

YCC365Plus - Questions fréquentes

Modèle de question pour avoir des retours

Mot de passe du compte / ou détails de l'appareil :
Description du problème :
Processus d'enquête et résultats :
Remarque : Veuillez changer le mot de passe du compte en un mot de passe simple, tel que: Aa123456, puis fournissez-le nous. Après la maintenance, veuillez réinitialiser le mot de passe. Si vous ne pouvez pas fournir le mot de passe du compte, veuillez fournir les détails de l'appareil.

Type de problème	Número de série	Problèmes	Solution au problème
Connexion / Inscription	1	Adresse de téléchargement de l'APP	Google Play, App Store
	2	Quelles sont les exigences de l'APP vis-à-vis du système de téléphonie mobile ?	Version Android : Prend uniquement en charge Android 5.0 et supérieur. Les tablettes PC ne sont pas prises en charge. Version IOS : Prend en charge uniquement les systèmes iOS10 et supérieurs. L'iPad n'est pas pris en charge.
	3	Je ne reçois pas le code de vérification lors de l'inscription avec mon numéro de téléphone portable.	Le même numéro de téléphone mobile peut recevoir jusqu'à 10 codes de vérification en 24 heures, jusqu'à 5 codes de vérification en 1 heure et jusqu'à 2 codes de vérification en 1 minute. Si vous ne pouvez plus vous inscrire, vous devez attendre le jour d'après pour refaire une demande d'inscription. Confirmez que le blocage des SMS n'est pas activé sur le téléphone mobile. Si vous ne recevez pas le code de vérification, ne vous enregistrez pas plusieurs fois, vérifiez la poubelle et assurez-vous que le signal du téléphone mobile est normal et que les frais de téléphone portable ont été payés.
	4	Lors de l'enregistrement du numéro de téléphone mobile, le code d'erreur 11605 s'affiche.	Le code de vérification a été envoyé trop de fois. Veuillez patienter 1 heure avant de vous réinscrire.
	5	Code d'erreur 11018 lors de l'inscription par e-mail sur l'application mobile.	Le compte a été enregistré et n'a pas été activé. Vous devez ouvrir la boîte mail pour trouver le lien d'activation, puis cliquez sur activer.
	6	Il n'y a pas d'option d'enregistrement lors de la connexion avec un téléphone mobile Apple.	Une fois l'application installée, l'autorisation d'accès au réseau donnée par le téléphone mobile n'est pas obtenue. Après avoir autorisé l'application à accéder aux données cellulaires et au WLAN, fermez simplement l'application et rouvrez-la.
	7	Le code d'erreur "-1" s'affiche lors de l'enregistrement d'un compte ou de la connexion à un compte.	Ce code d'erreur est dû à des problèmes du réseau de téléphonie mobile. Assurez-vous que le téléphone mobile peut se connecter à Internet. Vérifiez si l'autorisation réseau de YCC365plus sur le téléphone mobile est normalement activée. Paramètres : dans les paramètres du téléphone mobile, choisissez la gestion des applications, YCC365plus, autorisez les données mobiles et les données Wi-Fi LAN. Ou autorisez les données et le Wi-Fi en général.
	8	L'ouverture de l'application donne le code d'erreur 16007.	L'exécution de l'application en arrière-plan prend trop de temps et elle n'est pas synchronisée avec l'heure du serveur. Vous devez fermer l'application et la rouvrir.
	9	L'enregistrement ou la récupération du mot de passe génère l'erreur 1009.	Le téléphone n'est pas connecté à Internet ou l'application ne permet pas l'accès au réseau. Vérifiez les paramètres du réseau téléphonique.
	10	L'iPhone vient de télécharger l'application et a ouvert l'entrée non enregistrée.	En raison de l'application nouvellement installée, l'iPhone doit définir les autorisations réseau. Après avoir installé ycc365plus, ouvrez ycc365plus et le téléphone vous demandera si vous souhaitez autoriser l'accès au réseau, choisissez d'autoriser l'accès aux données mobiles et au WLAN. Vous pouvez voir les options d'inscription immédiatement. Si les options d'enregistrement ne sont toujours pas ouvertes, veuillez fermer ycc365plus et rouvrir ycc365plus.
	11	Comment changer le mot de passe de connexion de l'APP ?	Méthode 1 : Ouvrez YCC365plus, cliquez sur "My" (Mon) - cliquez sur "account information" (informations du compte) - cliquez sur "change password" (changer le mot de passe), puis modifiez le mot de passe selon les instructions. Méthode 2 : Si vous oubliez le mot de passe de connexion de l'APP, vous pouvez cliquer sur "Forgot Password" (Mot de passe oublié) sur l'interface de connexion et réinitialiser le mot de passe conformément aux instructions.
Ajouter une caméra	1	Introduction au processus d'ajout d'une caméra.	1. Démarrez la caméra, vous entendez l'annonce "Please scan the code in APP to add a device" (Veuillez scanner le code dans l'APP pour ajouter un appareil) ou "Please use a wired device to add a device" (Veuillez utiliser un appareil filaire pour ajouter un appareil). Si vous ne l'entendez pas, veuillez réinitialiser la caméra. 2. Connectez le téléphone mobile au Wi-Fi 2.4 GHz. 3. Cliquez sur "+" dans le coin supérieur droit de l'application. 4. Sélectionnez la méthode d'ajout et terminez l'ajout selon les instructions sur la page de l'APP.
	2	Sur l'application, il existe trois façons d'ajouter une caméra. Quelles sont les différences entre elles.	Ajouter en scannant le code : Lorsque la caméra Wi-Fi vous demande "Please use the device to scan code in APP to add a device" (Veuillez utiliser l'appareil pour scanner le code dans l'APP pour ajouter un appareil), cliquez sur "Scan code to add" (Scanner le code pour ajouter). Votre téléphone mobile doit être connecté au réseau Wi-Fi pour générer un code QR. Alignez le code QR généré sur le téléphone portable à une distance de 15-20 cm de l'objectif de la caméra, attendez le bip et cliquez sur "Next" (Suivant). (Pour les appareils sans port réseau, l'utilisation de l'objectif de 2,8 mm-4 mm est très efficace. Si vous utilisez un objectif de 8 mm ou plus pour scanner, le code QR sera plus difficile à identifier). Ajouter un point d'accès AP : ajouter un téléphone mobile au réseau de points d'accès de la caméra. (Avantage : non affecté par le nombre de millimètres de l'objectif, pas besoin d'être près de la caméra.) Connexion filaire : l'appareil qui prend en charge un port réseau peut être connecté au réseau via une connexion filaire et peut être ajouté en scannant le code QR sur le corps de la caméra avec l'application. (Avantage : ajout rapide, le téléphone portable et la caméra n'ont pas besoin d'être dans le même réseau local.)
	3	Comment faire un jugement simple par diffusion vocale si la caméra n'est pas ajoutée avec succès.	1. Une fois la caméra démarrée, vous n'avez pas le message "Please use the device to scan code in APP to add a device" (Veuillez utiliser l'appareil pour scanner le code sur l'APP pour ajouter un appareil). La caméra est défectueuse et doit être réparée. 2. Lors de l'ajout d'une caméra, vous avez le message "router connection failure" (échec de connexion du routeur). Veuillez vérifier le mot de passe Wi-Fi, le réseau 2,4 GHz / 5 GHz, les symboles spéciaux, le routeur réseau, etc. 3. Une fois que la caméra indique "Server Connecting" (Connexion au serveur), il n'y a plus d'informations et l'APP indique que l'ajout a échoué. Vous pouvez utiliser votre téléphone mobile pour ouvrir d'abord le point d'accès et vérifier si la caméra actuelle peut être ajoutée normalement. Si tel est le cas, redémarrez le routeur, amenez la caméra près du routeur et ajoutez-la à nouveau, assurez-vous que le routeur n'a pas de périphérie sur la liste noire et que le nom du réseau Wi-Fi est masqué. Si vous ne pouvez pas l'ajouter, veuillez fournir le MAC de la caméra, qui sera demandé par le service après-vente d'Aiga.
	4	Quel type de Wi-Fi la caméra prend-elle en charge ?	Actuellement, seul le Wi-Fi à fréquence 2,4 GHz est pris en charge. Les problèmes suivants peuvent entraîner une panne du réseau, il est recommandé de les éviter : 1. La caméra ne prend pas en charge le Wi-Fi à 5 GHz. S'il est activé, veuillez passer au Wi-Fi à fréquence 2,4 GHz. 2. Le nom et le mot de passe Wi-Fi ne peuvent pas contenir de caractères spéciaux. 3. Le routeur ne doit pas avoir les restrictions d'accès Wi-Fi activées, telles que l'isolation AP, les listes noires / blanches, etc. 4. La caméra ne prend pas en charge le Wi-Fi d'entreprise WPA / WPA2. S'il est activé, veuillez changer au Wi-Fi à fréquence 2,4 GHz. 5. La caméra n'est pas recommandée pour une connexion au réseau Wi-Fi du modem réseau. Étant donné que la plupart des modems réseau ne peuvent allouer que 4 adresses IP, la caméra sera laissée de côté. Il est recommandé d'ajouter un routeur réseau.
	5	Après avoir utilisé "scan code" ou "AP hotspot" pour ajouter la caméra, la caméra annonce l'échec de la connexion du routeur	1. Assurez-vous que le mot de passe Wi-Fi saisi est correct. 2. S'il y a des caractères spéciaux dans le nom du réseau Wi-Fi, veuillez modifier le nom du réseau Wi-Fi avec des lettres avant de l'ajouter. 3. Utilisez le point d'accès AP pour ajouter l'appareil. Si la caméra ne peut pas envoyer de point d'accès, cela signifie que le module Wi-Fi est défectueux et doit être réparé ou remplacé.
	6	À combien de comptes une caméra peut-elle être ajoutée ?	Elle ne peut être ajoutée et liée qu'à 1 compte, mais elle peut être partagée avec 10 comptes pour le visionnage.
	7	Combien de caméras peuvent être liées à un compte ?	1. Il n'y a pas de limite permettant à un utilisateur de lier des caméras. 2. Pour faciliter la visualisation, il est recommandé d'ajouter au maximum 20 caméras à un compte.
	8	Combien de personnes au maximum peuvent regarder en même temps avec une seule caméra ?	Jusqu'à 3 personnes peuvent regarder en même temps. Si ce nombre est dépassé, l'APP indiquera "Too many viewers" (Trop de visionneurs) ou "Playback failed, please try again later" (La lecture a échoué, veuillez réessayer plus tard).
	9	Combien de personnes au maximum peuvent se connecter en même temps avec un seul compte ?	YCC365plus utilise la technologie Alibaba Cloud, un compte peut prendre d'innombrables connexions simultanément.
	10	La caméra peut-elle se connecter au réseau Wi-Fi ?	Oui, mais la capacité Wi-Fi d'un modem réseau est relativement faible par rapport à un routeur et le taux d'échec de connexion est élevé. Si la connexion échoue, ajoutez simplement un routeur ordinaire secondaire.
	11	Le routeur est activé pour filtrer l'adresse MAC, l'appareil peut-il quand-même se connecter ?	Non, vous devez d'abord annuler le filtre. Une fois la connexion établie, ajoutez l'adresse MAC de la caméra à la liste blanche, puis activez le filtre.
	12	Puis-je me connecter à un réseau avec un nom de Wi-Fi en utilisant des caractères étendus ?	Il est recommandé d'utiliser uniquement des lettres ou des chiffres de base pour le nom du Wi-Fi. Les caractères étendus peuvent ne pas être pris en charge. Lors de l'ajout d'une caméra, si la machine annonce que la connexion au routeur a échoué, il y a une forte probabilité que le nom du Wi-Fi utilise des caractères spéciaux. Il est recommandé de modifier le nom.
	13	À combien de mètres du routeur la caméra peut-elle être utilisée normalement ?	La portée du Wi-Fi sans fil est de 10 mètres et pour une connexion filaire, elle est d'environ 30 mètres. Cela dépend de la qualité du Wi-Fi et de la qualité du câble réseau. La caméra elle-même n'a aucune restriction.
	14	Le hotspot de l'appareil connecté affiche "No Internet access" (Pas d'accès Internet) et un message s'affiche pour vous demander si vous souhaitez vous connecter.	Il est normal que le hotspot de la caméra ne puisse pas accéder à Internet, sélectionnez simplement la connexion.
	15	Le téléphone mobile est connecté au hotspot de l'APP, et l'image de visualisation locale continue de se charger et de tourner.	Le hotspot ne peut pas attribuer d'adresse IP. Veuillez éteindre et redémarrer la caméra.
	16	Après avoir ajouté une caméra au hotspot AP, il n'y a aucune autre instruction après la connexion au hotspot.	Assurez-vous que la fonction de localisation est activée sur le téléphone mobile et que l'application a autorisé l'accès aux informations de localisation. S'il n'y a toujours pas de message pour l'étape suivante, la haute sécurité peut être activée sur certains téléphones mobiles et vous devez cliquer sur le hotspot connecté pour utiliser une adresse IP statique. Remplissez l'adresse IP comme 192.168.200.103, masque de sous-réseau 255.255.255.0, passerelle 192.168.200.1, DNS1 : 192.168.200.1 et DNS2 : 8.8.8.8.
	17	Un appui long sur le bouton de réinitialisation ne fonctionne pas	1. Maintenez appuyé le bouton "Reset" sur la caméra pendant 5 à 10 secondes. "Reset successful" (réinitialisation réussie) sera diffusé. 2. Si, après plusieurs tentatives de réinitialisation, la caméra n'a pas répondu, retirez la carte mémoire, rallumez l'appareil photo, attendez 30 secondes, puis appuyez sur le bouton de réinitialisation pour réinitialiser. S'il n'y a toujours aucune indication de réinitialisation réussie, veuillez contacter le vendeur pour renvoyer l'appareil photo à l'usine.

	18	Une fois l'appareil photo connecté au Wi-Fi, l'appareil est hors ligne.	Vérifiez si le Wi-Fi de l'appareil fonctionne normalement : Créez un hotspot Wi-Fi sur votre téléphone mobile. Basculez l'appareil sur le hotspot du téléphone mobile et vérifiez s'il peut se connecter. S'il ne parvient pas à se connecter, le problème provient de l'appareil lui-même et doit être renvoyé à l'usine.
	19	Lors du passage d'une connexion filaire à une connexion Wi-Fi, le nom Wi-Fi recherché est déformé	Raison : Le Wi-Fi à proximité a un nom Wi-Fi inhabituel, ce qui provoque une erreur de connexion Wi-Fi. Il est recommandé d'ajouter une caméra en scannant le code.
Problèmes de surveillance	1	Après avoir changé le routeur ou changé le mot de passe Wi-Fi, la caméra ne parvient pas à se connecter au réseau	Maintenez appuyé le bouton "Réinitialiser" sur la caméra, réinitialisez la caméra et reconfigurez la connexion réseau.
	2	Le moniteur en mode APP est bloqué lors du chargement après la connexion d'un nouveau hotspot	Le hotspot actuel ne peut pas attribuer d'adresse IP. Veuillez éteindre et redémarrer la caméra. La caméra peut attribuer jusqu'à 20 adresses IP. Si le nombre dépasse ce nombre, elle doit être redémarrée pour la prochaine allocation.
	3	La caméra est déconnectée dès qu'elle s'allume.	Cela peut être lié à la tension. La caméra peut se connecter à une alimentation de 12V 2A.
	4	Lors de la surveillance en temps réel, le son entendu par le téléphone mobile est particulièrement faible.	Réglez simplement le volume du téléphone mobile au maximum.
	5	Pendant la surveillance en temps réel, ce message s'affiche "Playback failed, please try again later" (La lecture a échoué, veuillez réessayer plus tard).	1. Le réseau est encombré, veuillez cliquer sur "Refresh" (Actualiser) pour recharger. 2. Le nombre actuel de visionneurs est supérieur à trois, y compris avec une connexion Web, une connexion mobile, etc. Si vous êtes sûr de l'utiliser seul, veuillez changer votre mot de passe.
	6	Pendant la surveillance en temps réel, l'image est rougeâtre la journée.	La caméra a été utilisée pendant un certain temps et l'image globale est rose. 1. Bloquez et débloquez la photosensibilité de la caméra plusieurs fois. 2. Réinitialisez la caméra et ajoutez-la à nouveau. Si cela ne revient toujours pas à la normale, la caméra est défectueuse, contactez le distributeur.
	7	Lors de la surveillance en temps réel, l'écran est vide la journée.	Assurez-vous qu'en mode jour, la caméra n'active pas le mode de vision nocturne. 1. Lorsque vous regardez la diffusion en direct dans l'application, cliquez sur Paramètres dans le coin supérieur droit, cliquez sur "Night Vision" (Vision nocturne) et sélectionnez Auto. 2. Passez en mode automatique, si vous avez toujours un écran blanc, cliquez sur les détails de l'appareil et envoyez une capture d'écran des détails de l'appareil au distributeur.
	8	Lors de la surveillance en temps réel, l'écran est complètement noir la nuit.	Vérifiez d'abord que la vision nocturne est réglée sur automatique et que la caméra n'a pas désactivé la fonction de vision nocturne. 1. Lorsque vous regardez la diffusion en direct dans l'application, cliquez sur Paramètres dans le coin supérieur droit, cliquez sur "Night Vision" (Vision nocturne) et sélectionnez Auto. 2. Passez en automatique. L'écran est toujours noir. La lumière infrarouge de la caméra est bien allumée, mais l'écran de l'appareil est toujours noir. Il peut s'agir d'une défaillance du capteur infrarouge. Contactez le distributeur.
	9	Pendant la surveillance en temps réel, l'écran a basculé à 180 degrés.	L'appareil photo a activé la fonction de retournement à 180 degrés ou l'appareil photo est retourné. Ouvrez les paramètres, trouvez le retournement à 180 degrés, cliquez sur «on» ou «off».
	10	Comment partager la caméra avec d'autres personnes.	Ouvrez YCC365PLUS, cliquez sur "Play" (Lire), cliquez sur "Settings" (Paramètres) dans le coin supérieur droit et cliquez sur "Invite family members to watch together" (Inviter les membres de la famille à regarder ensemble). Entrez simplement le numéro de téléphone portable du membre de votre famille. En parallèle, demandez à votre famille de télécharger YCC365PLUS. Après l'inscription, vous verrez l'appareil. Remarque : Les comptes de téléphonie mobile peuvent uniquement être partagés avec les utilisateurs de téléphones mobiles enregistrés et ne peuvent pas être partagés avec les utilisateurs de messagerie enregistrés. De même, les comptes de messagerie ne peuvent pas être partagés avec des comptes mobiles.
	11	La caméra se met en veille après 5 minutes de visionnage.	Si aucune opération n'est effectuée pendant 5 minutes, le système considère par défaut que personne ne regarde et se met en veille.
12	La caméra a commencé le suivi, puis s'est arrêtée ou a suivi lentement.	1. La caméra ne prend en charge que le suivi horizontal, pas le suivi vertical. 2. La caméra suit efficacement des distances supérieures à 2,5 mètres, l'objet peut être trop proche de la caméra. La caméra ne peut pas suivre les objets en mouvement rapide. 3. Lors de l'installation de la caméra, essayez d'éviter les objets en mouvement tels que les feuilles, les rideaux, etc., sinon la caméra continuera à suivre les objets non pertinents et ratera des informations importantes.	
13	Les utilisateurs partagés ne peuvent pas effectuer d'opérations telles que le déplacement de la caméra ou la relecture de la caméra.	Lorsque vous utilisez le compte principal pour inviter des membres de la famille à regarder, le compte peut choisir d'accorder l'autorisation de lecture ou de mouvement de caméra (PTZ). L'utilisateur invité peut uniquement visionner la vidéo du service cloud, mais pas la vidéo de la carte SD.	
Problème d'enregistrement vidéo	1	Quelle est la taille maximale de la carte mémoire prise en charge par la caméra ?	128 Go maximum.
	2	Paquets d'enregistrement sur carte mémoire.	L'enregistrement est divisé en enregistrement d'événement et en enregistrement continu. Si l'enregistrement d'événement est déclenché une fois, la carte SD enregistrera pendant 5 à 10 secondes. S'il est déclenché plusieurs fois, elle continuera à enregistrer. Le stockage des enregistrements continus se fait par paquets de 10 minutes. Il faut plus de 10 minutes entre le démarrage de l'enregistrement continu et la génération du fichier d'enregistrement. Attendez environ 1 minute, puis retournez à la lecture.
	3	Lors de l'activation du stockage de l'appareil, il est indiqué que le système ne détecte pas la carte de stockage.	1. L'appareil photo ne prend pas en charge le remplacement à chaud. Lors de l'insertion de la carte mémoire, l'appareil doit être mis hors tension. Veuillez redémarrer la caméra. 2. Si la carte mémoire n'est toujours pas reconnue après le redémarrage de la caméra, veuillez la remplacer par une nouvelle carte et la tester à nouveau. 3. Si, après le remplacement par une nouvelle carte, celle-ci n'est toujours pas reconnue, il se peut que l'emplacement de la carte soit endommagé ou que le câble soit défectueux. Contactez le distributeur.
	4	L'appareil ne peut pas lire la carte mémoire, mais la carte est utilisée normalement sur l'ordinateur ou un autre équipement	1. Formatez la carte mémoire et assurez-vous que le système de fichiers de la carte mémoire est FAT32.
	5	Comment gérer une carte mémoire pleine ?	Il n'y a aucune démarche manuelle à effectuer. Lorsque la capacité restante de la carte mémoire de l'appareil photo est inférieure ou égale à 500 Mo, elle écrase automatiquement le fichier vidéo le plus ancien.
	6	Quel type de lecteur est utilisé pour lire les fichiers V264 sur la carte SD ?	Les appareils h.264 ordinaires utilisent des fichiers vidéo au format MP4, qui sont compatibles avec la plupart des lecteurs.
	7	Comment télécharger l'enregistrement sur la carte mémoire ou le partager avec d'autres ?	Cliquez sur l'icône d'enregistrement lors de la visualisation de la lecture. Après l'enregistrement, vous pouvez le voir directement dans l'album du téléphone. Ou vous pouvez l'afficher à partir du dossier local. Dossier local des enregistrements sur téléphone mobile : Android : stockage interne du téléphone mobile / YCC365PLUS / Vidéo Apple : directement stocké dans l'album du téléphone.
Problème d'alarme	1	Comment configurer les notifications d'alarme ?	Après l'ajout d'une caméra, le message d'alarme est envoyé une fois toutes les 10 minutes par défaut. Si vous devez modifier le programme de message d'alarme, ouvrez les paramètres, cliquez sur le paramètre "message push" (transmission de message), vous pouvez soit tout accepter soit choisir un autre programme de transmission.
	2	Lorsque l'alarme est activée et que la détection de mouvement est désactivée, la détection sonore retentit quand-même	Désactivez la détection de mouvement, la détection sonore désactive simplement les notifications. La détection de mouvement du bas de la caméra est toujours en cours d'exécution. Eteignez simplement l'alarme.
	3	Les utilisateurs partagés ne peuvent pas recevoir de messages d'alarme ?	Les comptes partagés ne peuvent pas recevoir de notifications, seul le compte principal peut recevoir des notifications.
	4	Que faire si le message d'alarme n'est pas reçu sur le téléphone mobile ?	Tout d'abord, assurez-vous, dans l'application, que la détection de mouvement et la détection sonore dans les notifications sont activées et que la fréquence des notifications est sélectionnée pour tout recevoir. Si vous ne recevez lorsque vous ouvrez l'application mais ne le recevez pas lorsque vous ne l'ouvrez pas : iPhone : Dans les paramètres du téléphone, recherchez l'application "YCC365PLUS" et activez l'autorisation "Message Notification". Déconnectez-vous de YCC365PLUS et reconnectez-vous. Téléphones mobiles Android : Accédez aux notifications de message, recherchez YCC365PLUS et activez l'autorisation «Autoriser les notifications». Si le problème n'est toujours pas résolu, contactez le distributeur.
	5	Comment régler le volume du son de l'alarme.	Il ne peut pas être réglé.
Surveillance sur un ordinateur	1	Comment surveiller sur l'ordinateur ?	Utilisez la page Web pour vous connecter et regarder : www.ucloudcam.com Le mot de passe du compte est le mot de passe du compte de YCC365plus.
	2	Quelles sont les actions prises en charge par la caméra ?	1. Vous pouvez afficher l'écran de surveillance en temps réel, vous pouvez contrôler la rotation de la caméra, vous pouvez écouter, vous pouvez lire la vidéo dans le cloud. 2. Vous pouvez effectuer un zoom numérique, prendre des captures d'écran et intercepter des vidéos sur le cloud. 3. La lecture de la carte SD ne peut pas être visualisée et l'enregistrement sur carte SD n'est pas pris en charge.
	3	Méthode de visualisation des médias en continu RTSP.	Téléchargez le lecteur VLC, entrez l'adresse IP de la caméra. Entrée dans le lecteur VLC : vidéo du flux principal : rts://ip; sous-flux vidéo : rts://ip/0/video1 L'IP est l'adresse IP de la caméra recherchée sur le NVR.
	4	La visualisation de logiciels CMS, Zhongwei HD et autres logiciels PC est-elle prise en charge ?	La caméra n'est pas connectée à un autre logiciel de surveillance de programme. Les protocoles de chaque entreprise sont différents, ceux-ci ne correspondent pas et ne sont pas pris en charge.

NVR (enregistreur vidéo sur disque dur)	1	Comment ajouter une caméra au NVR ?	1. Assurez-vous que la caméra et le NVR sont dans le même LAN (le même routeur) et que le DHCP du NVR est activé pour obtenir automatiquement une adresse IP. 2. Après avoir recherché la caméra sur le NVR, ajoutez-la. Cliquez sur "Edit" pour supprimer le mot de passe. La caméra n'a pas de mot de passe Précautions : 1. La caméra elle-même n'a pas d'adresse IP et ne peut se voir attribuer une adresse IP que par un routeur, elle ne prend donc pas en charge l'utilisation du commutateur comme routeur. 2. La caméra n'a pas de mot de passe. De nombreux NVR ajouteront automatiquement un mot de passe par défaut après l'ajout de la caméra, vous devez donc modifier et supprimer le mot de passe de la caméra après l'ajout.
	2	Comment utiliser le moyen de diffusion en streaming sur le réseau local de l'ordinateur pour visionner.	Téléchargez le lecteur VLC et entrez l'adresse IP de la caméra. Entrée dans le lecteur VLC : vidéo du flux principal : rtsp://ip, sous-flux vidéo : rtsp://ip/0/video1 L' IP est l'adresse IP de la caméra recherchée sur le NVR.
	3	Les ordinateurs Apple sont-ils pris en charge ?	Non, les ordinateurs Apple ne sont pas pris en charge.
Problèmes de son	1	Comment gérer le bruit pendant la diffusion en direct ?	1. Distance : Essayez de rester à l'écart de la caméra (plus de 15 mètres) lorsque vous regardez l'écran de surveillance sur un téléphone portable. 2. Si vous devez le regarder de près, veuillez éteindre le haut-parleur sur l'interface live de l'APP. Cause : Lorsque le téléphone mobile surveille, le son du téléphone mobile est capturé par la caméra et la caméra le transmet au téléphone mobile, ce qui forme une boucle audio et provoque du bruit.
	2	Comment désactiver le son de surveillance en temps réel de la caméra ?	1. Ouvrez l'écran de surveillance dans les paramètres de l'application mobile dans le coin supérieur droit "Device microphone" (Microphone de l'appareil). Cliquez pour fermer. 2. Démontez et débranchez le microphone vous-même.
	3	Lors de la surveillance de l'interphone, le téléphone mobile n'entend pas le son du site de surveillance.	1. Il est nécessaire de s'assurer que le son du téléphone mobile est activé normalement. 2. Assurez-vous que l'icône du son est activée normalement sur la page de surveillance en temps réel. 3. Cliquez sur l'écran de surveillance dans les paramètres de l'application mobile dans le coin supérieur droit "Device microphone" (Microphone de l'appareil). Cliquez pour activer.
	4	Surveillance en temps réel de l'interphone, aucun son de la caméra et le même compte pour se connecter à d'autres interphones mobiles est normal.	Veuillez vérifier "YCC365plus" dans les paramètres du téléphone pour voir si l'autorisation "Microphone" est activée.
	5	Lors de l'utilisation de l'interphone, il n'y a pas de son de la caméra.	1. Apple : paramètres du téléphone mobile-YCC365PLUS-le bouton du microphone doit être activé. 2. "Phone Settings-Privacy-Microphone-YCC365PLUS-Sound" (Paramètres du téléphone-Confidentialité-Microphone-YCC365PLUS-Son) doit être activé. 3. Entrez YCC365plus pour trouver les paramètres de l'appareil, activez l'alarme. Lorsqu'une personne marche devant l'objectif de la caméra, peut-elle déclencher une alarme si elle s'arrête ? Sinon, il se peut que le haut-parleur de la caméra ne fonctionne pas correctement et qu'il doit être réparé.
Lampe	1	Comment éteindre la lampe à lumière blanche.	Accédez à l'écran de surveillance de l'appareil, cliquez sur l'icône Plus dans le coin inférieur droit, recherchez l'icône ampoule et cliquez sur "close" (fermer).
	2	La lumière infrarouge peut-elle être désactivée ?	Ouvrez les paramètres de la caméra, recherchez le commutateur de vision nocturne et désactivez le mode de vision nocturne.
	3	Certaines zones de l'image de surveillance la nuit sont très lumineuses, mais le reste est flou. Comment le gérer ?	Veuillez ajuster l'angle de la caméra pour éviter les objets réfléchissants proches.
Durée	1	Quel est le principe du réglage de l'heure de la caméra ?	La caméra utilise Internet pour régler automatiquement l'heure et, en théorie, l'heure est exacte. Cependant, à l'étranger, certains pays appliquent l'heure d'été et l'heure d'hiver. Si la caméra diffère de l'heure locale de quelques heures, vous pouvez ouvrir les paramètres et sélectionner le fuseau horaire correspondant à l'heure actuelle.
	2	L'heure d'affichage de la surveillance en temps réel ne correspond pas à l'heure réelle.	Si le NVR est connecté et que la caméra n'est pas connectée au réseau externe, veuillez vérifier si l'heure du NVR est normale.
Direction	1	Que dois-je faire si le sens de rotation est inversé pendant la surveillance ?	Utilisez le bouton du volant, si vous essayez de déplacer la caméra vers la droite et la caméra tourne vers la gauche, la direction est inversée.
	2	Lorsque le suivi d'objet est activé et que la personne marche vers la gauche, que dois-je faire si l'écran de la caméra tourne vers la droite ?	Notez que le suivi inverse nécessite une modification du traitement du fichier de configuration.
Caméras 4G	1	Comment ajouter des caméras 4G ?	1. Insérez la carte dans la fente pour carte (les connecteurs métalliques doivent faire face au circuit imprimé et l'extrémité crantée est insérée en premier). Une fois correctement insérée, vous entendrez un léger « clic » 2. Réinitialisez la caméra (appuyez sur le bouton de réinitialisation pendant cinq secondes) 3. Une fois que l'appareil indique "Please use the cable to add a camera" (Veuillez utiliser le câble pour ajouter une caméra), cliquez sur le bouton "+" dans le coin supérieur droit de l'application et sélectionnez "4G Camera" 4. Scannez le code QR du boîtier de la caméra et attendez que l'ajout soit terminé.
Plusieurs chaînes sur le même écran (multi-écran)	1	Combien de caméras l'application prend-elle en charge en même temps ?	L'APP prend en charge 4 appareils.
	2	Quel est le nombre maximum d'écrans pris en charge pour la visualisation sur ordinateur ?	Si vous utilisez des pages web pour visionner, et jusqu'à 4 sous-écrans sont pris en charge.
	3	Comment saisir plusieurs chaînes sur le même écran ?	L'aperçu multi-écran est pris en charge uniquement lorsqu'il y a plus de 2 appareils. Méthode : Sur la page de liste de l'appareil, cliquez sur le bouton «  » en haut de l'application.
	1	Combien de chiffres le mot de passe Wi-Fi prend-il en charge au maximum ? Quels protocoles de chiffrement sont pris en charge ?	Le mot de passe du routeur prend en charge 8 à 32 bits et le protocole de chiffrement utilisé est un protocole commun.
	2	Quels routeurs la caméra prend-elle en charge ?	Il n'y a pas d'exigences particulières pour le routeur, il doit simplement prendre en charge DHCP.
	3	L'enregistrement vidéo dans le cloud sur votre propre cloud privé est-il pris en charge ?	Non, la vidéo cloud ne peut être stockée que sur notre propre serveur (Amazon).
	4	Quel est le mot de passe du compte de connexion directe du point d'accès (AP) ?	Nom d'utilisateur : admin Mot de passe: 12345
	5	Comment définir la résolution par défaut de la surveillance en temps réel ?	Après être passé à la résolution correspondante pendant la surveillance, l'APP se souviendra de cette opération et utilisera la dernière résolution sélectionnée lors de la surveillance suivante.
	6	Logique d'enregistrement de connexion directe APP.	1. Une fois la carte SD branchée sur l'appareil et l'application du téléphone mobile correctement connectée à l'appareil, l'appareil obtiendra l'heure du téléphone mobile et le mode d'enregistrement continuera à enregistrer. 2. En cas de panne de courant une fois la carte SD connectée à l'appareil et l'application du téléphone mobile correctement connectée à l'appareil, l'enregistrement s'arrête. Une fois l'alimentation rétablie, la vidéo continue à être enregistrée dans la mémoire SD avec le temps obtenu avant la panne de courant. Par exemple, si la panne de courant se produit à 12h00 et l'alimentation est rétablie à 14h00, la nouvelle vidéo sera enregistrée avec une heure commençant à 12h00. L'heure de l'enregistrement ne sera pas réinitialisée à l'heure actuelle jusqu'à la prochaine connexion du téléphone mobile et à la bonne programmation de l'appareil.
	7	Signification spécifique du pré-enregistrement.	Le système sauvegardera les données d'enregistrement pendant un certain temps avant l'arrivée du signal d'alarme, et les joindra à l'enregistrement d'alarme pour permettre à l'utilisateur d'analyser la scène avant et après l'alarme.
	8	Quels protocoles IPC sont pris en charge ?	TCP / IP, UDP, P2P, DNS, DHCP, RTSP sont pris en charge.
	9	La caméra peut-elle être connectée à un prolongateur de réseau sans fil (répéteur) ?	C'est possible si le prolongateur (répéteur) prend en charge DHCP pour obtenir l'adresse IP.
	10	L'appareil photo tourne et l'image est retardée.	Ce problème est lié au réseau actuel de la caméra et au réseau actuel du téléphone mobile. Vous pouvez essayer de modifier l'environnement réseau.
	11	Comment vérifier la résolution de la caméra.	Lorsque vous regardez la diffusion en direct avec l'application, cliquez sur HD et cliquez sur l'icône de la caméra dans l'application. Ensuite, ouvrez l'album du téléphone, trouvez l'image, cliquez sur les propriétés, vous pouvez voir la résolution réelle de la caméra.

12	La caméra est souvent hors ligne.	<p>Résolution de panne en cas d'absence de connexion :</p> <ol style="list-style-type: none"> Résoudre les pannes. Vérifiez si l'utilisateur peut se connecter au Wi-Fi, regarder la vidéo en ligne ou parcourir les pages Web. Déterminez si le réseau est en panne et déterminez s'il s'agit d'un problème de réseau de l'opérateur. Résoudre les problèmes de vieillissement du routeur. Redémarrez le routeur et la caméra après la mise hors tension. Si elle peut être connectée, cela signifie que le routeur vieillit ou que le réseau est défectueux. Résoudre les pannes d'alimentation. Vérifiez si le voyant d'alimentation de la caméra est allumé et si l'alimentation électrique est défectueuse. <p>Si les étapes ci-dessus ne fournissent pas de solution :</p> <ol style="list-style-type: none"> Vérifiez si elle est connectée au modem réseau. Cliquez sur "Settings" (Paramètres), cliquez sur "Wi-Fi network" (Réseau Wi-Fi), si vous voyez que le nom du Wi-Fi connecté commence par le nom du fournisseur de services Internet, cela signifie que le réseau Wi-Fi est connecté au modem réseau. Vérifiez s'il y a un routeur sur le réseau. S'il y a un routeur, rajoutez-le et connectez l'appareil au routeur. S'il n'y a pas de routeur, envisagez d'acheter un routeur. Si la caméra est également hors ligne lorsqu'elle est connectée à une distance rapprochée, vérifiez si l'antenne est lâche. Après avoir reconnected l'antenne, réinitialisez le Wi-Fi pour voir si l'indicateur de signal a plus de 2 barres. Éteignez l'appareil et attendez une ou deux minutes. Passé ce délai, retirez la carte mémoire et remettez-la sous tension. Si elle peut se connecter normalement, la carte mémoire est probablement endommagée. Si vous possédez un ordinateur, vous pouvez l'utiliser pour la formater. Le personnel après-vente peut organiser le remplacement de la carte. (L'ancienne carte doit être formatée avec un ordinateur.) Lorsque l'équipement est hors ligne, appuyez sur le bouton de réinitialisation. L'appareil annonce-t-il que la réinitialisation a réussi ? Si ce n'est pas le cas, les composants peuvent être défectueux et doivent être réparés.
13	Combien de langues l'application prend-elle en charge ?	11 langues : Anglais, russe, allemand, français, italien, espagnol, portugais, chinois, japonais, coréen, vietnamien. Les autres langues ne sont pas disponibles et sont automatiquement traduites pour les téléphones portables.
14	La commande de contrôle de la caméra panoramique / inclinaison ne fait pas tourner la caméra.	Après avoir utilisé la caméra pendant un certain temps, si vous manipulez la commande de contrôle panoramique / inclinaison de la caméra et que celle-ci ne tourne pas vers le haut, le bas, la gauche ou la droite, ou ne peut tourner que d'un côté, c'est généralement parce que le câble du moteur est déconnecté, veuillez contacter le distributeur.
15	Lors du contrôle de direction de la caméra, la direction de la rotation panoramique / inclinaison n'est pas cohérente avec la situation réelle	Si la caméra est commandée pour tourner vers le haut mais que l'appareil tourne vers le bas ou vers la gauche, il se peut que le câble du moteur ait été inséré à l'envers pendant le processus d'assemblage. Veuillez contacter le distributeur pour vérifier si cela peut être modifié via un logiciel.