

YCC365Plus ЧЗВ			
Шаблон с въпроси за обратна връзка		Парола на акаунт/или подробности за устройството: Описание на проблема: Процес на разследване и резултати: Бележка: По отношение на паролата на акаунта, променете я на проста парола, като например: Aa123456 и след това я предоставете. След поддръжката нулирайте паролата. Ако не можете да предоставите паролата на акаунта, предоставете подробности за устройството.	
Тип проблем	Сериен номер	Проблем	Решение на проблема
Вход/Регистрация	1	Адрес на изтегляне на приложението	Google Play, App Store
	2	Какви изисквания има приложението към системата на мобилния телефон?	Версия на Android: Поддържа се само Android 5.0 и по-нови версии. Не се поддържа таблетни компютри. Версия на iOS: Поддържа се само iOS10 и по-нови системи. Не се поддържа iPad таблети.
	3	Не мога да получа кода за потвърждаване, когато се регистрирам с номера на мобилния си телефон.	Един и същ номер на мобилен телефон може да получи до 10 кода за потвърждаване в рамките на 24 часа, до 5 кода за потвърждаване в рамките на 1 час и до 2 кода за потвърждаване в рамките на 1 минута. Ако вече не можете да се регистрирате, трябва да изчакате до следващия ден, за да завършите регистрацията. Уверете се, че блокирането на SMS е деактивирано на мобилния телефон. Когато не успеете да получите кода за потвърждаване, не се регистрирайте многократно, проверете кошчето и се уверете, че сигналът на мобилния телефон е нормален и че таксите за мобилен телефон са платени.
	4	При регистриране на номера на мобилния телефон се показва кодът за грешка 11605.	Кодът за потвърждаване е изпратен твърде много пъти. Моля, изчакайте 1 час преди да се регистрирате отново.
	5	Код на грешка 11018 при регистрация по имейл в мобилното приложение.	Акаунтът е регистриран и не е активиран. Трябва да влезете в пощенската кутия, за да намерите връзката за активиране, и да щракнете върху activate („активиране“).
	6	Няма опция за регистрация при влизане с мобилен телефон на Apple.	След като приложението е инсталирано, разрешението за достъп до мрежата, дадено от мобилния телефон, не се получава. След като разрешите на приложението да има достъп до мобилни данни и WLAN, просто го затворете и отворете отново.
	7	При регистрация на акаунт или влизане в акаунт се показва кодът за грешка „-1“.	Тази грешка се дължи на проблеми с мрежата на мобилния телефон. Уверете се, че мобилният телефон може да се свързва с интернет. Проверете дали разрешението за мрежа на YCC365Plus е включено нормално на мобилния телефон. Настройки: в настройките на мобилния телефон изберете application management („управление на приложенията“), „YCC365Plus“, позволете mobile data and LAN Wi-Fi data („мобилни данни и LAN Wi-Fi данни“). Или позволете данни и Wi-Fi като цяло.
	8	Отварянето на приложението дава код за грешка 16007.	Приложението работи прекалено дълго във фонов режим и не е синхронизирано с времето на сървъра. Трябва да затворите приложението и да го отворите отново.
	9	Регистрирането или извличането на паролата дава грешка 1009.	Телефонът не е свързан с интернет или приложението не позволява достъп до мрежата. Проверете мрежовите настройки на телефона.
	10	iPhone току-що изтегли приложението и отвори нерегистрирания запис.	Поради новоинсталираното приложение iPhone трябва да зададе мрежови разрешения. След като инсталирате ycc365plus, отворете ycc365plus и телефонът ще попита дали да разреши достъп до мрежата. Разрешете достъп до мобилни данни и WLAN. Можете веднага да видите опциите за регистрация. Ако все още не се отварят опциите за регистрация, затворете ycc365plus и го отворете отново.
	11	Как да променя паролата за влизане в приложението?	Метод 1: Отворете YCC365plus, щракнете върху „My“ („Мои“) - щракнете върху account information („информация за акаунта“) - щракнете върху „change password“ („промяна на паролата“) и след това променете паролата, следвайки подканите. Метод 2: Ако забравите паролата за влизане в приложението, можете да щракнете върху „Forgot Password“ („Забравена парола“) в интерфейса за вход и да нулирате паролата, следвайки инструкциите.
Добавяне на камера	1	Въведение в процеса на добавяне на камера.	1. Когато стартирате камерата, ще чуете съобщението „Please scan the code in APP to add a device“ („Моля, сканирайте кода в приложението, за да добавите устройство“) или „Please use a wired device to add a device“ („Моля, използвайте кабелно устройство, за да добавите устройство“). Ако не го чуете, нулирайте камерата. 2. Свържете мобилния телефон към 2,4 GHz Wi-Fi. 3. Щракнете върху „+“ в горния десен ъгъл на приложението. 4. Изберете метода за добавяне и завършете добавянето според инструкциите на страницата на приложението.
	2	В приложението има три начина за добавяне на камера. Какви са разликите между тях.	Добавяне чрез сканиране на код: когато гласът на Wi-Fi камерата подкани „Please use the device to scan code in APP to add a device“ („Моля, използвайте устройството, за да сканирате код в приложението за добавяне на устройство“), щракнете върху „Scan code to add“ („Сканиране на код за добавяне“). Мобилният ви телефон трябва да бъде свързан към Wi-Fi мрежа, за да генерира QR код. Подравнените генерирани QR код на мобилния телефон на разстояние 15-20 см от обектива на камерата, изчакайте звуковия сигнал и щракнете върху „Next“ („Напред“). (За устройството без мрежов порт използването на 2,8-4 мм обектив е много ефективно. Идентифицирането на QR кода ще бъде по-трудно, ако за сканиране се използва обектив с размер 8 мм или повече.) Добавяне на точка за достъп на приложението: добавяне мобилен телефон към хотспота на мрежата на камерата. (Предимство: не се влияе от брой на милиметрите на обектива, няма нужда да е близо до камерата.) Кабелна връзка: устройството, което поддържа мрежов порт, може да бъде свързано към мрежата чрез кабелна връзка и може да бъде добавено чрез сканиране на QR кода върху корпуса на камерата с приложението. (Предимство: бърза скорост на добавяне, мобилният телефон и камерата не трябва да са в една и съща локална мрежа.)
	3	Как да прецените чрез гласово съобщаване дали камерата не е добавена успешно.	1. След стартиране камерата не съобщава „Please use the device to scan code on APP to add a device“ („Моля, използвайте устройството, за да сканирате код в приложението, за добавяне на устройство“). Хардуерът на камерата е повреден и трябва да бъде поправен. 2. Когато добавяте камера, тя съобщава „router connection failure“ („неуспешна връзка с рутера“). Проверете паролата за Wi-Fi, 2,4 GHz/5 GHz мрежата, специални знаци, използвайки мрежов рутер и др. 3. След като камерата съобщи „Server Connecting“ („Създаване към сървър“), няма повече информация и приложението показва, че добавянето е неуспешно. Можете да използвате мобилния си телефон, за да отворите точката за достъп, и първо проверете дали камерата може да бъде добавена нормално. Ако е така, рестартирайте рутера, вземете камерата близо до рутера и я добавете отново. Уверете се, че устройството не е в черния списък на рутера и не скрива името на Wi-Fi мрежата. Ако не можете да я добавите, предоставете MAC адреса на камерата на отдела за следпродажбено обслужване на клиенти на Aiga.
	4	Какъв тип Wi-Fi се поддържа от камерата?	В момента се поддържа само 2,4 GHz Wi-Fi. Следните проблеми могат да причинят грешка в мрежата, препоръчително е да се избягват: 1. Камерата не поддържа 5 GHz Wi-Fi. Ако е активирана, превключете на Wi-Fi с честота 2,4 GHz. 2. Името и паролата за Wi-Fi не трябва да съдържат специални знаци. 3. Рутерът не трябва да има активирани ограничения за достъп до Wi-Fi, като изолиране на приложения, черни/бели списъци и т.н. 4. Камерата не поддържа WPA/WPA2 защита на корпоративен Wi-Fi. Ако е активирана, превключете към друг тип Wi-Fi. 5. Не се препоръчва камерата да се свързва с Wi-Fi мрежата на мрежовия модем. Тъй като повечето мрежови модеми могат да разпределят само 4 IP адреса, камерата ще бъде протъпната. Препоръчително е да добавите мрежов рутер.
	5	След използване на „scan code“ („код за сканиране“) или „AP hotspot“ („Хотспот на приложение“) за добавяне, камерата съобщава за неуспешна връзка с рутера	1. Уверете се, че въведената парола за Wi-Fi е правилна. 2. Ако в името на Wi-Fi мрежата има специални знаци, променете името на Wi-Fi мрежата само на букви преди добавяне. 3. Използвайте точка за достъп на приложението, за да добавите устройството. Ако камерата не може да изпрати точка за достъп, това означава, че Wi-Fi модулът е повреден и трябва да бъде поправен или заменен.
	6	Към колко акаунта може да се добави камера?	Може да бъде добавена и обвързана само с 1 акаунт, но може да бъде споделена с 10 акаунта за наблюдение.
	7	Колко камери могат да бъдат обвързани с акаунт?	1. Няма ограничение за брой обвързани камери на потребител. 2. За да избегнете проблеми при наблюдение, се препоръчва добавянето на най-много 20 камери към акаунт.
	8	Колко хора най-много могат да наблюдават едновременно с една камера?	Поддържа се наблюдение от максимум 3 души едновременно. Ако този брой бъде надвишен, приложението ще подкани „Too many viewers“ („Твърде много наблюдаващи“) или „Playback failed, please try again later“ („Възпроизвеждането е неуспешно, опитайте отново по-късно“).
	9	Колко хора най-много могат да влязат едновременно с един акаунт?	YCC365Plus използва технологията Alibaba Cloud и един акаунт може да поддържа едновременно влизане на неограничен брой хора.
	10	Камерата поддържа ли връзка с Wi-Fi мрежата на мрежовия модем?	Поддържа, но Wi-Fi способността на мрежовия модем е сравнително слаба в сравнение с рутера и процентът на неуспешни връзки е висок. Ако връзката е неуспешна, просто добавете вторичен обикновен рутер.
	11	Активирано е филтрирането на MAC адреси на рутера, може ли устройството да се свърже?	Не, първо трябва да отмените филтъра. След като свързането е успешно, добавете MAC адреса на камерата към белия списък и след това активирайте филтъра.
	12	Мога ли да се свържа с мрежа с име на Wi-Fi, което включва разширени знаци?	Препоръчително е да използвате само основни букви или цифри за името на Wi-Fi. Разширените знаци може да не се поддържат. Когато при добавяне на камера машината съобщава, че връзката с рутера не е успешна, има голяма вероятност името на Wi-Fi включва специални знаци. Препоръчително е да промените името.
	13	На какво разстояние от рутера може да се използва камерата?	Обхватът за Wi-Fi мрежата е 10 метра, а за кабелна връзка е около 30 метра. Това зависи от качеството на Wi-Fi и качеството на мрежовия кабел. Самата камера няма ограничения.
	14	Точката за достъп на свързаното устройство показва „No Internet access“ („Няма достъп до интернет“) и се появява подкана със запитване дали да се свърже.	Нормално е точката за достъп на камерата да няма достъп до интернет, просто изберете връзката.
	15	Мобилният телефон е свързан с точката за достъп на приложението, но изображението на екрана продължава да се зарежда.	Точката за достъп не може да присвои IP адрес. Моля, изключете и рестартирайте камерата.
	16	След добавяне на камера към точката за достъп на приложението няма следваща подкана след свързването.	Уверете се, че функцията за местоположение на мобилния телефон е включена и че е предоставен достъп до информация за местоположението. Ако все още няма подкана за следваща стъпка, някои мобилни телефони имат активирана висока защита и трябва да щракнете върху свързаната точка за достъп, за да използвате статичен IP адрес. Пълният IP адрес 192.168.200.103, маска на подмрежа 255.255.255.0, шлюз 192.168.200.1, DNS1: 192.168.200.1 и DNS2: 8.8.8.8.
	17	Продължителното натискане на бутона за нулиране не работи	1. Натиснете и задръжте бутона „Reset“ („Нулиране“) на камерата за 5-10 секунди. Ще чуете съобщението „reset successful“ („успешно нулиране“). 2. Ако след множество опити за нулиране камерата не е отговорива, извадете памет картата, включете отново камерата, изчакайте 30 секунди и след това натиснете бутона за нулиране, за да я нулирате. Ако все още нулирането не е успешно, свържете се с продавача, за да върнете камерата.

	18	След като камерата е свързана с Wi-Fi, устройството е офлайн.	Проверете дали Wi-Fi на устройството работи нормално: Създайте Wi-Fi точка за достъп на мобилния телефон. Превключете устройството към хотспота на мобилния телефон и наблюдавайте дали може да се свърже. Ако не може да се свърже, проблемът е в самото устройство и то трябва да бъде върнато.
	19	При превключване от кабелна към Wi-Fi връзка, търсеното име на Wi-Fi е изкривено	Причина: Wi-Fi мрежата в близост има необичайно име, което причинява грешка при свързване. Препоръчително е да добавите камера, като сканирате код.
Проблеми с наблюдението	1	След смяна на рутера или промяна на паролата за Wi-Fi, камерата не може да се свърже с мрежата	Напистете и задържете бутона "Reset" („Нулиране“) на камерата, нулирайте камерата и конфигурирайте наново мрежовата връзка.
	2	Наблюдението в режим на приложение е заседано в позиция на зареждане след свързване на нова точка за достъп	Сегашната точка за достъп не може да присвои IP адрес. Моля, изключете и рестартирайте камерата. Камерата може да разпредели до 20 IP адреса. Ако броят надвишава 20, трябва да се рестартира за следващото разпределение.
	3	Камерата се изключва веднага щом се завърти.	Това може да е свързано с напрежението. Камерата позволява свързване към захранване 12V 2A.
	4	По време на наблюдение в реално време звукът, който се чува от мобилния телефон, е много нисък.	Просто усилете силата на звука на мобилния телефон до максимум.
	5	По време на наблюдение в реално време се чува подкачната "Playback failed, please try again later" („Възпроизвеждането е неуспешно, опитайте отново по-късно“).	1. Настоящата мрежа е претоварена. Моля, щракнете върху "Refresh („Обновяване“) за презареждане. 2. Текущият брой наблюдаващи е над трима души, включително уеб влизане, мобилно влизане и т.н. Ако сте сиурни, че в използвате само вие, променете паролата си.
	6	По време на наблюдение в реално време картината е червеникава през деня.	Камерата се използва от известно време и цялостната картина е розова. 1. Блокирайте и разблокирайте светлочувствителността на камерата няколко пъти. 2. Нулирайте камерата и я добавете отново. Ако все още не се нормализира ли не работи правилно, свържете се с дистрибутора.
	7	По време на наблюдение в реално екранът е празен през деня.	Уверете се, че докато е в дневен режим, камерата не включва режима за нощно виждане. 1. Когато гледате предаването на живо в приложението, щракнете върху Настройки в горния десен ъгъл, щракнете върху Нощно виждане и изберете Автоматично. 2. Ако сте превключили на автоматично, но екранът все още е бял, щракнете върху детайли на устройството и изпратете екрана снимка на детайлите на устройството до дистрибутора.
	8	По време на наблюдение в реално екранът е изцяло черен през нощта.	Първо се уверете, че нощното виждане е настроено на автоматично и че функцията за нощно виждане не е изключена. 1. Когато гледате предаването на живо в приложението, щракнете върху Настройки в горния десен ъгъл, щракнете върху Нощно виждане и изберете Автоматично. 2. Превключете към автоматично. Екранът все още е черен. Инфрачервената светлина на камерата със сигурност е включена, но екранът на устройството все още е черен. Това може да е повреда на инфрачервения сензор. Свържете се с дистрибутора.
	9	По време на наблюдение в реално време екранът се обръща на 180 градуса.	Включена е функцията за обръщане на 180 градуса или камерата е обрната. Отворете настройките, намерете обръщане на 180 градуса, щракнете върху включване или изключване.
	10	Как да споделяте камерата с други.	Отворете YCC365PLUS, щракнете върху "Play" („Възпроизвеждане“), щракнете върху "Settings" („Настройки“) в горния десен ъгъл и щракнете върху "invite family members to watch together" („Поканете членове на семейството, за да наблюдавате заедно“). Просто въведете номера на мобилния телефон на член на вашето семейство. Също така членовете на семейството ви трябва да изтеглят YCC365PLUS. След успешна регистрация ще видите устройството. Бележка: Акаунтите за мобилни телефони могат да се споделят само с регистрирани потребители на мобилни телефони и не могат да се споделят с регистрирани имейл потребители. По същия начин имейл акаунтите не могат да се споделят с мобилни акаунти.
	11	Камерата влиза в състояние на неактивност след 5 минути наблюдение.	Ако няма действие в рамките на 5 минути, системата по подразбиране влиза в режим „никой не гледа“ и в състояние на неактивност.
12	Камерата започва да проследява, след това спира или проследява бавно.	1. Камерата поддържа само хоризонтално проследяване, но не и вертикално проследяване. 2. Ефективното разстояние за проследяване на камерата е повече от 2.5 метра, обектът може да е твърде близо до камерата. Камерата не може да проследява бързо движещи се обекти. 3. Когато инсталирате камерата, избягвайте попадането на движещи се обекти като листа, завеси и т.н. в обсега на камерата, в противен случай тя ще продължи да проследява несъществени обекти и ще пропусне важна информация.	
13	Споделените потребители не могат да извършват операции, например преместване на камерата или повторно възпроизвеждане.	Когато използвате основния акаунт, за да поканите членове на семейството да наблюдават, можете да изберете да дадете разрешение за възпроизвеждане или разрешение за движение на камерата (PTZ). Поканеният потребител може да гледа само възпроизвеждане на видеоклипове в облачната услуга, но не и възпроизвеждане на видеоклипове от SD картата.	
Проблеми с видеозаписа	1	Какъв е максималният размер на памет картата, който се поддържа от камерата?	Поддържа се максимум 128 GB.
	2	Пакети със записи на памет карти.	Записът се разделя на запис на събития и непрекъснат запис. Ако записът на събития се задейства веднъж, SD картата ще записва за 5-10 секунди. Ако се задейства няколко пъти, ще продължи да записва. Съхранението на непрекъснатите записи е в пакети от 10 минути. Отнема повече от 10 минути от стартирането на непрекъснатия запис, за да се генерира файла за запис. Изчакайте около 1 минута и след това можете да се върнете към възпроизвеждане.
	3	При включване на съхранението на устройството то показва, че системата не открива картата за съхранение.	1. Камерата не поддържа бърза замяна. Когато поставите памет картата, устройството трябва да е изключено. Моля, рестартирайте камерата. 2. Ако памет картата все още не е разпозната след рестартирането на камерата, заменете я с нова карта и тествайте отново. 3. Ако след смяна с нова карта тя все още не може да бъде разпозната, възможно е слотът за карта или кабелът да е повреден. Свържете се с дистрибутора.
	4	Устройството не може да прочете памет картата, но картата работи нормално на компютъра или друго оборудване	1. Форматирайте памет картата и се уверете, че файловата система на памет картата е FAT32.
	5	Ако памет картата е пълна, какво да правим с нея?	Няма нужда да правите нищо ръчно. Когато оставящия капацитет на памет картата в камерата е 500 MB или по-малко, тя автоматично ще презапише най-стария видео файл.
	6	Какъв вид плъвър се използва за възпроизвеждане на V264 файлове на SD картата?	Обикновените устройства H.264 използват видео файлове във формат MP4, които са съвместими с повечето плъвери.
	7	Как да изтеглите запис в картата за съхранение или да го споделите с други?	Щракнете върху иконата за записване, когато гледате възпроизвеждането. След записване можете да го видите директно в албума на телефона. Или можете да го видите от локалната папка. Локална папка със записи на мобилния телефон: Android: вътрешна памет на мобилния телефон/YCC365PLUS/Video (Видео) Apple: директно се съхранява в албума на телефона.
Проблеми с алармата	1	Как да настроите насочени съобщения за аларми?	След добавяне на камера съобщението за аларма се показва веднъж на всеки 10 минути по подразбиране. Ако трябва да промените плана на съобщенията за аларма, отворете настройките, щракнете върху настройката за насочени съобщения. Можете да изберете да приемете всички или да изберете друг план за изпращане.
	2	Когато алармата е включена и засичането на движение е изключено, засичането на звук продължава да бъде включено	Когато засичането на движение е изключено, засичането на звук просто изключва насочените съобщенията. Засичането на движение на дъното на камерата все още работи. Просто изключете алармата.
	3	Споделените потребители не могат да получават предупредителни съобщения.	Споделените акаунти не могат да получават насочени известия. Само основният акаунт може да получава насочени известия.
	4	Какво да направите, ако предупредителното съобщение не се получава на мобилния телефон?	Първо се уверете, че когато отворите приложението, засичането на движение и звук в насочените съобщенията са включени и честотата на съобщенията е избрана да приема всички. Ако можете да го получите, когато отворите приложението, но не можете да го получите, когато не сте го отворили: iPhone: В настройките на телефона намерете приложението "YCC365PLUS" и активирайте разрешението "Message Notification" („Известия за съобщения“). Излезте от YCC365PLUS и влезте отново. Мобилни телефони с Android: Отидете в известията за съобщения, намерете YCC365PLUS и включете разрешението „Allow Notification“ („Позволяване на известия“). Ако все още не можете да решите проблема, свържете се с дистрибутора.
	5	Как да регулирате силата на звука на алармата.	Не се поддържа регулиране.
Наблюдаване от компютър	1	Как да наблюдавам от компютър?	За да влезете и наблюдавате, използвайте уеб страницата: www.ucloudcam.com Паролата за акаунт е същата като паролата за акаунта на YCC365plus.
	2	Какви действия се поддържат от камерата.	1. Можете да видите екрана за наблюдение в реално време, можете да контролирате въртенето на камерата, можете да слушате, можете да видите възпроизвеждането на видео в облака. 2. Можете да увеличавате по електронен път, да правите екранни снимки и да пресичате видеоклипове в облака. 3. Не може да се гледа възпроизвеждането на SD карта и не се поддържа запис на SD карта.
	3	Метод за гледане на RTSP поточна мултимедия.	Изтеглете VLC плъвър, въведете IP адреса на камерата. Бъва във VLC плъвър: main stream video: rtsp://ip; sub stream video: rtsp://ip/0/video1 IP е IP адреса на камерата, търсена на NVR.
	4	Поддържа ли се CMS, Zhongwei HD и друг софтуер за гледане на компютър?	Камерата не е свързана с друг софтуер за наблюдение на програми. Протоколите на всяка компания са различни, не съвпадат и не се поддържат.

NVR (твърд диск за видеорекордери)	1	Как да добавя камера към NVR?	1. Уверете се, че камерата и NVR са в една и съща LAN (един и същ рутер) и че DHCP на NVR е активирано автоматично да получи IP адрес. 2. След търсене на камерата на NVR я добавяте. Щракнете върху Edit („Редактиране“), за да премахнете паролата. Камерата няма парола Предпазни мерки: 1. Самата камера няма IP адрес и може да получи IP адрес само от рутер, така че използването на превключвателя като рутер не се поддържа. 2. Самата камера няма парола. Много NVR автоматично ще добавят парола по подразбиране след добавяне на камерата, така че трябва да редактирате и премахнете паролата на камерата след добавяне.
	2	Как да използвам стрийминг медните в компютърната LAN за гледане.	Изтеглете VLC плеър и въведете IP адреса на камерата. Вход във VLC плеър: main stream video: rtsp://ip: sub stream video: rtsp://ip/0/video1 IP е IP адреса на камерата, търсена на NVR.
	3	Поддържа ли се наблюдаване от компютри на Apple?	Не се поддържа компютри на Apple.
Проблеми със звука	1	Как да се справим с шума по време на предаване на живо?	1. Разстояние: Стойте далеч от камерата (над 15 метра), когато гледате екрана за наблюдение на мобилен телефон. 2. Ако трябва да го гледате отблизо, изключете високоговорителя на интерфейса на приложението при живо предаване. Причина: Когато се наблюдава от мобилен телефон, звукът от мобилния телефон се улавя от камерата и камерата го предава на мобилния телефон, като така се образува аудио цикъл, който води до появата на шум.
	2	Как да изключите звука на камерата по време на наблюдение в реално време?	1. Отворете екрана за наблюдение на мобилното приложение, след това отворете настройките в горния десен ъгъл и изберете "Device microphone" („Микрофон на устройството“). Щракнете за затваряне. 2. Разглобете и изключете микрофона сами.
	3	При наблюдение на интеркома не се чува звука на наблюдаваното място на мобилния телефон.	1. Уверете се, че звукът на мобилния телефон е включен нормално. 2. Уверете се, че иконата на звука на страницата за наблюдение в реално време е включена нормално. 3. Щракнете на екрана за наблюдение на мобилното приложение, след това отворете настройките в горния десен ъгъл и изберете "Device microphone" („Микрофон на устройството“). Щракнете за включване.
	4	При наблюдение в реално време на интеркома няма звук от камерата, един и същ акунт се използва за влизане в други мобилни интеркоми без проблеми.	Проверете YCC365plus в настройките на телефона, за да видите дали разрешението "Microphone" („Микрофон“) е активирано.
	5	При използване на интеркома няма звук от камерата.	1. Apple: настройки на мобилния телефон-YCC365PLUS-превключвател за микрофон трябва да бъде включен. 2. "Phone Settings-Privacy-Microphone-YCC365PLUS-Sound" („Настройки на телефона-Поверителност-Микрофон-YCC365PLUS-Звук“) трябва да бъде включено. 3. Въведете YCC365plus, за да намерите настройките на устройството, и включете алармата. Когато един обект се движи пред обектива на камерата, може ли да се чуе аларма, ако той спре? В противен случай високоговорителят на камерата може да работи неправилно и да трябва да се поправи.
Лампа	1	Как да изключите лампата с бала светлина.	Влезте в екрана за наблюдение на устройството, щракнете върху иконата „още“ в долния десен ъгъл, намерете иконата с крушка и щракнете върху „затваряне“.
	2	Може ли инфрачервената светлина да бъде изключена?	Отворете настройките на камерата, намерете превключвателя за нощно виждане и изключете режима на нощно виждане.
	3	Някои области от изображението на наблюдение през нощта са много ярки, но останалите са размазани. Как да се справим с това?	Регулирайте зъгъла на камерата, за да избегнете отразяващи обекти в близост.
Време	1	Какъв е принципът на настройката на времето на камерата?	Камерата използва интернет за автоматично регулиране на времето и теоретично времето е точно. Въпреки това, когато се използват в чужбина, някои страни използват лятно и зимно часово време. Ако камерата се различава от местното време с няколко часа, можете да отворите настройките и да изберете съответната часова зона.
	2	Времето на дисплея за наблюдение в реално време не съпада с действителното време.	Ако NVR е свързан и камерата не е свързана към външната мрежа, проверете дали времето на NVR е нормално.
Посока	1	Какво да направя, ако посоката на въртене е обърната по време на наблюдението?	Използвайте бутона на волана. Ако се опитате да преместите камерата надясно и камерата се завърти наляво, посоката е обърната.
	2	Когато последващото на обекти е включено и човекът тръгне наляво, какво да направя, ако екранът на камерата се обърне надясно?	Имайте предвид, че обратното последване изисква модификация на обработката на конфигурационния файл.
4G камери	1	Как да добавя 4G камери?	1. Поставете картата в гнездото за карта (металните конектори трябва да са обърнати към платката, като първо се поставя назъбен край. Когато се постави на място, ще се чуе леко щракване) 2. Нулирайте камерата (натиснете продължително бутона за нулиране за пет секунди) 3. След като устройството съобщи "Please use the cable to add a camera" („Моля, използвайте кабела, за да добавите камера“), щракнете върху бутона „+“ в горния десен ъгъл на приложението и изберете "4G Camera" („4G камера“) 4. Сканирайте QR кода на корпуса на камерата и изчакайте добавянето да бъде завършено.
Няколко канала на един и същ екран (multi-screen)	1	Колко камери едновременно поддържа приложението?	Приложението поддържа 4 устройства.
	2	Какъв е максималният брой екрани за наблюдаване, поддържани на компютър?	При използване на уеб страници за наблюдение се поддържа до 4 допълнителни екрана.
	3	Как да влезете в режим на няколко канала на един и същ екран?	Визуализация на няколко екрана се поддържа само когато има повече от 2 устройства. Метод: На страницата със списък с устройства щракнете върху бутона „田“ в горната част на приложението.
	1	Какъв е максималният брой цифри, който се поддържа от паролата за Wi-Fi? Кои протоколи за критичане се поддържа?	Паролата на рутера поддържа 8-32 бита и се поддържа често използваното криптиране.
	2	Кои рутери се поддържат от камерата?	Няма специални изисквания за рутер, просто трябва да поддържа DHCP.
	3	Поддържа ли се видеозапис в облака във вашия личен облак?	Не, видеоклипове в облак могат да се съхраняват само на нашия собствен сървър (Amazon).
	4	Каква е паролата за акунт за директна връзка с приложението?	Потребителско име: admin Парола: 12345
	5	Как да настроите разделителната способност по подразбиране за наблюдение в реално време?	След превключване към съответната разделителна способност по време на наблюдение приложението ще запомни тази операция и ще използва последната избрана разделителна способност по време на следващото наблюдение.
	6	Логика на записването на директна връзка с приложението.	1. След като SD картата е поставена в устройството и приложението за мобилен телефон е влязло успешно и е свързано към устройството, устройството ще получи времето на мобилния телефон и режимът на записване продължава да записва. 2. Ако има прекъсване на захранването, след като SD картата е поставена в устройството и приложението за мобилен телефон успешно е влязло и се е свързало с устройството, записът спира. След възстановяване на захранването, видеото ще продължи да се записва в SD паметта с часа, получен преди спиране на захранването. Например, ако захранването бъде прекъснато в 12:00 ч. и бъде възстановено в 14:00 ч., новото видео ще бъде записано с часа, започващо в 12:00 ч. Времето на записа няма да се нулира до настоящето време до следващия път, когато мобилният телефон бъде свързан и устройството бъде успешно синхронизирано.
	7	Специфичното значение на предупредителния запис.	Системата ще запази данните за запис за период от време преди пристигането на предупредителния сигнал и ще ги присъедини към записа на алармата, за да улесни потребителя да анализира сцената преди и след алармата.
	8	Какви протоколи поддържа IPC?	Поддържа се TCP/IP, UDP, P2P, DNS, DHCP, RTSP.
	9	Може ли камерата да бъде свързана към удължител на безжична мрежа (повторител)?	Поддържа се, ако удължител (повторител) поддържа DHCP за получаване на IP адрес.
	10	Камерата се върти и картината се забавя.	Този проблем е свързан с текущата мрежа на камерата и текущата мрежа на мобилния телефон. Можете да опитате да промените мрежовата среда.
	11	Как да проверите разделителната способност на камерата.	Когато гледате предаването на живо с приложението, щракнете върху HD и щракнете върху иконата на камерата в приложението. След това отворете албума на телефона, намерете снимката, щракнете върху свойствата и ще можете да видите реалната разделителна способност на камерата.

			<p>Отстраняване на неизправности, когато няма връзка:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отстраняване на прекъсвания. Проверете дали потребителят може да се свърже с Wi-Fi, да гледа онлайн видео или да разглежда уеб страници. Установете дали мрежата е изключена и дали това е проблем на мрежовия оператор. 2. Отстраняване на неизправности при стареене на рутера. Рестартирайте рутера и камерата, след като ги изключите. Ако може да се свърже онлайн, това означава, че рутерът застарява или има грешка с мрежата. 3. Отстраняване на неизправности със захранването. Проверете дали индикаторът за захранване на камерата все още свети и дали захранването работи. <p>Ако горните стъпки не работят:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проверете дали е свързан към мрежов модем. Щракнете върху "Settings" („Настройки“), след което щракнете върху "Wi-Fi network" („Wi-Fi мрежа“). Ако видите, че името на свързания Wi-Fi започва с името на доставчика на интернет услуги, това означава, че Wi-Fi мрежата е включена в мрежовия модем. Проверете дали има рутер в мрежата. Ако има рутер, добавете го отново и свържете устройството към рутера. Ако няма рутер, помислете за закупуване на рутер. 2. Ако камерата е офлайн дори когато е свързана на близко разстояние, проверете дали антената е разхлабена. След повторно свързване на антената нулирайте Wi-Fi, за да видите дали индикаторът на сигнала има повече от 2 решетки. 3. Изключете устройството и изчакайте една или две минути. След това извадете памет картата и я поставете отново. Ако може да се свърже онлайн нормално, памет картата вероятно е повредена. Ако имате компютър, можете да го използвате, за да форматирате картата. Персоналът за следпродажбено обслужване може да организира замяна на картата. (Старата карта трябва да бъде формирана с компютър.) 4. Когато оборудването е офлайн, натиснете бутона за нулиране. Може ли устройството да съобщи, че нулирането е успешно? Ако не може да съобщи, че нулирането е било успешно, компонентите може да са дефектни и да се нуждаят от поправка.
12	Камерата често е офлайн.		
13	Колко езика поддържа приложението?		11 езика: Английски, руски, немски, френски, италиански, испански, португалски, китайски, японски, корейски, вьетнамски. Не са локализирани други езици и те се превеждат автоматично за мобилни телефони.
14	Когато управлявате волана на камерата, панорамата/наклонът не се завърта.		След използване на камерата за определен период от време, когато при контролиране на панорамното придвижване/накланянето камерата не се завърта нагоре, надолу, наляво или надясно или може да се обърне само на една страна, обикновено поради изключен кабел на двигателя, трябва да се свържете с дистрибутора
15	При управляване на волана на камерата, посоката на въртене на панорамата/наклона не е съобразена с реалната ситуация		Ако камерата се контролира да се върти нагоре, а машината всъщност се върти надолу или наляво, може да се окаже, че кабелът на двигателя е поставен обратно по време на процеса на сглобяване. Моля, свържете се с дистрибутора и проверете дали това може да бъде променено чрез софтуер.