

YCC365Plus - Domande frequenti			
Modulo di richiesta di feedback		Password dell'account / o dettagli del dispositivo: Descrizione del problema: Ricerca delle cause e risultati: Nota: Per quanto riguarda la password dell'account, cambi la password con una password semplice, ad esempio: Aa123456 e ce la fornisca. Dopo la manutenzione imposti una nuova password. Se non le è possibile fornire la password dell'account, ci fornisca i dettagli del dispositivo.	
Tipo di problema	Numero di serie	Problema	Soluzione al problema
Accesso / Registrazione	1	Indirizzo di download dell'APP	Google Play, App Store
	2	Quali requisiti ha l'APP sul dispositivo di telefonia mobile?	Versione Android: Supporta solo Android 5.0 e successive. I Tablet PC non sono supportati. Versione IOS: Supporta solo iOS10 e successivi. iPad non supportato.
	3	Non ricevo il codice di verifica durante la registrazione con il mio numero di cellulare.	Lo stesso numero di cellulare può ricevere fino a 10 codici di verifica in 24 ore, fino a 5 codici di verifica in 1 ora e fino a 2 codici di verifica in 1 minuto. Se si sono esauriti i codici per registrarsi, è necessario attendere il giorno successivo per richiedere la registrazione. Verificare che sul telefono cellulare non sia attivo il blocco degli SMS. Se non si riesce a ricevere il codice di verifica, evitare di ripetere la procedura di registrazione ripetutamente, controllare il cestino e assicurarsi che il segnale del telefono cellulare sia sufficiente e che il conto telefonico non sia azzerato.
	4	Quando registro il numero di cellulare, viene visualizzato il codice di errore 11605.	Il codice di verifica è stato inviato troppe volte. Attendere 1 ora prima di provare nuovamente a registrarsi.
	5	Codice di errore 11018 durante la registrazione all'APP mobile via e-mail.	L'account è stato registrato ma non è stato attivato. È necessario accedere alla email per trovare il link di attivazione e cliccare su attiva.
	6	Non è disponibile alcuna opzione di registrazione quando accedo con un telefono cellulare Apple.	Dopo l'installazione dell'APP, non viene ottenuta l'autorizzazione di accesso alla rete fornita dal telefono cellulare. Dopo aver consentito all'APP di accedere ai dati del cellulare e alla WLAN, è sufficiente chiudere l'APP e riapirla.
	7	Quando registro un account o accedo a un account viene visualizzato il codice di errore "-1".	Questo errore è dovuto a problemi di rete del telefono cellulare. Assicurarsi che il telefono cellulare sia connesso a Internet. Verificare se l'autorizzazione per YCC365plus all'accesso alla rete del telefono cellulare è normalmente attiva. Impostazioni: nelle impostazioni del telefono cellulare selezionare "gestione applicazioni", "YCC365plus", "consenti dati mobili" e "dati Wi-Fi LAN". Oppure dare il consenso ai dati e Wi-Fi in generale.
	8	All'apertura dell'APP viene visualizzato il codice di errore 16007.	L'APP viene eseguita in background da troppo tempo e non è sincronizzata con l'orario del server. È necessario chiudere l'APP e riapirla.
	9	Alla registrazione o al recupero della password compare l'errore 1009.	Il telefono non è connesso a Internet o non è stato consentito all'APP l'accesso alla rete. Verificare le impostazioni di rete del telefono.
	10	L'iPhone ha appena scaricato l'APP e aperto l'accesso non registrato.	Poiché l'APP è stata appena installata, è necessario impostare le autorizzazioni di rete dell'iPhone. Dopo aver installato ycc365plus, aprire ycc365plus e il telefono chiederà se consentire l'accesso alla rete: consentire l'accesso ai dati mobili e alla WLAN. Le opzioni di registrazione verranno mostrate immediatamente. Se l'APP continua a non aprire le opzioni di registrazione, chiudere l'APP ycc365plus e riapirla.
	11	Come faccio a modificare la password di accesso all'APP?	Metodo 1: Aprire YCC365plus, cliccare su "My" (Il mio) - cliccare sulle informazioni dell'account - cliccare su "change password" (cambia password), quindi modificare la password secondo le istruzioni. Metodo 2: Se si è dimenticata la password di accesso all'APP, è possibile cliccare su "Forgot Password" (Password dimenticata) nell'interfaccia di accesso e reimpostare la password seguendo le istruzioni.
Aggiungere una videocamera	1	Descrizione del processo per aggiungere una videocamera.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Avviare la videocamera, attendere il messaggio vocale "Please scan the code in APP to add a device" (Scansiona il codice nell'APP per aggiungere un dispositivo) o "Please use a wired device to add a device" (Utilizza un dispositivo cablato per aggiungere un dispositivo). Se il messaggio non viene emesso, resettare la videocamera. 2. Connettere il telefono cellulare al Wi-Fi a 2,4 GHz. 3. Cliccare sul "+" nell'angolo in alto a destra dell'APP. 4. Scegliere la modalità per aggiungere e completare il processo seguendo le istruzioni riportate nella pagina dell'APP.
	2	Sull'APP, sono disponibili tre modalità per aggiungere una videocamera. Queste sono le differenze tra di loro.	<p>Aggiungere tramite scansione del codice: quando la videocamera Wi-Fi emette il messaggio "Please use the device to scan code in APP to add a device" (Utilizza il dispositivo per scansionare il codice nell'APP per aggiungere un dispositivo), cliccare su "Scan code to add" (Scansiona codice per aggiungere). È necessario che il telefono cellulare sia connesso alla rete Wi-Fi per generare un codice QR. Posizionare il telefono cellulare a una distanza di 15-20 cm dall'obiettivo della videocamera e allineare il codice QR generato, attendere il segnale acustico e cliccare su "Next" (Avanti). (Per i dispositivi senza porta di rete, l'uso dell'obiettivo da 2,8 mm-4 mm è molto efficace. Sarà più difficile scansionare il codice QR con un obiettivo da 8 mm o più grande.)</p> <p>Aggiungere con hotspot in modalità AP (Access point): aggiungere il telefono cellulare alla rete hotspot della videocamera. (Vantaggio: non è influenzato dalle dimensioni dell'obiettivo, non è necessario essere vicini alla videocamera.)</p> <p>Connessione cablata: il dispositivo che supporta una porta di rete può essere connesso alla rete tramite una connessione cablata e può essere aggiunto scansionando il codice QR sul corpo della videocamera con l'APP. (Vantaggio: processo più rapido, non è necessario che il telefono cellulare e la videocamera siano collegati alla stessa rete locale.)</p>
	3	Come verificare tramite messaggio vocale se la videocamera è stata aggiunta correttamente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dopo essere stata avviata, la videocamera non emette il messaggio "Please use the device to scan code on APP to add a device" (Si prega di utilizzare il dispositivo per scansionare il codice sull'APP per aggiungere un dispositivo). L'hardware della videocamera è difettoso e deve essere riparato. 2. Quando si aggiunge una videocamera, verrà riprodotto il messaggio "router connection failure" (errore di connessione del router). Controllare la password Wi-Fi, la rete a 2,4 GHz / 5 GHz, i simboli speciali, utilizzando un router di rete, ecc. 3. Dopo che la videocamera ha emesso il messaggio "Server Connecting" (Connessione al server), non arrivano altre informazioni e l'APP mostra che non è stato aggiunto alcun dispositivo. È possibile utilizzare il telefono cellulare per aprire prima l'hotspot e verificare prima se la videocamera correte può essere aggiunta normalmente. Se è possibile, riavviare il router, avvicinare la videocamera al router e aggiungere nuovamente, assicurarsi che il router non abbia il dispositivo sulla lista nera e che non abbia nascosto il nome della rete Wi-Fi. Se non è possibile aggiungerla, fornire il MAC della videocamera, che può essere richiesto dal servizio clienti post-vendita di Aiga.
	4	Che tipo di Wi-Fi supporta la videocamera?	<p>Attualmente, supporta solo il Wi-Fi con frequenza di 2,4 GHz.</p> <p>I seguenti problemi possono causare guasti alla rete, si consiglia di evitarli:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La videocamera non supporta il Wi-Fi con frequenza di 5 GHz. Se è consentito, passare alla frequenza Wi-Fi a 2,4 GHz. 2. Il nome e la password Wi-Fi non possono contenere caratteri speciali. 3. Il router non dovrebbe avere restrizioni di accesso Wi-Fi attive, come isolamento dell'AP, liste nere / bianche, ecc. 4. La videocamera non supporta il Wi-Fi aziendale WPA / WPA2. Se è consentito, passare ad un Wi-Fi di altro tipo. 5. Si sconsiglia di connettere la videocamera alla rete Wi-Fi del modem di rete. Poiché la maggior parte dei modem di rete può allocare solo 4 indirizzi IP, la videocamera verrà esclusa. Si consiglia di aggiungere un router di rete.
	5	Dopo aver utilizzato "scan code" (scansione il codice) o "hotspot AP" per aggiungere la videocamera, la videocamera emette un errore di connessione al router	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assicurarsi che la password Wi-Fi inserita sia corretta. 2. Se sono presenti caratteri speciali nel nome della rete Wi-Fi, modificare il nome della rete Wi-Fi con un nome in semplici lettere prima di aggiungerla. 3. Usare l'hotspot AP per aggiungere il dispositivo. Se la videocamera non è in grado di attivare un hotspot, significa che il modulo Wi-Fi è difettoso e deve essere riparato o sostituito.
	6	A quanti account può essere aggiunta una videocamera?	Può essere aggiunta e vincolata ad un solo account, ma può essere condivisa con 10 account per la visione.
	7	Quante videocamere possono essere associate a un account?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Non esiste un limite massimo di videocamere associabili ad un utente. 2. Per una facile visualizzazione, si consiglia di aggiungere al massimo 20 videocamere a un account.
	8	Quante persone al massimo possono guardare contemporaneamente con la stessa videocamera?	Supporta fino a 3 persone che guardano contemporaneamente. Se questo numero viene superato, l'APP emetterà il messaggio "Too many viewers" (Troppi visualizzatori) o "Playback failed, please try again later" (Riproduzione non riuscita, riprova più tardi).
	9	Quante persone al massimo possono accedere contemporaneamente con il solito account?	YCC365plus utilizza la tecnologia Alibaba Cloud e un account può supportare un numero infinito di persone che accedono contemporaneamente.
	10	La videocamera supporta la connessione alla rete Wi-Fi di rete?	La supporta, ma la capacità Wi-Fi del modem di rete è relativamente debole rispetto a un router e il tasso di errori di connessione è elevato. Se la connessione fallisce, è sufficiente aggiungere un router ordinario secondario.
	11	Se il router ha il filtro degli indirizzi MAC attivo, il dispositivo può ancora essere connesso?	No, deve prima essere eliminato il filtro. Dopo aver stabilito la connessione, aggiungere l'indirizzo MAC della videocamera alla lista bianca, quindi abilitare il filtro.
	12	Posso connettermi a una rete Wi-Fi il cui nome contiene caratteri estesi?	Si consiglia di utilizzare solo lettere o numeri di base per il nome della rete Wi-Fi. I caratteri estesi potrebbero non essere supportati. Quando si aggiunge una videocamera e viene emesso il messaggio di impossibilità a connettersi al router, molto probabilmente il nome della Wi-Fi contiene caratteri speciali. Si consiglia di modificare il nome.
	13	Fino a quanti metri di distanza dal router la videocamera è in grado di funzionare senza problemi?	La portata del Wi-Fi wireless è di 10 metri e per una connessione cablata è di circa 30 metri. Dipende dalla qualità del Wi-Fi e dalla qualità del cavo di rete. La videocamera stessa non ha restrizioni.
	14	L'hotspot del dispositivo connesso mostra "No Internet access" (Nessun accesso a Internet) e viene visualizzato un messaggio che chiede se si desidera connettersi.	È normale che l'hotspot della videocamera non possa accedere a Internet, è sufficiente selezionare la connessione.
	15	Il telefono cellulare è connesso all'hotspot APP e l'immagine locale visualizzata continua a caricarsi.	L'hotspot non è in grado di assegnare un indirizzo IP. Spegnerlo e riavviare la videocamera.
	16	Dopo aver aggiunto una videocamera all'hotspot AP, non vengono visualizzate le istruzioni per proseguire.	Assicurarsi che il telefono cellulare abbia la funzione di localizzazione attivata e che l'APP abbia il consenso all'accesso alle informazioni sulla posizione. Se ancora non vengono visualizzate le istruzioni per proseguire potrebbe essere necessario cliccare sull'hotspot a cui è connesso per utilizzare un indirizzo IP statico poiché alcuni telefoni cellulari hanno elevati standard di sicurezza attivati. Inserisca l'indirizzo IP 192.168.200.103, subnet mask 255.255.255.0, gateway 192.168.200.1, DNS1: 192.168.200.1 e DNS2: 8.8.8.8.

	17	La pressione prolungata del pulsante di reset non funziona	1. Tenere premuto il pulsante "Reset" sulla videocamera per 5-10 secondi. Verrà emesso il segnale di "reset successful" (reset riuscito). 2. Se nonostante numerosi tentativi di reset, la videocamera non risponde, rimuovere la scheda di memoria, accendere nuovamente la videocamera, attendere 30 secondi e quindi premere il pulsante di reset per ripristinare. Se ancora non viene emesso il segnale di reset riuscito, contattare il venditore per restituire la videocamera alla fabbrica.
	18	Dopo che la videocamera si è connessa al Wi-Fi, il dispositivo va offline.	Controllare se il Wi-Fi del dispositivo funziona normalmente: Creare un hotspot Wi-Fi sul cellulare. Passare il dispositivo all'hotspot del telefono cellulare e verificare se riesce a connettersi. Se non riesce a connettersi, il problema è sul dispositivo stesso e deve essere restituito alla fabbrica.
	19	Quando si passa dalla connessione cablata a quella Wi-Fi, il nome del Wi-Fi cercato è illeggibile	Motivo: Il Wi-Fi nelle vicinanze ha un nome Wi-Fi insolito, che causa un errore di connessione Wi-Fi. Si consiglia di aggiungere la videocamera eseguendo la scansione del codice.
Problemi di sorveglianza	1	Dopo aver cambiato il router o cambiato la password Wi-Fi, la videocamera non riesce a connettersi alla rete	Tenere premuto il pulsante "Reset" sulla videocamera, ripristinare la videocamera e riconfigurare la connessione di rete.
	2	Il monitoraggio in modalità APP è bloccato nel caricamento dopo la connessione al nuovo hotspot	L'hotspot attuale non è in grado di assegnare un indirizzo IP. Spegnerne e riavviare la videocamera. La videocamera può allocare fino a 20 indirizzi IP. Se il numero effettivo supera questo limite, deve essere riavviata per l'allocazione successiva.
	3	La videocamera si scollega non appena viene accesa.	Potrebbe essere un problema correlato alla tensione. La videocamera consente al cliente il collegamento ad un alimentatore da 12V 2A.
	4	Durante il monitoraggio in tempo reale, il suono udito dal telefono cellulare è particolarmente basso.	Basta regolare il volume del telefono cellulare al massimo.
	5	Durante il monitoraggio in tempo reale, viene visualizzato il messaggio "Playback failed, please try again later" (Riproduzione non riuscita riprova più tardi).	1. La rete attuale è congestionata, cliccare su "Refresh" (Aggiorna) per ricaricare. 2. Il numero attuale di visualizzatori è superiore a tre, inclusi accesso web, accesso mobile, ecc. Se si è sicuri di essere l'unico utilizzatore, cambiare la password.
	6	Durante il monitoraggio in tempo reale l'immagine è rossastra durante il giorno.	La videocamera è in uso da un po' di tempo e l'immagine complessiva è rosa. 1. Bloccare la fotosensibilità della videocamera e sbloccarla più volte. 2. Ripristinare la videocamera e aggiornarla di nuovo. Se ancora non è tornata normale, la videocamera non funziona correttamente. Contattare il distributore.
	7	Durante il monitoraggio in tempo reale di giorno l'immagine è bianca.	Assicurarsi che in modalità diurna, la videocamera non attivi la modalità di visione notturna. 1. Mentre si guarda la trasmissione in diretta dall'APP, cliccare su Impostazioni nell'angolo in alto a destra, cliccare su Visione notturna e selezionare Auto. 2. Se dopo essere passati ad automatico viene comunque visualizzata una schermata bianca, cliccare sui dettagli del dispositivo e inviare uno screenshot dei dettagli del dispositivo al distributore.
	8	Durante il monitoraggio in tempo reale l'immagine è completamente nera di notte.	Verificare innanzitutto che la visione notturna sia impostata su automatica e che la videocamera non abbia disattivato la funzione di visione notturna. 1. Mentre si guarda la trasmissione in diretta dall'APP, cliccare su Impostazioni nell'angolo in alto a destra, cliccare su Visione notturna e selezionare Auto. 2. Cambiare ad automatico. Lo schermo è ancora nero. La luce a infrarossi della videocamera è sicuramente accesa, ma lo schermo del dispositivo è ancora nero. Potrebbe essere un guasto del sensore IR. Contattare il distributore.
	9	Durante il monitoraggio in tempo reale l'immagine è ruotata di 180°.	La videocamera ha attivato la funzione di ribaltamento a 180 gradi o la videocamera è capovolta. Aprire le impostazioni, cercare la rotazione a 180°, cliccare su on o off.
	10	Come condividere la videocamera con altri.	Aprire YCC365PLUS, cliccare su "Play" (Riproduci), cliccare su "Settings" (Impostazioni) nell'angolo in alto a destra e cliccare su "Invite family members to watch together" (Invita i membri della famiglia a guardare insieme). Inserire il numero di cellulare dei familiari. Allo stesso tempo, far scaricare ai familiari l'APP YCC365PLUS. Dopo la registrazione avvenuta con successo, sarà possibile vedere il dispositivo. Nota: Gli account di telefoni cellulari possono essere condivisi solo con utenti di telefoni cellulari registrati e non possono essere condivisi con utenti di posta elettronica registrati. Allo stesso modo, gli account di posta elettronica non possono essere condivisi con gli account di telefoni mobili.
	11	La videocamera entra in stato di inattività dopo 5 minuti di visione.	Se non viene eseguita alcuna operazione entro 5 minuti, il sistema ritiene che nessuno stia guardando ed entra quindi in stato di inattività.
12	La videocamera ha iniziato a rilevare, quindi si è fermata o rileva lentamente.	1. La videocamera supporta solo il rilevamento orizzontale, non il rilevamento verticale. 2. La distanza di rilevamento effettiva della videocamera è superiore a 2,5 metri, l'oggetto potrebbe essere troppo vicino alla videocamera. La videocamera non è in grado di rilevare oggetti in rapido movimento. 3. Quando si installa la videocamera, evitare di inquadrare oggetti in movimento come foglie, tende, ecc., Altrimenti la videocamera continuerà a rilevare oggetti irrilevanti e perdere informazioni importanti.	
13	Gli utenti con cui si condivide la videocamera non possono eseguire operazioni come lo spostamento della videocamera o la riproduzione delle immagini.	Quando si utilizza l'account principale per invitare i membri della famiglia a guardare, l'account può scegliere di concedere l'autorizzazione alla riproduzione o l'autorizzazione al movimento della videocamera (PTZ). L'utente invitato può visualizzare solo la riproduzione video sul servizio cloud, ma non la riproduzione video sulla scheda SD.	
Problema di registrazione video	1	Qual è la dimensione massima della scheda di memoria supportata dalla videocamera?	Il massimo supportato è 128 GB.
	2	Pacchetti di registrazione su scheda di memoria.	La registrazione è suddivisa tra registrazione di eventi e registrazione continua. Se la registrazione dell'evento viene attivata una volta, la scheda SD registrerà per 5-10 secondi. Se viene attivata più volte, continuerà a registrare. La memorizzazione delle registrazioni continue è in pacchetti da 10 minuti. Sono necessari più di 10 minuti dall'inizio della registrazione continua alla generazione del file di registrazione. Continuare ad aspettare per circa 1 minuto, quindi è possibile tornare alla riproduzione.
	3	Attivando la memoria del dispositivo, viene visualizzato il messaggio di scheda di memoria non rilevata.	1. La videocamera non supporta l'hot swap (scambio a caldo). Quando si inserisce la scheda di memoria, il dispositivo deve essere spento. Si prega di riavviare la videocamera. 2. Se la scheda di memoria non viene ancora riconosciuta dopo aver riavviato la videocamera, sostituirla con una nuova scheda e riprovare. 3. Se dopo la sostituzione con una nuova scheda ancora non viene riconosciuta, è possibile che lo slot della scheda sia danneggiato o che il cavo sia difettoso. Contattare il distributore.
	4	Il dispositivo non è in grado di leggere la scheda di memoria, ma la scheda viene utilizzata normalmente sul computer o su altre apparecchiature	1. Formattare la scheda di memoria e assicurarsi che il file system della scheda di memoria sia FAT32.
	5	Se la scheda di memoria è piena, cosa fare?	Non è necessario fare qualcosa manualmente. Quando la capacità rimanente della scheda di memoria nella videocamera è inferiore o uguale a 500 MB, il dispositivo automaticamente inizierà a sovrascrivere sul file video più vecchio.
	6	Che tipo di lettore viene utilizzato per riprodurre i file V264 della scheda SD?	I normali dispositivi h.264 utilizzano file video in formato MP4, compatibili con la maggior parte dei lettori.
	7	Come scaricare la registrazione sulla scheda di memoria o condividerla con altri?	Cliccare sull'icona di registrazione durante la visualizzazione della riproduzione. Dopo la registrazione, è possibile visualizzarla direttamente nell'album del telefono. Oppure può essere visualizzato dalla cartella locale. Cartella locale delle registrazioni sul cellulare: Android: memoria interna del telefono cellulare / YCC365PLUS / Video Apple: memorizzato direttamente nell'album del telefono.
Problemi di allarme	1	Come impostare le notifiche push di allarme?	Dopo aver aggiunto una videocamera, il messaggio di allarme viene inviato per default una volta ogni 10 minuti. Se si desidera modificare le impostazioni delle notifiche di allarme, aprire le impostazioni, cliccare sull'impostazione delle notifiche push, quindi scegliere se si accetta tutto o scegliere un'altra impostazione per le notifiche push.
	2	Quando l'allarme è attivato e il rilevamento del movimento è disattivato, i suoni rilevati continuano a sentirsi	Disattivare il rilevamento del movimento, il rilevamento sonoro disattiva solo le notifiche push. Il rilevatore del movimento sulla base della videocamera è ancora in funzione. E' sufficiente spegnere l'allarme.
	3	Gli utenti condivisi possono ricevere le notifiche di allarme o no?	Gli account condivisi non possono ricevere notifiche push e solo l'account principale può ricevere notifiche push.
	4	Cosa fare se la notifica di allarme non viene ricevuta sul telefono cellulare?	Per prima cosa verificare che all'apertura l'APP, le notifiche push del rilevamento del movimento e del rilevamento sonoro siano attivate e la frequenza delle notifiche push sia impostata sulla ricezione di tutte le notifiche. Se si riceve quando si apre l'app ma non si riceve quando non si apre: iPhone: Nelle impostazioni del telefono, cercare l'applicazione "YCC365PLUS" e abilitare l'autorizzazione "Message Notification" (Notifica messaggi). Uscire da YCC365PLUS e accedere di nuovo. Telefoni cellulari Android: Andare su notifiche, cercare YCC365PLUS e attivare "Allow Notification" (Consenti notifiche). Se il problema non è stato risolto, contattare il distributore.
	5	Come regolare il volume dell'allarme sonoro.	Regolazione non supportata.
Monitoraggio da	1	Come posso monitorare dal computer?	Usare la pagina web per accedere al monitoraggio: www.ucloudcam.com La password dell'account da usare è quella dell'account di YCC365PLUS.
	2	Quali sono le azioni supportate dalla videocamera.	1. È possibile visualizzare la schemata di monitoraggio in tempo reale, controllare la rotazione della videocamera, ascoltare, visualizzare la riproduzione del video su cloud. 2. E' possibile ingrandire l'immagine elettronicamente, acquisire schermate e intercettare video su cloud. 3. Le riproduzioni sulla scheda SD non possono essere visualizzate e la registrazione sulla scheda SD non è supportata.

computer	3	Modalità di visualizzazione di contenuti multimediali in streaming RTSP.	Scaricare VLC player, inserire l'indirizzo IP della videocamera. Inserire in VLC player: main stream video: rtp://ip; sub stream video: rtp://ip/0/video1 L' IP è l'indirizzo IP della videocamera cercata sull'NVR.
	4	Supporta la visualizzazione di CMS, Zhongwei HD e altri software per PC?	La videocamera non è collegata ad altri software di monitoraggio. I protocolli di ciascuna azienda sono diversi e non corrispondono e non sono supportati.
NVR (videoregistratore e hard disk)	1	Come aggiungere una videocamera all'NVR?	1. Assicurarsi che la videocamera e l'NVR siano sulla stessa LAN (lo stesso router) e che l'NVR abbia abilitato il DHCP per ottenere automaticamente un indirizzo IP. 2. Dopo aver cercato la videocamera sull'NVR, aggiungerla. Cliccare su Modifica per rimuovere la password. La videocamera non ha una password. Avvertenze: 1. La videocamera stessa non ha un indirizzo IP e l' indirizzo IP può essere assegnato solo da un router, quindi l'utilizzo dello switch come router non è supportato. 2. La videocamera di per sé non ha una password. Molti NVR aggiungeranno automaticamente una password predefinita dopo aver aggiunto la videocamera, quindi è necessario editare e rimuovere la password della videocamera dopo averla aggiunta.
	2	Come utilizzare lo streaming multimediale sulla LAN del computer per guardare.	Scaricare VLC player e inserire l'indirizzo IP della videocamera. Inserire in VLC player: main stream video: rtp://ip; sub stream video: rtp://ip/0/video1 L' IP è l'indirizzo IP della videocamera cercata sull'NVR.
	3	Supporta il monitoraggio dai computer Apple?	Non è disponibile alcun supporto per i computer Apple.
Problemi di suono	1	Come gestire il rumore durante la trasmissione in diretta?	1. Distanza: Cercare di essere ad almeno 15 m di distanza dalla videocamera quando si guarda lo schermo di monitoraggio da un telefono cellulare. 2. Se è necessario guardarlo da vicino, spegnere l'altoparlante sull'interfaccia live dell'APP. Causa: Quando il telefono cellulare sta monitorando, l' audio del telefono cellulare viene catturato dalla videocamera e la videocamera lo trasmette al telefono cellulare formando un loop audio, con conseguente rumore.
	2	Come disattivare l' audio del monitoraggio in tempo reale della videocamera?	1. Aprire la schermata di monitoraggio nell'APP mobile-Impostazioni nell'angolo in alto a destra "Device microphone" (microfono dispositivo); Cliccare per chiudere. 2. Controllare e controllare il microfono di rete.
	3	Durante il monitoraggio dell'interfono, il telefono cellulare non può sentire i suoni nel punto di monitoraggio.	1. È necessario assicurarsi che l'audio del telefono cellulare sia regolarmente attivo. 2. Assicurarsi che l'icona dell' audio sia regolarmente attiva nella pagina di monitoraggio in tempo reale. 3. E' possibile cliccare sulla schermata di monitoraggio nell'APP mobile-Impostazioni nell'angolo in alto a destra "Device microphone" (Microfono dispositivo). Cliccare per attivare.
	4	Con il monitoraggio in tempo reale dell'interfono, non si sente alcun suono dalla videocamera ma lo stesso account funziona perfettamente per accedere ad altri telefoni mobili.	Controllare "YCC365plus" nelle impostazioni del telefono per vedere se il permesso "Microfono" è abilitato.
	5	Quando si utilizza l'interfono, non si sente alcun suono dalla videocamera.	1. Apple: impostazioni del telefono cellulare-YCC365PLUS-l' interruttore del microfono deve essere attivato. 2. "Phone Settings-Privacy-Microphone-YCC365PLUS-Sound" (Impostazioni telefono-Privacy-Microfono-YCC365PLUS-Suono) deve essere attivato. 3. Entrare in YCC365plus per trovare le impostazioni del dispositivo, attivare l'allarme. Se qualcuno cammina davanti all'obiettivo della videocamera, viene emesso un allarme se si ferma? Se non si sente, è possibile che l'altoparlante della videocamera non funzioni correttamente e debba essere riparato.
Lampada	1	Come spegnere la lampada a luce bianca.	Accedere alla schermata di monitoraggio del dispositivo, cliccare sull'icona "Altro" nell'angolo in basso a destra, trovare l'icona della lampadina e cliccare su Spegni.
	2	La luce a infrarossi può essere spenta?	Aprire le impostazioni della videocamera, trovare l'interruttore per la visione notturna e disattivare la modalità di visione notturna.
	3	Alcune aree dell'immagine di sorveglianza di notte sono molto luminose, ma il resto è sfocato. Cosa fare?	Si prega di regolare l'angolazione della videocamera per evitare oggetti riflettenti a breve distanza.
Orario	1	Come si regola l' impostazione dell'orario della videocamera?	La videocamera utilizza Internet per regolare automaticamente l'ora e, in teoria, l'ora è precisa. Tuttavia, alcuni paesi implementano l'ora legale e l'ora solare. Se l' orario della videocamera differisce dall'ora locale di alcune ore, è possibile aprire le impostazioni e selezionare il fuso orario coerente con l'ora locale.
	2	L' orario di visualizzazione del monitoraggio in tempo reale non corrisponde all' orario effettivo.	Se l'NVR è connesso e la videocamera non è collegata alla rete esterna, controllare se l'orario dell'NVR è corretto.
Direzione	1	Cosa fare se il senso di rotazione è invertito durante il monitoraggio?	Usare il pulsante sulla ruota di direzionamento, se spostando la videocamera a destra la videocamera ruota a sinistra, la direzione è invertita.
	2	Cosa fare se la videocamera gira verso destra quando il rilevamento degli oggetti è attivato e la persona rilevata si muove verso sinistra?	Notare che l' inversione del rilevamento richiede la modifica dell'elaborazione del file di configurazione.
Videocamere 4G	1	Come si aggiungono le videocamere 4G?	1. Inserire la scheda nel relativo slot (i connettori metallici devono essere rivolti verso la scheda del circuito e l'estremità dentellata deve essere inserita per prima. Una volta inserita, si sentirà un leggero "click") 2. Resetare la videocamera (tenere premuto il pulsante di reset per cinque secondi) 3. Dopo che il dispositivo ha emesso il messaggio "Please use the cable to add a camera" (Utilizza il cavo per aggiungere una videocamera), cliccare sul pulsante "+" nell'angolo in alto a destra dell'APP e selezionare "4G Camera" (Videocamera 4G) 4. Scansionare il codice QR sul corpo della videocamera e attendere che venga aggiunta.
Più canali sullo stesso schermo (multischermo)	1	Quante videocamere supporta l'APP contemporaneamente?	L'APP supporta 4 dispositivi.
	2	Qual è il numero massimo di schermi supportati per la visualizzazione da computer?	Utilizzare le pagine Web per visualizzare. Sono supportate fino a 4 sotto-schermate.
	3	Come inserisco più canali sulla stessa schermata?	Solo quando sono presenti più di 2 dispositivi, è supportata l'anteprima multischermo. Metodo: Nella pagina dell'elenco dei dispositivi, cliccare sul pulsante "田" nella parte alta dell'APP.
	1	Quanti caratteri supporta al massimo la password Wi-Fi? Quali protocolli di crittografia sono supportati?	La password del router supporta 8-32 bit e la crittografia comunemente utilizzata è supportata.
	2	Quali router supporta la videocamera?	Non ci sono requisiti speciali per il router, deve solo supportare il DHCP.
	3	Supporta la registrazione di video su cloud su un cloud privato?	No, i video su cloud possono essere archiviati solo sul nostro server (Amazon).
	4	Qual è la password dell'account di connessione diretta APP?	Nome utente: Password admin: 12345
	5	Come impostare la risoluzione predefinita del monitoraggio in tempo reale?	Dopo essere passati alla risoluzione corrispondente durante il monitoraggio, l'APP ricorderà questa operazione e utilizzerà l'ultima risoluzione selezionata durante il monitoraggio successivo.
	6	Logica di registrazione della connessione diretta APP.	1. Dopo che la scheda SD è stata collegata al dispositivo e l'APP del telefono cellulare è stata correttamente collegata e connessa al dispositivo, il dispositivo otterrà l'orario del telefono cellulare e la modalità di registrazione continuerà a registrare. 2. Se si verifica un'interruzione di corrente dopo che la scheda SD è stata inserita nel dispositivo e l'APP del telefono cellulare è stata correttamente registrata e collegata al dispositivo, la registrazione si interrompe. Dopo il ripristino dell'alimentazione, il video continuerà a essere registrato sulla memoria SD con l' orario ricevuto prima dell'interruzione di corrente. Ad esempio, se l'interruzione di corrente si verifica alle 12:00 e l'alimentazione viene ripristinata alle 14:00, il nuovo video verrà registrato con inizio dalle 12:00. L'orario di registrazione non verrà ripristinato all'ora corrente fino alla successiva connessione del telefono cellulare e l' avvenuta sincronizzazione del dispositivo.
	7	Significato specifico della preregistrazione.	Il sistema salverà i dati registrati per un certo periodo di tempo prima dell'arrivo del segnale di allarme e li unirà alla registrazione dell'allarme per facilitare all'utente l'analisi della scena prima e dopo l'allarme.
	8	Quali protocolli supporta la IPC?	Sono supportati TCP / IP, UDP, P2P, DNS, DHCP, RTSP.
	9	La videocamera può essere collegata all'estensore di rete wireless (ripetitore)?	È supportato, se il ripetitore supporta il DHCP per ottenere l'indirizzo IP.
	10	La videocamera ruota e l'immagine è ritardata.	Questo problema è correlato alla rete attuale della videocamera e alla rete attuale del telefono cellulare. E' possibile provare a cambiare l'ambiente di rete.
	11	Come controllare la risoluzione della videocamera.	Mentre si guarda la trasmissione in diretta con l'APP, cliccare su HD e cliccare sull'icona della videocamera nell'APP. Quindi aprire l'album dal telefono, cercare l'immagine, cliccare sulle proprietà. E' possibile visualizzare la risoluzione reale della videocamera.

12	La videocamera è spesso offline.	<p>Risoluzione dei problemi in assenza di connessione:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Eliminare le interruzioni. Controllare se l'utente può connettersi al Wi-Fi, guardare il video online o sfogliare le pagine web. Verificare se la rete è inattiva e verificare se si tratta di un problema di rete dell'operatore. 2. Risolvere i problemi di ageing del router. Riavviare il router e la videocamera dopo lo spegnimento. Se può andare online, significa che il router sperimenta problemi di ageing o la rete è difettosa. 3. Risolvere i problemi di alimentazione elettrica. Verificare se l'indicatore di alimentazione della videocamera è ancora acceso e controllare se l'alimentazione si interrompe. <p>Se i passaggi precedenti non forniscono una soluzione:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificare se è connessa al modem di rete. Cliccare su "Settings" (Impostazioni), cliccare su "Wi-Fi network" (Rete Wi-Fi), se il nome del Wi-Fi a cui è connesso inizia con il nome del provider dei servizi Internet, significa che la rete Wi-Fi è presente sul modem di rete. Controllare se c'è un router nella rete. Se è presente un router, aggiungerlo di nuovo e collegare il dispositivo al router. Se non è presente un router, considerare l'acquisto di un router. 2. Se la videocamera è offline anche quando è collegata a distanza ravvicinata, controllare se l'antenna è allentata. Dopo aver ricollegato l'antenna, ripristinare il Wi-Fi per vedere se l'indicatore del segnale ha più di 2 tacche. 3. Spegnerlo il dispositivo e attendere uno o due minuti. Trascorso questo tempo, estrarre la scheda di memoria e accenderlo nuovamente. Se può andare online normalmente, la scheda di memoria è probabilmente danneggiata. Se è disponibile un computer, utilizzarlo per formattare la scheda. Il personale venduto può organizzare la sostituzione della scheda. (La vecchia scheda deve essere formattata con un computer.) 4. Quando l'apparecchiatura è offline, premere il pulsante di ripristino. Il dispositivo avvisa che il ripristino è andato a buon fine? Se non avvisa che il ripristino è stato eseguito correttamente, i componenti potrebbero essere difettosi e devono essere riparati.
13	Quante lingue supporta l'APP?	11 lingue: Inglese, russo, tedesco, francese, italiano, spagnolo, portoghese, cinese, giapponese, coreano, vietnamita. Altre lingue non sono state adattate e vengono tradotte automaticamente per i telefoni cellulari.
14	Quando si aziona la ruota di direzionamento della videocamera, i movimenti orizzontali / verticali non vengono effettuati	Dopo che la videocamera è stata utilizzata per un certo periodo di tempo, controllare se i movimenti orizzontali/verticali funzionano. Se la videocamera non si alza, non si abbassa, non gira verso sinistra o verso destra, o può girare solo su un lato, solitamente è perché il cavo del motore è scollegato. Contattare il distributore.
15	Quando si aziona la ruota di direzionamento della videocamera, la direzione di movimentazione orizzontale / verticale non è coerente con la situazione reale	Se si aziona la videocamera per ruotare verso l'alto, ma in realtà ruota verso il basso o verso sinistra, è possibile che il cavo del motore sia stato inserito al contrario durante il processo di assemblaggio. Si prega di contattare il distributore, nel caso che possa essere modificato tramite software.