

UNISINSIGHT SC3000 & SC6000 系列拼接 控制器 用户 FAQ

资料版本：5W100-20190703

Copyright © 2019 重庆紫光华山智安科技有限公司 版权所有，保留一切权利。
非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，
并不得以任何形式传播。本文档中的信息可能变动，恕不另行通知。



目 录

1 常见硬件问题	1
设备无法正常开机.....	1
在突然开灯或打开大型设备时大屏信号闪烁?	1
输入信号显示蓝屏.....	1
输入信号在大屏上显示闪烁、噪点。	1
拼接控制器软件操作页面一直在刷新，无法正常操作控制软件。	1
现场 4K输入信号闪烁	1
显示大屏无图像输出。	2
控制软件界面无预监画面显示。	2
设备启动显示后图像 3 秒左右图像会消失?	2
2 常见软件问题	2
页面无法登陆，无法操作画面开窗切换.....	2
操作页面的大屏上显示一把小锁，且无法操作屏幕.....	2
拼接控制器输入、输出卡不识别，状态显示页面显示未配置	2
忘记登陆密码.....	3
忘记设备ip地址	3
3 设备维护	3

拼接控制器用户 FAQ

本文档介绍拼接控制器设备的用户常见问题及解答。当拼接控制器在使用过程中碰到的一些问题，可通过以下方法先检查故障类型，便于第一时间解决问题或给专业技术人员描述，以便及时定位故障类型和排除故障方法。

1 常见硬件问题

设备无法正常开机

- (1) 检查电源是否接通。
- (2) 设备电源开关是否开启。

在突然开灯或打开大型设备时大屏信号闪烁？

- (1) 检查视频信号线是否与强电线在同一线槽，此时会产生强电磁场干扰，导致信号闪烁。
- (2) 机柜布线要遵循强弱电分离布线方式，可交差不可平行布线，避免干扰导致信号闪烁。

输入信号显示蓝屏

- (1) 检查设备输入连接线是否脱落或接触不实导致。
- (2) 检查 PC 主机显卡中是否有未设置拓展屏显示。
- (3) 通过更换拼接控制器输入端口排除是否设备输入板卡故障。
- (4) 视频源直接连接显示器进行测试，判定是否视频源输出故障导致。
- (5) 检测视频源是否待机或关机。

输入信号在大屏上显示闪烁、噪点。

- (1) 确认现场使用线路是否过长，可使用短线连接视频源于拼接控制器输入卡进行尝试。
- (2) 重新插拔视频源端于拼接控制器输入板卡接口端，确认是否由于接触不良导致。
- (3) 可更换输入视频信号线进行测试。
- (4) 更换视频源测试是否正常。
- (5) 通过更换拼接控制器输入端口排除是否设备输入板卡故障。
- (6) 视频源直接连接显示器进行测试，判定是否视频源输出故障导致。

拼接控制器软件操作页面一直在刷新，无法正常操作控制软件。

通过排查前段输入视频源是否有不稳定信号接入，将不稳定的信号源线缆拔掉页面将不会刷新。

现场4K输入信号闪烁

- (1) 通过更换拼接控制器输入端口排除是否设备输入板卡故障。

- (2) 视频源直接连接显示器进行测试，判定是否视频源输出故障导致。
- (3) 重新设置输入信号源分辨率和刷新率测试是否和显卡设置有关。

显示大屏无图像输出。

- (1) 检查设备输出连接线是否脱落或接触不实导致。
- (2) 检查设备线路是否过长可更换较短视频线连接外接显示器进行测试。
- (3) 检查显示终端设备（大屏）信号类型设置是否与拼接控制器匹配。
- (4) 通过更换拼接控制器输出口或更换显示大屏判定是否与设备输出有关，看故障是跟着显示设备走还是跟着拼接控制器输出口走，以此判定问题根源。

控制软件界面无预监画面显示。

- (1) 检查相同网段内是否存在 IP 冲突。
- (2) 检查设备是否配有预监卡。
- (3) 排查网线是否和拼接控制器接入同一个网段内。
- (4) 预监卡的 IP 地址是否正确。

设备启动显示后图像3秒左右图像会消失？

可在拼接控制器软件“许可”里看设备是否到期，一般由于设备许可到期导致。

2 常见软件问题

页面无法登陆，无法操作画面开窗切换

- (1) 检查网线是否连接正常，可通过 PING 命令测试。
- (2) 检查是否使用 Chrome 浏览器登陆操作。
- (3) 检查控制电脑的 IP 是否和被控设备在同一个网段。
- (4) 检查相同网段内是否存在 IP 冲突。
- (5) 检查现场网络延迟是否过高。
- (6) 打开浏览器通过清空缓存方式解决。

操作页面的大屏上显示一把小锁，且无法操作屏幕

登录高级权限，检查权限设置，重新对权限进行设置。

拼接控制器输入、输出卡不识别，状态显示页面显示未配置

- (1) 显示未配置情况，需要进入软件后台重新配置大屏。
- (2) 通过软件中的图形状态查看板卡是否在位，状态是否正常。

忘记登陆密码

- (1) 在登录界面用鼠标快速点击“记住用户名和密码”（2秒内点击5次），会触发一个信息窗口
- (2) 将信息窗口中的“stamp”参数提供我司专业工程师，即可获得对应用户名 **superadmin** 的超级密码。使用此用户名和密码即可登录软件，并可以修改之前的密码。

忘记设备ip地址

- (1) 电脑通过串口 RS232-IN 连接设备
- (2) 打开 IPSearchTools（从随箱光盘中获取），点击“搜索拼接控制器”，即可获取当前设备的 ip

3 设备维护

- 设备设置完成后定期将设备内备份数据下载至 PC 保存
- 定期清理浏览器缓存数据
- 定期检查现场环境及使用状况
 - 检查现场设备接地线是否松动或脱落。
 - 环境温度是否超过 40 摄氏度。
 - 现场灰尘是否过大，需定期清理灰尘。