

常见问题解答

以下内容 Q (Question) 代表问题, A(Answer)代表回答:

Q: 使用手机监控, 我需要购买那些东西?

A 需要购买手视通视频服务器和摄像枪, 如果您的网络是 ADSL 拨号接入, 电信运营商在安装宽带时已经配备了路由器, 手机端和电脑端软件随机附送, 由设备销售商为您安装到手机中。

Q: 系统的安全性有保障吗?

A: 手视通的安全性非常高, 采用两级密码认证, 默认只开启第一级验证。
第一级 手视通平台帐号登录后能正常查看监控点列表; 第二级 需输入手机视频监控设备的密码才能正常查看视频。此外, 手视通采用了 P2P 的架构, 视频图像在设备内完成压缩, 不需要经过中间服务器的压缩转发, 使用户的隐私视频经过网络泄漏的几率降低到最低。如果用户遗失了自己的手机, 这时候也不用过分担心, 只需要告诉我们, 我们将在后台取消用户的原有使用账号, 并重新申请账号, 这样, 原有的手机上的监控点就无法被拾到手机的人观看了。

Q: 当有异常状况时, 会报警到手机上吗? 移动侦测报警截图怎么查看 ?

A: 会的。手视通为用户提供非常丰富的异常短信报警支持,除了传统的移动侦测以外, 还有新支持的门磁 \ 烟感 \ 温度 \ 湿度 \ 煤气等外接设备,报警记录能在手机端软件或者手视通官方网站上登陆查看,报警截图在手视通手机端软件或者手视通官方网站查看, 可以根据多种条件查询。

Q: 系统安装是否方便?

A: 手视通设备安装比较简单, 只要懂一点电脑基础就行了, 总公司对代理商进行专业的培训, 保证代理商能独自安装解决各种问题。

Q: 在手机上看到的影像流畅吗?

A: 目前受国内网络限制, 不经过服务器中转压缩, 正常网速下, 手机上的影像速度可达每秒 3-5 帧左右。但国内 3G 网络开通以后, 正常网速下, 速度可以提升到每秒 10 帧以上。

Q: 在任何手机都可以观看图像吗?

A 手视通兼容的手机非常多, 目前市面上的大部分手机都支持, 目前主流品牌手机如诺基亚, 索爱, 摩托罗拉, 三星, 多普达, 国产部分机型也可以。具体支持型号可以查看手视通官方网站手机端下载专区。

Q: 贵公司对产品有什么售后保障措施?

A: 我公司所有产品, 在非人为损坏和不可抗拒之原因损坏的情况下, 提供三个月包换, 12 月保修服务和终身技术支持。

Q: 你们的设备支持哪些摄像机?

A: VS 系列支持 BNC 接口的摄像头, 市场上大部分摄像头都是 BNC 口的。
USB 系列需要中星微芯片的摄像头。
一体机系列自带有摄像头。
客户可自行选择摄像头或者到本公司购买。

Q: 请问你们的系统是独立研发的吗?

A: 是的, 手视通是经过我公司四年的研发, 完全自主开发的, 目前具备国家知识产权局颁发的软件著作权证书和国家信息产业部的软件测试报告。

Q: 手机观看图象的原理是什么?

A: 手机是通过 GPRS 接入互联网后再连接到手视通设备, 设备返回视频数据到手机。

Q: 我通过 GPRS 观看会被收取网络流量费用吗?

A: 会的, 具体费用根据当地通信运营商规定而有所不同, 以广东移动为例, 20 元/100M/月的 GPRS 流量套餐, 足以满足您的需求 (按现在标准速度 100M/月的平均一天可以累计观看二十分钟左右)。因客户观看只需要解决即时的心理问题, 如需要了解到店铺的现场情况, 所以不会像看电视一样长期开启视频, 因此现有的移动的各类套餐都足于满足客户的需求, 通常 20-50 元/月的流量开支是比较正常的。

Q: 我原来已经有了监控系统, 可以改造吗?

A: 可以, 我们有全套的升级方案。

Q: 你们的系统支持定时录像功能吗? 录像最多可以存放多久? 保存在哪里?

A: 支持的, 手视通支持多种录像模式, 如定时、循环录像、计划录像, 存放时间由客户的存储空间决定、存储空间越大存放录像的时间越长, 录像可以保存到不同的存储设备中如电脑的硬盘、USB 硬盘、U 盘等, 可采取电脑远程录像和本地硬盘或者 U 盘录像两种方式。

Q: 摄像机的网络接入带宽有什么要求呢?

A: 目前最低要求是有 128K 以上的上行带宽, 建议 512K 以上, 一般国内家庭宽带都具备这个条件, 更高的上行带宽可以让您获得更流畅的效果。要确定您的上行带宽请咨询您的互联网接入服务提供商。

Q: 怎么开通 GPRS?

A: 目前中国移动的 SIM 卡默认开通了 GPRS 功能, 可以联系 10086 申请月资费套餐业务。

Q: 无法下载手机端浏览程序怎么办?

A: 请先到手视通官方网站下载专区查看手机型号是否支持手视通手机端。如果支持此型号, 请查看 GPRS 接入点是否正常, 也可联系我们的代理商或致电总公司。

Q: 能否在手机端控制云台?

A: 能。只要摄像机具备有云台功能, 可以通过手机的上下左右键来控制摄像头转动。让你的视野更广阔。

Q: 能否在手机端实现调焦?

A: 能。只要摄像机具备有调焦功能,通常手机用“7”键和“9”键实现调近和调远。

Q: 3G 来临对产品的影响?

A: 肯定会有积极的影响,3G 是第三代通讯网络技术,意味着手机上网带宽的大大增加,上网速度的大大提升,这将给手视通带来了更好的视觉效果,能让观看手机监控的速度与在本地上浏览的速度无差异化,基本解决网络延迟的问题。3G 网络的完善还需要一些时间,手视通能平滑的过渡到 3G 网络,不需要增加新的软件。3G 也会带来终端客户对产品认知度的提高,对于手视通产品销量的快速增长很有帮助。

Q: 手机不能正常显示查看视频?

A: 可能的原因为:

1. ADSL 不能正常拨号。
2. 路由器端口映射被取消
3. 设备电源是否正常
4. GPRS 尚未申请
5. 您所在的地区 GPRS 讯号太弱。
6. GPRS 接入点设置错误。
7. 某些手机因本身的硬件处理能力问题,例如: Nokia 6610 内存过小,当影像过大时,手机本身无法处理监视器传来的影像,因此无法显示画面,所以,请切换较小分辨率,重新试一次。

Q: 手机发生应用程序错误?

A: 有下列几种可能:

- 1、GPRS 的 APN 设定有问题,请参考 GPRS 设定。
- 2、如果使用者的手机是 Nokia 系列小型屏幕手机(7210/6610/6100/6108/3300)或是 Moto(V303/V878),请先连上该公司的监视器,将分辨率切到最小(160x120 或是 320X240),应该就能正常联机。

Q: 如何进入宽带路由器设定画面?

A: 请先查阅宽带路由器的说明书,得知宽带路由器的原始 IP,再用计算机启动 IE,网址项输入 IP 进入路由器管理界面。

例如:宽带路由器原始的 IP 为 192.168.1.1,则请于浏览器中输入 <http://192.168.1.1> 即可。

Q: 我如何设定我的宽带路由器,让我的手机可以看得画面?

A: 各厂家的宽带路由器(router)的设定界面都不同,但是可以找到宽带路由器的虚拟服务器或虚拟服务之功能(Virtul service),设定其 IP 以及 Port 之对应。

Q: 动态 IP 可以支持吗?

A: 支持。

Q: 计算机看不到影像?

A: 请先确定计算机和手视通设备的网络连接正常,如果是第一次查看视频需要安装

ActiveX 控件

开启过程如下:

打开浏览器>>工具>>Internet 选项>>安全性>>自定义级别, 将所有 ActiveX 开启。

Q: 一台手机可以支持多少个监控点? 监控点可以让几部手机看吗? 能同时在几台手机看一个监控点吗?

A: 一台手机可以支持无数个监控点, 监控点可以在不同的手机上查看视频, 一个监控点能同时在多个手机上查看视频。

Q: 是否有个人隐私问题?

A: 手机上必须要输入各项设定才能看到影像, 用户可以自行变更设定, 即使手机遗失仍可透过计算机更改账号密码。另外本产品的技术是采用点对点传输方式, 无须经过中转的数据服务器, 用户的影像数据不必担心外泄。

Q: 为什么选择了摄像头之后短时间内看不到图像

A: 因为图像的传输基础是 GPRS 无线连接, 有可能是信号不稳定, 也有可能是手视通设备所在网络上行宽带被占用。

Q: 获取不到摄像头列表(或下载手视通的软件显示连接失败), 什么原因? 怎么解决?

A: 一般是因为没有开通 GPRS 功能或手机 GPRS 的接入点存在问题无法连接网络。解决方法是开通手机 GPRS 功能或查看具体手机上网的设置方式, 一般在百度或 Google 能搜到相应手机型号的设置方法。如果手机的上网设置方式选择为 CMNET(即 GPRS 连接互联网方式), 则在程序的登陆设定中不能选择使用 CMWAP 或使用代理服务器, 如果手机上网的设置方式为 CMWAP(即移动梦网 GPRS 方式), 则在程序中的登陆设定中需要选择 CMWAP 或选中使用代理服务器, 总之, 手机的上网接入点或连接设置的选择连接方式需要跟程序中设定的连接方式统一。

Q: 抓拍的图片是否可以存放在手机哪里?

A: 存放在手机的内存卡里面。

Q: 可以看到摄像头列表, 但无法打开摄像头, 看不到监控画面?

A: 手机 GPRS 接入点设置有问题。请确认选择的接入点与手视通设置接入方式一致!
如果手机 GPRS 接入点设置为 cmnet, 那么手视通设置接入方式也为 cmnet
如果手机 GPRS 接入点设置为 cmwap, 那么手视通设置接入方式也为 cmwap
(建议用户连接 cmnet 观看, 速度比较快。)

Q: 手机端每天观看, GPRS 流量费怎么计算和收费?

A: 根据各地移动运营商收费标准不同而有所不同。例如广东移动 GPRS 套餐收费推出每天 5M1 元的套餐, 大概 5M 可以观看 15 分钟的图像, 如果当天看了不超过 5M 就是 1 元,

当天不看就不计费。

Q: 手机观看图象比较模糊, 是否可以在手机上调节清晰?

A: 手机端暂时无法调节清晰度, 您可以在您的电脑或摄像枪上进行调节, 直到手机端看到清晰为止。如果是由于手机的像素问题影响清晰度的就无法调节。

Q: 在手机上如何进行远程云台控制?

A: 如果您的摄像头带有云台功能, 在手机上就可以随时控制。在查看实时视频的时候按 1 键打开云台控制面板, 数字 2、4、6、8 可以选择上、下、左、右或按手机上的巡航键选择方向键后按“确认键”开始旋转角度, 中间的按钮用来控制摄像枪的自动巡检功能, 按 7、9 可以进行聚焦。

Q: 手机上为何开启了云台控制无法使用?

A: 云台操作是部分摄像头特有的功能。请确定您的摄像头是否具备了外接或内置云台, 如果没有的话, 手机端将无法使用云台控制功能, 如果您的摄像头有云台配置的, 请您操作后稍等片刻, 目前受 GPRS 速度的影响, 在控制的时候视频可能会有一点延迟。

Q: 一定要使用中国移动号码吗? 联通号码是否可用?

A: 目前的网络中 VS4VR/VS7VR/USB 系列暂时只能使用中国移动号码进行手机视频观看图像, 联通网络目前的新产品中已经可以支持。

Q: 短信报警能否全天 24 小时开启?

A: 可以 24 小时开启, 但每当有异常的情况出现会立即收到短信, 这样会造成短信困扰。建议在设置特定的时间, 如上班没人在家的时候或下班后公司没有员工在工作的时候设置短信报警, 有异常的情况下会立即收到短信通知。

Q: 开启短信报警后, 为何发生异常情况, 没有立即收到短信通知?

A: 由于移动网络繁忙, 发送短信网关存在延迟。

Q: 忘记登陆帐号和密码怎么办?

A: 可以登陆手视通产品网站 <http://www.hrsst.com> 找到密码找回项, 即“忘记密码”项, 根据提示进行密码找回。

Q: 不幸手机丢失了, 别人是否可以控制监控?

A: 手机上必须要输入帐号和密码才能看到影像, 用户可以自行变更设定, 即使手机遗失仍可透过计算机更改账号密码。

Q: 如果一个画面定格很久没有不动是何原因? 怎么解决?

A: 一方面是目前 GPRS 的速度存在限制, 有时通讯信号不稳定可能存在图片丢失导致定格不动。另一方面是由于设备的公网发生变化, 过一分钟后刷新摄像头列表即可解决。

问题。如果还是连接不上可能是设备的网络或设置出现问题，可以拨打手视通服务热线：020-82242932 咨询。

Q: 同时开启多个监控点会不会拖慢图像速度?

A: 同时开启多个监控点会影响图像速度，但影响不是很大。同一个手机端只能一次开启一个监控点，关闭一个才能再观看另外一个监控点。

Q: 如果手机内存卡足够大是否进行录像?

A: 手机端暂时不支持录像。

Q: 手机端软件是否经常升级?

A: 现在系统功能已经基本完善，手机端不需要经常升级。如需要升级，我们会及时通知您的，重新下载手机端的软件很快很方便。

Q: 在观看图象的同时，是否可以正常接听到来电?

A: 可以正常接听电话，图像会暂停。

Q: 软件下载是否有版本选择，如：简体中文，繁体，英文等

A: 现在已提供简体中文版本和英文版。

Q: 刚下载软件时可以正常观看，过段时间无法正常观看，是何原因？如何处理？

A: 先确认该号码最近是否欠费停机，移动会禁用 GPRS 功能，请拨打电话 10086 咨询。如正常使用 GPRS 功能，就是手视通手机端软件更新问题，请登陆手视通官方网 <http://www.hrsst.com> 下载手视通手机端软件最新版本，软件更新打开程序后会有提示。

Q: 电脑上录像后存放在哪里?

A: 默认存放在电脑 C 盘，也可以根据您的需要选择存放的位置。

Q: 手视通 USB 摄像枪连接线太短，另外接延长线需要什么，是否清晰?

A: 可以另外接一个转换器和您所需要长度的网线，就可以实现延长的目的。一个转换器接 50 米的延长线可以保持清晰度，清晰度还受摄像枪和网线质量的影响。