

**YCC365Plus - Häufig gestellte Fragen**

|                                   |   |                     |                |
|-----------------------------------|---|---------------------|----------------|
| <b>Vorlage für Feedbackfragen</b> | Kontopasswort/oder Gerätedaten:<br>Problembeschreibung:<br>Untersuchungsprozess und Ergebnisse:<br>Hinweis: Bezüglich des Kontopassworts ändern Sie bitte das Passwort in ein einfaches Passwort, wie z. B. Aa123456, und geben Sie es dann an. Nach der Wartung setzen Sie bitte das Passwort zurück. Wenn Sie das Kontopasswort nicht angeben können, geben Sie bitte die Gerätedaten an. |                     |                |
|                                   | <b>Art des Problems</b>   | <b>Seriennummer</b> | <b>Problem</b> |

| Art des Problems    | Seriennummer | Problem  | Problemlösung  |
|---------------------|--------------|--|--|
|                     | 1            | App Download-Adresse   | Google Play App Store  |
|                     | 2            | Welche Anforderungen hat die App an das Mobilfunksystem?   | Android-Version: Unterstützt nur Android 5.0 und neuer. Tablet-PCs werden nicht unterstützt.<br>IOS-Version: Unterstützt nur Systeme mit iOS10 und neuer. iPad wird nicht unterstützt.   |
|                     | 3            | Ich kann den Bestätigungscode nicht erhalten, wenn ich mich mit meiner Mobiltelefonnummer registriere. | Dieselbe Mobiltelefonnummer kann innerhalb von 24 Stunden bis zu 10 Bestätigungs-codes erhalten, innerhalb von 1 Stunde bis zu 5 Bestätigungs-codes und innerhalb von 1 Minute bis zu 2 Bestätigungs-codes. Wenn Sie sich nicht mehr registrieren können, müssen Sie bis zum nächsten Tag warten, um die Registrierung zu starten.<br>Stellen Sie sicher, dass die SMS-Sperre auf dem Mobiltelefon nicht aktiviert ist. Wenn Sie den Bestätigungscode nicht erhalten, melden Sie sich nicht wiederholt an, überprüfen Sie den Papierkorb und stellen Sie sicher, dass das Mobilfunksignal normal ist und die Handygebühren bezahlt wurden. |
|                     | 4            | Beim Registrieren der Mobiltelefonnummer wird der Fehlercode 11605 angezeigt.                          | Der Bestätigungscode wurde zu oft gesendet. Bitte warten Sie 1 Stunde, bevor Sie sich erneut registrieren.   |
|                     | 5            | Fehlercode 11018 bei der Registrierung per E-Mail in der mobilen App.                                  | Das Konto wurde registriert, aber noch nicht aktiviert. Sie müssen auf den Aktivierungslink in Ihrem E-Mail Postfach öffnen, und auf aktivieren klicken.   |
|                     | 6            | Bei der Anmeldung mit einem Apple-Mobiltelefon gibt es keine Möglichkeit sich zu registrieren.         | Nach der Installation der App wird die vom Mobiltelefon erteilte Netzwerkzugriffsberechtigung nicht erhalten. Nachdem Sie der App erlaubt haben, auf Mobilfunkdaten und WLAN zuzugreifen, schließen Sie einfach die App und öffnen Sie sie erneut.   |
| Login/Registrierung | 7            | Der Fehlercode "-1" wird beim Registrieren eines Kontos oder beim Anmelden in einem Konto angezeigt.   | Dieser Fehler ist auf Probleme mit dem Mobilfunknetz zurückzuführen. Stellen Sie sicher, dass das Mobiltelefon eine Verbindung mit dem Internet herstellen kann.<br>Prüfen Sie, ob die Netzwerkverbindung des YCC365plus auf dem Mobiltelefon normal eingeschaltet ist.<br>Einstellungen: Wählen Sie in den Einstellungen des Mobiltelefons Anwendungsverwaltung, YCC365plus, Mobile Daten und LAN Wi-Fi Daten zu lassen. Oder erlauben Sie Daten und Wi-Fi im Allgemeinen.  |
|                     | 8            | Das Öffnen der App ergibt den Fehlercode 16007.  | Die App läuft zu lange im Hintergrund und ist nicht mehr mit der Serverzeit synchronisiert. Sie müssen die App schließen und sie erneut öffnen.  |
|                     | 9            | Das Registrieren oder Abrufen des Passworts ergibt den Fehler 1009.                                    | Das Mobiltelefon ist nicht mit dem Internet verbunden, oder die App erlaubt keinen Zugriff auf das Netzwerk. Überprüfen Sie die Netzwerkeinstellungen des Telefons.  |
|                     | 10           | Das iPhone hat gerade die App heruntergeladen und den nicht registrierten Eintrag geöffnet.            | Aufgrund der neu installierten App muss das iPhone die Netzwerkberechtigungen einstellen. Nach der Installation von ycc365plus öffnen Sie ycc365plus und das Mobiltelefon fragt, ob der Zugriff auf das Netzwerk erlaubt werden soll, wählen Sie, um den Zugriff auf mobile Daten und WLAN zu erlauben. Sie können die Registrierungsoptionen sofort sehen. Wenn sich die Registrierungsoptionen immer noch nicht öffnen, schließen Sie bitte ycc365plus und öffnen Sie ycc365plus erneut.   |
|                     | 11           | Wie kann ich das Passwort für die App-Anmeldung ändern?  | Methode 1: Öffnen Sie YCC365plus, klicken Sie auf "My" (Mein), dann klicken Sie auf "account information" (Kontoinformationen) und dann auf "change password" (Passwort ändern) und ändern Sie dann das Passwort entsprechend den Anweisungen.<br>Methode 2: Wenn Sie das Passwort für die App-Anmeldung vergessen haben, können Sie auf der Anmeldeseite auf "Forgot Password" (Passwort vergessen) klicken und das Passwort gemäß den Anweisungen zurücksetzen.  |

|                        |    |  |   |
|------------------------|----|--|---|
|                        | 1  | Einführung in den Prozess des Hinzufügens einer Kamera.  | 1. Starten Sie die Kamera. Sie erhalten die Meldung "Please scan the code in APP to add a device" (Bitte scannen Sie den Code in der App, um ein Gerät hinzuzufügen) oder "Please use a wired device to add a device" (Bitte verwenden Sie ein kabelgebundenes Gerät, um ein Gerät hinzuzufügen). Wenn Sie diese Meldung nicht sehen, setzen Sie die Kamera bitte zurück.<br>2. Verbinden Sie das Mobiltelefon mit 2,4-GHz-Wi-Fi.<br>3. Klicken Sie auf "+ +" in der oberen rechten Ecke der App.<br>4. Wählen Sie die Hinzufügemethode und schließen Sie das Hinzufügen gemäß den Anweisungen auf der App-Seite ab.  |
|                        | 2  | In der App gibt es drei Möglichkeiten, eine Kamera hinzuzufügen. Was sind die Unterschiede zwischen ihnen?   | Hinzufügen durch Code-Scan: Wenn die Stimme der Wi-Fi-Kamera die Aufforderung "Please use the device to scan code in APP to add a device" (Bitte verwenden Sie das Gerät, um den Code in der App zu scannen, um ein Gerät hinzuzufügen) ausgibt, klicken Sie auf "Scan code to add" (Code scannen, um hinzuzufügen). Sie müssen Ihr Mobiltelefon mit einem Wi-Fi-Netzwerk verbinden, um einen QR-Code zu erhalten. Richten Sie den generierten QR-Code auf dem Mobiltelefon in 15-20 cm Entfernung von der Kamerainhäuse aus, warten Sie auf den Signalton und klicken Sie auf "Next" (Weiter). (Bei Geräten ohne Netzwerkanschluss ist die Verwendung des 2,8 mm-4 mm Objektivs sehr effektiv. Wenn Sie ein Objektiv mit 8 mm oder mehr verwenden, um den QR-Code zu scannen, ist es schwieriger, ihn zu identifizieren).<br>AP-Hotspot hinzufügen: Fügen Sie das Mobiltelefon dem Hotspot-Netzwerk der Kamera hinzu. (Vorteil: keine Beeinträchtigung durch die Anzahl der Millimeter des Objektivs, keine Notwendigkeit, nahe an der Kamera zu sein).<br>Kabelgebundene Verbindung: Das Gerät, das einen Netzwerkanschluss unterstützt, kann über eine drahtgebundene Verbindung mit dem Netzwerk verbunden werden und kann durch Scannen des QR-Codes auf dem Kameragehäuse mit der App hinzugefügt werden. (Vorteil: schnelle Hinzufügung, Mobiltelefon und Kamera müssen sich nicht im selben lokalen Netzwerk befinden). |
|                        | 3  | Wie Sie eine einfache Beurteilung durch Sprachübertragung vornehmen, wenn die Kamera nicht erfolgreich hinzugefügt wird.   | 1. Nachdem die Kamera gestartet wurde, senden sie nicht "Please use the device to scan code on APP to add a device" (Bitte verwenden Sie das Gerät, um den Code in der App zu scannen, um ein Gerät hinzuzufügen). Die Kamerahardware ist defekt und muss repariert werden.<br>2. Beim Hinzufügen einer Kamera wird "router connection failure" (Router-Verbindungsfehler) gemeldet. Bitte überprüfen Sie das Wi-Fi-Passwort, das 2,4-GHz/5-GHz-Netz, spezielle Symbole, die Verwendung eines Netzwerk-Routers usw.<br>3. Nachdem die Kamera "Server Connecting" (Server verbindet) sendet, gibt es keine weiteren Informationen mehr, und die App zeigt an, dass das Hinzufügen fehlgeschlagen ist. Sie können den Hotspot zunächst mit Ihrem Mobiltelefon öffnen und zunächst prüfen, ob die aktuelle Kamera normal hinzugefügt werden kann. Wenn dies der Fall ist, starten Sie bitte den Router neu, bringen Sie die Kamera in die Nähe des Routers und fügen Sie sie erneut hinzu, stellen Sie sicher, dass der Router kein Gerät auf der Blacklist hat und dass die Wi-Fi-Netzwerkname nicht versteckt ist. Wenn Sie es nicht hinzufügen können, geben Sie bitte die MAC der Kamera an, um die vom Aiga-Kundendienst abgefragt wird.  |
|                        | 4  | Welche Art von Wi-Fi wird von der Kamera unterstützt?  | Derzeit wird nur Wi-Fi mit der Frequenz 2,4 GHz unterstützt.<br>Die folgenden Probleme können einen Netzwerkausfall verursachen. Es wird empfohlen, sie zu vermeiden:<br>1. Die Kamera unterstützt kein Wi-Fi mit 5-GHz-Frequenz. Wenn sie aktiviert ist, schalten Sie bitte auf Wi-Fi mit 2,4 GHz Frequenz um.<br>2. Der Wi-Fi-Name und das Passwort dürfen keine Sonderzeichen enthalten.<br>3. Der Router sollte keine Wi-Fi-Zugriffsbeschränkungen aktiviert haben, wie z. B. AP-Isolierung, Blacklist und Whitelist usw.<br>4. Die Kamera unterstützt kein WPA/WPA2-Enterprise-Wi-Fi. Wenn sie aktiviert ist, wechseln Sie bitte zu einem anderen Wi-Fi-Typ.<br>5. Es wird nicht empfohlen, die Kamera mit dem Wi-Fi-Netzwerk des Netzwerkmodems zu verbinden. Da die meisten Netzwerkmodems nur 4 IP-Adressen vergeben können, wird die Kamera außen vor gelassen. Es wird empfohlen, einen Netzwerkrouter hinzuzufügen.  |
| Eine Kamera hinzufügen | 5  | Nach dem Hinzufügen der Kamera über "scan code" (Code scannen) oder "AP-Hotspot" (AP-Hotspot) meldet die Kamera einen Verbindungsfehler des Router.                    | 1. Stellen Sie sicher, dass das eingegebene Wi-Fi-Passwort korrekt ist.<br>2. Wenn der Name des Wi-Fi-Netzwerks Sonderzeichen enthält, ändern Sie den Wi-Fi-Netzwerknamen bitte in reine Buchstaben, bevor Sie ihn hinzufügen.<br>3. Verwenden Sie AP-Hotspot, um das Gerät hinzuzufügen. Wenn die Kamera keinen Hotspot aussenden kann, bedeutet dies, dass das Wi-Fi-Modul defekt ist und repariert oder ausgetauscht werden muss.  |
|                        | 6  | Zu wie vielen Konten kann eine Kamera hinzugefügt werden?  | Sie kann nur von 1 Konto hinzugefügt und gebunden werden, aber sie kann an 10 Konten zur Ansicht freigegeben werden.  |
|                        | 7  | Wie viele Kameras können an ein Konto gebunden werden?   | 1. Es gibt keine Höchstgrenze für das Verknüpfen von Kameras durch einen Benutzer.<br>2. Um die Ansicht zu vereinfachen, wird empfohlen, maximal 20 Kameras zu einem Konto hinzuzufügen.  |
|                        | 8  | Wie viele Personen können maximal gleichzeitig mit einer Kamera zuschauen?   | Sie ermöglicht es bis zu 3 Personen, gleichzeitig zuzusehen. Wenn diese Anzahl überschritten wird, meldet die App "Too many viewers" (Zu viele Zuschauer) oder "Playback failed, please try again later" (Wiedergabe fehlgeschlagen, bitte versuchen Sie es später erneut).   |
|                        | 9  | Wie viele Personen können sich maximal gleichzeitig mit einem Konto anmelden?  | YCC365plus verwendet die Alibaba-Cloud-Technologie, und ein Konto kann unzählige Personen unterstützen, die sich gleichzeitig anmelden.   |
|                        | 10 | Unterstützt die Kamera die Verbindung mit dem Wi-Fi-Netzwerk des Netzwerks?  | Es wird zwar unterstützt, aber die Wi-Fi-Fähigkeit des Netzwerkmodems ist im Vergleich zu einem Router relativ schwach, und die Fehlerquote bei der Verbindung ist hoch. Wenn die Verbindung fehlschlägt, fügen Sie einfach einen zweiten gewöhnlichen Router hinzu.  |
|                        | 11 | Der Router ist aktiviert, um die MAC-Adresse zu filtern, kann das Gerät trotzdem angeschlossen werden?   | Nein, Sie müssen den Fehler erst beheben. Fügen Sie nach erfolgreicher Verbindung die MAC-Adresse der Kamera zur Whitelist hinzu und aktivieren Sie anschließend den Filter.  |
|                        | 12 | Kann ich eine Verbindung zu einem Netzwerk mit einem Wi-Fi-Namen mit erweiterten Zeichen herstellen?   | Es wird empfohlen, nur einfache Buchstaben oder Zahlen für den Wi-Fi-Namen zu verwenden. Erweiterte Zeichen werden möglicherweise nicht unterstützt. Beim Hinzufügen einer Kamera meldet das Gerät, dass die Router-Verbindung fehlschlägt, und dass der Wi-Fi-Name mit hoher Wahrscheinlichkeit Sonderzeichen enthält. Es wird empfohlen, den Namen zu ändern.   |
|                        | 13 | Wie viele Meter vom Router entfernt kann die Kamera normal verwendet werden?   | Die drahtlose Wi-Fi-Reichweite beträgt 10 Meter, bei einer kabelgebundenen Verbindung sind es etwa 30 Meter. Es hängt von der Qualität des Wi-Fi und der Qualität des Netzkabels ab. Die Kamera selbst hat keine Einschränkungen.   |
|                        | 14 | Der Hotspot des angeschlossenen Geräts zeigt "No Internet access" (Kein Internetzugang) an, und es erscheint eine Abfrage, ob eine Verbindung hergestellt werden soll. | Es ist normal, dass der Kamera-Hotspot nicht auf das Internet zugreifen kann, wählen Sie einfach die Verbindung aus.  |
|                        | 15 | Das Mobiltelefon ist mit dem App-Hotspot verbunden, und das lokale Anzeigebild wird ständig geladen und dreht sich.  | Der Hotspot kann keine IP-Adresse zuweisen. Bitte schalten Sie die Kamera aus und starten Sie sie neu.  |
|                        | 16 | Nach dem Hinzufügen einer Kamera zum AP-Hotspot erscheint nach dem Verbinden mit dem Hotspot keine weitere Aufforderung.   | Vergewissern Sie sich, dass auf dem Mobiltelefon die Ortungsfunktion eingeschaltet ist und die App Zugriff auf die Standortinformationen gewährt hat.<br>Wenn immer noch keine Aufforderung zum nächsten Schritt erscheint, ist bei einigen Mobiltelefonen die hohe Sicherheit aktiviert, und Sie müssen auf den verbundenen Hotspot klicken, um eine statische IP-Adresse zu verwenden. Tragen Sie als IP-Adresse 192.168.200.103, subnet mask 255.255.255.0, Gateway 192.168.200.1, DNS1 ein: 192.168.200.1 und DNS2: 8.8.8.8.  |

|                                   |    |  |  |
|-----------------------------------|----|--|--|
|                                   | 17 | Langes Drücken der Reset-Taste funktioniert nicht  | 1. Halten Sie die Taste "Reset" (Reset) an der Kamera für 5-10 Sekunden gedrückt. Es wird ein "reset successful" (Reset erfolgreich)-Ton ausgegeben.<br>2. Wenn die Kamera nach mehreren Versuchen, sie zurückzusetzen, nicht reagiert hat, nehmen Sie bitte die Speicherkarte heraus, schalten Sie die Kamera erneut ein, warten Sie 30 Sekunden und drücken Sie dann die Reset-Taste, um sie zurückzusetzen. Wenn immer noch kein Hinweis auf ein erfolgreiches Zurücksetzen vorliegt, wenden Sie sich bitte an den Verkäufer, um die Kamera an den Hersteller zurückzusenden.   |
|                                   | 18 | Nachdem die Kamera mit dem Wi-Fi verbunden ist, ist das Gerät offline.   | Prüfen Sie, ob das Wi-Fi des Geräts normal funktioniert: Erstellen Sie einen Wi-Fi-Hotspot auf dem Mobiltelefon. Gerät auf den Hotspot des Mobiltelefons schalten und beobachten, ob es sich verbinden kann. Wenn keine Verbindung hergestellt werden kann, liegt das Problem am Gerät selbst und muss an das Werk zurückgeschickt werden.   |
|                                   | 19 | Beim Umschalten von kabelgebundener auf Wi-Fi-Verbindung ist der gesuchte Wi-Fi-Name verzerrt.   | Grund: Das nahegelegene Wi-Fi hat einen ungewöhnlichen Wi-Fi-Namen, der einen Wi-Fi-Verbindungsfehler verursacht. Es wird empfohlen, die Kamera durch Einscannen des Codes hinzuzufügen.   |
| Überwachungsprobleme              | 1  | Nach dem Wechsel des Routers oder der Änderung des Wi-Fi-Passworts kann sich die Kamera nicht mit dem Netzwerk verbinden   | Drücken und halten Sie die "Reset"-Taste an der Kamera, setzen Sie die Kamera zurück und konfigurieren Sie die Netzwerkverbindung neu.   |
|                                   | 2  | Monitor im App-Modus bleibt nach dem Verbinden eines neuen Hotspots beim Laden hängen  | Der aktuelle Hotspot kann keine IP-Adresse vergeben. Bitte schalten Sie die Kamera aus und starten Sie sie neu. Die Kamera kann bis zu 20 IP-Adressen zuweisen. Wird diese Zahl überschritten, muss für die nächste Zuweisung ein Neustart erfolgen.   |
|                                   | 3  | Die Kamera wird getrennt, sobald die Kamera gedreht wird.  | Es kann mit der Spannung zusammenhängen. Die Kamera kann vom Kunden an eine 12V 2A Stromversorgung angeschlossen werden.   |
|                                   | 4  | Während der Echtzeitüberwachung ist der Ton des Mobiltelefons besonders leise.   | Stellen Sie einfach die Lautstärke des Mobiltelefons auf das Maximum ein.  |
|                                   | 5  | Während der Echtzeitüberwachung wird die Meldung "Playback failed, please try again later" (Wiedergabe fehlgeschlagen, bitte versuchen Sie es später noch einmal) angezeigt. | 1. Das aktuelle Netzwerk ist überlastet, bitte klicken Sie auf "Refresh" (Aktualisieren), um neu zu laden.<br>2. Die aktuelle Anzahl der Betrachter ist mehr als drei, einschließlich Web-Login, Mobile-Login, etc. Wenn Sie sicher sind, dass Sie es alleine benutzen, ändern Sie bitte Ihr Passwort.   |
|                                   | 6  | Bei der Echtzeitüberwachung ist das Bild tagsüber rötlich.   | Die Kamera wurde über einen längeren Zeitraum verwendet, und das Gesamtbild ist pink.<br>1. Sperren Sie die Lichtempfindlichkeit der Kamera und heben Sie die Sperre mehrmals auf.<br>2. Setzen Sie die Kamera zurück und fügen Sie sie erneut hinzu. Wenn sie immer noch nicht in den Normalzustand zurückkehrt, liegt eine Fehlfunktion der Kamera vor, wenden Sie sich an den Händler.  |
|                                   | 7  | Bei der Echtzeitüberwachung ist der Bildschirm tagsüber leer.  | Stellen Sie sicher, dass die Kamera im Tagmodus nicht den Nachtsichtmodus einschaltet.<br>1. Wenn Sie die Live-Übertragung in der App ansehen, klicken Sie auf Einstellungen in der oberen rechten Ecke, klicken Sie auf Nachtsicht und wählen Sie Auto.<br>2. Wechseln Sie zu Automatik, immer noch mit einem weißen Bildschirm, klicken Sie auf die Gerätedetails und senden Sie einen Screenshot der Gerätedetails an den Händler.  |
|                                   | 8  | Während der Echtzeitüberwachung ist der Bildschirm nachts komplett schwarz.  | Vergewissern Sie sich zunächst, dass die Nachtsicht auf Automatik eingestellt ist und die Kamera die Nachtsichtfunktion nicht ausgeschaltet hat.<br>1. Wenn Sie die Live-Übertragung in der App ansehen, klicken Sie auf Einstellungen in der oberen rechten Ecke, klicken Sie auf Nachtsicht und wählen Sie Auto.<br>2. Schalten Sie auf automatisch. Der Bildschirm ist immer noch schwarz. Das Infrarotlicht der Kamera ist sicher eingeschaltet, aber der Bildschirm des Geräts ist immer noch schwarz. Es kann ein Fehler des IR-Sensors sein. Kontaktieren Sie den Händler.  |
|                                   | 9  | Während der Echtzeitüberwachung wurde der Bildschirm um 180 Grad gedreht.  | Die Kamera hat die 180-Grad-Spiegelfunktion eingeschaltet oder die Kamera ist gespiegelt.<br>Öffnen Sie die Einstellungen, suchen Sie die 180-Grad-Spiegelung, klicken Sie auf Ein oder Aus.   |
|                                   | 10 | Wie Sie die Kamera mit anderen teilen.   | Öffnen Sie YCC365PLUS, klicken Sie auf "Play" (Wiedergabe), klicken Sie auf "Settings" (Einstellungen) in der oberen rechten Ecke und klicken Sie auf "Invite family members to watch together" (Familiemitglieder zum gemeinsamen Ansehen einladen). Geben Sie einfach die Handynummer Ihrer Familie ein. Lassen Sie Ihre Familie zur gleichen Zeit YCC365PLUS herunterladen. Nach erfolgreicher Anmeldung sehen Sie das Gerät.<br>Hinweis: Mobiltelefonkonten können nur für registrierte Mobiltelefonbenutzer freigegeben werden und nicht für registrierte E-Mail-Benutzer. Ebenso können E-Mail-Konten nicht mit mobilen Konten gemeinsam genutzt werden.   |
|                                   | 11 | Die Kamera geht nach 5 Minuten Beobachtung in den Ruhezustand über.  | Wenn innerhalb von 5 Minuten keine Betätigung erfolgt, geht das System in den Ruhezustand über, d. h. es wird niemand beobachtet.  |
|                                   | 12 | Die Kamera begann mit der Verfolgung, stoppte dann oder verfolgte langsam.   | 1. Die Kamera unterstützt nur die horizontale Verfolgung, nicht die vertikale Verfolgung.<br>2. Die effektive Verfolgungsdistanz der Kamera beträgt mehr als 2,5 Meter, das Objekt befindet sich möglicherweise zu nahe an der Kamera. Die Kamera kann schnell bewegte Objekte nicht verfolgen.<br>3. Versuchen Sie bei der Installation der Kamera, sich bewegende Objekte wie Blätter, Vorhänge usw. zu vermeiden, da die Kamera sonst ständig irrelevante Objekte verfolgt und wichtige Informationen verpasst.   |
|                                   | 13 | Gemeinsame Benutzer können keine Operationen durchführen, wie z. B. das Bewegen der Kamera oder das Wiedergeben der Kamera.  | Wenn Sie das Hauptkonto verwenden, um Familienmitglieder zum Zuschauen einzuladen, kann das Konto wählen, ob es die Wiedergabeberechtigung oder die Kamerabewegungsberechtigung (PTZ) erteilt.<br>Der eingeladene Benutzer kann nur die Videowiedergabe des Cloud-Dienstes sehen, nicht aber die Videowiedergabe der SD-Karte.   |
| Problem bei der Videoaufzeichnung | 1  | Wie groß ist die maximale Speicherkartengröße, die von der Kamera unterstützt wird?  | Maximal unterstützt Sie 128 GB.  |
|                                   | 2  | Aufzeichnungspakete für Speicherkarten.  | Die Aufzeichnung wird in Ereignisaufzeichnung und Daueraufzeichnung unterteilt.<br>Wenn die Ereignisaufzeichnung einmal ausgelöst wird, wird die SD-Karte 5-10 Sekunden lang aufgezeichnet. Wenn sie mehrfach ausgelöst wird, wird sie weiter aufgezeichnet.<br>Die Speicherung von Daueraufzeichnungen erfolgt in Paketen von 10 Minuten. Vom Start der Daueraufzeichnung bis zur Erzeugung der Aufzeichnungsdatei vergehen mehr als 10 Minuten. Warten Sie noch ca. 1 Minute, dann können Sie zur Wiedergabe zurückkehren.   |
|                                   | 3  | Beim Einschalten des Speichergeräts wird angezeigt, dass das System die Speicherkarte nicht erkennt.   | 1. Die Kamera unterstützt keinen Hot Swap. Beim Einsetzen der Speicherkarte muss das Gerät ausgeschaltet sein. Bitte starten Sie die Kamera neu.<br>2. Wenn die Speicherkarte nach einem Neustart der Kamera immer noch nicht erkannt wird, ersetzen Sie sie bitte durch eine neue Karte und testen Sie sie erneut.<br>3. Wenn nach dem Austausch gegen eine neue Karte diese immer noch nicht erkannt wird, kann es sein, dass der Kartensteckplatz beschädigt oder das Kabel defekt ist. Kontaktieren Sie den Händler.   |
|                                   | 4  | Das Gerät kann die Speicherkarte nicht lesen, aber die Karte wird normal auf dem Computer oder anderen Geräten verwendet   | 1. Formatieren Sie die Speicherkarte und stellen Sie sicher, dass das Dateisystem der Speicherkarte FAT32 ist.   |
|                                   | 5  | Wenn die Speicherkarte voll ist, wie geht man damit um?  | Es ist nicht nötig, sich manuell damit zu beschäftigen. Wenn die verbleibende Kapazität der Speicherkarte in der Kamera kleiner oder gleich 500 MB ist, wird die älteste Videodatei automatisch überschrieben.   |
|                                   | 6  | Welche Art von Player wird zum Abspielen von V264-Dateien auf der SD-Karte verwendet?  | Gewöhnliche H.264-Geräte verwenden Videodateien im MP4-Format, die mit den meisten Playern kompatibel sind.  |
|                                   | 7  | Wie kann ich die Aufnahme auf der Speicherkarte herunterladen oder mit anderen teilen?   | Klicken Sie auf das Aufnahmesymbol, wenn Sie die Wiedergabe betrachten. Nach der Aufnahme können Sie sie direkt im Album Ihres Mobiltelefons ansehen. Oder Sie können sie im lokalen Ordner anzeigen.<br>Lokaler Ordner mit Aufnahmen auf dem Mobiltelefon:<br>Android: Mobiltelefon interner Speicher/YCC365PLUS/Video<br>Apple: direkt im Telefonalbum gespeichert.  |
| Alarm Problem                     | 1  | Wie richte ich Alarm-Push-Benachrichtigungen ein?  | Nachdem eine Kamera hinzugefügt wurde, wird die Alarmmeldung standardmäßig einmal alle 10 Minuten ausgegeben. Wenn Sie den Alarm-Push-Plan ändern müssen, öffnen Sie die Einstellungen, klicken Sie auf die Einstellung für die Push-Benachrichtigungen und wählen Sie die Option "Alle akzeptieren" oder wählen Sie einen anderen Push-Plan.  |
|                                   | 2  | Wenn der Alarm eingeschaltet ist und die Bewegungserkennung ausgeschaltet ist, ertönt die Tonerkennung trotzdem  | Schalten Sie die Bewegungserkennung aus, die Geräuscherkennung schaltet nur Push-Nachrichten aus. Die untere Bewegungserkennung der Kamera ist noch in Betrieb. Schalten Sie einfach den Alarm aus.  |
|                                   | 3  | Gemeinsame Benutzer können keine Alarmmeldungen empfangen?   | Gemeinsame Konten können keine Push-Benachrichtigungen empfangen, und nur das Hauptkonto kann Push-Benachrichtigungen empfangen.   |
|                                   | 4  | Was ist zu tun, wenn die Alarmmeldung nicht auf dem Mobiltelefon empfangen wird?   | Vergewissern Sie sich zunächst, dass beim Öffnen der App die Bewegungserkennung und die Tonerkennung in den Push-Nachrichten eingeschaltet sind und die Häufigkeit der Push-Nachrichten für den Empfang aller ausgewählt ist.<br>Wenn Sie es empfangen können, wenn Sie die App öffnen, und Sie es nicht empfangen können, wenn Sie sie nicht öffnen:<br>iPhone: Suchen Sie in den Telefonieinstellungen die Anwendung "YCC365PLUS" und aktivieren Sie die Berechtigung "Message Notification" (Benachrichtigungen schicken). Melden Sie sich bei YCC365PLUS ab und melden Sie sich erneut an.<br>Android-Mobiltelefone: Gehen Sie zu Benachrichtigungen, suchen Sie YCC365PLUS und schalten Sie die Berechtigung "Benachrichtigung zulassen" ein.<br>Wenn die oben genannten Probleme nicht gelöst werden können, wenden Sie sich an den Händler. |
|                                   | 5  | So stellen Sie die Lautstärke des Alarmtons ein.   | Unterstützt keine Einstellungen.   |
| Überwachung auf einem Computer    | 1  | Wie wird auf dem Computer überwacht?   | Verwenden Sie die Webseite, um sich zum Beobachten anzumelden: www.ucloudcam.com<br>Das Kontopasswort verwendet das Kontopasswort von YCC365Plus.  |
|                                   | 2  | Was sind die von der Kamera unterstützten Aktionen.  | 1. Sie können den Echtzeit-Überwachungsbildschirm anzeigen. Sie können die Kameradrehung steuern, Sie können zuhören, Sie können die Cloud-Videoaufzeichnung anzeigen.<br>2. Sie können elektronisch heranzoomen, Screenshots machen und Cloud-Videos abfangen.<br>3. Die SD-Kartenwiedergabe kann nicht angezeigt werden, und die SD-Kartenaufnahme wird nicht unterstützt.   |
|                                   | 3  | RTSP-Streaming-Medienanzeigemethode.   | Laden Sie den VLC-Player herunter, geben Sie die IP-Adresse der Kamera ein.<br>Eingabe im VLC-Player: Mainstream Video: rtsp://ip; Substream Video: rtsp://ip/0/video1<br>IP ist die IP-Adresse der am NVR gesuchten Kamera.   |

|  |    |   |   |
|--|----|---|---|
|  | 4  | Unterstützt es die Anzeige von CMS, Zhongwei HD und anderer PC-Software?  | Die Kamera ist nicht mit einer anderen Programmüberwachungssoftware verbunden. Die Protokolle der einzelnen Firmen sind unterschiedlich und werden nicht aufeinander abgestimmt und nicht unterstützt.  |
| NVR (Festplatten-Videorekorder)                        | 1  | Wie kann ich eine Kamera zum NVR hinzufügen?  | 1. Vergewissern Sie sich, dass sich die Kamera und der NVR im selben LAN befinden (derselbe Router) und der NVR DHCP aktiviert hat, um automatisch eine IP-Adresse zu beziehen.<br>2. Nachdem Sie die Kamera auf dem NVR gesucht haben, fügen Sie sie hinzu. Klicken Sie auf Bearbeiten, um das Kennwort zu entfernen. Die Kamera hat kein Passwort.<br>Vorsichtsmaßnahmen:<br>1. Die Kamera selbst hat keine IP-Adresse und kann nur von einem Router eine IP-Adresse zugewiesen bekommen, daher unterstützt sie nicht die Verwendung des Switches als Router.<br>2. Die Kamera selbst verfügt über kein Passwort. Viele NVRs fügen nach dem Hinzufügen der Kamera automatisch ein Standardpasswort hinzu, so dass Sie das Passwort der Kamera nach dem Hinzufügen bearbeiten und entfernen müssen.  |
|  | 2  | So verwenden Sie die Streaming-Medien im Computer-LAN zum Ansehen.  | Laden Sie den VLC-Player herunter und geben Sie die IP-Adresse der Kamera ein.<br>Eingabe im VLC-Player: Mainstream Video: <code>rtp://ip</code> , Substream Video: <code>rtp://ip/0/video1</code><br>IP ist die IP-Adresse der am NVR gesuchten Kamera.  |
|  | 3  | Unterstützt es die Überwachung auf Apple-Computern?   | Es gibt keine Unterstützung für Apple-Computer.   |
| Tonprobleme  | 1  | Wie geht man mit Lärm während einer Live-Übertragung um?  | 1. Entfernung: Versuchen Sie, sich von der Kamera fernzuhalten (über 15 Meter), wenn Sie den Überwachungsbildschirm auf einem Mobiltelefon betrachten.<br>2. Wenn Sie es aus der Nähe betrachten müssen, schalten Sie bitte den Lautsprecher auf der App-Live-Oberfläche aus.<br>Ursache: Wenn das Mobiltelefon überwacht wird, wird der Ton des Mobiltelefons von der Kamera erfasst und von der Kamera an das Mobiltelefon übertragen, um eine Audioschleife zu bilden, wodurch ein Rauschen entsteht.  |
|  | 2  | Wie schaltet man den Echtzeit-Überwachungston der Kamera aus?   | 1. Öffnen Sie den Überwachungsbildschirm in den mobilen App-Einstellungen in der oberen rechten Ecke "Device microphone" (Gerätemikrofon). Zum Schließen anklicken.<br>2. Demontieren Sie das Mikrofon selbst und ziehen Sie den Netzstecker.   |
|  | 3  | Bei der Überwachung der Gegensprechanlage kann das Mobiltelefon den Ton der Überwachungsstelle nicht hören.   | 1. Es muss sichergestellt werden, dass der Ton des Mobiltelefons normal eingeschaltet ist.<br>2. Stellen Sie sicher, dass das Tonsymbol auf der Seite für die Echtzeitüberwachung normal eingeschaltet ist.<br>3. Sie können auf dem Überwachungsbildschirm in den mobilen App-Einstellungen in der oberen rechten Ecke "Device microphone" (Gerätemikrofon) anklicken. Zum Einschalten anklicken.  |
|  | 4  | Echtzeitüberwachung der Gegensprechanlage, kein Ton von der Kamera und das gleiche Konto zur Anmeldung bei anderen mobilen Gegensprechanlagen ist normal. | Bitte prüfen Sie beim "YCC365plus" in den Telefoneinstellungen, ob die Berechtigung "Microphone" (Mikrofon) aktiviert ist.  |
|  | 5  | Wenn Sie die Gegensprechanlage verwenden, ist kein Ton von der Kamera zu hören.   | 1. Apple: Mobilefoneneinstellungen-YCC365PLUS-Mikrofonumschalter muss eingeschaltet sein.<br>2. "Phone Settings-Privacy-Microphone-YCC365PLUS-Sound" (Telefoneinstellungen-Datenschutz-Mikrofon-YCC365PLUS-Ton) muss eingeschaltet sein.<br>3. Geben Sie YCC365 plus ein, um die Geräteeinstellungen zu finden, schalten Sie den Alarm ein. Wenn eine Figur vor der Kameralinse läuft, kann sie dann einen Alarm auslösen, wenn sie stehen bleibt? Ist dies nicht der Fall, kann es sein, dass der Kameralausprecher eine Fehlfunktion aufweist und repariert werden muss.  |
| Lampe  | 1  | So schalten Sie die Weißlichtlampe aus.   | Rufen Sie den Bildschirm zur Geräteüberwachung auf, klicken Sie auf das Symbol "Mehr" in der unteren rechten Ecke, suchen Sie das Glühbirnensymbol und klicken Sie auf "Close" (Schließen).   |
|  | 2  | Kann das Infrarotlicht ausgeschaltet werden?  | Öffnen Sie die Kameraeinstellungen, suchen Sie den Nachtsichtschalter und wählen Sie den Nachtsichtmodus aus.   |
|  | 3  | Einige Bereiche des Überwachungsbildes bei Nacht sind sehr hell, aber der Rest ist unscharf. Wie geht man damit um?                                       | Bitte stellen Sie den Kamerawinkel so ein, dass reflektierende Objekte im Nahbereich vermieden werden.  |
| Zeit   | 1  | Was ist das Prinzip der Kamerazeiteinstellung?  | Die Kamera verwendet das Internet, um die Zeit automatisch einzustellen, und theoretisch ist die Zeit genau.<br>Im Ausland wird jedoch in einigen Ländern die Sommerzeit und die Winterzeit eingeführt. Wenn die Kamera um einige Stunden von der Ortszeit abweicht, können Sie die Einstellungen öffnen und die Zeitzone auswählen, die mit der aktuellen Zeit übereinstimmt.  |
|  | 2  | Die Anzeigzeit der Echtzeitüberwachung stimmt nicht mit der tatsächlichen Zeit überein.   | Wenn der NVR angeschlossen ist und die Kamera nicht mit dem externen Netzwerk verbunden ist, überprüfen Sie bitte, ob die NVR-Zeit normal ist.  |
| Richtung   | 1  | Was ist zu tun, wenn sich die Drehrichtung während der Überwachung umkehrt?   | Verwenden Sie die Lenkradtaste, wenn Sie versuchen, die Kamera nach rechts zu bewegen und die Kamera sich nach links dreht, wird die Richtung umgekehrt.  |
|  | 2  | Wenn die Objektverfolgung eingeschaltet ist und die Person nach links geht, was soll ich tun, wenn sich der Kamerabildschirm nach rechts dreht?           | Beachten Sie, dass die Rückverfolgung eine Änderung der Verarbeitung der Konfigurationsdatei erfordert.   |
| 4G-Kameras   | 1  | Wie kann ich 4G-Kameras hinzufügen?   | 1. Stecken Sie die Karte in den Kartensteckplatz (die Metallanschlüsse sollten zur Platine zeigen, und das gekerbte Ende wird zuerst eingeführt. Beim Einsetzen ist ein leichtes "Klick"-Geräusch zu hören).<br>2. Setzen Sie die Kamera zurück (drücken Sie die Reset-Taste für fünf Sekunden lang).<br>3. Nachdem das Gerät den Ton "Please use the cable to add a camera" (Bitte verwenden Sie das Kabel, um eine Kamera hinzuzufügen) ausgegeben hat, klicken Sie auf die "*" -Schaltfläche in der oberen rechten Ecke der App und wählen Sie "4G Camera" (4G-Kamera).<br>4. Scannen Sie den QR-Code des Kameragehäuses und warten Sie, bis das Hinzufügen abgeschlossen ist.   |
| Mehrere Kanäle auf demselben Bildschirm (Multi-Screen) | 1  | Wie viele Kameras unterstützt die App gleichzeitig?   | Die App unterstützt 4 Geräte.   |
|  | 2  | Welche maximale Anzahl von Bildschirmen wird für die Computeranzeige unterstützt?   | Verwenden Sie Webseiten zum Anzeigen, und es werden bis zu 4 Unterbildschirme unterstützt.  |
|  | 3  | Wie kann man mehrere Kanäle auf dem gleichen Bildschirm eingeben?   | Nur wenn mehr als 2 Geräte vorhanden sind, wird die Multibildschirmvorschau unterstützt.<br>Methode: Klicken Sie auf der Geräteinstenseite auf die Schaltfläche "III" oben in der App.  |
|  | 1  | Wie viele Ziffern unterstützt das Wi-Fi-Passwort maximal? Welche Verschlüsselungsprotokolle werden unterstützt?   | Das Router-Passwort unterstützt 8-32 Bits, und die gängige Verschlüsselung wird unterstützt.  |
|  | 2  | Welche Router werden von der Kamera unterstützt?  | Es gibt keine besonderen Anforderungen an den Router, er muss lediglich DHCP unterstützen.  |
|  | 3  | Unterstützt es die Cloud-Videoaufzeichnung in Ihrer eigenen privaten Cloud?   | Nein, Cloud-Video kann nur auf unserem eigenen Server (Amazon) gespeichert werden.  |
|  | 4  | Wie lautet das Passwort für das AP-Direktverbindungskonto?  | Benutzername: admin Passwort: 12345   |
|  | 5  | Wie kann die Standardauflösung der Echtzeitüberwachung eingestellt werden?  | Nach dem Umschalten auf die entsprechende Auflösung während der Überwachung merkt sich die App diesen Vorgang und verwendet bei der nächsten Überwachung die zuletzt gewählte Auflösung.  |
|  | 6  | App-Direktanschluss Aufzeichnungslogik.   | 1. Nachdem die SD-Karte in das Gerät eingesteckt und die App des Mobiltelefons erfolgreich angemeldet und mit dem Gerät verbunden wurde, erhält das Gerät die Uhrzeit des Mobiltelefons, und der Aufnahmemodus setzt die Aufnahme fort.<br>2. Wenn es zu einem Stromausfall kommt, nachdem die SD-Karte in das Gerät eingesteckt und die Mobiltelefon-App erfolgreich angemeldet und mit dem Gerät verbunden wurde, stoppt die Aufzeichnung. Nachdem die Stromversorgung wiederhergestellt ist, wird das Video weiterhin mit der vor dem Stromausfall ermittelten Zeit auf dem SD-Speicher aufgezeichnet.<br>Wenn zum Beispiel der Stromausfall um 12:00 Uhr auftritt und die Stromversorgung um 14:00 Uhr wiederhergestellt wird, wird das neue Video mit der Zeit ab 12:00 Uhr aufgezeichnet. Die Aufnahmezeit wird erst dann auf die aktuelle Zeit zurückgesetzt, wenn das Mobiltelefon das nächste Mal angeschlossen wird und eine erfolgreiche Zeitaufnahme erfolgt. |
|  | 7  | Die spezifische Bedeutung von Voraufzeichnung.  | Das System speichert die Aufzeichnungsdaten für einen Zeitraum vor dem Eintreffen des Alarmsignals und verbindet sie mit der Alarmaufzeichnung, um dem Benutzer die Analyse der Szene vor und nach dem Alarm zu erleichtern.  |
|  | 8  | Welche Protokolle unterstützt der IPC?  | TCP/IP, UDP, P2P, DNS, DHCP, RTSP werden unterstützt.   |
|  | 9  | Kann die Kamera an den drahtlosen Netzwerk-Extender (Repeater) angeschlossen werden?  | Sie wird unterstützt, wenn der Extender (Repeater) DHCP zum Bezug der IP-Adresse unterstützt.   |
|  | 10 | Die Kamera dreht sich und das Bild ist verzögert.   | Dieses Problem hängt mit dem aktuellen Netzwerk der Kamera und dem aktuellen Netzwerk des Mobiltelefons zusammen. Sie können versuchen, die Netzwerkumgebung zu ändern.   |
|  | 11 | So prüfen Sie die Auflösung der Kamera.   | Wenn Sie die Live-Übertragung mit der App ansehen, klicken Sie auf HD und klicken Sie auf das Kamerasymbol in der App. Öffnen Sie dann das Telefonalbum, suchen Sie das Bild, klicken Sie auf die Eigenschaften, und Sie können die tatsächliche Auflösung der Kamera anzeigen.   |

|  |    |  |  |
|--|----|--|--|
|  | 12 | Die Kamera ist oft offline.  | <p>Fehlersuche, wenn keine Verbindung besteht:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eliminieren Sie Ausfälle.<br/>Prüfen Sie, ob der Benutzer eine Wi-Fi-Verbindung herstellen, das Online-Video ansehen oder Webseiten durchsuchen kann. Ermitteln Sie, ob das Netzwerk ausgefallen ist, und stellen Sie fest, ob es sich um ein Netzwerkproblem des Betreibers handelt.</li> <li>2. Fehlerbehebung bei Router-Änderungsproblemen.<br/>Starten Sie den Router und die Kamera nach dem Ausschalten neu. Wenn er online gehen kann, bedeutet dies, dass der Router gealtert oder das Netzwerk fehlerhaft ist.</li> <li>3. Behalten Sie den Ausfall der Stromversorgung.<br/>Prüfen Sie, ob die Betriebsanzeige der Kamera noch leuchtet, und prüfen Sie, ob die Spannungsversorgung ausfällt.</li> </ol> <p>Wenn die obigen Schritte keine Lösung bringen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prüfen Sie, ob es mit dem Netzwerkmodem verbunden ist. Klicken Sie auf "Settings" (Einstellungen), klicken Sie auf "Wi-Fi network" (Wi-Fi-Netzwerk). Wenn Sie sehen, dass der Name des verbundenen Wi-Fi mit dem Namen des Internetanbieters beginnt, bedeutet dies, dass das Wi-Fi-Netzwerk im Netzwerkmodem ist. Prüfen Sie, ob ein Router im Netzwerk vorhanden ist. Wenn ein Router vorhanden ist, fügen Sie ihn erneut hinzu und verbinden Sie das Gerät mit dem Router. Wenn kein Router vorhanden ist, erwägen Sie die Anschaffung eines Routers.</li> <li>2. Wenn die Kamera auch bei geringem Abstand offline ist, prüfen Sie, ob die Antenne locker ist. Setzen Sie nach dem erneuten Anschließen der Antenne das Wi-Fi zurück, um zu sehen, ob die Signalanzeige mehr als 2 Striche aufweist.</li> <li>3. Schalten Sie das Gerät aus und warten Sie ein bis zwei Minuten. Nach dieser Zeit nehmen Sie die Speicherkarte heraus und schalten das Gerät wieder ein. Wenn er normal online gehen kann, ist die Speicherkarte wahrscheinlich beschädigt. Wenn Sie einen Computer haben, können Sie den Computer zum Formatieren verwenden. Das Kundendienstpersonal kann den Austausch der Karte veranlassen. (Die alte Karte muss mit einem Computer formatiert werden).</li> <li>4. Wenn das Gerät offline ist, drücken Sie die Reset-Taste. Kann das Gerät mitteln, dass der Reset erfolgreich war? Wenn es nicht melden kann, dass der Reset erfolgreich war, sind die Komponenten möglicherweise defekt und müssen repariert werden.</li> </ol> |
|  | 13 | Wie viele Sprachen unterstützt die App?  | 11 Sprachen: Englisch, Russisch, Deutsch, Französisch, Italienisch, Spanisch, Portugiesisch, Chinesisch, Japanisch, Koreanisch, Vietnamesisch. <u>Andere Sprachen wurden nicht angepasst und werden für Mobiltelefone automatisch übersetzt.</u>   |
|  | 14 | Bei der Steuerung des Kamerakrads dreht sich der Schwenk-/Neigevorgang nicht.  | Wenn sich die Kamera nach längerem Gebrauch bei der Steuerung des Schwenk-/Neigevorgangs nicht nach oben, unten, links oder rechts dreht oder sich nur zu einer Seite hin drehen lässt, liegt das in der Regel daran, dass das Motorkabel nicht angeschlossen ist, wenden Sie sich bitte an den Händler.   |
|  | 15 | Bei der Steuerung des Kamera-Lenkrads stimmt die Richtung der Schwenk-/Neigebewegung nicht mit der tatsächlichen Situation überein | Wenn die Kamera so gesteuert wird, dass sie sich nach oben dreht, die Maschine sich aber tatsächlich nach unten oder links dreht, kann es sein, dass das Motorkabel bei der Montage verkehrt herum eingesteckt wurde. Bitte wenden Sie sich an den Händler, ob dies per Software geändert werden kann.   |