

YCC365Plus - Întrebări frecvente

Șablon pentru întrebare de feedback		Parola contului sau detaliile despre dispozitiv: Descrierea problemei: Procesul de investigare și rezultatele: Notă: În ceea ce privește parola contului, vă rugăm să schimbați parola într-o parolă simplă, cum ar fi: Aa123456 și apoi să ne-o puneți la dispoziție. După efectuarea operațiilor de întreținere, vă rugăm să resetați parola. Dacă nu puteți furniza parola contului, vă rugăm să furnizați detaliile dispozitivului.	
Tipul problemei	Număr de serie	Problemă	Soluția problemei
Autentificare / Înregistrare	1	Adresa de descărcare a aplicației	Google Play, App Store
	2	Ce cerințe are aplicația pe sistemul telefonului mobil?	Versiunea Android: Permite doar Android 5.0 și versiuni ulterioare. Tablet PC-urile nu sunt acceptate. Versiunea iOS: Permite doar sistemele iOS10 și versiunile ulterioare. iPad nu este acceptat.
	3	Nu pot primi codul de verificare atunci când mă înregistrez cu numărul meu de telefon mobil.	Același număr de telefon mobil poate primi până la 10 coduri de verificare în decurs de 24 de ore, până la 5 coduri de verificare în decurs de 1 oră și până la 2 coduri de verificare în decurs de 1 minut. Dacă nu vă mai puteți înregistra, trebuie să așteptați până a doua zi pentru a solicita înregistrarea. Confirmați că funcția de blocare a SMS-urilor nu este activată pe telefonul mobil. Când nu primiți codul de verificare, nu încercați în mod repetat, verificați codul de gunoi și asigurați-vă că semnalul telefonului mobil este normal și că taxele pentru telefonul mobil au fost plătite.
	4	La înregistrarea numărului de telefon mobil, este afișat codul de eroare 11605.	Codul de verificare a fost trimis de prea multe ori. Vă rugăm să așteptați 1 oră înainte de a încerca din nou.
	5	Cod de eroare 11018 la înregistrarea prin e-mail pe aplicația mobilă.	Contul a fost înregistrat și nu a fost activat. Trebuie să accesați căsuța poștală pentru a găsi linkul de activare și să faceți clic pentru activare.
	6	Nu există nicio opțiune de înregistrare atunci când vă conectați cu un telefon mobil Apple.	După instalarea aplicației, nu se obține permisiunea de acces la rețeaua dată de telefonul mobil. După ce ați permis aplicației să acceseze datele de mobil și WLAN, trebuie doar să închideți aplicația și să o re deschideți.
	7	Codul de eroare „1” este afișat la înregistrarea unui cont sau la autentificarea într-un cont.	Această eroare se datorează unor probleme ale rețelei de telefonie mobilă. Asigurați-vă că telefonul mobil se poate conecta la Internet. Verificați dacă permisiunea pentru rețea a aplicației YCC365plus de pe telefonul mobil este activată. Setări: în setările telefonului mobil alegeți opțiunea de gestionare a aplicațiilor, YCC365plus, permiteți date mobile și date Wi-Fi LAN. Sau permiteți date și Wi-Fi în general.
	8	Deschiderea aplicației generează codul de eroare 16007.	Aplicația rulează în fundal prea mult timp și nu este sincronizată cu ora serverului. Trebuie să închideți aplicația și să o re deschideți.
	9	Înregistrarea sau recuperarea parolei generează eroarea 1009.	Telefonul nu este conectat la Internet sau aplicația nu are acces la rețea. Verificați setările rețelei telefonice.
	10	iPhone-ul locmai a descărcat aplicația și a deschis aplicația neînregistrată.	Datorită aplicației nu instalate, iPhone-ul trebuie să configureze permisiuni de rețea. După instalarea aplicației YCC365plus, deschideți aplicația, iar telefonul vă va întreba dacă permiteți accesul la rețea, alegeți opțiunea de a permite accesului la datele mobile și WLAN. Puteți vedea imediat opțiunile de înregistrare. În cazul în care, în continuare, opțiunile de înregistrare nu sunt accesibile, închideți aplicația YCC365plus și re deschideți-o.
	11	Cum se schimbă parola de conectare la aplicație?	Metoda 1: Deschideți aplicația YCC365plus, faceți clic pe „My” - faceți clic pe informațiile contului - faceți clic pe „change password” (modifică parola), apoi modificați parola conform instrucțiunilor afișate. Metoda 2: Dacă uitați parola de conectare la aplicație, puteți face clic pe „Forgot Password” (Parolă uitată) pe pagina de autentificare și resetați parola conform instrucțiunilor.
Adăugarea unei camere	1	Prezentarea procesului de adăugare a unei camere.	1. Porniți camera, auziți anunțul „Please scan the code in APP to add a device” (Vă rugăm să scanați codul în aplicație pentru a adăuga un dispozitiv) sau „Please use a wired device to add a device” (Vă rugăm să folosiți un dispozitiv cu fir pentru a adăuga un dispozitiv). Dacă nu îl auziți, vă rugăm să resetați camera. 2. Conectați telefonul mobil la rețeaua Wi-Fi de 2,4 GHz. 3. Faceți clic pe „+” în colțul din dreapta sus al aplicației. 4. Selectați metoda de adăugare și finalizați adăugarea conform instrucțiunilor de pe pagina aplicației.
	2	În aplicație, există trei moduri de a adăuga o cameră. Care sunt diferențele dintre ele.	Adăugați prin scanearea unui cod: atunci când mesajul vocal al camerei Wi-Fi solicită „Please use the device to scan code in APP to add a device” (Vă rugăm să utilizați dispozitivul pentru a scana codul în aplicație pentru a adăuga un dispozitiv), faceți clic pe „Scan code to add” (Scanați codul pentru a adăuga). Aveți nevoie ca telefonul mobil să fie conectat la rețeaua Wi-Fi pentru a genera un cod QR. Poziționați codul QR generat pe telefonul mobil la o distanță de 15-20 cm de obiectivul camerei, așteptați emisia semnalului sonor de confirmare și faceți clic pe „Next” (Următorul). Pentru dispozitivele fără port de rețea, utilizarea obiectivului de 2,8 mm-4 mm este foarte eficientă. Utilizarea unui obiectiv de 8 mm sau mai mare pentru scanearea codului QR va face mai dificilă identificarea acestuia.) Adăugați aplicația la hotspot: adăugați telefonul mobil la rețeaua hotspot a camerei. (Avantaj: nu contează dimensiunea obiectivului, nu este nevoie să fiți aproape de cameră.) Conexiune prin cablu: dispozitivul care are un port de rețea poate fi conectat la rețea printr-o conexiune prin cablu și poate fi adăugat în aplicație prin scanearea codului QR de pe corpul camerei. (Avantaj: viteza mai mare de adăugare, telefonul mobil și camera nu trebuie să fie în aceeași rețea locală.)
	3	Cum să afiați simplu, prin intermediul unui mesaj vocal, dacă camera nu a fost adăugată cu succes.	1. După pornirea camerei, aceasta nu emite mesajul vocal „Please use the device to scan code in APP to add a device” (Vă rugăm să utilizați dispozitivul pentru a scana codul în aplicație pentru a adăuga un dispozitiv). Componentele electronice ale camerei sunt defecte și trebuie reparate. 2. Când adăugați o cameră, aceasta emite mesajul „router connection failure” (eșec de conectare la router). Vă rugăm să verificați parola Wi-Fi, rețeaua de 2,4 GHz / 5 GHz, simbolurile speciale, folosind un router de rețea etc. 3. După ce camera emite mesajul „Server Connecting” (Conectare la server), nu mai emite nici o altă informație, iar aplicația arată că adăugarea a eșuat. Puteți utiliza telefonul mobil pentru a deschide mai întâi hotspot-ul și verificați mai întâi dacă această cameră poate fi adăugată în mod normal. Dacă da, reporniți routerul, luați camera lângă router și adăugați-o din nou, asigurați-vă că routerul nu are dispozitivul introdus pe lista neagră și nu ascunde numele rețelei Wi-Fi. Dacă nu puteți adăuga camera, vă rugăm să furnizați adresa MAC a camerei, care va fi solicitată de serviciul de asistență pentru clienți Aiga.
	4	Ce tip de Wi-Fi acceptă camera?	În prezent, sunt acceptate doar rețelele Wi-Fi cu frecvența de 2,4 GHz. Următoarele probleme pot cauza probleme de conectare la rețea, se recomandă evitarea acestora: 1. Camera nu acceptă rețele Wi-Fi cu frecvența de 5 GHz. Dacă acesta este cazul, vă rugăm să treceți la rețeaua Wi-Fi cu frecvența de 2,4 GHz. 2. Numele și parola Wi-Fi nu pot conține caractere speciale. 3. Routerul nu ar trebui să aibă restricții de acces Wi-Fi activate, cum ar fi izolarea AP, liste negre / albe etc. 4. Camera nu acceptă Wi-Fi cu codificare de tip WPA / WPA2. Dacă acesta este cazul, vă rugăm să treceți la un alt tip de rețea Wi-Fi. 5. Nu se recomandă conectarea camerei la rețeaua Wi-Fi a unui modem de rețea. Deoarece majoritatea modemurilor de rețea pot aloca doar 4 adrese IP, camera va fi exclusă. Se recomandă adăugarea unui router de rețea.
	5	După ce ați folosit opțiunile „scan code” (scaneare cod) sau „AP hotspot” pentru a adăuga camera, aceasta semnalizează eșecul conectării la router	1. Asigurați-vă că parola Wi-Fi introdusă este corectă. 2. Dacă există caractere speciale în numele rețelei Wi-Fi, vă rugăm să modificați numele rețelei Wi-Fi și să folosiți doar litere înainte de a adăuga camera. 3. Utilizați funcția de hotspot pentru a adăuga dispozitivul. Dacă camera nu poate genera un hotspot, înseamnă că modulul său Wi-Fi este defect și trebuie reparat sau înlocuit.
	6	La câte conturi se poate adăuga o cameră?	Camera poate fi adăugată și asociată doar unui cont, dar poate viziona imaginile acestuia poate fi partajată cu 10 conturi.
	7	Câte camere pot fi asociate unui cont?	1. Nu există o limită pentru numărul de camere care pot fi asociate unui cont. 2. Pentru vizualizare ușoară, este recomandat să adăugați cel mult 20 de camere la un cont.
	8	Care este numărul maxim de oameni care pot viziona în același timp cu o singură cameră?	Vizualizarea simultană este permisă pentru maxim 3 persoane. Dacă acest număr este depășit, aplicația va afișa mesajul „Too many viewers” (Prea mulți spectatori) sau „Playback failed, please try again later” (Redarea nu a reușit, încercați din nou mai târziu).
	9	Care este numărul maxim de oameni care se pot autentifica în același timp la o singură cameră?	YCC365plus folosește tehnologia Alibaba Cloud și un singur cont permite conectarea simultană a unui număr nelimitat de persoane.
	10	Camera acceptă conexiunea la rețeaua Wi-Fi a modemului de rețea?	Acest tip de conexiune acceptat, dar capacitatea Wi-Fi a modemului de rețea este relativ slabă în comparație cu cea a unui router, iar rata de eșec a conexiunii este ridicată. Dacă conexiunea eșuează, trebuie doar să adăugați un router secundar obținut.
	11	Routerul este activat pentru a filtra adresele MAC, se poate conecta dispozitivul în acest caz?	Nu, trebuie mai întâi să anulați filtrul. După ce conexiunea a reușit, adăugați adresa MAC a camerei în lista albă și apoi activați filtrul.
	12	Pot să mă conectez la o rețea Wi-Fi al cărei nume folosește setul extins de caractere?	Este recomandat să utilizați numai litere sau cifre de bază pentru numele rețelei Wi-Fi. Este posibil ca setul extins de caractere să nu fie acceptat. Când adăugați o cameră, aparatul anunță eșuarea conectării la router și există o mare probabilitate ca numele Wi-Fi să folosească caractere speciale. Se recomandă modificarea numelui.
	13	La câți metri distanță de router poate fi utilizată în mod normal camera?	Gama de recepție Wi-Fi este de 10 metri, iar pentru o conexiune prin cablu este de aproximativ 30 de metri. Depinde de calitatea semnalului Wi-Fi și de calitatea cablului de rețea. Camera în sine nu are restricții.
	14	Hotspot-ul dispozitivului conectat afișează „No Internet access” (Fără acces la Internet) și apare o solicitare pentru a vă întreba dacă doriți să vă conectați.	Este normal ca hotspot-ul camerei să nu poată accesa internetul, trebuie doar să selectați conexiunea.
	15	Telefonul mobil este conectat la hotspot-ul aplicației, iar imaginea locală se încarcă și se rotește fără încetare.	Hotspot-ul nu poate atribui o adresă IP. Vă rugăm să opriți și să reporniți camera.
	16	După ce ați adăugat o cameră la hotspot-ul AP, nu mai apare nici o solicitare după conectarea la hotspot.	Asigurați-vă că telefonul mobil are funcția de localizare activată și aplicația are acces la informațiile referitoare la locație. Dacă încă nu există nici un mesaj pentru următorul pas, acest lucru se poate datora faptului că unele telefoane mobile au un nivel ridicat de securitate activat și trebuie să faceți clic pe hotspot-ul conectat pentru a utiliza o adresă IP statică. Completați adresa IP ca 192.168.200.103, masca de subrețea 255.255.255.0, gateway 192.168.200.1, DNS1: 192.168.200.1 și DNS2: 8.8.8.8.
	17	Apăsarea lungă a butonului de reset nu funcționează	1. Apăsăți și mențineți apăsat butonul „Reset” de pe cameră timp de 5-10 secunde. Se va emite un sunet „reset succesful” (resetare reușită). 2. Dacă după mai multe încercări de resetare, camera nu a răspuns, vă rugăm să scoateți cardul de memorie, porniți camera din nou, așteptați 30 de secunde și apoi apăsați butonul de resetare pentru a reseta. Dacă în continuare resetarea nu este reușită, contactați vânzătorul pentru a returna camera către producător.
	18	După conectarea camerei la Wi-Fi, dispozitivul este offline.	Verificați dacă Wi-Fi-ul dispozitivului funcționează normal. Creați un hotspot Wi-Fi pe telefonul mobil. Încercați să conectați dispozitivul la hotspot-ul telefonului mobil și verificați dacă se poate conecta. Dacă dispozitivul nu se poate conecta, atunci acesta are o defecțiune și trebuie returnat către producător.

	19	La trecerea de la conexiune prin cablu la conexiunea Wi-Fi, numele rețelei Wi-Fi căutate este incorect	Motiv: Rețeaua Wi-Fi din apropiere are un nume neobișnuit, care provoacă o eroare de conectare la Wi-Fi. Se recomandă adăugarea camerei scândând codul.
Probleme de supraveghere	1	După schimbarea routerului sau schimbarea parolei Wi-Fi, camera nu se poate conecta la rețea	Apăsați și mențineți apăsat butonul „Reset” (Resetare) de pe cameră, resetați camera și reconfigurați conexiunea la rețea.
	2	Verificați în aplicație dacă camera este blocată în faza de încărcare după conectarea noului hotspot	Hotspot-ul curent nu poate atribui o adresă IP. Vă rugăm să opriți și să reporniți camera. Camera poate aloca până la 20 de adrese IP. Dacă numărul depășește această valoare, camera trebuie repornită pentru următoarea alocare.
	3	Camera este deconectată imediat ce este pornită.	Poate fi o problemă legată de tensiune. Camera permite clientului să o conecteze la o sursă de alimentare de 12V 2A.
	4	În timpul monitorizării în timp real, sunetul auzit pe telefonul mobil are volumul deosebit de redus.	Reglați volumul telefonului mobil la maxim.
	5	În timpul monitorizării în timp real, se afișează mesajul „Playback failed, please try again later” (Redarea nu a reușit, încercați din nou mai târziu).	1. Rețeaua actuală este aglomerată, faceți clic pe „Refresh” (Reîmprospătare) pentru a reîncărca. 2. Numărul actual de spectatori este mai mare de trei, conectați prin internet, mobil, etc. Dacă sunteți sigur că sunteți singura persoană care utilizează camera, vă rugăm să vă schimbați parola.
	6	În timpul monitorizării în timp real, imaginea este roșiată în timpul zilei.	Camera a fost utilizată pentru o perioadă de timp, iar imaginea generală este roz. 1. Blocați și deblocați fotosensibilitatea camerei de mai multe ori. 2. Resetați camera și adăugați-o din nou. Dacă funcționarea camerei nu revine la normal, și camera nu funcționează corect, contactați distribuitorul.
	7	În timpul monitorizării în timp real, imaginea este neagră în timpul zilei.	Asigurați-vă că în modul de funcționare pe timp de zi, camera nu pornește modul de vizionare nocturnă. 1. Când urmăriți transmisia în direct în aplicație, faceți clic pe setări în colțul din dreapta sus, faceți clic pe Night Vision (Vedere de noapte) și selectați Auto. 2. În cazul în care în urma trecerii la modul automat vedeți în continuare un ecran alb, faceți clic pe detaliile dispozitivului și trimiteți o captură de ecran a detaliilor dispozitivului către distribuitor.
	8	În timpul monitorizării în timp real, imaginea este complet neagră în timpul nopții.	1. Când urmăriți transmisia în direct în aplicație, faceți clic pe setări în colțul din dreapta sus, faceți clic pe Night Vision (Vedere de noapte) și selectați Auto. 2. Treceti la automat. Ecranul este în continuare negru. Lumina cu infraroșu a camerei este aprinsă, dar ecranul dispozitivului este în continuare negru. Poate fi o defecțiune a senzorului infraroșu. Contactați distribuitorul.
	9	În timpul monitorizării în timp real, imaginea este răsturnată la 180 de grade.	Camera a activat funcția de răsturnare la 180 de grade sau camera este răsturnată. Deschideți setările, găsiți opțiunea de răsturnare la 180 de grade, faceți clic pe aceasta sau dezactivați-o.
	10	Cum să partajați camera cu alte persoane.	Deschideți aplicația YCC365PLUS, faceți clic pe „Play” (Redare), faceți clic pe „Settings” (Setări) în colțul din dreapta sus și faceți clic pe „Invite family members to watch together” (Invitați membrii familiei să privească împreună). Trebuie doar să introduceți numărul de telefon mobil al membrului familiei dumneavoastră. În același timp, permiteți membrilor familiei dumneavoastră să descarce aplicația YCC365PLUS. După înregistrarea cu succes, veți vedea dispozitivul. Notă: Conturile de telefonie mobilă pot fi partajate numai cu utilizatorii înregistrați de telefonie mobilă și nu pot fi partajate cu utilizatorii de e-mail înregistrați. În mod similar, conturile de e-mail nu pot fi partajate cu conturile mobile.
	11	Camera intră în starea de repaus după 5 minute de vizionare.	În cazul în care nu se efectuează nicio operațiune în decurs de 5 minute, sistemul consideră implicit nimeni nu urmărește transmisia, așa că intră în starea de repaus.
	12	Camera a început să urmărească, apoi s-a oprit sau a urmărit încet.	1. Camera acceptă doar urmărirea pe orizontală, nu și urmărirea pe verticală. 2. Distanța efectivă de urmărire a camerei este mai mare de 2,5 metri, obiectul ar putea fi prea aproape de cameră. Camera nu poate urmări obiecte în mișcare rapidă. 3. Când instalați camera, încercați să evitați obiectele mobile precum frunze, perdele etc., altfel camera va urmări în continuu obiectele irelevante și va pierde informații importante.
	13	Utilizatorii care au acces pentru vizualizare nu pot efectua operațiuni precum mutarea camerei sau redarea imaginilor înregistrate de cameră.	Când utilizați contul principal pentru a invita membrii familiei să vizioneze, titularul contului poate alege să acorde permisiunea de redare a imaginilor înregistrate sau de mutare a camerei (PTZ). Utilizatorul invitat poate vizualiza doar imaginile înregistrate în serviciul cloud, dar nu și imaginile înregistrate pe cardul SD.
Probleme de înregistrare video	1	Care este dimensiunea maximă a cardului de memorie acceptat de cameră?	Cardul poate avea o memorie de maxim 128 GB.
	2	Pachete de înregistrare de pe cardul de memorie.	Înregistrarea este împărțită în înregistrare a evenimentelor și înregistrare continuă. Dacă înregistrarea evenimentului este declanșată o singură dată, cardul SD va înregistra timp de 5-10 secunde. Dacă este declanșată de mai multe ori, va înregistra în continuu. Memorarea înregistrărilor continue se face în pachete de 10 minute. Durata de la pornirea înregistrării continue până la generarea fișierului de înregistrare este mai mare de 10 minute. Așteptați aproximativ încă 1 minut și apoi puteți reveni la redarea imaginilor înregistrate.
	3	La activarea opțiunii de memorare pe dispozitiv, acesta indică faptul că sistemul nu detectează cardul de memorie.	1. Camera nu acceptă schimbarea cardului în timp ce funcționează. Când introduceți cardul de memorie, dispozitivul trebuie să fie oprit. Vă rugăm să reporniți camera. 2. Dacă cardul de memorie nu este în continuare recunoscut după repornirea camerei, înlocuiți-l cu un card nou și testați din nou. 3. Dacă după înlocuirea cu un card nou acesta nu este în continuare recunoscut, este posibil ca slotul pentru card să fie deteriorat sau cablul să fie defect. Contactați distribuitorul.
	4	Dispozitivul nu poate citi cardul de memorie, dar cardul este utilizat normal pe computer sau alte echipamente	1. Formatați cardul de memorie și asigurați-vă că sistemul de fișiere al cardului de memorie este FAT32.
	5	Ce este de făcut atunci când cardul de memorie este plin?	Nu este nevoie să faceți nimic. Atunci când capacitatea rămasă a cardului de memorie din cameră este mai mică sau egală cu 500 MB, camera va suprascris automat cel mai vechi fișier video.
	6	Ce fel de program de redare este folosit pentru a reda fișiere V264 de pe cardul SD?	Dispozitivele obișnuite h.264 folosesc fișiere video în format MP4, care sunt compatibile cu majoritatea programelor de redare.
	7	Cum să descărcați înregistrarea de pe cardul de memorie sau să o partajați cu alții?	Atunci când vizualizați redarea, faceți clic pe pictograma de înregistrare. După înregistrare, puteți vizualiza înregistrarea direct în albumul telefonului. Sau o puteți vizualiza din folderul local. Folderul local de înregistrări pe telefonul mobil: Android: memoria internă a telefonului mobil / YCC365PLUS / Video Apple: memorat direct în albumul telefonului.
Probleme de alarmă	1	Cum se configurează mesajele de alarmă de tip push?	După adăugarea unei camere, mesajul de alarmă este transmis în mod implicit o dată la 10 minute. Dacă trebuie să modificați planul de mesaje de alarmă, accesați pagina de configurare, faceți clic pe setarea de transmitere a mesajului, puteți alege să acceptați toate sau să alegeți un alt plan de transmitere.
	2	Când alarma este activată și detectarea mișcării este dezactivată, detectarea sunetului va fi în continuare activă	Prin dezactivarea detectării mișcării, detectarea sunetului oprește doar mesajele de tip push. Funcția de bază a camerei de detectare a mișcării funcționează în continuare. Doar opriți alarma.
	3	Utilizatorii partajați nu pot primi mesaje de alarmă?	Conturile partajate nu pot primi notificări de tip push, doar contul principal poate primi aceste notificări.
	4	Ce trebuie făcut dacă mesajul de alarmă nu este primit pe telefonul mobil?	Mai întâie confirmați că, atunci când deschideți aplicația, detectarea mișcării și detectarea sunetului în mesajele push sunt activate și frecvența mesajelor push este selectată pentru a primi toate. Dacă le puteți primi atunci când deschideți aplicația și nu le puteți primi atunci când nu o deschideți: iPhone: în setările telefonului, găsiți aplicația „YCC365PLUS” și activați permisiunea „Message Notification” (Notificare mesaj). Deconectați-vă de la aplicația YCC365PLUS și conectați-vă din nou. Telefoane mobile Android: Accesați opțiunea de mesaje de notificare, găsiți YCC365PLUS și activați permisiunea „Allow notification” (Permiteți notificarea). Dacă în urma acțiunilor de mai sus problema nu este rezolvată, contactați distribuitorul.
	5	Cum se reglează volumul sunetului de alarmă.	Nu permite reglaje.
Monitorizare pe computer	1	Cum se monitorizează pe computer?	Conectați-vă la pagina web pentru a viziona: www.ucloudcam.com Parola contului utilizează parola contului YCC365plus.
	2	Care sunt acțiunile acceptate de cameră.	1. Puteți vizualiza ecranul de monitorizare în timp real, puteți controla rotația camerei, puteți asculta, puteți vizualiza înregistrările video din cloud. 2. Puteți face zoom electronic, să faceți capturi de ecran și să interceptați videoclipuri din cloud. 3. Înregistrările de pe cardul SD nu pot fi vizualizate, iar înregistrarea cardului SD nu este permisă.
	3	Metoda de vizualizare canalului media RTSP.	Descărcați programul VLC de redare, introduceți adresa IP a camerei. Introduceți în programul VLC: main stream video: rtsp://ip: sub stream video: rtsp://ip/0/video1 IP este adresa IP a camerei căutate pe NVR.
	4	Permite programele CMS, Zhongwei HD și a altor programe de vizualizare pentru computer?	Camera nu este conectată la alte programe software de monitorizare. Protocoalele fiecărei companii sunt diferite și nu sunt potrivite și nu sunt acceptate.

NVR (inregistrator video cu hard disk)	1	Cum se adaugă o cameră la NVR?	1. Asigurați-vă că camera și NVR sunt în aceeași rețea LAN (același router) și NVR permite DHCP să obțină automat o adresă IP. 2. După ce căutați camera pe NVR, adăugați-o. Faceți clic pe Editare pentru a elimina parola. Camera nu are o parolă. Precauții: 1. Camera în sine nu are o adresă IP și permite atribuirea unei adrese IP doar de către un router, deci nu acceptă utilizarea switch-ului ca router. 2. Camera nu are o parolă. Multe NVR-uri vor adăuga automat o parolă implicită după adăugarea camerei, deci trebuie să editați și să eliminați parola camerei după adăugare.
	2	Cum se utilizează transmisia media în rețeaua LAN în care se află computerul pentru a vizualiza imaginile.	Descărcați programul VLC de redare și introduceți adresa IP a camerei. Introduceți în programul VLC: main stream video: rtsp://ip; sub stream video: rtsp://ip/0/video1 IP este adresa IP a camerei căutate pe NVR.
	3	Suportă monitorizarea pe computerele Apple?	Nu există suport pentru computerele Apple.
Probleme de sunet	1	Ce trebuie făcut în privința zgomotului în timpul transmisiilor live?	1. Distanța: Încercați să stați departe de cameră (peste 15 metri) când urmăriți ecranul de monitorizare de pe un telefon mobil. 2. Dacă trebuie să-l urmăriți de aproape, opriți difuzorul de pe interfața aplicației de redare în direct. Cauză: În timpul monitorizării cu telefonul mobil, sunetul de pe telefonul mobil este captat de cameră, iar camera îl transmite către telefonul mobil formând o buclă audio, rezultând microfonia.
	2	Cum se dezactivează sunetul de monitorizare în timp real al camerei?	1. Deschideți în pagina de configurare a aplicației mobile de monitorizare pagina pentru „Device microphone” (Microfon dispozitiv). Faceți clic pentru a închide. 2. Demontați și deconectați microfonul.
	3	Când monitorizați interfonul, telefonul mobil nu poate recepționa sunetul din locația monitorizată.	1. Este necesar să vă asigurați că sunetul telefonului mobil este pornit. 2. Asigurați-vă că pictograma sunetului este activată pe pagina de monitorizare în timp real. 3. În pagina de configurare a aplicației mobile de monitorizare puteți face clic pentru a deschide pagina pentru „Device microphone” (Microfon dispozitiv). Faceți clic pentru a activa.
	4	Monitorizarea în timp real a interfonului, fără sunet de la cameră și același cont pentru a vă conecta la alte interfoane mobile este normală.	Vă rugăm să verificați „YCC365plus” în setările telefonului pentru a vedea dacă permisiunea „Microphone” (Microfon) este activată.
	5	Când utilizați interfonul, nu există sunet de la cameră.	1. Apple: în pagina de configurare a telefonului mobil - aplicația YCC365PLUS - comutatorul microfonului trebuie activat. 2. Trebuie activată opțiunea „Phone Settings-Privacy-Microphone-YCC365PLUS-Sound” (Setări telefon-Confidențialitate-Microfon-YCC365PLUS-Sunet). 3. Această aplicație YCC365plus pentru a găsi setările dispozitivului, activați alarma. Când un personaj merge în fața obiectivului camerei, poate declanșa o alarmă dacă se oprește? Dacă nu, este posibil ca difuzorul camerei să funcționeze defectuos și să necesite reparații.
Lampă	1	Cum se stinge reflectorul.	Accesați ecranul de monitorizare a dispozitivului, faceți clic pe pictograma more (mai multe) din colțul din dreapta jos, găsiți pictograma în formă de bec și faceți clic pentru a închide.
	2	Se poate stinge lampa infraroșu?	Accesați setările camerei, găsiți comutatorul de vedere de noapte și selectați modul de vedere de noapte.
	3	Unele zone ale imaginii de supraveghere pe timp de noapte sunt foarte luminoase, dar restul este neclar. Ce este de făcut?	Vă rugăm să reglați unghiul camerei pentru a evita obiectele reflectorizante din raza de acțiune.
Ora	1	Care este principul configurării orei camerei?	Camera folosește internetul pentru a regla automat ora și, teoretic, ora este exactă. Cu toate acestea, atunci când este utilizată în străinătate, unele țări implementează ora de vară și ora de iarnă. Dacă camera are ora diferită de ora locală, puteți deschide pagina de configurare și puteți selecta fusul orar în concordanță cu ora curentă.
	2	Ora afișată în timpul monitorizării în timp real nu se potrivește cu ora reală.	Dacă NVR este conectat și camera nu este conectată la rețeaua externă, vă rugăm să verificați dacă ora configurată pentru NVR este corectă.
Direcționarea	1	Ce ar trebui să fac dacă sensul de rotație este inversat în timpul monitorizării?	Folosiți butonul de rotire, dacă încercați să mutați camera spre dreapta și camera se rotește spre stânga, direcția este inversată.
	2	Când este activată opțiunea de urmărire a obiectelor și persoana merge spre stânga, ce ar trebui să fac dacă ecranul camerei se întoarce spre dreapta?	Rețineți că inversarea sensului de urmărire necesită modificarea procesării fișierului de configurare.
Camere 4G	1	Cum să adăugați camere 4G?	1. Introduceți cardul în fanta corespunzătoare (conectorii metalici ar trebui să fie orientați către placa electronică, iar capătul creat este introdus mai întâi. Când este introdus în poziție, va emite un ușor sunet „clic”) 2. Resetați camera (apăsăți lung butonul de resetare timp de cinci secunde) 3. După ce dispozitivul emite mesajul „Please use the cable to add a camera” (Vă rugăm să folosiți cablul pentru a adăuga o cameră), faceți clic pe butonul „+” din colțul din dreapta sus al aplicației și selectați „Camera 4G” 4. Scanați codul QR de pe corpul camerei și așteptați finalizarea adăugării.
Mai multe canale pe același ecran (multi-ecran)	1	Câte camere acceptă aplicația simultan?	Aplicația acceptă 4 dispozitive.
	2	Care este numărul maxim de ecrane acceptate pentru vizualizarea pe computer?	Utilizați pagini web pentru a vizualiza și sunt acceptate până la 4 sub-ecrane.
	3	Cum pot fi accesate mai multe canale pe același ecran?	Doar atunci când există mai mult de 2 dispozitive, este acceptată previzualizarea pe mai multe ecrane. Metoda: În pagina cu lista de dispozitive, faceți clic pe butonul „⌵” din partea de sus a aplicației.
	1	Câte cifre acceptă cel mult parola Wi-Fi? Ce protocoale de criptare sunt acceptate?	Parola routenului acceptă 8-32 bii, iar criptarea utilizată în mod obișnuit este acceptată.
	2	Ce router acceptă camera?	Nu există cerințe speciale pentru router, acesta trebuie să permită protocolul DHCP.
	3	Suportă înregistrarea video în cloud în propriul cloud privat?	Nu, videoclipurile pot fi stocate numai pe serverul nostru propriu (Amazon).
	4	Cum este parola contului de conexiune directă al aplicației?	Nume utilizator: admin Parolă: 12345
	5	Cum se setează rezoluția implicită pentru monitorizarea în timp real?	După trecerea la rezoluția corespunzătoare în timpul monitorizării, aplicația își va aminti această configurație, iar la momentul următoarei monitorizări va folosi ultima rezoluție selectată.
	6	Logica de înregistrare a conexiunii directe a aplicației.	1. După ce cardul SD este conectat la dispozitiv și aplicația telefonului mobil s-a autentificat și conectat cu succes la dispozitiv, dispozitivul va obține ora telefonului mobil, iar modul de înregistrare va continua înregistrarea. 2. Dacă există o întrerupere a alimentării după ce cardul SD este conectat la dispozitiv și aplicația telefonului mobil s-a autentificat și conectat la dispozitiv, înregistrarea se oprește. După restabilirea sursei de alimentare, videoclipul va continua să fie înregistrat în memoria SD cu ora obținută înainte de întreruperea alimentării. De exemplu, dacă întreruperea alimentării are loc la ora 12:00 și alimentarea cu energie electrică este restabilă la ora 14:00, noul videoclip va fi înregistrat începând cu ora 12:00. Ora înregistrării nu se va reseta la ora curentă până la următoarea conectare a telefonului mobil și sincronizarea cu succes a dispozitivului.
	7	Scopul specific al preînregistrării.	Sistemul va salva datele de înregistrare pentru o perioadă de timp înainte de emiterea semnalului de alarmă și le va asocia cu alarma înregistrată pentru a facilita utilizatorului să analizeze scena înainte și după alarmă.
	8	Ce protocoale acceptă IPC?	Sunt acceptate protocoalele TCP / IP, UDP, P2P, DNS, DHCP, RTSP.
	9	Camera poate fi conectată la dispozitiv de extensie a unei rețele fără fir (repetor)?	Este acceptat, dacă dispozitivul (repetorul) acceptă DHCP pentru a obține adresa IP.
	10	Camera se rotește și imaginea este întârziată.	Această problemă este legată de rețeaua curentă a camerei și de rețeaua curentă a telefonului mobil. Puteți încerca să schimbați rețeaua.
	11	Cum să verificați rezoluția camerei.	Când urmăriți transmisia live prin intermediul aplicației, faceți clic pe HD și faceți clic pe pictograma camerei din aplicație. Apoi deschideți albumul telefonului, găsiți imaginea, faceți clic pe proprietăți, puteți vizualiza rezoluția reală a camerei.

	<p>12 Camera este adesea offline.</p>	<p>Depanare atunci când nu există conexiune:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Eliminați întreruperile. Verificați dacă utilizatorul se poate conecta la Wi-Fi, poate viziona videoclipul online sau răsfoi paginile web. Determinați dacă rețeaua este nefuncțională și determinați dacă este o problemă a rețelei operatorului. 2. Depanarea defecțiunii routerului determinată de îmbătrânirea acestuia. Reporniți routerul și camera după întreruperea alimentării lor. Dacă se poate realiza conexiunea online, înseamnă că routerul îmbătrânește sau rețeaua este defectă. 3. Depanarea defecțiunii sursei de alimentare. Verificați dacă indicatorul de alimentare al camerei este încă aprins și verificați dacă sursa de alimentare nu funcționează. <p>Dacă pașii de mai sus nu oferă soluția:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificați dacă respectiva cameră este conectată la modemul de rețea. Faceți clic pe „Settings” (Setări), faceți clic pe „Wi-Fi network” (Rețea Wi-Fi), dacă vedeți că numele rețelei Wi-Fi conectate începe cu numele furnizorului de servicii de internet, înseamnă că camera s-a conectat la rețeaua Wi-Fi a modemului de rețea. Verificați dacă există un router în rețea. Dacă există un router, adăugați-l din nou și conectați dispozitivul la router. Dacă nu există router, vă recomandăm să cumpărați un router. 2. Dacă camera este offline și atunci când este conectată la o distanță mică, verificați dacă antena este slăbită. După reconectarea antenei, resetați conexiunea Wi-Fi pentru a vedea dacă indicatorul de semnal are mai mult de 2 linii. 3. Oprii dispozitivul și așteptați timp de unul sau două minute. După această perioadă, scoateți cardul de memorie și porniți camera din nou. Dacă camera nu se poate conecta, cardul de memorie este probabil deteriorat. Dacă aveți un computer, îl puteți utiliza pentru a-l formata. Personalul de asistență post-vânzare poate aranja înlocuirea cardului. (Cardul vechi trebuie formatat cu ajutorul unui computer.) 4. Când echipamentul este offline, apăsați butonul de resetare. Poate dispozitivul să anunțe că resetarea a avut succes? Dacă nu se poate anunța că resetarea a avut succes, componentele pot fi defecte și trebuie reparate.
	<p>13 Câte limbi acceptă aplicația?</p>	<p>11 limbi: Engleză, rusă, germană, franceză, italiană, spaniolă, portugheză, chineză, japoneză, coreeană, vietnameză. Alte limbi nu au fost adaptate și sunt traduse automat pentru telefoanele mobile.</p>
	<p>14 Când acționați butonul de rotire a camerei, rotirea / înclinarea camerei nu se realizează.</p>	<p>După ce camera a fost utilizată pentru o perioadă de timp, controlați panoramarea / înclinarea, camera nu se întoarce în sus, în jos, la stânga sau la dreapta sau se poate roti doar într-o parte, de obicei, deoarece cablul motorului este deconectat, vă rugăm să contactați distribuitorul.</p>
	<p>15 Când acționați butonul de rotire a camerei, direcția de rotație panoramică / înclinare nu este în concordanță cu situația reală</p>	<p>Dacă camera este controlată pentru a se roti în sus, însă se rotește în jos sau în stânga, este posibil ca cablul motorului să fie introdus invers în timpul procesului de asamblare. Vă rugăm să contactați distribuitorul, dacă acest lucru poate fi modificat prin software.</p>