



# UNISINSIGHT 分销产品扫码上云指 导手册-5W101

# Contents

<b>1. 前言</b> .....	<b>4</b>
1.1. 知识产权声明.....	4
1.2. 免责声明.....	4
1.3. 敏感特性免责声明.....	4
1.4. 本书约定.....	5
<b>2. 简介</b> .....	<b>7</b>
<b>3. 安装华智远见APP</b> .....	<b>8</b>
<b>4. 配置华智远见APP</b> .....	<b>9</b>
4.1. 注册账号.....	9
4.2. 管理分组.....	11
<b>5. 设备扫码上云</b> .....	<b>13</b>
5.1. IPC扫码上云.....	13
5.1.1. 启用公有云.....	13
5.1.2. 扫码接入APP.....	14
5.2. NVR扫码上云.....	16
5.2.1. 启用公有云.....	16
5.2.2. 扫码接入APP.....	17
<b>6. 预览/回放通道画面</b> .....	<b>22</b>
6.1. 查看实况视频.....	22
6.2. 查看录像回放.....	25
<b>7. APP常用功能</b> .....	<b>29</b>
7.1. APP账号管理.....	29

7.1.1. 管理APP账号.....	29
7.1.2. 忘记APP密码.....	29
7.2. APP设备管理.....	31
7.2.1. 分享设备.....	31
7.2.2. 升级/删除/编辑设备.....	41
7.2.3. 编辑通道.....	42
7.3. APP智能服务管理.....	44
7.3.1. 客流统计功能使用.....	44
7.3.2. AI侦测功能使用.....	47
7.4. APP系统管理.....	53
7.4.1. APP工单反馈流程.....	53
<b>8. 参考信息.....</b>	<b>60</b>
8.1. 添加设备.....	60

# 1. 前言

本章节介绍文档中出现的标志、表达方式及其他一些内容所遵循的规定。

## 1.1. 知识产权声明

Copyright © 2021 重庆紫光华山智安科技有限公司及其许可者 版权所有，保留一切权利。

本手册为紫光华智公司制作，手册中所有的文字、图片、表格、版面设计等均受到著作权法的保护。没有经过本公司许可，任何组织和个人不得以任何形式复制、摘抄本手册的部分或全部内容，并不得以任何形式传播。

本手册中作为商标使用的商业标识、产品标识或产品名称等均为紫光华智公司注册或取得合法授权的商标。本手册基于叙述和说明等原因可能涉及到其他公司的商标，其权利由各自权利人所拥有。

任何未经授权使用本手册的相关商业行为都将违反《中华人民共和国著作权法》和其他法律法规以及国际公约的规定，紫光华智保留追究法律责任的权利。

## 1.2. 免责声明

由于产品版本升级或其他原因，本手册内容有可能变更。紫光华智保留在没有任何通知或者提示的情况下对本手册的内容进行修改的权利。本手册仅作为使用指导，紫光华智尽全力在本手册中提供准确的信息，但是紫光华智并不保证手册内容完全没有错误或误差，本手册中的所有陈述、信息和建议也不构成任何明示或暗示的担保。

## 1.3. 敏感特性免责声明

用户在使用本产品尤其是涉及敏感特性时，请您严格遵从适用的法律、法规要求，禁止在法律许可范围外或者出于非法目地使用使用该产品。紫光华智不承担客户及其授权方在使用和维护该特性的过程中非因紫光华智的过错而造成的任何法律责任，包括但不限于：索赔、责任、义务、成本、费用、处罚、禁令及裁决等不利后果。

## 1.4. 本书约定

### 命令行格式约定

格式	意义
<b>粗体</b>	命令行关键字（命令中保持不变、必须照输的部分）采用 <b>加粗</b> 字体表示。
<i>斜体</i>	命令行参数（命令中必须由实际值进行替代的部分）采用 <i>斜体</i> 表示。
[ ]	表示用 “[ ]” 括起来的部分在命令配置时是可选的。
{ x   y   ... }	表示从多个选项中仅选取一个。
[ x   y   ... ]	表示从多个选项中选择一个或者不选。
{ x   y   ... } *	表示从多个选项中至少选取一个。
[ x   y   ... ] *	表示从多个选项中选择一个、多个或者不选。
&<1-n>	表示符号&前面的参数可以重复输入1 ~ n次。
#	由 “#” 号开始的行表示为注释行。

### 图形界面格式约定

格式	意义
< >	带尖括号 “< >” 表示按钮名，如 “单击<确定>按钮”。
[ ]	带方括号 “[ ]” 表示窗口名、菜单名和数据表，如 “弹出[新建用户]窗口”。
/	多级菜单用 “/” 隔开。如[文件/新建/文件夹]多级菜单表示[文件]菜单下的[新建]子菜单下的[文件夹]菜单项。

## 各类标志

本书还采用各种醒目标志来表示在操作过程中应该特别注意的地方，这些标志的意义如下：

标志	意义
警告	该标志后的注释需给予格外关注，不当的操作可能会对人身造成伤害
注意	提醒操作中应注意的事项，不当的操作可能会导致数据丢失或者设备损坏
提示	为确保设备配置成功或者正常工作而需要特别关注的操作或信息
说明	对操作内容的描述进行必要的补充和说明
窍门	配置、操作、或使用设备的技巧、小窍门

## 示例约定

由于设备型号不同、配置不同、版本升级等原因，可能造成本手册中的内容与用户使用的设备显示信息不一致。实际使用中请以设备显示的内容为准。

本手册中出现的端口编号和IP地址仅作参考，并不代表设备上实际具有此编号的端口或使用此IP地址，实际使用中请以设备上存在的端口编号和IP地址规划为准。

## 2. 简介

本章节简要介绍产品及相关技术。

紫光华智推出的全新分销领域AI视觉产品，包括前端和后端智能产品。分销系列网络摄像机搭载最新智能架构，构建AI视觉中枢感知前端；后端智能NVR小型视频管控中心，具有丰富的智能路数与多盘位选择，实现端边协同，构建AI视觉管理体系。设备通过紫光华智远见APP扫码接入华智公有云后，可随时随地查看实时感知设备实时视频和回放录像，实现远程高效管理。

本手册适用于分销领域产品，用于指导设备扫码上云，实现在移动端实时预览、回放录像，以及介绍华智远见APP常用功能。

### 3. 安装华智远见APP

本章节介绍华智远见手机APP安装方法及注意事项。

华智远见手机APP（以下简称APP），是紫光华智研发的一款远程视频实时感知管理手机APP软件。



**Note:**

当前版本APP仅上架了部分手机应用市场，请注意手机款型的区分并采用相应的下载方式。

- 苹果设备：请前往App Store搜索“华智远见”进行下载安装。
- 安卓设备：
  - 华为或小米设备：请前往华为应用市场或小米应用商店，搜索“华智远见”进行下载安装。
  - 其他设备：打开手机浏览器，扫描下方二维码，获取软件包进行下载安装。



## 4. 配置华智远见APP

本章节介绍首次登陆手机APP相关配置操作。

### 4.1. 注册账号

用户初次使用时需要先注册账号。

#### 操作步骤：

1. 打开APP，单击下方“立即注册”。



## 2. 用户验证:

- 输入手机号、图形验证码（单击图形可更换图形验证码）。
- 单击“获取验证码”，填写手机收到的验证码。
- 查看用户服务协议、隐私政策，了解相关服务协议及隐私政策信息。
- 勾选“同意”用户服务协议与隐私政策，并单击“下一步”。



The image shows a mobile application registration verification screen. At the top left, there is a back arrow icon. The main content area is white with rounded corners, set against a blue background. The text '欢迎注册' (Welcome to Register) is displayed at the top. Below it, there are three input fields: '请输入手机号' (Please enter mobile number) with a phone icon, '请输入图形验证码' (Please enter graphical verification code) with a speech bubble icon and a 'bprp' graphic, and '请输入验证码' (Please enter verification code) with a checkmark icon. To the right of the third field is a blue button labeled '获取验证码' (Get verification code). At the bottom, there is a large blue button labeled '下一步' (Next step) and a radio button followed by the text '同意《用户服务协议》 & 《隐私政策》' (I agree to the User Service Agreement & Privacy Policy).

- 输入密码，并重复输入进行验证。注意查看页面密码强度要求信息。



4. 单击“注册”完成账号注册。

## 4.2. 管理分组

接入IPC/NVR设备前需新建分组，设备通过分组进行管理。

一个分组可以关联多个设备，但一个设备只能挂在一个分组下面。

### 操作步骤：

1. 单击底部“首页”。
2. 单击右上方加号，选择“分组管理”。



3. 单击“添加分组”，配置分组名称及分组图标，单击“添加”。
4. 长按分组卡片，可拖动调整分组顺序。
5. 单击分组右侧编辑按钮，可删除分组或修改分组信息，修改后需要单击“保存”。

## 5. 设备扫码上云

本章节介绍分销产品获取二维码，并通过扫码上云接入APP的操作步骤。

### 5.1. IPC扫码上云

#### 5.1.1. 启用公有云

**操作步骤：**

1. 初次使用设备，请在浏览器中以http://Server\_IP:端口形式访问设备业务网口IP地址，完成设备初始化配置后登录平台界面。



**Note:**

设备默认IP地址为192.168.0.10，默认端口为80。

2. 单击[配置/网络/基本设置]菜单项，选择“TCP/IP”页签，勾选“自动获取IP地址”选项，或者把IP地址修改为所连接的交换机或路由器的同网段IP，确保IPC已经成功接入互联网。

网卡类型	<input type="text" value="自适应"/>	
	<input type="checkbox"/> 自动获取IP地址	
* 设备IPv4地址	<input type="text" value="192.168.0.10"/>	<input type="button" value="测试"/>
* IPv4子网掩码	<input type="text" value="255.255.255.0"/>	

3. 设备默认开启公有云服务。单击[配置/网络/高级设置]菜单项，选择“公有云”页签，可查看公有云是否启用。如未启用，请勾选“启用公有云”并保存。

	<input checked="" type="checkbox"/> 启用公有云	
* 服务器地址	<input type="text" value="inetsdk.unisinsight-cloud.com"/>	

## 5.1.2. 扫码接入APP

### 操作步骤:

1. 每台设备有唯一的二维码用于扫码上云，该二维码可从设备机身查找，或者登录Web界面，进入[配置/网络/高级设置]菜单项的“公有云”页签获取。



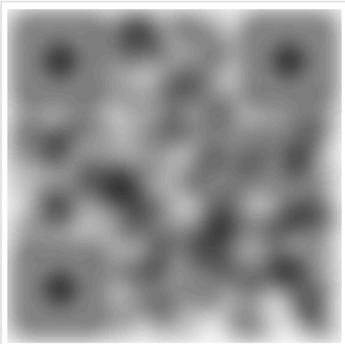
#### Note:

扫码上云前公有云服务状态为“离线”，待设备上云成功后会更新为“在线”状态。

启用公有云

\* 服务器地址

状态



请至应用商城下载“华智远见”app后扫码添加

2. 打开华智远见APP，单击加号并选择“添加设备”，扫描设备二维码，选择关联的分组，完成添加。



3. 添加后，在首页下拉可查看新添加的设备下的视频通道。



4. 在“首页”菜单页面单击右上方加号，选择“设备管理”进入设备管理页面，或者在“我的”菜单页面选择“设备管理”进入设备管理页面，可以看到已经添加的IPC设备。



## 5.2. NVR扫码上云

分销系列NVR产品具备音视频解码、数据传输存储、智能化业务等多种功能，适用于各类应用场景。在实时感知点数量较多，对录像要求较高及存在智能化业务管控需求的情况下，推荐用户使用NVR作为视频管控中心。

用户可将NVR扫码接入华智远见APP，实现在移动端查看和管理接入NVR的视频通道。

### 5.2.1. 启用公有云

用户可通过Web端或GUI端登录设备，启用公有云。

#### 5.2.1.1. 在Web端启用公有云

**操作步骤：**

1. 初次使用设备，请在浏览器中以http://Server\_IP:端口形式访问设备业务网口IP地址，配置管理员用户后登录平台界面。



**Note:**

设备默认IP地址为192.168.0.100，默认端口为80。

2. 单击[系统管理/网络设置/基本设置]菜单项，选择“TCP/IP”页签，把IP地址修改为所连接的交换机或路由器的同网段IP，确保NVR已经成功接入互联网。
3. 设备默认开启公有云服务。单击界面右上角用户名，在下拉框中选择“扫码上云”，可在弹窗中查看公有云是否启用。如未启用，请勾选“启用公有云”并保存，或进入[系统管理/网络设置/高级设置]菜单项，在“公有云”页签中配置。

启用公有云

\* 服务器地址

inetsdk.unisinsight-cloud.com

## 5.2.1.2. 在GUI端启用公有云

### 操作步骤：

1. 初次使用设备，请先完成开机向导配置，确保NVR已接入互联网，并使用管理员用户登录设备。
2. 设备默认开启公有云服务。单击界面右上方的扫码上云图标按钮，可在弹窗中查看公有云是否启用。如未启用，请勾选“启用云服务”并保存。

启用云服务

服务器地址

## 5.2.2. 扫码接入APP

### 操作步骤：

1. 每台设备有唯一的二维码用于扫码上云，该二维码可登录Web界面或GUI界面，单击界面右上方的扫码上云按钮即可在弹窗中获取。



**Note:**

- 扫码上云前公有云服务状态为“离线”，待设备上云成功后会更新为“在线”状态。
- 设备Web端自动刷新服务状态；GUI端服务需单击状态右侧的  按钮，手动刷新状态。

启用公有云

\* 服务器地址

状态 离线



请至应用商城下载“华智远见”app后扫码添加



2. 打开华智远见APP，单击加号并选择“添加设备”，扫描设备二维码，选择关联的分组，完成添加。



3. 添加后，在首页下拉可查看新添加的设备下的视频通道。



4. 在“首页”菜单页面单击右上方加号，选择“设备管理”进入设备管理页面，或者在“我的”菜单页面选择“设备管理”进入设备管理页面，可以看到已经添加的NVR设备。



## 6. 预览/回放通道画面

扫码接入设备后，可在华智远见APP查看实况视频和录像回放。

### 6.1. 查看实况视频

**操作步骤：**

1. 在“首页”页面，单击视频通道卡片。
2. 选择“实况”时，查看通道实况画面。在线通道将显示通道实况画面。



正在播放中

实况 回放

新款200万枪机 ...

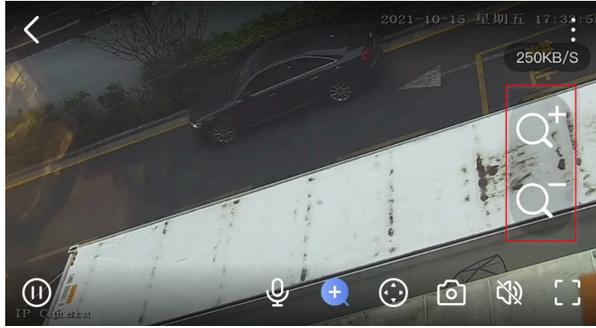
部分按钮功能如下：



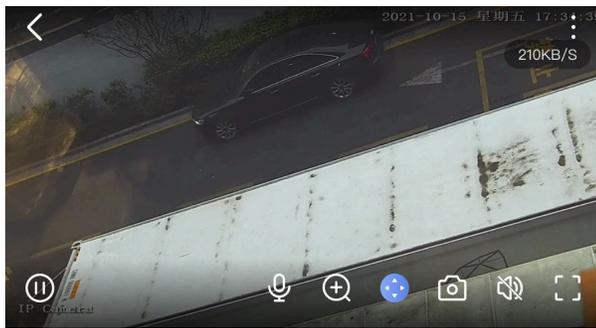
**Note:**

当摄像机通道支持对应功能时，操作方可生效；否则可能操作不生效或无对应按钮显示。

- ：单击可暂停画面。
- ：单击后可进行语音对讲。
- ：单击后将出现放大缩小按钮，可进行电子放大缩小。



- : 单击后将出现云台操作按钮，可控制云台调整镜头方向。



正在播放中

250KB/S 摄像机 ...

### 云台控制



请通过操控云台来调整摄像机视角



- : 单击可截取当前实时感知画面为图片保存到手机。
- : 单击可播放通道声音。

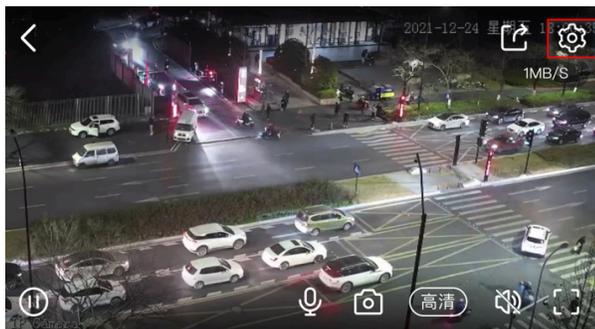
- : 单击可切换全屏查看，全屏时单击右下角四箭头按钮可切换为半屏查看。
- 单击可调整视频清晰度。



- 单击可分享设备。



- 单击可下发图像参数配置，可修改亮度、对比度等参数，摄像机画面将实时更新。



### 3. 通道快速切换:

- 最近播放：可快速切换最近播放的通道画面。



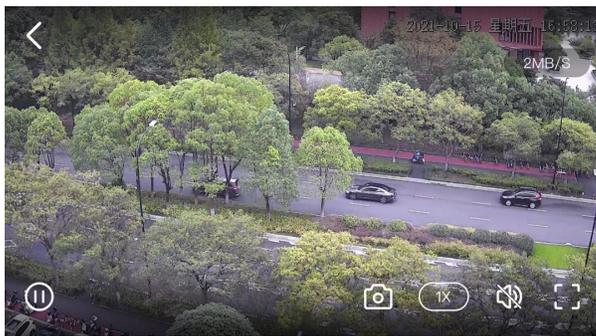
- 更多摄像机：快速切换当前分组内的通道画面。



## 6.2. 查看录像回放

操作步骤：

1. 在“首页”页面，单击视频通道卡片。
2. 选择“回放”时，查看通道录像画面。有配置录像计划的设备才会显示录像。

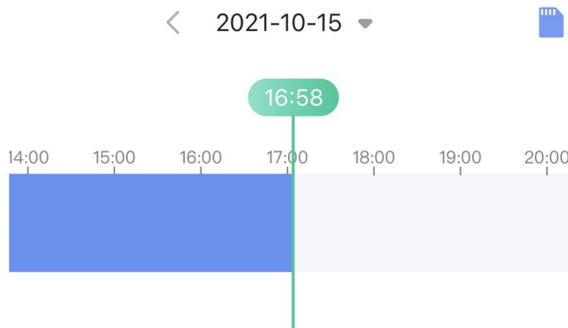


正在播放中

实况

回放

200万枪机 ...



部分按钮功能如下：



**Note:**

如摄像机通道无录像则可能操作不生效或无对应按钮显示。

- ：单击可暂停画面。
- ：单击可截取当前实时感知画面为图片保存到手机。
- ：单击可以切换录像播放倍速。
- ：单击可播放通道声音。

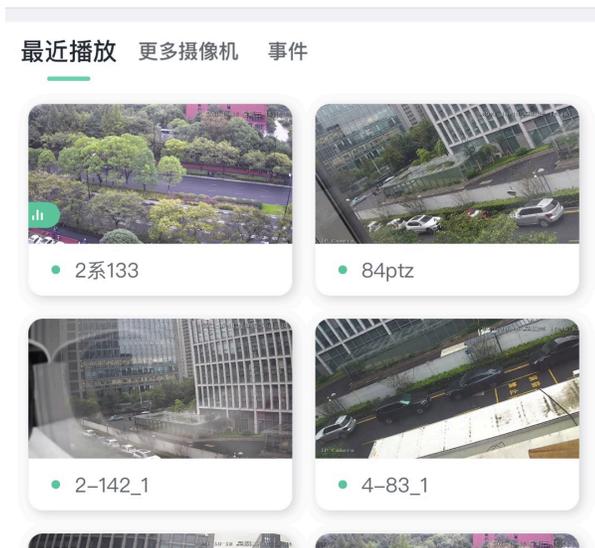
- : 单击可切换全屏查看，全屏时单击右下角四箭头按钮可切换为半屏查看。
- 单击可分享设备。



- 单击日期可切换录像日期。
- : 当前为SD卡或硬盘录像。单击后可切换为云存储录像，显示 ，再次单击可切回。
- 拖动进度条可播放对应时间段内的录像。

### 3. 通道快速切换:

- 最近播放: 可快速切换最近播放的通道画面。



- 更多摄像机: 快速切换当前分组内的通道画面。

最近播放 更多摄像机 事件



• 语音对讲147



• 200W6寸球机



• 200W筒机

## 7. APP常用功能

本章节介绍华智远见APP常用功能。

### 7.1. APP账号管理

支持修改账号信息，介绍忘记密码时的操作步骤。

#### 7.1.1. 管理APP账号

**操作步骤：**

1. 登录手机APP，单击底部“我的”。
2. 单击上方用户名称区域将跳转至账号信息页面。
3. 支持如下操作：
  - a. 头像：单击可更换用户头像。
  - b. 用户名：自定义修改用户名称。
  - c. 手机号：当前账号注册手机号码，无法修改。
  - d. 我的二维码：接受其他人分享的设备时出示。
  - e. 账号安全：可设置手势密码登录、修改密码或注销账号操作。



**Note:**

注销账号会清除当前用户信息，请谨慎操作！

- f. 退出登录：退出当前用户账号。

#### 7.1.2. 忘记APP密码

**操作步骤：**

1. 手机打开APP，单击下方“忘记密码”。



2. 用户验证：

- a. 输入手机号、图形验证码（单击图形可更换图形验证码）。
  - b. 单击“获取验证码”，填写手机收到的验证码。
  - c. 单击“下一步”。
3. 设置新密码，并重复输入进行验证。注意查看页面密码强度要求信息。
4. 单击“提交”完成密码更新。

## 7.2. APP设备管理

支持对设备进行升级、编辑、删除、分享等操作。

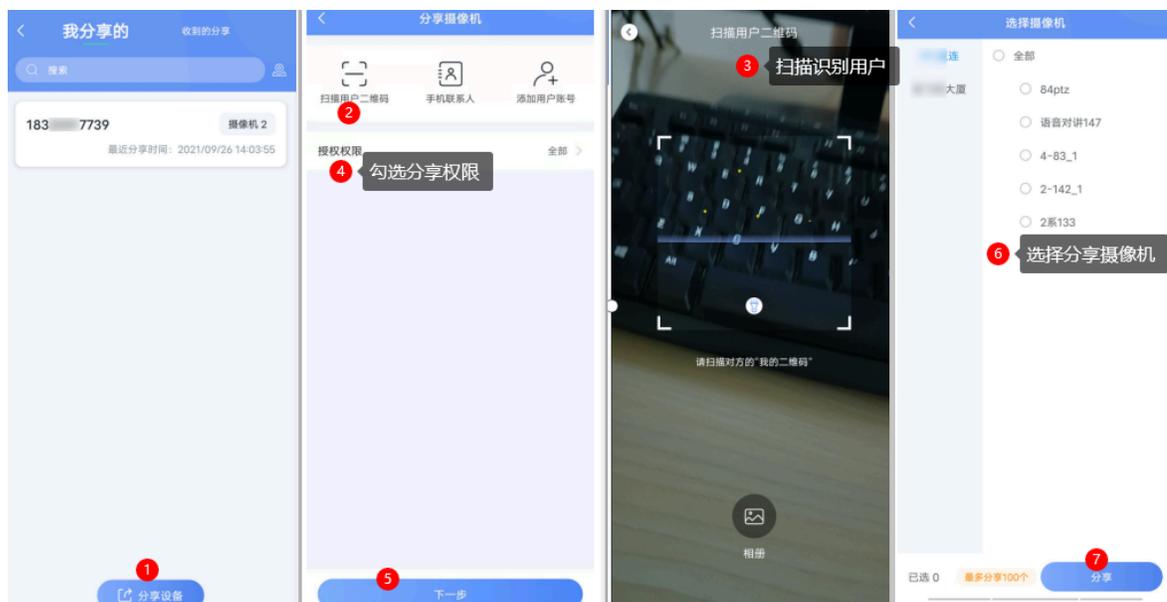
### 7.2.1. 分享设备

用户可分享/被分享设备。

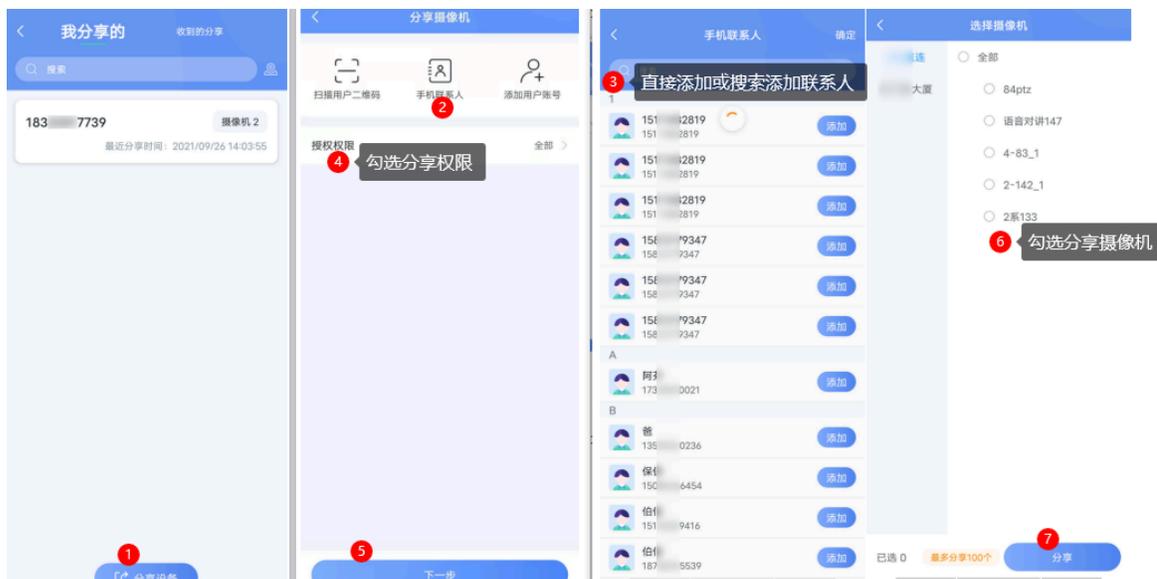
#### 7.2.1.1. 分享设备操作

操作步骤：

1. 进入“我的->我的分享”菜单页面，上方选择“我分享的”。
2. 方法一：扫描接收用户二维码分享设备（需要对方登录自己的账号，并打开“我的->账号信息->我的二维码”供扫描）。



3. 方法二：根据手机联系人分享设备。



#### 4. 方法三：根据用户账号分享设备。



#### 5. 快捷方式：快速分享单个摄像机通道。

a. 在首页操作：在首页单击通道右下方分享按钮，分享方法同上。





- b. 在视频查阅页面操作：单击视频通道选项卡，在实时视频或录像回放页面操作。





6. 被分享设备的用户，可在“首页”或“我的->我的分享->收到的分享”页面查看到设备。

### 7.2.1.2. 分享的设备管理

分享与被分享的设备在“我的->我的分享”菜单页面管理。

**操作步骤：**

## 1. 我分享的：

搜索框可根据设备名称筛选设备；搜索框右侧图标可切换按用户或按设备查看设备列表。



- 按用户查看。单击列表条目可打开分享设备详细页面，查看分享给该用户的所有设备。



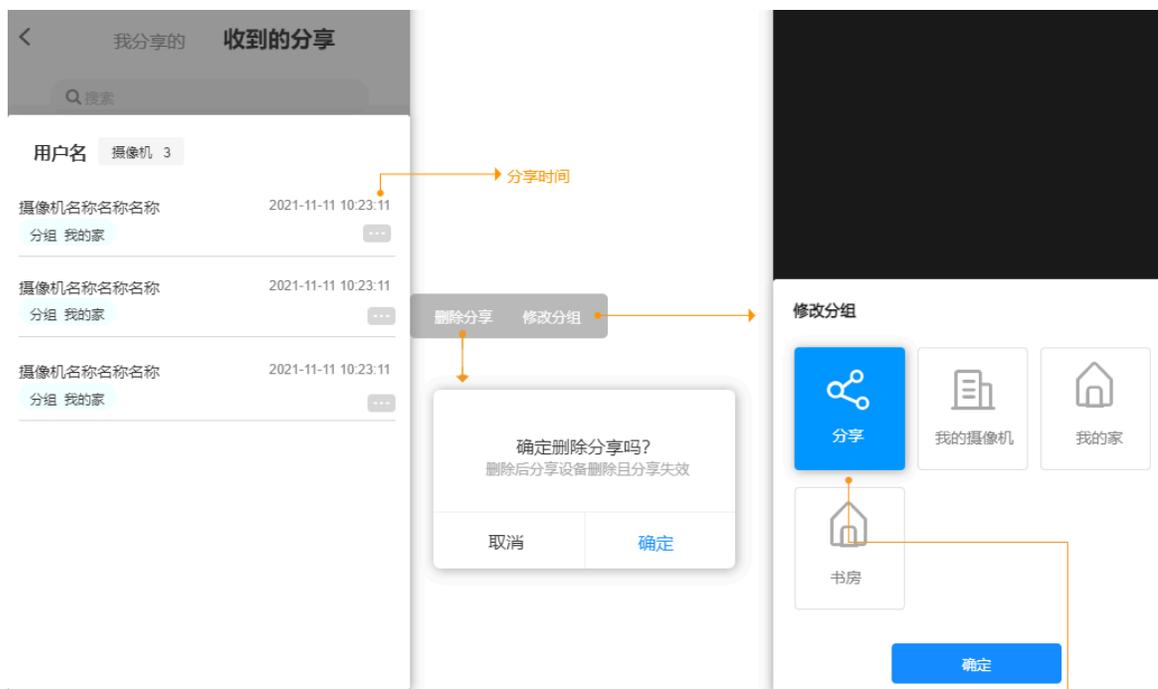
- 单击“删除”，可删除分享给该用户的所有设备。
- 单击“分享设备”，可继续给该用户新增分享设备。



- 单击具体设备后的“…”，可修改给该用户的设备分享权限，或删除分享此设备给该用户。
- 按设备查看。单击列表条目可打开分享设备详细页面，查看该设备分享的所有用户。单击具体用户后的“…”可修改设备给该用户的分享权限，或删除分享此设备给该用户。



2. 收到的分享：同上可以切换按用户查看或按设备查看。以按用户查看为例，可以修改所在分组，将通道放到相应分组里便捷使用。也可以删除对方的共享。



## 7.2.2. 升级/删除/编辑设备

云服务厂商会不定期发布设备固件新版本，有需要时可以进行固件升级。

### 操作步骤：

1. 设备添加成功后，在“首页”菜单页面单击右上方加号，选择“设备管理”进入设备管理页面。或者在“我的”菜单页面选择“设备管理”进入设备管理页面。
2. 可单击分组展示其分组下的设备卡片，设备类型会有IPC、NVR等类似的标识。单击设备名称右侧向上箭头，可展示设备所有通道，单击向下箭头可隐藏通道。如下图所示，“1111”为IPC设备，“84ptz”为视频通道。



3. 单击设备右侧编辑按钮。



- a. 升级设备：如果版本更新位置提示“发现新版本”，可选择单击“版本更新”更新设备固件版本。版本更新时建议保持在该页面，不要进行其他操作。
- b. 删除设备：单击“删除设备”可删除。删除后设备以及设备相关的录像文件将一并删除，请谨慎操作！
- c. 编辑设备：设备名称及分组信息可修改，完成后注意保存。

### 7.2.3. 编辑通道

**操作步骤：**

## 1. 方法一：设备管理处修改。

- a. 设备添加成功后，在“首页”菜单页面单击右上方加号，选择“设备管理”进入设备管理页面。或者在“我的”菜单页面选择“设备管理”进入设备管理页面。
- b. 可单击分组展示其分组下的设备卡片，设备类型会有IPC、NVR等类似的标识。单击设备名称右侧向上箭头，可展示设备所有通道，单击向下箭头可隐藏通道。如下图所示，“1111”为IPC设备，“84ptz”为视频通道。



- c. 单击通道右侧 ：跳转至编辑通道页面，可修改通道名称，修改完成后注意保存。

## 2. 方法二：通道卡片处修改。

- a. 在“首页”页面，单击视频通道卡片。
- b. 单击下图位置的“...”，弹出的窗口单击  编辑按钮可修改通道名称，修改完成后注意保存。



## 7.3. APP智能服务管理

云服务支持AI侦测或客流分析等智能功能。

### 7.3.1. 客流统计功能使用

客流统计功能通过前端相机采集门店端客流数据，汇聚到云平台进行分析，统计客流变化趋势等重要商业数据，为门店的经营决策提供重要依据。

#### 操作步骤：

1. 用户可以在摄像机端配置人数统计算法，配置方式参见摄像机用户手册。（所有摄像机均需要配置算法）如果是非分销用户，可以由ISV在控制台为摄像机配置云端算法，配置方式参见控制台用户手册。
2. 参考[添加设备 \(on page 60\)](#)章节添加所有设备。

3. 在APP“首页”菜单页面，单击客流分析摄像机通道卡片进入视频预览页面，单击“...”，并开启事件配置开关。



4. 依次开启所有视频通道的事件配置开关。
5. 一段时间后，在“智能”页面单击“客流统计”，可以查看客流统计详情。





- 上方可以切换日/周/月报表，以及按分组查看。
- 分组查看时单击“摄像机”可以按通道查看。
- 图表右上方可以切换日期以及折线图/柱状图展示。

### 7.3.2. AI侦测功能使用

AI侦测功能通过前端相机配置AI侦测算法，可以支持绊线检测、周界入侵、区域进入等行为的告警通知。

## 操作步骤:

1. 在摄像机端配置AI侦测算法，配置方式参见摄像机用户手册。（所有摄像机均需要配置算法）如果是非分销用户，可以由ISV在控制台为摄像机配置云端算法，配置方式参见控制台用户手册。
2. 参考[添加设备 \(on page 60\)](#)章节添加所有设备。
3. 在APP“首页”菜单页面，单击配置了算法的摄像机通道卡片进入视频预览页面，单击“...”，并开启事件配置开关。



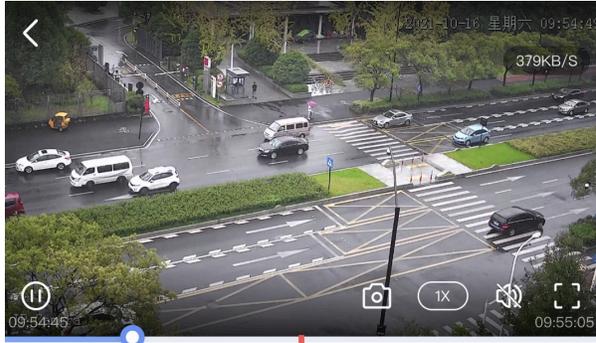
4. 依次开启所有视频通道的事件配置开关。
5. 当触发相应事件规则时，手机将收到相应事件消息。
6. 在“消息”页面。

a. 单击上方“事件”可查看智能事件。

i. 可以通过搜索通道名称，或选择分组、事件类型、事件时间从事件列表中筛选出相应的事件。单击左上角五角星，可以筛选出被收藏的事件。



ii. 单击事件卡片，可查看事件详情并处理。



200万枪机

事件时间：2021-10-16 09:54:55

区域进入检测

事件关联图片

☆ 收藏

🗑 删除

⚠ 误报



1. ：单击可暂停画面。
2. ：单击可截取当前实时感知画面为图片保存到手机。
3. ：单击可以切换录像播放倍速。
4. ：单击可播放通道声音。
5. ：单击可切换全屏查看，全屏时单击右下角四箭头按钮可切换为半屏查看。
6. “收藏”：收藏后可以在消息列表页面进行筛选。
7. “删除”：删除后将不在事件列表显示。
8. “误报”：单击后事件标注为误报，事件列表将做相应标注区分。



b. 单击上方“告警”可查看告警消息。

i. 可以通过搜索通道名称，或选择分组、告警类型、告警时间从告警列表中筛选出相应的告警消息。单击右上角“...”下拉框☆收藏夹，可以筛选出被收藏的事件，单击“全部已读”可确认全部告警消息。



ii. 单击告警卡片，可查看详情。



1. “收藏”：收藏后可以在消息列表页面进行收藏夹筛选。

2. 单击图片可放大。

7. 在“首页”单击视频通道卡片，单击事件，下划可查看事件消息选项卡。单击  可根据时间筛选事件，单击  可根据事件类型筛选事件。单击事件选项卡可查看具体事件录像回放。



## 7.4. APP系统管理

### 我的-系统设置

- 告警消息：开启后可接收设备告警消息。可设置“接收时间段”或“自定义时段”，二选一，不可同时存在。
  - “接收时间段”：系统定义的部分时间段，可直接点击设置。
  - “自定义时段”：自定义设置接收时间段。多个自定义时间段时除了第一个可以按住向左划删除。
- 通知消息：开启后将收到系统相关消息通知。
- 设备自动升级：开启后可设置设备自动升级的时间段，系统定义的部分时间段可直接点击设置。设置成功后设备如发现新版本，将在对应时间段内自动升级软件。

### 我的-关于

可进行APP版本查看、帮助信息获取、问题反馈、版本更新等操作。

- 帮助：使用产品过程中如果遇到问题，可在工作时间联系厂商售后服务人员。
- 问题反馈：使用产品过程中如果遇到问题，可创建工单向厂商反馈问题。操作可参考[APP工单反馈流程 \(on page 53\)](#)。
- 版本更新：检测APP版本是否更新，如有新版本点击后按手机指引完成APP升级。

#### 7.4.1. APP工单反馈流程

**操作步骤：**

1. 用户创建工单并提交。

a. 进入手机APP“我的->关于->问题反馈”页面，单击下方<创建工单>。



b. 描述系统问题，填写完成后提交给云服务厂商处理。



## 2. 运维人员处理工单。

- a. 登录运维平台，进入“通用运维->工单管理”页面，可查看到用户提交的工单，状态为“处理中”。

序号	工单ID	问题类型	问题描述	创建时间	反馈内容	反馈时间	状态	操作
1	30	账号管理	XXX账号错误	2021-12-24 15:48:33		2021-12-24 15:48:33	处理中	

b. 单击“操作”列下的查看按钮，查看工单详情。工单问题处理完成后，填写反馈信息，单击<发送反馈>。

详情 ×

工单信息

待反馈

2021-12-24 15:48:33

用户名 141  84

联系电话 133XXX

问题类型 账号管理

问题描述 XXX账号错误

示例图片 

反馈信息

问题已处理

发送反馈

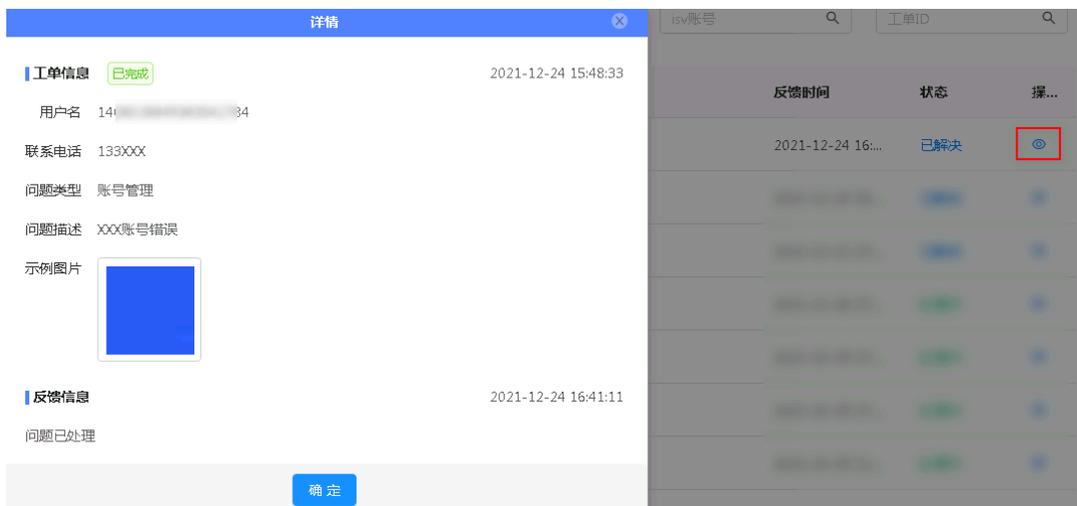
取消

3. 待云服务厂商工作人员处理工单后，该工单状态将变为“已反馈”。用户需要对工单处理结果进行评价关闭工单，可反馈“已解决”或“未解决”，评价意见将返回给云服务厂商。



#### 4. 运维人员检查用户确认的结果。

- a. 登录运维平台，进入“通用运维->工单管理”页面。
- b. 当用户反馈已解决时，工单流程结束。单击右侧“操作”列下的查看按钮可查看处理详情。



- c. 当用户反馈未解决时，单击右侧“操作”列下的查看按钮可查看处理详情，建议电话联系客户解决问题。问题解决完成后，单击“补充反馈”填写跟踪意见（该意见不会发送给用户），完成后单击确定保存。



补充反馈意见后，工单状态变为“已解决”，单击右侧“操作”列下的查看按钮可查看处理记录。

详情

工单信息 已完成 2021-12-24 16:56:53

用户名 1408...34

联系电话 12

问题类型 账号管理

问题描述 123

示例图片

反馈信息 2021-12-24 17:03:59

补充反馈 2021-12-24 17:03:59

已电话联系用户，确认问题已关闭

确定

isv账号 工单ID

反馈时间	状态	操作
2021-12-24 17:...	已解决	

## 8. 参考信息

### 8.1. 添加设备

#### 操作步骤:

1. 单击底部“首页”。
2. 单击右上方加号，选择“添加设备”。



3. 进入添加设备页面。添加设备时需要选择设备加入的分组。



#### 4. 扫描二维码添加:

- a. 方法一：扫描框直接扫描设备二维码添加设备。
- b. 方法二：如果已经将设备上云二维码拍照，可以单击右下角“相册”选取手机相册二维码图片进行添加。



#### **Note:**

二维码获取方式以IPC或NVR对应产品用户手册说明为准。

5. 手动添加：单击左下角“手动添加”按钮手动填写信息添加设备。设备ID、验证码  
请联系设备供应商获取。



手动添加

设备ID  
请输入设备ID

验证码  
请输入验证码

分组  
英 >

添加