

YCC365Plus - ČASTÉ DOTAZY			
Šablona otázky zpětné vazby		Heslo k účtu / podrobnosti o zařízení: Popis problému: Proces a výsledky řešení: Poznámka: Pokud jde o heslo k účtu, změňte jej na jednoduché heslo, například: Aa123456 a poté jej poskytněte. Po údržbě heslo přenastavte. Pokud nemůžete poskytnout heslo k účtu, uveďte podrobnosti o zařízení.	
		Typ problému	Sériové číslo
Přihlášení/ registrace	1	Adresa pro stažení aplikace	Google Play, App Store
	2	Jaké požadavky má aplikace na systém mobilního telefonu?	Verze pro Android: Podporuje pouze Android 5.0 a vyšší. Počítače Tablet PC nejsou podporovány. Verze pro iOS: Podporují pouze systémy iOS10 a vyšší. iPad není podporován.
	3	Při registraci pomocí čísla svého mobilního telefonu jsem neobdržel ověřovací kód.	Na stejné číslo mobilního telefonu může obdržet až 10 ověřovacích kódů během 24 hodin, až 5 ověřovacích kódů během 1 hodiny a až 2 ověřovací kódy během 1 minuty. Pokud se již nemůžete zaregistrovat, musíte s registrací počkat do dalšího dne. Ujistěte se, že na mobilním telefonu není povoleno blokování SMS. Pokud neobdržíte ověřovací kód, neregistrujte se opakovaně. Zkontrolujte koš a ujistěte se, že máte dobrý signál a že jste uhradili poplatky za mobilní telefon.
	4	Při registraci čísla mobilního telefonu se zobrazí chybový kód 11605.	Ověřovací kód byl odeslán příliš mnohokrát. Před opětovnou registrací počkejte 1 hodinu.
	5	Chybový kód 11018 v mobilní aplikaci při registraci e-mailem.	Účet byl zaregistrován, ale nebyl aktivován. Ve své doručené poště musíte najít aktivční odkaz a kliknout na aktivovat.
	6	Při přihlašování pomocí mobilního telefonu Apple není možná registrace.	Po instalaci aplikace nemá telefon oprávnění k přístupu k síti. Poté, co přístupovému bodu umožníte přístup k celulárním datům a WLAN, jednoduše zavřete aplikaci a znovu ji otevřete.
	7	Při registraci účtu nebo přihlašování k účtu se zobrazí chybový kód „-1“.	Tato chyba je způsobena problémy s mobilní sítí. Zajistěte, aby se mobilní telefon mohl připojit k internetu. Zkontrolujte, zda je síťové oprávnění YCC365plus na mobilním telefonu normálně zapnuto. Nastavení: v nastavení mobilního telefonu vyberte správu aplikací, YCC365plus, povolte mobilní data a LAN Wi-Fi. Nebo povolte data a Wi-Fi oběma.
	8	Při otevření aplikace se zobrazí chybový kód 16007.	Aplikace běží na pozadí příliš dlouho a není synchronizována s časem serveru. Musíte aplikaci zavřít a znovu ji otevřít.
	9	Registrace nebo obnovení hesla způsobí chybu 1009.	Telefon není připojen k internetu nebo aplikace neumožňuje přístup k síti. Zkontrolujte nastavení sítě telefonu.
	10	iPhone právě stáhli aplikaci a zobrazila se zpráva o neregistrovaném vstupu.	Z důvodu nově nainstalované aplikace musí iPhone nastavit síťové oprávnění. Po instalaci ycc365plus otevřete ycc365plus a telefon vás vyzve, zda chcete povolit přístup k síti, zvolte povolit přístup k mobilním datům a WLAN. Okamžitě vidíte možnosti registrace. Pokud se stále nezobrazují možnosti registrace, zavřete ycc365plus a znovu otevřete ycc365plus.
	11	Jak změnit přihlašovací heslo do aplikace?	1. způsob: Otevřete YCC365plus, klikněte na „My“ (MŮJ) – klikněte na informace o účtu – klikněte na „change password“ (změnit heslo) a poté upravte heslo podle pokynů. 2. způsob: Pokud zapomenete přihlašovací heslo do aplikace, můžete kliknout na „Forgot Password“ (Zapomenuté heslo) v přihlašovacím rozhraní a resetovat heslo podle pokynů.
Přidání kamery	1	Úvod do procesu přidávání kamery.	1. Spusťte kameru, uslyšíte oznámení „Please scan the code in APP to add a device“ (Pro přidání zařízení naskenujte kód v aplikaci) nebo „Please use a wired device to add a device“ (Pro přidání zařízení použijte kabelové zařízení). Pokud to neuslyšíte, resetujte kameru. 2. Připojte mobilní telefon k 2,4GHz Wi-Fi. 3. Klikněte na „+“ v pravém horním rohu aplikace. 4. Vyberte metodu přidávání a dokončete přidávání podle pokynů na stránce aplikace.
	2	V aplikaci jsou tři způsoby, jak přidat kameru. Jaké jsou mezi nimi rozdíly.	Přidat naskenováním kódu: když z kamery uslyšíte „Please use the device to scan code in APP to add a device“ (Chcete-li přidat zařízení, naskenujte kód v aplikaci pomocí zařízení), klikněte na „Scan code to add“ (Naskenovat kód pro přidání). K vygenerovanému QR kódu potřebujete mobilní telefon připojený k síti Wi-Fi. Zarovnejte vygenerovaný QR kód na mobilním telefonu ve vzdálenosti 15–20 cm od objektivu kamery, počkejte na pipnutí a klikněte na „Next“ (Další). (U zařízení bez síťového portu je použití objektivu 2,8 mm – 4 mm velmi efektivní. Pro objektiv 8 mm nebo větší bude skenování QR kódů obtížnější.) Přidat přístupový bod pro hotspot: přidejte mobilní telefon do hotspotu sítě kamery. (Výhoda: milimetry objektivu nehrají roli, není třeba být blízko kamery.) Kabelové připojení: zařízení, které podporuje síťový port, lze připojit k síti prostřednictvím kabelového připojení a lze jej přidat naskenováním QR kódu na těle kamery pomocí aplikace. (Výhoda: rychlé přidávání rychlostí, mobilní telefon a kamera nemusí být ve stejné místní síti.)
	3	Jak jednoduše posoudit prostřednictvím hlasového vysílání, zda je kamera úspěšně přidána.	1. Po spuštění kamera nevyšle „Please use the device to scan code in APP to add a device“ (Chcete-li přidat zařízení, naskenujte kód v aplikaci pomocí zařízení). Hardware kamery je vadný a je třeba jej opravit. 2. Při přidávání kamera ohlásí „router connection failure“ (selhání připojení routeru). Zkontrolujte heslo k Wi-Fi, síť 2,4 GHz / 5 GHz, speciální symboly, použití síťového routeru atd. 3. Poté, co kamera ohlásí „Server Connecting“ (Server se připojuje), nejsou k dispozici žádné další informace a aplikace ukazuje, že přidání selhalo. Pomocí mobilního telefonu můžete nejprve otevřít hotspot a nejdříve ověřit, zda lze aktuální kameru přidat normálně. Pokud ano, restartujte router, vezměte kameru blíž k routeru a znovu ji přidejte. Ujistěte se, že router nemá zařízení na černé listině a skrývá název sítě Wi-Fi. Pokud ji nemůžete přidat, poskytněte MAC kamery, který budete potřebovat pro prodejný zákaznický servis Aiga.
	4	Jaký druh Wi-Fi kamera podporuje?	V současné době je podporována pouze 2,4GHz frekvence Wi-Fi. Následující problémy mohou způsobit selhání sítě, doporučujeme se jim vyhnout: 1. Kamera nepodporuje Wi-Fi s frekvencí 5 GHz. Pokud je povoleno, přepněte na Wi-Fi s frekvencí 2,4 GHz. 2. Název a heslo Wi-Fi nesmí obsahovat speciální znaky. 3. Router by neměl mít povolené omezení přístupu k Wi-Fi jako je izolace přístupového bodu, černá/bílá listina atd. 4. Kamera nepodporuje Wi-Fi WPA/WPA2. Pokud je povolena, přepněte na jiný typ Wi-Fi. 5. Není doporučeno kameru připojovat k síti Wi-Fi síťového modemu. Protože většina síťových modemů může přidělit pouze 4 adresy IP, bude kamera vynechána. Je doporučeno přidat síťový router.
	5	Po přidání kamery prostřednictvím „scan code“ (naskenování kódu) nebo „AP hotspot“ (přístupového bodu hotspotu) kamera ohlásí selhání připojení routeru	1. Zkontrolujte, zda je zadáno heslo Wi-Fi správně. 2. Pokud jsou v názvu sítě Wi-Fi speciální znaky, upravte před přidáním názvu sítě Wi-Fi pouze na písmena. 3. K přidání zařízení použijte přístupový bod hotspotu. Pokud kamera nemůže vyslat hotspot, znamená to, že je modul Wi-Fi vadný a je třeba jej opravit nebo vyměnit.
	6	Ke kolika účtům lze kameru přidat?	Lze ji přidat a spárovat pouze s 1 účtem, ale ke sledování ji lze sdílet až s 10 účty.
	7	Kolik kamer lze s účtem spárovat?	1. Neexistuje žádný horní limit pro spárování kamer jedním uživatelem. 2. Pro snadné prohlížení se doporučuje přidat k účtu maximálně 20 kamer.
	8	Kolik lidí může maximálně sledovat současně pomocí jedné kamery?	Podporuje sledování až 3 lidmi současně. Pokud je toto číslo překročeno, aplikace ohlásí „Too many viewers“ (Příliš mnoho sledujících) nebo „Playback failed, please try again later“ (Přehrávání se nezdařilo, zkuste to znovu později).
	9	Kolik lidí se může maximálně přihlásit současně pomocí jednoho účtu?	YCC365plus využívá technologii Alibaba Cloud a počet lidí přihlášených k jednomu účtu současně není omezen.
	10	Podporuje kamera připojení k síti Wi-Fi?	Je to podporováno, ale schopnost Wi-Fi síťového modemu je ve srovnání s routerem relativně slabá a míra selhání připojení je vysoká. Pokud připojení selže, stačí přidat sekundární běžný router.
	11	Router má povoleno filtrování adresy MAC, je zařízení stále připojeno?	Ne, musíte nejprve zrušit filtr. Po úspěšném připojení přidejte MAC adresu kamery na bílou listinu a poté povolte filtr.
12	Mohu se připojit k síti Wi-Fi s názvem s rozšířeními znaky?	Pro název Wi-Fi se doporučuje používat pouze základní písmena nebo číslice. Rozšířené znaky nemusí být podporovány. Když přidáváte kameru, zařízení oznámí, že připojení routeru selhalo, a je vysoká pravděpodobnost, že název Wi-Fi používá speciální znaky. Doporučuje se upravit název.	
13	Kolik metrů od routeru lze kameru běžně používat?	Dosah bezdrátového připojení Wi-Fi je 10 metrů a pro kabelové připojení je to asi 30 metrů. Závisí to na kvalitě Wi-Fi a kvalitě síťového kabelu. Samotná kamera nemá žádná omezení.	
14	Hotspot připojeného zařízení zobrazuje „No Internet access“ (Bez přístupu k internetu) a zobrazí se výzva s dotazem, zda se chcete připojit.	Je normální, že hotspot kamery nemá přístup k internetu, stačí vybrat připojení.	
15	Mobilní telefon je připojen k hotspotu aplikace a místní obraz se stále načítá a otáčí.	Hotspot nemůže přiřadit IP adresu. Vypněte kameru a restartujte ji.	
16	Po přidání kamery k přístupovému bodu hotspotu se po připojení k hotspotu nezobrazí žádná další výzva.	Ujistěte se, že má mobilní telefon zapnutou funkci určování polohy a že aplikace povolila přístup k informacím o poloze. Pokud stále není k dispozici výzva k dalšímu kroku, některé mobilní telefony mají povoleno vysoké zabezpečení a tak musíte kliknout na připojený hotspot, abyste použili statickou IP adresu. Vypněte adresu IP jako 192.168.200.103, maska sítě 255.255.255.0, brána 192.168.200.1, DNS1: 192.168.200.1 a DNS2: 8.8.8.8.	
17	Dlouhý stisknutí tlačítka reset nefunguje	1. Stiskněte a podržte tlačítko „Reset“ (Resetovat) na kameře po dobu 5–10 sekund. Uslyšíte oznámení „reset successful“ (resetování bylo úspěšné). 2. Pokud kamera nereaguje ani po několika pokusech o resetování, vyjměte paměťovou kartu, znovu kameru zapněte, počkejte 30 sekund a stisknutím tlačítka reset proveďte resetování. Pokud se vám nepodaří zařízení resetovat, kontaktujte prodejce a vraťte kameru do továrny.	
18	Po připojení kamery k Wi-Fi je zařízení offline.	Zkontrolujte, zda Wi-Fi zařízení funguje normálně: Vytvořte hotspot Wi-Fi na mobilním telefonu. Přepněte zařízení na hotspot mobilního telefonu a sledujte, zda se může připojit. Pokud se nemůže připojit, problém je v samotném zařízení a je třeba jej vrátit do továrny.	
19	Při přepnutí z kabelového připojení na Wi-Fi je hledaný název Wi-Fi zkomolený	Důvod: Síť Wi-Fi má neobvyklý název, který způsobuje chybu připojení k Wi-Fi. Doporučuje se přidat kameru naskenováním kódu.	
1	Po změně routeru nebo změně hesla k Wi-Fi se kamera nemůže připojit k síti	Stiskněte a podržte tlačítko „Reset“ (resetovat) na kameře, resetujte ji a znovu nakonfigurujte síťové připojení.	
	2	Monitor v režimu aplikace se po připojení nového hotspotu zasekl při načítání	Aktuální hotspot nemůže přiřadit IP adresu. Vypněte kameru a restartujte ji. Kamera může přidělit až 20 IP adres. Pokud je toto číslo překročeno, je třeba ji pro další přidání restartovat.

Problémy se sledováním	3	Kamera se odpojí od sítě, jakmile se otočí.	Může to souviset s napětím. Kamera umožňuje připojení k napájecímu zdroji 12 V 2 A.	
	4	Během sledování v reálném čase je zvuk na mobilním telefonu velmi slabý.	Stačí upravit hlasitost mobilního telefonu na maximum.	
	5	Během sledování v reálném čase kamera ohlásí „Playback failed, please try again later“ (Přehrávání se nezdařilo, zkuste to později).	1. Aktuální síť je přetížená. Chcete-li ji znovu načíst, klikněte na „Refresh“ (Obnovit). 2. Aktuální počet sledujících je vyšší než tři, včetně webového přihlášení, mobilního přihlášení atd. Pokud si jste jisti, že ji používáte sami, změňte si heslo.	
	6	Při sledování v reálném čase je obrazovka během dne natervenalá.	Kamera byla používána po určitou dobu a celkový obraz je růžový. 1. Několikrát zablokuje a odblokuje fototčivost kamery. 2. Resetujte kameru a znovu ji přidejte. Pokud se stále nevrátí do normálu, kamera nefunguje správně, kontaktujte distributora.	
	7	Během sledování v reálném čase je obrazovka během dne prázdná.	Ujistěte se, že kamera v denním režimu není přepnutá na režim nočního vidění. 1. Při sledování živého vysílání v aplikaci klikněte na „Settings“ (Nastavení) v pravém horním rohu, klikněte na „Night Vision“ (Noční vidění) a vyberte „Auto“ (Automaticky). 2. Přepněte na automatické, pokud je obrazovka stále bílá, klikněte na podrobnosti o zařazení a odešlete snímek obrazovky s podrobnostmi o zařazení distributorovi.	
	8	Během sledování v reálném čase je obrazovka v noci úplně černá.	Nejprve ověřte, že je noční vidění nastaveno na automatické a kamera nemá vypnutou funkci nočního vidění. 1. Při sledování živého vysílání v aplikaci klikněte na „Settings“ (Nastavení) v pravém horním rohu, klikněte na „Night Vision“ (Noční vidění) a vyberte „Auto“ (Automaticky). 2. Změňte na automatické. Obrazovka je stále černá. Infračervené světlo kamery je určité zapnuté, ale obrazovka zařízení je stále černá. Může to být porucha infračerveného senzoru. Kontaktujte distributora.	
	9	Během sledování v reálném čase je obrazovka otočila o 180 stupňů.	Kamera zapnula funkci převrácení o 180 stupňů nebo je otočená. Otevřete nastavení, najděte převrácení o 180 stupňů a zapněte ho nebo vypněte.	
	10	Jak sdílet kameru s ostatními.	Otevřete YCC365PLUS, klikněte na „Play“ (Přehrát), klikněte na „Settings“ (Nastavení) v pravém horním rohu a klikněte na „Invite family members to watch together“ (Pozvat členy rodiny ke společnému sledování). Jednoduše zadejte čísla mobilních telefonů členů vaší rodiny. Zároveň jim řekněte, aby si stáhli YCC365PLUS. Po úspěšné registraci uvidíte zařízení. Poznámka: Účty mobilních telefonů lze sdílet pouze s registrovanými uživateli mobilních telefonů a nelze je sdílet s registrovanými uživateli e-mailů. Podobně nelze sdílet e-mailové účty s mobilními účty.	
	11	Kamera přejde do klidového stavu po 5 minutách sledování.	Pokud do 5 minut neproběhne žádná operace, systém to standardně vyhodnotí tak, že nikdo nesleduje, takže přejde do klidového stavu.	
	12	Kamera začala sledovat, poté se zastavila nebo sledovala pomalu.	1. Kamera doporučuje pouze horizontální sledování, nikoli vertikální sledování. 2. Efektivní sledovací vzdálenost kamery je více než 2,5 metru, objekt může být příliš blízko kamery. Kamera nedokáže sledovat rychle se pohybující objekty. 3. Při instalaci kamery se snažte vyhnout pohybujícím se objektům, jako jsou listy, závěsy atd., jinak bude kamera i nadále sledovat irelevantní objekty a nezachytí to důležité.	
	13	Sdílení uživatelé nemohou provádět operace, jako je pohyb kamery nebo přehrávání kamery.	Když pomocí hlavního účtu pozvete členy rodiny ke sledování, můžete jim udělit oprávnění k přehrávání nebo povolení k pohybu kamery (PTZ). Pozvaný uživatel může zobrazit pouze přehrávání videa z clouďové služby, ale ne přehrávání videa na SD kartě.	
	Problém se záznamem videa	1	Jaká je maximální velikost paměťové karty podporovaná kamerou?	Maximální podporovaná je 128 GB.
		2	Balíčky pro záznam na paměťovou kartu.	Záznam je rozdělen na záznam události a nepřetržitý záznam. Pokud je záznam události spuštěn jedenkrát, SD karta bude nahrávat po dobu 5–10 sekund. Pokud je spuštěn vícekrát, bude pokračovat v nahrávání. Ukládání nepřetržitých záznamů je v balíčcích po 10 minutách. Od zahájení nepřetržitého záznamu do vytvoření záznamového souboru to trvá více než 10 minut. Počkejte asi 1 minutu a poté se můžete vrátit k přehrávání.
3		Po zapnutí zařízení se ukáže, že systém nezjistil paměťovou kartu.	1. Kamera nepodporuje výměnu za provozu. Při vkládání paměťové karty musí být zařízení vypnuto. Restartujte kameru. 2. Pokud paměťová karta není ani po restartování kamery rozpoznána, vyměňte ji za jinou a vyzkoušejte to znovu. 3. Pokud kamera nerozpozná ani jinou kartu, může to být způsobeno poškozením slotu na kartu nebo vadným kabelem. Kontaktujte distributora.	
4		Zařízení paměťovou kartu nepřepne, ale karta normálně funguje na počítači nebo jiném zařízení	1. Naformátujte paměťovou kartu a ujistěte se, že souborový systém paměťové karty je FAT32.	
5		Co dělat, pokud je paměťová karta plná?	Není třeba to řešit manuálně. Pokud je zbývající kapacita paměťové karty menší nebo rovna 500 MB, kamera automaticky přepíše nejstarší video soubor.	
6		Jaký typ přehrávače se používá k přehrávání souborů V264 na SD kartě?	Obyčejná zařízení h.264 používají video soubory ve formátu MP4, které jsou kompatibilní s většinou přehrávačů.	
7		Jak stáhnout záznam na paměťovou kartu nebo jej sdílet s ostatními?	Při prohlížení záznamu klikněte na ikonu nahrávání. Po nahrání jej můžete zobrazit přímo v albu telefonu. Nebo jej můžete zobrazit z místní složky. Místní složka záznamů na mobilním telefonu: Android: interní úložiště mobilního telefonu / YCC365PLUS / Video Apple: uloženo přímo v albu telefonu.	
Problém s upozorněním	1	Jak nastavit výstražné push zprávy?	Po přidání kamery se ve výchozím nastavení posílá výstražná zpráva jednou za 10 minut. Pokud potřebujete upravit plán výstražných zpráv, otevřete nastavení, klikněte na nastavení push zpráv, můžete se rozhodnout přijmout vše nebo zvolit jiný plán push zpráv.	
	2	Když je zapnutý výstražný alarm a detekce pohybu je vypnutá, detekce zvuku stále vydává zvuk	Vypněte detekci pohybu, detekce zvuku vypne pouze push zprávy. Detekce pohybu kamery je stále spuštěna. Stačí vypnout výstražný alarm.	
	3	Sdílení uživatelé nemohou přijímat výstražné zprávy?	Sdílené účty nemohou přijímat push zprávy, pouze hlavní účet může přijímat push zprávy.	
	4	Co dělat, když na telefon nedostávají výstražné zprávy?	Nejprve potvrďte, že když otevřete aplikaci, jsou detekce pohybu a detekce zvuku v push zprávách zapnuty a frekvence push zpráv je vybrána pro příjem všech. Pokud zprávy dostáváte po otevření aplikace, ale ne, když ji neotevřete: iPhone: V nastavení telefonu najděte aplikaci „YCC365PLUS“ a povolte oprávnění „Message Notification“ (Oznámení pomocí zpráv). Odhlaste se z YCC365PLUS a znovu se přihlaste. Mobilní telefony Android: Přejděte na oznámení o zprávě, najděte YCC365PLUS a zapněte oprávnění „Allow Notification“ (Povolit oznámení). Pokud výše uvedené problémy nevyřeší, kontaktujte distributora.	
	5	Jak nastavit hlasitost zvuku výstražného alarmu.	Nastavení není možné.	
Monitorování na počítači	1	Jak sledovat na počítači?	Přihlaste se ke sledování pomocí webové stránky: www.ucloudcam.com Heslo k účtu je stejné jako heslo k účtu YCC365plus.	
	2	Jaké akce kamera podporuje.	1. Můžete zobrazit obrazovku monitorování v reálném čase, můžete ovládat otáčení kamery, můžete poslouchat, můžete sledovat přehrávání videa v cloudu. 2. Můžete elektronicky přiblížit, pořídit snímky obrazovky a zachytit clouďová videa. 3. Nelze zobrazit záznamy na SD kartě a nahrávání na SD kartu není podporováno.	
	3	Metoda prohlížení streamovaných médií RTSP.	Stáhněte si VLC player, zadejte IP adresu kamery. Vstup v přehrávači VLC: main stream video: rtsp://ip; sub stream video: rtsp://ip/0/video1 IP je IP adresa kamery prohlédávané na NVR.	
	4	Podporuje CMS, Zhongwei HD a další PC software pro sledování?	Kamera není propojena s jiným monitorovacím softwarem. Protokoly každé společnosti se liší, a proto nejsou podporovány.	
NVR (videorekordér s pevným diskem)	1	Jak přidat kameru k NVR?	1. Ujistěte se, že kamera a NVR jsou ve stejné LAN (stejný router) a NVR povolil DHCP automatické získání IP adresy. 2. Po vyhledání kamery na NVR ji přidejte. Kliknutím na „Edit“ (Upravit) heslo odeberete. Kamera nemá heslo Opatření: 1. Samotná kamera nemá IP adresu a může jí být přidělena IP adresa pouze pomocí routeru, takže nepodporuje použití přepínače jako routeru. 2. Samotná kamera nemá heslo. Mnoho NVR po přidání kamery automaticky udělí výchozí heslo, takže po přidání musíte upravit a odstranit heslo kamery.	
	2	Jak používat streamovací média v počítačové síti LAN ke sledování.	Stáhněte si VLC přehrávač a zadejte IP adresu kamery. Vstup v přehrávači VLC: main stream video: rtsp://ip; sub stream video: rtsp://ip/0/video1 IP je IP adresa kamery prohlédávané na NVR.	
	3	Podporuje sledování na počítačích Apple?	Počítače Apple nejsou podporovány.	
	1	Jak se vypořádat s hlukem během živého vysílání?	1. Vzdálenost: Při sledování monitorovací obrazovky na mobilním telefonu se snažte držet dál od kamery (více jak 15 metrů). 2. Pokud obraz musíte sledovat zblízka, vypněte reproduktor v živém rozhraní aplikace. Příčina: Když telefon monitoruje, zvuk z telefonu je zachycen kamerou a kamera jej přenáší do telefonu a vytváří zvukovou smyčku, což vede k šumu.	
	2	Jak na kameře vypnout zvuk sledování v reálném čase?	1. V mobilní aplikaci otevřete monitorovací obrazovku a v Nastavení v pravém horním rohu klikněte na „Device microphone“ (Mikrofon zařízení). Kliknutím vypnete. 2. Demontujte a odpojte mikrofon sami.	

Problémy se zvukem	3	Při monitorování interkomu mobilní telefon neslyší zvuk monitorovacího místa.	1. Je nutné zajistit, aby byl zvuk mobilního telefonu normálně zapnutý. 2. Zkontrolujte, zda je ikona zvuku na stránce sledování v reálném čase normálně zapnutá. 3. V mobilní aplikaci klikněte na monitorovací obrazovku a v Nastavení v pravém horním rohu klikněte na „Device microphone“ (Mikrofon zařízení). Kliknutím zapnete.
	4	Monitorování interkomu v reálném čase, žádný zvuk z kamery a stejný účet pro přihlášení k jiným mobilním interkomům je normální.	Zkontrolujte v nastavení telefonu „YCC365plus“, zda je povolen „Microphone“ (Mikrofon).
	5	Při použití interkomu kamera nevydává žádný zvuk.	1. Apple: Nastavení mobilního telefonu – YCC365PLUS – mikrofon musí být zapnutý. 2. Je třeba zapnout „Phone Settings-Privacy-Microphone-YCC365PLUS-Sound“ (Nastavení telefonu – Soukromí – Mikrofon – YCC365PLUS – Zvuk). 3. Otevřete YCC365plus, abyste našli nastavení zařízení, zapněte alarm. Když postava kráčí před objektivem kamery a zastaví se, vydá kamera výstražný alarm? Pokud ne, je možné, že reproduktor kamery nefunguje správně a je třeba jej opravit.
Světlo	1	Jak vypnout bílé osvětlení.	Přejděte na monitorovací obrazovku zařízení, klikněte na ikonu více v pravém dolním rohu, najděte ikonu žárovky a klikněte na vypnout.
	2	Je možné infračervené světlo vypnout?	Otevřete nastavení kamery, najděte spínač nočního vidění a vypněte režim nočního vidění.
	3	Některé oblasti sledovaného obrazu v noci jsou velmi světlé, ale zbytek je rozmazaný. Co s tím?	Upravte úhel kamery, abyste se vyhnuli reflexním objektům v krátké vzdálenosti.
Čas	1	Jaký je princip nastavení času kamery?	Kamera používá k automatické úpravě času internet a teoreticky je tedy přesný. Co se týká použití v zahraničí, některé země používají letní a zimní čas. Pokud se kamera liší od místního času o několik hodin, můžete otevřít nastavení a vybrat časové pásmo odpovídající aktuálnímu času.
	2	Čas zobrazení v reálném čase se neshoduje se skutečným časem.	Pokud je NVR připojen a kamera není připojena k externí síti, zkontrolujte, zda je čas NVR normální.
Směr	1	Co mám dělat, když se během monitorování změní směr otáčení?	Použijte tlačítko na otáčecím kolečku, pokud se pokusíte pohybovat kamerou doprava a kamera se otočí doleva, směr je obrácený.
	2	Když je zapnuto sledování objektu a osoba jde doleva, co mám dělat, když se obrazovka kamery otáčí doprava?	Mějte na paměti, že reverzní sledování vyžaduje úpravu konfiguračního souboru.
4G kamery	1	Jak přidat 4G kamery?	1. Vložte kartu do slotu pro kartu (kovové konektory by měly směřovat k desce s plošnými spoji a nejdříve se vloží vrubovaný konec. Po vložení na místo se ozve jemné „kliknutí“). 2. Resetujte kameru (dlouze stiskněte resetovací tlačítko po dobu pěti sekund) 3. Po zaznamenání zařízení „Please use the cable to add a camera“ (K přidání kamery použijte kabel), klikněte na tlačítko „+“ v pravém horním rohu aplikace a vyberte „4G Camera“ (4G kamera) 4. Naskenujte QR kód na těle kamery a počkejte na dokončení přidání.
Více kanálů na jedné obrazovce (více obrazovek)	1	Kolik kamer podporuje aplikace současně?	Aplikace podporuje 4 zařízení.
	2	Jaký je maximální počet obrazovek pro sledování z počítače?	K prohlížení použijte webové stránky a jsou podporovány až 4 dílčí obrazovky.
	3	Jak zadat více kanálů na stejné obrazovce?	Náhled více obrazovek je podporován pouze v případě, že jsou k dispozici více než 2 zařízení. Způsob: Na stránce se seznamem zařízení klikněte na tlačítko „田“ v horní části aplikace.
Světlo	1	Kolik číslic může být maximálně v hesle Wi-Fi? Které šifrovací protokoly jsou podporovány?	Heslo routeru podporuje 8–32 bitů a je podporováno běžně používané šifrování.
	2	Které routery kamera podporuje?	Na router nejsou kladeny žádné speciální požadavky, musí pouze podporovat DHCP.
	3	Podporuje nahrávání videa v cloudu na vlastním soukromém cloudu?	Ne, cloudové video lze ukládat pouze na náš vlastní server (Amazon).
	4	Jaké je heslo k účtu přímého připojení k přístupovému bodu?	Uživatelské jméno: admin Heslo: 12345
	5	Jak nastavit výchozí rozlišení monitorování v reálném čase?	Po přepnutí na odpovídající rozlišení během monitorování si aplikace tuto operaci zapamatuje a při dalším monitorování použije poslední vybrané rozlišení.
	6	Logika záznamu přímého připojení aplikace.	1. Po vložení karty SD do zařízení a po úspěšném přihlášení mobilní aplikace a připojení k zařízení získá zařízení čas mobilního telefonu a režim záznamu bude pokračovat v nahrávání. 2. Pokud dojde k výpadku napájení poté, co je karta SD vložena do zařízení a aplikace pro mobilní telefon je úspěšně přihlášená a připojena k zařízení, nahrávání se zastaví. Po obnovení napájení bude video pokračovat v záznamu na paměť SD s časem získaným před výpadkem napájení. Například pokud dojde k výpadku napájení ve 12:00 a napájení se obnoví ve 14:00, nové video se zaznamená s časem začínajícím ve 12:00. Čas nahrávání se resetuje na aktuální čas až při příštím připojení mobilního telefonu a úspěšném načasování zařízení.
	7	Specifický význam předběžného záznamu.	Systém uloží zaznamenaná data po určité době před spuštěním poplašného signálu a spojí je se záznamem poplachu, aby uživatel usnadnil analýzu scény před a po poplachu.
	8	Jaké protokoly IPC podporuje?	Jsou podporovány TCP/IP, UDP, P2P, DNS, DHCP, RTSP.
	9	Lze kameru připojit k bezdrátovému síťovému extenderu (opakovači)?	Je to možné, pokud extender (opakovač) podporuje získání IP adresy pomocí DHCP.
	10	Kamera se otáčí a obraz je zpožděný.	Tento problém souvisí s aktuální sítí kamery a aktuální sítí mobilního telefonu. Můžete zkusit změnit síťové prostředí.
	11	Jak zkontrolovat rozlišení kamery.	Při sledování živého vysílání pomocí aplikace klikněte na HD a poté na ikonu kamery v aplikaci. Poté otevřete album telefonu, najdete obrázek, klikněte na vlastnosti, můžete zobrazit skutečné rozlišení kamery.
Světlo	12	Kamera je často offline.	Odstraňování problémů, když není připojení: 1. Odstraňte výpadky. Zkontrolujte, zda se uživatel může připojit k Wi-Fi, sledovat online video nebo procházet webové stránky. Zjistěte, zda je síť nefunkční, a určete, zda se jedná o problém se sítí operátora. 2. Zjistěte, zda selhání není způsobeno stářím routeru. Po odpojení z napájení restartujte router a kameru. Pokud se kamera připojí k síti, může to být způsobeno stářím routeru nebo vadnou sítí. 3. Odstraňte poruchu napájení. Zkontrolujte, zda indikátor napájení kamery stále svítí, a zkontrolujte, zda dojde k chybě napájení. Pokud výše uvedené kroky neposkytnou řešení: 1. Zkontrolujte, zda je připojena k síťovému modemu. Klikněte na „Settings“ (Nastavení), klikněte na „Wi-Fi network“ (Síť Wi-Fi), pokud vidíte, že název připojené Wi-Fi začíná názvem poskytovatele internetových služeb, znamená to, že je síť Wi-Fi připojena k síťovému modemu. Zkontrolujte, zda je v síti router. Pokud máte router, znovu jej přidejte a připojte zařízení k routeru. Pokud router nemáte, zvažte jeho zakoupení. 2. Pokud je kamera offline i při připojení na malou vzdálenost, zkontrolujte, zda není uvolněná anténa. Po opětovném připojení antény resetujte Wi-Fi, abyste zjistili, zda má indikátor signálu více než 2 mřížky. 3. Vypněte zařízení a počkejte jednu nebo dvě minuty. Po této době vyjměte paměťovou kartu a znovu ji zapněte. Pokud se může normálně připojit k síti, je pravděpodobně poškozená paměťová karta. Pokud máte počítač, můžete jej pomocí počítače zformátovat. Poprodejní personál může zajistit výměnu karty. (Stará karta musí být naformátována pomocí počítače.) 4. Když je zařízení offline, stiskněte resetovací tlačítko. Oznámi zařízení, že reset byl úspěšný? Pokud neoznámi, že reset byl úspěšný, komponenty mohou být vadné a je třeba je opravit.
	13	Kolik jazyků aplikace podporuje?	11 jazyků: Angličtina, ruština, němčina, francouzština, italština, španělština, portugalština, čínština, japonština, korejština, vietnamština. Jiné jazyky nebyly zpracovány a pro mobilní telefony jsou automaticky přeloženy.
	14	Při ovládání otočného kolečka kamery se část kamery nenaklání/neotáčí.	Poté, co byla kamera po určitou dobu používána, zkontrolujte otáčení/naklání. Kamera se neotáčí nahoru, dolů, doleva nebo doprava, nebo se otáčí pouze na jednu stranu, obvykle proto, že je odpojený kabel motoru, kontaktujte prosím distributora.
	15	Při ovládání otočného kolečka kamery není směr otáčení/naklání konzistentní se skutečnou situací	Pokud kameru ovládáte tak, aby se otáčela nahoru, a ona se otáčí dolů nebo doleva, důvodem může být to, že kabel motoru byl během procesu montáže zasunut obráceně. Kontaktujte prosím distributora, zda to lze napravit pomocí softwaru.