeld zijn en dienen de karakters van het kenteken minimaal 20px in hoogte te zijn. Dit kunt u controleren door in de map D:\Snapshots\Pictures een actueel snapshot op te zoeken en deze te openen in Paint. Linksonder in beeld ziet u een hoogte en breedte in pixels staan. Beweeg met de muis over een karakter en kijk linksonder naar de verandering in pixels. Zo kunt in feite de hoogte van het karakter "opmeten". In oudere versies van Carl kan het zijn dat er geen map "Pictures" is maar dat er per maand een map met snapshots is.

V: Bij schemer worden kentekens slecht of niet meer herkend

A: Controleer de tijd van de camera bovenin het camerabeeld. Staat deze goed? Zo niet stel deze goed in via de weblogin van de camera*. User : Gebruiker Wachtwoord : Carl_2015 kies na het inloggen linksboven voor configuration en ga naar device en ga naar date and time. Wanneer de tijd goed staat controleer de dag/nacht overgang door terug te gaan naar het livevideobeeld "live video" en klik rechts op het live camerabeeld. Kies sensor, klik rechtsonder om normal mode naar debug mode te zetten. Zoek bovenin het venster naar de tab day/night. Tijdens wintertijd is het aan te raden om 15:00 naar nacht te schakelen en om 09:00 terug naar dag. Raadpleeg om in de camera in te loggen ook de handleiding van Carl en de betreffende camera handleiding.

* Raadpleeg de handleiding van de camera daar er meerdere verschillende modellen in omloop zijn. Gebruik Internet Explorer om op de webpagina van de camera's in te loggen. Dit geldt voor alle modellen welke wij in omloop hebben. De NACL plugin voor Chrome werkt namelijk niet altijd goed.

V: De tijd en dag/nacht instelling heb ik zeker goed staan maar soms wordt een kenteken of een deel ervan toch niet goed herkend.



A: Controleer de stand van de camera. Voor de grote wit met zwarte bullet camera geldt (lens 7-22mm) 2-2,5 meter hoogte en met een afstand van tussen de minimaal 4,5 en maximaal 7,5 meter van de te lezen kentekenplaat. Voor de kleinere bullet (lens 2,7-13,5mm) geldt 70cm-2,5 meter hoogte en met een afstand van 1,5-4,5 meter van de te lezen kentekenplaten. En kentekens moeten daarnaast recht in beeld staan. Let er ook op dat het kenteken goed leesbaar is. Dus ook niet te klein in beeld. (minimaal 20px, maximaal 70px karakter hoogte te meten in Paint, 25-40px is ideaal) Is verder het beeld goed, is de lens schoon, kunt u zelf het kenteken lezen? Wanneer u zelf het kenteken niet kunt lezen kan Carl dat wellicht ook niet. Kijk of er geen over of onderbelichting van toepassing is op het videobeeld. Indien dit wel zo is volg de stappen van hierboven waarin beschreven werd hoe in te loggen in de camera* en naar sensor instellingen te gaan. Daar kunt u de shutter speed aanpassen bij exposure, standaard stellen wij deze in op 1/5000 hoe lager hoe lichter het beeld wordt maar in de avond/nacht kan het infrarood dan te hard staan. De infrarood sterkte is bij sommige camera's regelbaar in de tab day/night. Bij extreem moeilijke lichtsituaties kan er daarnaast met de WDR functie een oplossing gevonden worden.

* Raadpleeg de handleiding van de camera daar er meerdere verschillende modellen in omloop zijn.

V: De knop Instellingen is niet actief in Carl

A: Dit is gedaan om oneigenlijk gebruik zoveel mogelijk te voorkomen. Gebruik de toetsencombinatie SHIFT+S om de knop voor een paar seconden actief te maken.

V: Een bepaald kenteken krijgt geen toegang terwijl deze wel in de database staat en toegang zou moeten krijgen.

A:

Welke melding (in het rood) krijgt u te zien bij het bewuste kenteken? Is het kenteken bekend? Controleer in Accounts of het kenteken de juiste tijdzone heeft gekregen en toegang heeft bij de gewenste camera(s). Controleer ook of er wellicht een abonnement actief is welke mogelijk is verlopen. Wanneer dit allemaal juist is controleer via Instellingen of er onverhoopt in de gebruikte tijdzone geen typefouten zitten in de start en eindtijden en dat onverhoopt de eindtijd niet voor de starttijd ligt. Tussen de uren en minuten dient een : te staan en niet een ander teken. Staan er vinkjes op de juiste dagen voor toegang? Controleer hier ook of er toevallig niet een feestdag actief is. Wanneer een feestdag actief is, en deze voor de betreffende tijdzone geldt, krijgt een kenteken gekoppeld met deze tijdzone geen toegang. Controleer nog eens of bij het account en kentekens geen overige toegangscontrole instellingen van toepassing zijn welke het kenteken de toegang zouden kunnen weigeren.

V: Carl crashed en bij herstarten blijft hij dat doen.

A: Er bestaat een kans dat door stroomuitval of andere (hardwarematige) redenen de database beschadigd is geraakt. Indien u regelmatig een backup maakt van de database (wat zeer verstandig is) kunt u een oudere backup van voor de problemen ontstonden terugzetten. Op de C schijf zoekt u naar de map Carl. Deze kan de naam Carl, of Carl met het versienummer bijvoorbeeld Carl 2.0.2, Carl 4.8.3 etc. of Carl for web hebben. Meestal staat de map van Carl in de root van C:\. In sommige gevallen vindt u de map in Program Files. (u kunt ook de snelkoppeling op het bureaublad rechts aanklikken en zien bij eigenschappen wat de locatie van Carl is) Ga naar de map van Carl en zorg ervoor dat Carl niet actief is. In de map van Carl hernoemt u het bestand PlateCam.sdf naar PlateCam_old.sdf. Vervolgens selecteert en kopieert u uw backup database file welke met een tijdstempel meestal is opgeslagen in D:\Database Backup naar de map van Carl op C:\ en hernoemt u



dit bestand naar PlateCam.sdf. Vervolgens start u Carl opnieuw. Een crash kan ook voorkomen wanneer u teveel, of alle, landen hebt geselecteerd in de anpr engine settings of in de configfile. (versies beneden 4.XX) Raadpleeg hiervoor ook de handleiding van Carl. Wanneer u weet wanneer u eventueel een grote hoeveelheid landen heeft aangezet kunt u dit oplossen door een database backup terug te zetten van voor die tijd. Controleer de configfile(Carl.exe.config) bij engine2, engine3, engine4 en haal hier desnoods wat landen weg als u vermoedt dat het probleem hier zou kunnen zitten.

Indien het probleem niet in de database en niet in de landeninstellingen in de configfile zat bestaat er ook nog een mogelijkheid dat er andere fouten staan in de configfile(carl.exe.config). Indien u hier iets gewijzigd heeft en daarna problemen met opstarten kreeg controleert u dan de wijziging welke u maakte. Vergelijk de regels met overige regels of dat u opmerkelijke verschillen ziet. Let daar op komma's, aanhalingstekens, true, false spelling etc.

Tenslotte kan bij oudere versies van Carl een verborgen (Windows) configfile fouten bevatten na bijv. een stroomuitval of overige oorzaken. De oplossing hiervoor is om de hele map van Carl te kopiëren en weer op te slaan (bijv. als Carl-nieuw) en dan Carl vanuit de zojuist nieuw gekopieerde map (Carl-nieuw) op te starten. Door deze handeling wordt het bestandje opnieuw aangemaakt en zal alles weer werken. Let u wel op dat u de snelkoppeling op het bureaublad en in de map "opstarten" daarna ook vervangt door een nieuwe snelkoppeling naar Carl.exe in de nieuwe map te maken.

Wanneer u Carl afsluit maar deze steeds weer uit zichzelf opnieuw opstart (en vervolgens weer crashed) heeft u waarschijnlijk een watchdog actief op het systeem. U dient deze eerst te stoppen. Er zijn verschillende versies van de watchdog in omloop : een versie welke op de taakbalk zichtbaar is en welke na aanklikken een zichtbaar venster wordt en u de cijfers 1234 moet ingeven om de knop afsluiten actief te maken. Of een versie op de taakbalk, en of taakvenster waar u rechts op kan klikken en dan kunt kiezen voor afsluiten of exit. Mocht dit niet geholpen hebben dan kunt u rechts klikken op de taakbalk, kies voor taakbeheer en zoek zowel bij toepassingen als achtergrondprocessen of u watchdog.exe tegenkomt. Indien ja klik er rechts op en kies beëindigen.

V: Wanneer ik accounts importeer d.m.v. een .csv bestand via de map Carl/exchange/import gaat dit niet goed en zijn er foutmeldingen in het logbestand in Carl/exchange/import.

A: Er zijn fouten in het gebruikte .csv bestand. Denk hieraan aan dubbele kentekens, ontbrekende scheidingstekens, verkeerde datum/tijd indeling, een tijdzone welke niet in Carl voorkomt. Wanneer het .csv bestand echt in orde is zal het importeren foutloos gebeuren. TIP: exporteer eerst een .csv bestand vanuit Carl en gebruik dat als basis.

V: De camerabeelden zijn bevroren en/of ik zie een melding dat de camera(s) offline zijn.

A: Controleer of de Start/Stop knop in Carl "Start" aangeeft. Indien dit zo is drukt u dan op Start. Wacht vervolgens 20 seconden totdat het beeld terugkomt. Als de knop "Stop" aangeeft wil het zeggen dat de beelden weergegeven zouden moeten worden en dat de toepassing normaal draait. Indien er geen beelden zijn of komen heeft u waarschijnlijk een netwerkprobleem, camera-voedingsprobleem, bekabelingsprobleem of in het ergste geval een defecte camera of voeding of netwerkswitch.

Sluit de Carl toepassing nooit af! De toepassing dient altijd te draaien anders stopt ook het herkennen van kentekens.



V: Het kenteken wordt goed herkend en Carl geeft aan in het groen “Toegang verleend” maar de poort of slagboom gaat niet open.

A: Er zijn 2 verschillende schakelmodules in omloop : een USB en een IP variant. Bij beide modules zou u het relais moeten kunnen horen tikken wanneer er toegang verleend wordt. Hoort u dit niet controleer dan de verbinding en de instelling voor de betreffende module. Voor de USB variant moet in Carl achter het camera ip adres in Instellingen de juiste COM poort staan. Voor de IP module dient hier het juiste ip adres te staan van de module. Indien nodig laat dan een specialist controleren of deze instellingen juist zijn. Controleer ook of de voeding van de betreffende module in orde is en er geen kabels los zitten. Het probleem kan ook in de poort of slagboom zitten, denk ook aan de nodige beveiligingen welke in werking getreden zouden kunnen zijn.