

Preguntas frecuentes sobre YCC365Plus

Plantilla de preguntas para comentarios		Contraseña de la cuenta o detalles del dispositivo: Descripción del problema: Proceso de investigación y resultados: Advertencia: Con respecto a la contraseña de la cuenta, cambie la contraseña a una contraseña sencilla como, por ejemplo: Aa123456. A continuación, facilitela. Después del mantenimiento, restablezca la contraseña. Si no puede proporcionar la contraseña de la cuenta, proporcione los detalles del dispositivo.	
Tipo de problema	Número de serie	Problema	Solución del problema
Inicio de sesión/Registro	1	Dirección de descarga de la aplicación	Google Play, App Store
	2	¿Qué requisitos tiene la aplicación en el sistema de telefonía móvil?	Versión de Android: solo es compatible con Android 5.0 y superior. Las tabletas no son compatibles. Versión de iOS: solo es compatible con sistemas iOS 10 y superiores. No es compatible con iPad.
	3	No recibo el código de verificación al registrarme con mi número de teléfono móvil.	El mismo número de teléfono móvil puede recibir hasta 10 códigos de verificación en 24 horas, hasta 5 códigos de verificación en 1 hora y hasta 2 códigos de verificación en 1 minuto. Si ya no puede registrarse, debe esperar hasta el día siguiente para hacerlo. Confirme que el bloqueo de SMS no esté activado en el teléfono móvil. Cuando no reciba el código de verificación, no se registre repetidamente; revise la papelera y asegúrese de que la señal del teléfono móvil sea normal y de que se hayan realizado los pagos del teléfono.
	4	Al registrar el número de teléfono móvil, se muestra el código de error 11605.	El código de verificación se envió demasiadas veces. Espere 1 hora antes de volver a registrarse.
	5	Código de error 11018 al registrarse por correo electrónico en la aplicación móvil.	La cuenta se ha registrado y no se ha activado. Debe acceder al buzón para encontrar el enlace de activación y hacer clic en «Activar» (Activar).
	6	No hay opción de registro al iniciar sesión con un teléfono móvil de Apple.	Una vez instalada la aplicación, no se obtiene el permiso de acceso a la red otorgado por el teléfono móvil. Después de permitir que la aplicación acceda a los datos móviles y WLAN, simplemente cierre la aplicación y vuelva a abrirla.
	7	Se muestra el código de error «-1» al registrar una cuenta o al iniciar sesión en una cuenta.	Este error se debe a problemas de la red de telefonía móvil. Asegúrese de que el teléfono móvil se pueda conectar a internet. Compruebe si el permiso de red de YCC365plus en el teléfono móvil está activado. Configuración: en la configuración del teléfono móvil, elija la administración de aplicaciones, YCC365plus, permitir datos móviles y datos LAN wifi. O permitir datos y wifi en general.
	8	Al abrir la aplicación, aparece el código de error 16007.	La aplicación se ejecuta en segundo plano durante demasiado tiempo y no está sincronizada con la hora del servidor. Debe cerrar la aplicación y volver a abrirla.
	9	El registro o la recuperación de la contraseña produce el error 1009.	El teléfono no está conectado a internet o la aplicación no permite el acceso a la red. Compruebe la configuración de red del teléfono.
	10	El iPhone acaba de descargar la aplicación y abrió la entrada no registrada.	Debido a la aplicación recién instalada, el iPhone debe establecer permisos de red. Después de instalar ycc365plus, abra ycc365plus, y el teléfono le preguntará si desea permitir el acceso a la red; elija permitir el acceso a datos móviles y WLAN. Puede ver las opciones de registro de inmediato. Si las opciones de registro aún no se abren, cierre ycc365plus y vuelva a abrir ycc365plus.
	11	¿Cómo cambio la contraseña de inicio de sesión de la aplicación?	Método 1: Abra YCC365plus, haga clic en «My» (Mi) (haga clic en la información de la cuenta), haga clic en «Change password» (Cambiar contraseña) y, a continuación, modifique la contraseña de acuerdo con las indicaciones. Método 2: Si olvida la contraseña de inicio de sesión de la aplicación, puede hacer clic en «Forgot Password» (Olvíde mi contraseña) en la interfaz de inicio de sesión y restablecer la contraseña de acuerdo con las instrucciones.
Cómo añadir una cámara	1	Introducción al proceso de añadir una cámara.	1. Encienda la cámara, escuchará el mensaje «Please scan the code in APP to add a device» (Escanee el código en la aplicación para añadir un dispositivo) o «Please use a wired device to add a device» (Use un dispositivo con cable para añadir un dispositivo). Si no lo escucha, reinicie la cámara. 2. Conecte el teléfono móvil a una red wifi de 2,4 GHz. 3. Haga clic en «+» en la esquina superior derecha de la aplicación. 4. Seleccione el método para añadir la cámara y añádala de acuerdo con las instrucciones en la página de la aplicación.
	2	En la aplicación, hay tres formas de añadir una cámara. ¿Cuáles son las diferencias entre ellas?	Añadir mediante el escaneo de un código: cuando la voz de la cámara wifi le indique «Please use the device to scan code in APP to add a device» (Utilice el dispositivo para escanear el código en la aplicación y añadir un dispositivo), haga clic en «Scan code to add» (Escanear código para añadir). Necesita que su teléfono móvil esté conectado a una red wifi para generar un código QR. Alinee el código QR generado en el teléfono móvil a una distancia de 15-20 cm del objetivo de la cámara, espere el pitido y haga clic en «Next» (Siguiente). (Para dispositivos sin puerto de red, es muy efectivo usar el objetivo 2,8 mm-4 mm. Si se un objetivo de 8 mm o más para escanear el código QR, será más difícil de identificar). Añadir punto de acceso AP: añade un teléfono móvil a la red de punto de acceso de la cámara. (Ventaja: no se ve afectado por la cantidad de milímetros del objetivo, no es necesario estar cerca de la cámara). Conexión por cable: el dispositivo que admita un puerto de red se puede conectar a la red a través de una conexión por cable y se puede añadir escaneando el código QR en el cuerpo de la cámara con la aplicación. (Ventaja: se añade rápidamente, el teléfono móvil y la cámara no necesitan estar en la misma red de área local).
	3	Cómo comprobar fácilmente a través de la transmisión de voz si la cámara no se añade correctamente.	1. Una vez iniciada la cámara, no transmite el mensaje «Please use the device to scan code on APP to add a device» (Utilice el dispositivo para escanear el código en la aplicación y añadir un dispositivo). El hardware de la cámara está defectuoso y debe repararse. 2. Al añadir una cámara, anunciará «Router connection failure» (Error de conexión del router). Compruebe la conexión del wifi, la red de 2,4 GHz/5 GHz, los símbolos especiales, el uso de un router de red, etc. 3. Después de que la cámara transmite «Server Connecting» (Conectando con el servidor), no hay más información y la aplicación muestra que el proceso de añadido ha fallado. Puede usar su teléfono móvil para abrir el punto de acceso primero y verificar si la cámara actual se puede añadir normalmente. Si es así, reinicie el router, acerque la cámara y añádala nuevamente. Asegúrese de que el router no tenga ningún dispositivo en la lista negra ni oculte el nombre de la red wifi. Si no puede añadirla, proporcione el MAC de la cámara, que le requerirá el servicio posventa de atención al cliente de Aiga.
	4	¿Qué tipo de wifi admite la cámara?	Actualmente, solo es compatible con wifis de 2,4 GHz. Los siguientes problemas pueden causar errores en la red, se recomienda evitarlos: 1. La cámara no es compatible con wifis de 5 GHz. Si está habilitada, cámbiela a wifi de 2,4 GHz. 2. El nombre y la contraseña del wifi no pueden contener caracteres especiales. 3. El router no debe tener activadas restricciones de acceso a wifi, como aislamiento de AP, listas blancas o negras, etc. 4. La cámara no es compatible con wifi empresarial WPA/WPA2. Si está habilitada, cámbiela a otro tipo de wifi. 5. No se recomienda que la cámara se conecte a la red wifi del módem de red. Dado que la mayoría de los módems de red solo pueden asignar 4 direcciones IP, la cámara quedará fuera. Se recomienda añadir un router de red.
	5	Después de usar «Scan code» (Escanear código) o «AP hotspot» (Punto de acceso AP) para añadir la cámara, la cámara anuncia error de conexión al router	1. Asegúrese de que la contraseña de wifi introducida sea correcta. 2. Si hay caracteres especiales en el nombre de la red wifi, modifíquelo con solo letras normales antes de añadirla. 3. Utilice el punto de acceso AP para añadir el dispositivo. Si la cámara no puede enviar un punto de acceso, significa que el módulo wifi está defectuoso y debe repararse o reemplazarse.
	6	¿A cuántas cuentas se puede añadir una cámara?	Solo se puede añadir y vincular con 1 cuenta, pero se puede compartir con 10 cuentas para su visualización.
	7	¿Cuántas cámaras se pueden vincular a una cuenta?	1. No existe ningún límite para que un usuario vincule cámaras. 2. Para una fácil visualización, se recomienda añadir como máximo 20 cámaras a una cuenta.
	8	¿Cuántas personas como máximo pueden visualizar al mismo tiempo una cámara?	Admite hasta 3 personas que visualicen al mismo tiempo. Si se excede ese número, la aplicación mostrará el mensaje «Too many viewers» (Demasiados espectadores) o «Playback failed, please try again later» (Error en la reproducción, inténtelo de nuevo más tarde).
	9	¿Cuántas personas como máximo pueden iniciar sesión al mismo tiempo una cuenta?	YCC365plus utiliza la tecnología Alibaba Cloud, y una cuenta puede admitir que innumerables personas inicien sesión al mismo tiempo.
	10	¿La cámara admite la conexión a una red wifi de red?	Es compatible, pero la capacidad wifi del módem de red es relativamente débil en comparación con un router y la tasa de errores de conexión es alta. Si la conexión falla, simplemente añada un router normal secundario.
	11	El router está habilitado para filtrar la dirección MAC, ¿se puede seguir conectando el dispositivo?	No, primero debe cancelar el filtro. Una vez que la conexión se realice con éxito, añada la dirección MAC de la cámara a la lista blanca y luego habilite el filtro.
	12	¿Puedo conectarme a una red con un nombre de wifi que use caracteres extendidos?	Se recomienda utilizar solo letras o números básicos para el nombre del wifi. Es posible que no se admitan caracteres extendidos. Al añadir una cámara, la máquina anuncia que la conexión del router falla y que hay una alta probabilidad de que el nombre de la red wifi esté usando caracteres especiales. Se recomienda modificar el nombre.
	13	¿A cuántos metros del router se puede utilizar la cámara normalmente?	El alcance de la conexión wifi inalámbrica es de 10 metros y, para una conexión por cable, es de unos 30 metros. Depende de la calidad del wifi y la calidad del cable de red. La cámara en sí no tiene restricciones.
	14	El punto de acceso del dispositivo conectado muestra «No Internet access» (No hay acceso a internet), y aparece un mensaje para preguntar si quiero conectarme.	Es normal que el punto de acceso de la cámara no pueda acceder a internet; simplemente, seleccione la conexión.
	15	El teléfono móvil está conectado al punto de acceso de la aplicación y la imagen de visualización local sigue cargándose y girando.	El punto de acceso no puede asignar una dirección IP. Apague y reinicie la cámara.
	16	Después de añadir una cámara al punto de acceso AP, no hay ningún mensaje siguiente después de conectarse al punto de acceso.	Asegúrese de que el teléfono móvil tenga la función de ubicación activada y de que la aplicación haya otorgado acceso a la información de ubicación. Si todavía no aparece el mensaje del siguiente paso, algunos teléfonos móviles tienen alta seguridad habilitada, y debe hacer clic en el punto de acceso conectado para usar una dirección IP estática. Rellene la dirección IP como 192.168.200.103, máscara de subred 255.255.255.0, puerta de enlace 192.168.200.1, DNS1: 192.168.200.1 y DNS2: 8.8.8.8.

	17	La presión prolongada del botón de reinicio no funciona	1. Mantenga presionado el botón «Reset» (Reiniciar) de la cámara de 5 a 10 segundos. Se emitirá un mensaje de «Reset successful» (Se ha reiniciado correctamente). 2. Si después de varios intentos de reinicio, la cámara no responde, saque la tarjeta de memoria, encienda la cámara nuevamente, espere 30 segundos y, luego, presione el botón de reinicio para reiniciar. Si aún no hay indicios de que se haya reiniciado correctamente, comuníquese con el vendedor para devolver la cámara a la fábrica.
	18	Después de que la cámara se conecta al wifi, el dispositivo está fuera de línea.	Compruebe si el wifi del dispositivo funciona con normalidad: Cree un punto de acceso wifi en el teléfono móvil. Cambie el dispositivo al punto de acceso del teléfono móvil y observe si se puede conectar. Si no puede conectarse, el problema está en el dispositivo y debe devolverse a la fábrica.
	19	Al cambiar de conexión por cable a wifi, el nombre del wifi buscado se distorsiona	Razón: el wifi cercano tiene un nombre inusual, lo que provoca un error de conexión de wifi. Se recomienda añadir una cámara escaneando el código.
Problemas de vigilancia	1	Después de cambiar el router o cambiar la contraseña del wifi, la cámara no se puede conectar a la red	Mantenga presionado el botón «Reset» (Reiniciar) de la cámara, reinicie la cámara y vuelva a configurar la conexión de red.
	2	El monitor en el modo de aplicación se atasca en la carga después de conectar un nuevo punto de acceso	El punto de acceso actual no puede asignar una dirección IP. Apague y reinicie la cámara. La cámara puede asignar hasta 20 direcciones IP. Si el número excede esta cifra, debe reiniciarse para la siguiente asignación.
	3	La cámara se desconecta tan pronto como se enciende.	Puede estar relacionado con el voltaje. La cámara permite al cliente conectarla a una fuente de alimentación de 12 V 2 A.
	4	Durante la supervisión en tiempo real, el sonido que se escucha por el teléfono móvil es especialmente bajo.	Simplemente ajuste el volumen del teléfono móvil al máximo.
	5	Durante la supervisión en tiempo real, aparece el mensaje «Playback failed, please try again later» (Error en la reproducción, inténtelo de nuevo más tarde).	1. La red actual está congestionada, haga clic en «Refresh» (Actualizar) para volver a cargar. 2. El número actual de espectadores es más de tres, incluido el inicio de sesión web, el inicio de sesión móvil, etc. Si está seguro de que lo está utilizando solo, cambie su contraseña.
	6	Durante la supervisión en tiempo real, la imagen es roja durante el día.	La cámara se ha utilizado durante un cierto período de tiempo y la imagen general es rosada. 1. Bloquee la fotosensibilidad de la cámara y desbloquéela varias veces. 2. Reinicie la cámara y vuelva a añadirla. Si no vuelve a la normalidad, la cámara no funciona correctamente; comuníquese con el distribuidor.
	7	Durante la supervisión en tiempo real, la imagen está en blanco durante el día.	Asegúrese de que en el modo de día, la cámara no encienda el modo de visión nocturna. 1. Cuando visualice la transmisión en directo en la aplicación, haga clic en «Settings» (Configuración) en la esquina superior derecha, haga clic en «Night vision» (Visión nocturna) y seleccione «Auto» (Automático). 2. Cambie a automático, todavía con una pantalla en blanco, haga clic en los detalles del dispositivo y envíe una captura de pantalla de los detalles del dispositivo al distribuidor.
	8	Durante la supervisión en tiempo real, la imagen está totalmente negra durante el día.	Primero, confirme que la visión nocturna esté configurada en automático y que la cámara no haya desactivado la función de visión nocturna. 1. Cuando visualice la transmisión en directo en la aplicación, haga clic en «Settings» (Configuración) en la esquina superior derecha, haga clic en «Night vision» (Visión nocturna) y seleccione «Auto» (Automático). 2. Cambie a automático. La pantalla sigue en negro. La luz infrarroja de la cámara seguramente esté encendida, pero la pantalla del dispositivo sigue negra. Puede ser un error del sensor de infrarrojos. Póngase en contacto con el distribuidor.
	9	Durante la supervisión en tiempo real, la pantalla ha girado 180 grados.	La cámara ha activado la función de giro de 180 grados o la cámara está girada. Abra la configuración, busque la función de giro de 180 grados, haga clic en activarla o desactivarla.
	10	Cómo compartir la cámara con otros.	Abra YCC365PLUS, haga clic en «Play» (Reproducir), haga clic en «Settings» (Configuración) en la esquina superior derecha y haga clic en «Invite family members to watch together» (Invitar a miembros de la familia a visualizar al mismo tiempo). Simplemente introduzca el número de teléfono móvil de su familia. Al mismo tiempo, deje que su familia se descargue YCC365PLUS. Después de registrarse correctamente, verá el dispositivo. Advertencia: Las cuentas de teléfonos móviles solo se pueden compartir con usuarios registrados de teléfonos móviles y no se pueden compartir con usuarios de correo electrónico registrados. Del mismo modo, las cuentas de correo electrónico no se pueden compartir con cuentas de móviles.
	11	La cámara entra en estado inactivo después de 5 minutos de visualización.	Si no se realiza ninguna operación en 5 minutos, el sistema no muestra a nadie mirando, por lo que entra en estado inactivo.
	12	La cámara comenzó a rastrear, luego se detuvo o siguió lentamente.	1. La cámara solo admite el seguimiento horizontal, no el vertical. 2. La distancia de seguimiento efectiva de la cámara es de más de 2,5 metros; es posible que el objeto esté demasiado cerca de la cámara. La cámara no puede rastrear objetos que se mueven rápidamente. 3. Cuando instale la cámara, intente evitar objetos en movimiento como hojas, cortinas, etc. de lo contrario, la cámara seguirá rastreando objetos irrelevantes y perderá información importante.
	13	Los usuarios compartidos no pueden realizar operaciones como mover la cámara o volver a reproducir la cámara.	Al usar la cuenta principal para invitar a miembros de la familia a visualizar, la cuenta puede optar por otorgar el permiso de reproducción o el permiso de movimiento de la cámara (PTZ). El usuario invitado solo puede ver la reproducción de video del servicio en la nube, pero no la reproducción de video de la tarjeta SD.
Problemas de grabación de video	1	¿Cuál es el tamaño máximo de tarjeta de memoria compatible con la cámara?	Máximo compatible 128 GB.
	2	Paquetes de grabación de tarjetas de memoria.	La grabación se divide en grabación de eventos y grabación continua. Si la grabación de eventos se activa una vez, la tarjeta SD grabará durante 5-10 segundos. Si se activa varias veces, grabará continuamente. El almacenamiento de grabaciones continuas se realiza en paquetes de 10 minutos. Se tardan más de 10 minutos desde el inicio de la grabación continua hasta la generación del archivo de grabación. Continúe esperando aproximadamente 1 minuto y luego podrá volver a la reproducción.
	3	Al activar el almacenamiento del dispositivo, muestra que el sistema no detecta la tarjeta de almacenamiento.	1. La cámara no admite el intercambio sin apagar el sistema. Al insertar la tarjeta de memoria, el dispositivo debe estar apagado. Reinicie la cámara. 2. Si la tarjeta de memoria aún no se reconoce después de reiniciar la cámara, reemplácela con una tarjeta nueva y pruebe otra vez. 3. Si después de reemplazarla con una nueva tarjeta aún no se reconoce, es posible que la ranura de la tarjeta esté dañada o el cable esté defectuoso. Póngase en contacto con el distribuidor.
	4	El dispositivo no puede leer la tarjeta de memoria, pero la tarjeta se usa con normalidad en el ordenador u otros equipos	1. Formatee la tarjeta de memoria y asegúrese de que el sistema de archivos de la tarjeta de memoria sea FAT32.
	5	Si la tarjeta de memoria está llena, ¿qué debo hacer?	No es necesario realizar ninguna acción manual. Cuando la capacidad restante de la tarjeta de memoria en la cámara es menor o igual a 500 MB, sobrescribirá automáticamente el archivo de video más antiguo.
	6	¿Qué tipo de reproductor se utiliza para reproducir los archivos V264 de la tarjeta SD?	Los dispositivos ordinarios h.264 usan archivos de video en formato MP4, que son compatibles con la mayoría de los reproductores.
	7	¿Cómo descargar la grabación de la tarjeta de almacenamiento o compartirla con otros?	Haga clic en el icono de grabación cuando vea la reproducción. Después de grabar, puede verla directamente en el álbum del teléfono. O puede verla desde la carpeta local. Carpeta local de grabaciones en el teléfono móvil: Android: almacenamiento interno del teléfono móvil/YCC365PLUS/Video Apple: se almacenan directamente en el álbum del teléfono.
Problemas con los avisos	1	¿Cómo puedo configurar los mensajes push de aviso?	Después de añadir una cámara, el mensaje de aviso se envía una vez cada 10 minutos de forma predeterminada. Si necesita modificar el plan de mensajes de aviso, abra la configuración, haga clic en la configuración de envío de mensajes, puede elegir aceptar todos o elegir otro plan de envío.
	2	Cuando se enciende la alarma y se apaga la detección de movimiento, la detección de sonido aún suena	Desactive la detección de movimiento; la detección de sonido simplemente desactiva los mensajes push. La detección de movimiento de la parte inferior de la cámara aún se está ejecutando. Desactive la alarma.
	3	¿Los usuarios compartidos no pueden recibir mensajes de aviso?	Las cuentas compartidas no pueden recibir notificaciones automáticas y solo la cuenta principal puede recibirlos.
	4	¿Qué hacer si el mensaje de aviso no se recibe en el teléfono móvil?	Primero confirme que, cuando abre la aplicación, la detección de movimiento y la detección de sonido en los mensajes push están activadas, y la frecuencia del mensaje push está seleccionada para recibir todo. Si puede recibirlo cuando abre la aplicación y no puede recibirlo cuando no la abre: iPhone: En la configuración del teléfono, busque la aplicación «YCC365PLUS» y active el permiso «Message Notification» (Notificación de mensajes). Cierre la sesión de YCC365PLUS e inicie sesión de nuevo. Teléfonos móviles Android: Vaya a la notificación de mensajes, busque YCC365PLUS y active el permiso «Allow Notification» (Permitir notificación). Si no se puede solucionar, contacte con el distribuidor.
	5	¿Cómo ajustar el volumen del sonido del aviso?	No admite ajustes.

Supervisión en un ordenador	1	¿Cómo supervisar desde un ordenador?	Utilice esta página web para iniciar sesión y visualizar: www.ucloudcam.com La contraseña de la cuenta es la misma que la contraseña de la cuenta de YCC365plus.
	2	¿Cuáles son las acciones compatibles con la cámara?	1. Puede ver la pantalla de supervisión en tiempo real, puede controlar la rotación de la cámara, puede escuchar y puede ver la reproducción de video en la nube. 2. Puede ampliar electrónicamente, hacer capturas de pantalla e interceptar videos en la nube. 3. La reproducción de la tarjeta SD no se puede ver y la grabación de la tarjeta SD no es compatible.
	3	Método de visualización de medios de transmisión RTSP.	Descargue el reproductor VLC e introduzca la dirección IP de la cámara. Entrada en el reproductor VLC: video de transmisión principal: rts://ip; video de transmisión secundaria: rts://ip/0/video1 IP es la dirección IP de la cámara buscada en el NVR.
	4	¿Es compatible con CMS, Zhongwei HD y otro software de visualización por ordenador?	La cámara no está conectada a ningún otro software de supervisión. Los protocolos de cada empresa son diferentes y no coinciden ni son compatibles.
NVR (grabador de video de disco duro)	1	¿Cómo añadir una cámara a NVR?	1. Asegúrese de que la cámara y NVR estén en la misma LAN (el mismo rúter) y que NVR haya habilitado DHCP para obtener automáticamente una dirección IP. 2. Después de buscar la cámara en NVR, añádale. Haga clic en «Edit» (Editar) para eliminar la contraseña. La cámara no tiene contraseña. Precauciones: 1. La cámara en sí no cuenta con una dirección IP y solo un rúter puede asignar una dirección IP, por lo que no admite el uso del conmutador como rúter. 2. La cámara en sí no tiene contraseña. Muchos NVR añadirán automáticamente una contraseña predeterminada después de añadir la cámara, por lo que debe editar y eliminar la contraseña de la cámara después de añadirla.
	2	Cómo usar los medios de transmisión en la LAN del ordenador para visualizar.	Descargue el reproductor VLC e introduzca la dirección IP de la cámara. Entrada en el reproductor VLC: video de transmisión principal: rts://ip; video de transmisión secundaria: rts://ip/0/video1 IP es la dirección IP de la cámara buscada en el NVR.
	3	¿Admite la supervisión en ordenadores Apple?	La supervisión no es compatible con los ordenadores Apple.
Problemas de sonido	1	¿Cómo solucionar ruidos durante la transmisión en directo?	1. Distancia: Trate de mantenerse alejado de la cámara (a más de 15 metros) cuando vea la pantalla de supervisión en un teléfono móvil. 2. Si tiene que verlo de cerca, apague el altavoz en la interfaz en directo de la aplicación. Causa: Cuando el teléfono móvil está supervisando, la cámara captura el sonido del teléfono móvil y lo transmite al teléfono móvil para formar un bucle de audio, lo que genera ruido.
	2	¿Cómo apagar el sonido de la supervisión en tiempo real de la cámara?	1. Abra la pantalla de supervisión en la configuración de la aplicación móvil en la esquina superior derecha «Device microphone» (Micrófono del dispositivo). Haga clic para cerrar. 2. Desactive el micrófono usted mismo.
	3	Al supervisar el intercomunicador, el teléfono móvil no puede escuchar el sonido del lugar de supervisión.	1. Es necesario asegurarse de que el sonido del teléfono móvil esté encendido normalmente. 2. Asegúrese de que el icono de sonido esté encendido normalmente en la página de supervisión en tiempo real. 3. Puede hacer clic en la pantalla de supervisión en la configuración de la aplicación móvil en la esquina superior derecha «Device microphone» (Micrófono del dispositivo). Haga clic para activar.
	4	La supervisión en tiempo real del intercomunicador, sin sonido de la cámara, y la misma cuenta para iniciar sesión en otros intercomunicadores móviles es normal.	Compruebe «YCC365plus» en la configuración del teléfono para ver si el permiso «Microphone» (Micrófono) está habilitado.
	5	Al usar el intercomunicador, no hay sonido de la cámara.	1. Apple: en la configuración del teléfono móvil, en YCC365PLUS, el interruptor de micrófono debe estar encendido. 2. «Phone Settings-Privacy-Microphone-YCC365PLUS-Sound» (Configuración del teléfono-Privacidad-Micrófono-YCC365PLUS-Sonido) debe estar activado. 3. Acceda a YCC365plus para encontrar la configuración del dispositivo, encienda la alarma. Cuando alguien camina delante del objetivo de la cámara, ¿suena un aviso si se detiene? Si no, es posible que el altavoz de la cámara no funcione correctamente y deba repararse.
Luz	1	Cómo apagar la luz blanca.	Acceda a la pantalla de supervisión del dispositivo, haga clic en el icono de más en la esquina inferior derecha, busque el icono de la bombilla y haga clic en cerrar.
	2	¿Se puede apagar la luz infrarroja?	Abra la configuración de la cámara, busque el interruptor de visión nocturna y seleccione apagar el modo de visión nocturna.
	3	Algunas áreas de la imagen de vigilancia son muy brillantes durante la noche, pero el resto está borroso. ¿Cómo lo soluciono?	Ajuste el ángulo de la cámara para evitar objetos reflectantes a corta distancia.
Hora	1	¿Cuál es el principio de ajuste de la hora de la cámara?	La cámara utiliza internet para ajustar automáticamente la hora y, en teoría, la hora es exacta. Sin embargo, cuando se usa en el extranjero, algunos países aplican el horario de verano y el horario de invierno. Si la cámara difiere de la hora local en unas pocas horas, puede abrir la configuración y seleccionar la zona horaria correspondiente con la hora actual.
	2	La hora en la pantalla de supervisión en tiempo real no coincide con el tiempo real.	Si NVR está conectado y la cámara no está conectada a la red externa, verifique si la hora de NVR es normal.
Dirección	1	¿Qué debo hacer si se invierte el sentido de rotación durante la supervisión?	Utilice el botón del volante: si intenta mover la cámara hacia la derecha y la cámara gira hacia la izquierda, la dirección está invertida.
	2	Cuando el seguimiento de objetos está activado y la persona camina hacia la izquierda, ¿qué debo hacer si la pantalla de la cámara gira hacia la derecha?	Tenga en cuenta que el seguimiento inverso requiere la modificación del procesamiento del archivo de configuración.
Cámaras 4G	1	¿Cómo añadir cámaras 4G?	1. Introduzca la tarjeta en la ranura para tarjetas (los conectores metálicos deben mirar hacia la placa del circuito y el extremo con muesca se inserta primero. Cuando se inserta en su lugar, se escuchará un ligero sonido de "clic"). 2. Reinicie la cámara (mantenga presionado el botón de reinicio durante cinco segundos). 3. Después de que el dispositivo emita «Please use the cable to add a camera» (Utilice el cable para añadir una cámara), haga clic en el botón «+» en la esquina superior derecha de la aplicación y seleccione «4G Camera» (Cámara 4G). 4. Escanee el código QR del cuerpo de la cámara y espere a que se termine de añadir.
Varios canales en la misma pantalla (multipantalla)	1	¿Cuántas cámaras admite la aplicación al mismo tiempo?	La aplicación admite 4 dispositivos.
	2	¿Cuál es el número máximo de pantallas admitidas para la visualización en un ordenador?	Si utiliza páginas web para la visualización, se admiten hasta 4 subpantallas.
	3	¿Cómo acceder a varios canales en la misma pantalla?	La vista previa en múltiples pantallas se admite solo cuando hay más de 2 dispositivos. Método: En la página de la lista de dispositivos, haga clic en el botón «☰» de la parte superior de la aplicación.
	1	¿Cuántos dígitos admite la contraseña del wifi como máximo? ¿Qué protocolos de cifrado son compatibles?	La contraseña del rúter admite entre 8 y 32 bits, y es compatible con el cifrado de uso común.
	2	¿Qué rúteres son compatibles con la cámara?	No hay requisitos especiales para el rúter, solo debe ser compatible con DHCP.
	3	¿Admite la grabación de video en la nube en una nube privada propia?	No, el video en la nube solo se puede almacenar en nuestro propio servidor (Amazon).
	4	¿Cuál es la contraseña de la cuenta de conexión directa AP?	Nombre de usuario: admin. Contraseña: 12345.
	5	¿Cómo se configura la resolución predeterminada de la supervisión en tiempo real?	Después de cambiar a la resolución correspondiente durante la supervisión, la aplicación recordará esta operación y usará la última resolución seleccionada durante la siguiente supervisión.
	6	Lógica de grabación de conexión directa de la aplicación.	1. Después de que la tarjeta SD se conecte al dispositivo y la aplicación del teléfono móvil haya iniciado sesión y se haya conectado correctamente al dispositivo, el dispositivo obtendrá la hora del teléfono móvil y el modo de grabación continuará grabando. 2. Si hay un corte de electricidad después de que la tarjeta SD se haya conectado al dispositivo y la aplicación del teléfono móvil haya iniciado sesión y se haya conectado correctamente al dispositivo, la grabación se detiene. Después de que se restablezca el suministro eléctrico, el video continuará grabándose en la memoria SD con la hora obtenida antes del corte de electricidad. Por ejemplo, si el corte eléctrico ocurre a las 12:00 y la electricidad se restablece a las 14:00, el nuevo video se grabará con la hora a partir de las 12:00. La hora de grabación no se restablecerá a la hora actual hasta la próxima vez que se conecte el teléfono móvil y el dispositivo se haya sincronizado correctamente.
	7	El significado específico de pregrabación.	El sistema guardará los datos de grabación durante un periodo de tiempo antes de la llegada de la señal de aviso y lo unirá a la grabación del aviso para facilitar al usuario analizar la escena antes y después del mismo.
	8	¿Qué protocolos son compatibles con IPC?	Son compatibles TCP/IP, UDP, P2P, DNS, DHCP y RTSP.
	9	¿Se puede conectar la cámara al extensor de red inalámbrica (repetidor)?	Es compatible si el extensor (repetidor) admite DHCP para obtener la dirección IP.
	10	La cámara gira y la imagen se retrasa.	Este problema está relacionado con la red actual de la cámara y la red actual del teléfono móvil. Puede intentar cambiar el entorno de red.

11	Cómo comprobar la resolución de la cámara.	Cuando vea la transmisión en directo con la aplicación, haga clic en HD y en el icono de la cámara en la aplicación. Luego, abra el álbum del teléfono, busque la imagen, haga clic en las propiedades y podrá ver la resolución real de la cámara.
12	La cámara suele estar desconectada.	<p>Solución de problemas cuando no hay conexión:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elimine las interrupciones. <p>Compruebe si el usuario puede conectarse al wifi, ver el vídeo en línea o navegar por páginas web. Determine si la red está inactiva y si es un problema de red del operador.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Solucionar problemas de obsolescencia del router. <p>Reinicie el router y la cámara después de apagarla. Si puede conectarse, significa que el router se está quedando obsoleto o que la red está defectuosa.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Solucionar problemas de la fuente de alimentación. <p>Compruebe si el indicador de alimentación de la cámara sigue encendido y si falla la fuente de alimentación.</p> <p>Si los pasos anteriores no brindan una solución:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe si está conectado a un módem de red. Haga clic en «Settings» (Configuración), haga clic en «Wi-Fi network» (Red wifi) y si ve que el nombre del wifi conectado comienza con el nombre del proveedor de servicios de internet, significa que la red wifi está en el módem de red. Compruebe si hay un router en la red. Si hay un router, vuelva a añadirlo y conecte el dispositivo al router. Si no hay un router, considere comprar uno. 2. Si la cámara también está fuera de línea cuando se conecta a una distancia cercana, compruebe si la antena está suelta. Después de volver a conectar la antena, reinicie el wifi para ver si el indicador de señal tiene más de 2 cuadrículas. 3. Apague el dispositivo y espere uno o dos minutos. Transcurrido ese tiempo, extraiga la tarjeta de memoria y vuelva a encenderlo. Si se conecta a internet con normalidad, es probable que la tarjeta de memoria esté dañada. Si tiene un ordenador, puede usarlo para formatearla. El personal de posventa puede encargarse de sustituir la tarjeta. (La tarjeta antigua debe formatearse con un ordenador). 4. Cuando el equipo esté fuera de línea, presione el botón de reinicio. ¿El dispositivo puede confirmar si el reinicio se ha realizado correctamente? Si no puede confirmar que el reinicio se ha realizado con éxito, los componentes pueden estar defectuosos y deben repararse.
13	¿En cuántos idiomas está disponible la aplicación?	11 idiomas: inglés, ruso, alemán, francés, italiano, español, portugués, chino, japonés, coreano, vietnamita. Otros idiomas no se han localizado y se traducen automáticamente para teléfonos móviles.
14	Al controlar la dirección de la cámara, la panorámica/inclinación no funciona.	Después de que la cámara se haya utilizado durante un periodo de tiempo, al controlar la panorámica/inclinación, la cámara no gira hacia arriba, hacia abajo, hacia la izquierda ni hacia la derecha, o solo puede girar hacia un lado, generalmente porque el cable del motor está desconectado. Póngase en contacto con el distribuidor.
15	Al controlar el volante de la cámara, la dirección de la rotación de panorámica/inclinación no se corresponde con la situación real.	Si se controla la cámara para que gire hacia arriba, pero la máquina gira hacia abajo o hacia la izquierda, es posible que el cable del motor se haya insertado al revés durante el proceso de ensamblaje. Póngase en contacto con el distribuidor para averiguar si esto se puede modificar a través del software.