

汉邦一点通常见问题

www.hbydt.cn



北京汉邦高科数字技术股份有限公司

版权所有 2014 年 7 月

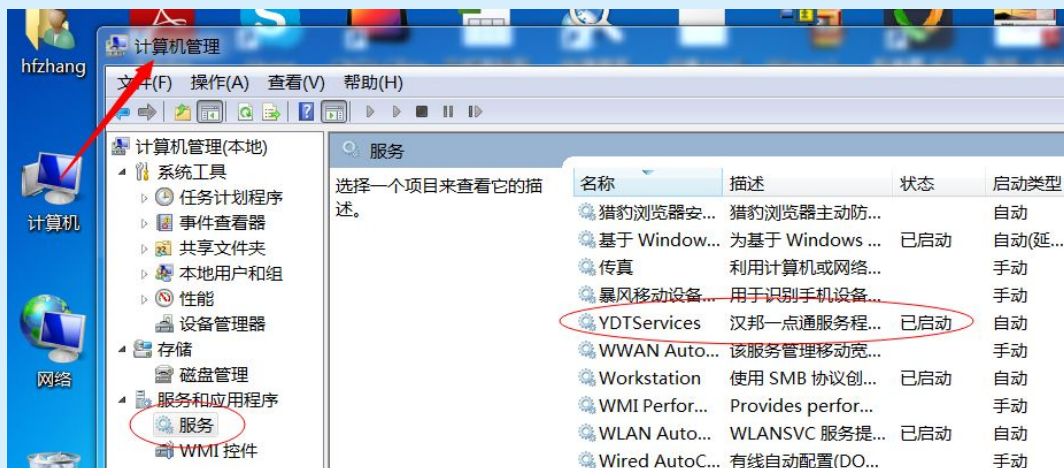
一、汉邦一点通安装

1、一点通安装的要点

一点通正确安装后，在系统后台看到有三项必须工作正常：

服务：桌面计算机图标点击右键-管理-服务与应用程序-服务

服务列表中可以看到 YDTServices，状态必须为已启动



虚拟网络：控制面板-网络和 Internet-查看网络连接状态中 GNWay Network Adaptor 必须正常工作。



点击 GNWay Network Adaptor，正常工作已发送、已接收不能为0。



控件：IE 工具菜单-管理加载项-选择已下载控件，可以看到汉邦一点通和 IPCOcx Control 两个控件。



通常正确安装后这些都应该正常工作，如果有问题请检查：

1. 安装账号必须有 Admin 权限
2. 局域网络不能使用 10.x.x.x 网段，否则与虚拟网络冲突
3. 安装过程中如果有防火墙拦截服务/控件/网卡提示必须选择是/允许，确保系统都能够自动安装
4. 某些机器安装后必须重新启动机器才能正常工作，主机重启后虚拟网络和服务就绪需要 10-20 秒的时间

2、一点通启动的要点

一点通浏览器支持：IE 7.0 以上，360，Chrome、Opera、Safari、QQ、UC、猎豹、搜狗、傲游和火狐等等。更早期的版本无法保证正确使用。IE 不要使用兼容模式。

打开 www.hbydt.cn 网站，登录一点通账户（如果控件没有下载，可以先到下载页面下载安装控件。如果在一点通网站没注册过，需要先注册）。正常可预览视频时截图说明：



控件不能显示：登陆后控件显示没有变为黑色，没有出现绿色选中框



原因排查：

- a) 控件没有安装，或被防火墙拦截，请先正确安装控件；
- b) 如果全部设置正确依然不能正常显示控件，则可以尝试打开工具菜单-Internet 选项->高级中点击重置按钮。

一直在初始化网络：



主要原因：服务或虚拟网卡没有正常工作

服务是否正常启动：服务列表中可以看到 YDTServices，状态必须为已启动，如果未启动可以手工启动，或重启电脑查看是否能自动启动。

虚拟网络是否正常：GNWay Network Adaptor，正常工作已发送、已接收不能为 0。可以 Ping 10.2.16.114 查看是否能连通。

虚拟网络如果出现故障，服务会自动设置并重启虚拟网络。可以按照第一项中的方法确定问题所在并解决，如果仍然无法解决请直接联系一点通部门。

二、汉邦一点通使用

1、一点通平台添加设备要点

添加设备的前提是一点通安装好并能正常工作，即我的视频页面中网络状态显示为网络准备好，并且视频窗口显示为黑色，并有绿色选中框出现，否则不能添加设备。如果我的视频显示不正常必须先解决安装问题。



首先确认设备支持的软件版本，最好都是 2014 年 4 月以后发布的版本，可以通过 IE 控件、客户端、外壳说明来查看软件版本，版本日期如下图说明：

HB7904X3-LC V2.0.8 Build20140421 → 表示是2014年4月的版本

如果是早于这个时期的版本，可能是不支持一点通的（IPC2013 年 6 月以后即可，NVR/DVR 正式发布都是在 2014 年 4 月）；早期设备需等到公司的升级软件发布才能使用虚拟网络接入设备，否则只能使用 DDNS 接入了。

设备加电、设备与路由器正确联网（设备所在网络必须能上互联网，路由器和设备最好打开 DHCP 和 UPNP 功能，这样省了 IP、网关、DNS 的设置），目前家用的路由器大部分都是出厂默认打开 DHCP 的；也可以手动设置网络参数。

在设备所在的局域网中，登录一点通账户（如果控件没有下载，可以先到下载页面下载安装控件。如果在一点通网站没注册过，需要先注册），选择“我的设备”菜单，点击“自动搜索”，即可搜索到当前网内的设备，操作菜单如下：



自动搜索后：



添加到一点通账户的设备就可在“我的视频”栏看到了。局域网搜索添加设备支持老设备添加（设置好 DDNS）。

如果电脑与设备不在一个局域网中或局域网添加搜索不到，可以使用序列号添加（新设备）或 DDNS 添加（老设备）。

添加常见问题：

A.如果显示“没有找到序列号为 XXXX 的已注册设备”，需要核实设备软件版本，确定支持一点通功能，并核查联网是否正确（网关、IP、DNS 设置是否正确，需要保证设备能上广域网），一般核实这些问题后都能解决；

2014 年 4 月发布的版本，在设备对应的 IE 控件中，增加了“一点通是否启用”的控制，部分老设备直接通过 IE 升级后，该功能默认是关闭的，需要手动进行开启，才能支持一点通功能；

主要原因：一点通设备开启后如果能够访问互联网，将会在一点通中自动注册，出现本问题原因是在一点通没有找到注册信息，即设备没有在一点通自动注册。

B.显示添加设备提示该设备已经注册过了怎么办？

提示该设备已经注册过了表明本设备已经添加到其他账户下，可以向我们提供有利的证据说明设备的归属权。发邮件到 2910396356@qq.com，内容包括设备序列号、设备密码（仅作设备登录验证），如果密码为默认的设备出厂密码，还要附带本设备的监控场景画面图，用以确定设备的归属。我们确认后将解除本设备的归属，并通知您使用。

主要原因：一点通设备已经添加到其他账户下，必须从后台取消绑定，出现本问题原因是这些设备为其他用户误添加。

C.通过域名方式添加设备不成功怎么办？

请确认设备对应的域名是否与当前广域网 IP 对应（如果是类似小区宽带一样的网络，则 DDNS 获取的 IP 会跟路由器看到的广域网 IP 不同，要在一点通中使用，需要升级到支持一点通功能的版本才行）；

请确认路由器外部映射端口是否正确，检验方法：该在汉邦客户端中输入域名和外部映射端口及设备对应的用户名密码，能够直接访问到该设备。

如果出现 DDNS 更新 IP 异常/DDNS 不能自动登录等情况，请联系客服，报告产品型号/软件型号，升级对应的嵌入式版本。

2、一点通平台使用要点



出现红字说明设备已经连接好，选择窗口点击播放按钮就可以观看视频。音频监听需要点击左下角按钮。

如果没有红字出现说明设备不在线，可以在视频窗口点击右键查看运行日志。

看到的录像不清楚或不连续该怎么办？

菜单点击一点通首页，在用户信息下有系统参数更改，点击后根据网络的情况选择合适的视频码流模式。

网络条件好而无法看到高清图像该怎么办？

如果网络条件好而无法看到高清图像，请查看视频窗口中通道名称前是否有#，如果有的话需要设置正确的 DDNS 或者客户端或设备端简化路由器结构，并开通几个端口，例如端口 19800。

3、一点通平台使用其他问题

以前能看的设备，现在访问不了：

需要排查：如果账号下有多台设备，如果是账号下全部设备看不到，需要先排查电脑的网络是否异常，尤其是虚拟网络是否正常（正常情况下会分配一个 10 网段的 IP 地址）；如果是部分设备看不到，那需要单独排查那台设备的网络是否有异常、是否能上互联网；

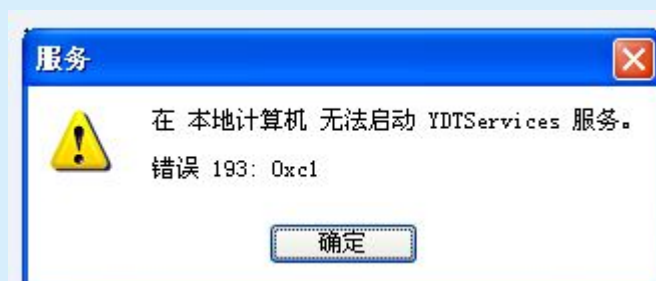
查看设备是否本身存在硬件故障，可以通过局域网用客户端访问设备看是否正常；

查看设备的软件版本是否被再次升级过，且升级成不支持一点通的功能；

查看设备端的一点通功能是否开启（2014 年 4 月发布的版本新控件上有一点通功能启用/停止选项）；

193:0xc1 错误：

如果启动过程中报如下截图的错误：



请在安装目录下删除“Program”字样的文件（可能是以前安装别的软件的残留），导致服务无法注册，删除之后选择重启电脑或者重启服务都可以让服务就绪。

虚拟网卡一直显示“网络电缆拔出”：

如果重启后依然显示网络电缆拔出，应该是一点通服务出现异常，此时，应使用一点通修复工具进行修复，一点通修复工具会随控件的安装，安装在系统启动菜单栏中。



小区宽带网络环境下能使用一点通功能吗？

从 2014 年 4 月份开始，汉邦全系列产品支持一点通服务。支持一点通功能的汉邦产品接入一点通平台时，无需做 DDNS、端口映射即可在一点通平台上完成添加。访问前端设备时可以在原先 DDNS 映射无法工作的网络环境下正常预览。

一点通平台有路数限制吗？

目前限制是一个账户下最多可以添加 16 台设备。

虚拟网卡需要设置 IP 地址吗？

虚拟网卡是一点通服务的重要环节，该网卡的 IP 不需要进行手动设置，当一点通服务正常建立后，IP 会自动分配。

使用一点通录像后，录像文件存放到哪里了？

登录一点通后，在网页右上角系统参数更改，点击后 查看本地录像路径，录像全部存放在这个文件夹下，可以修改为自己希望的路径，请注意文件夹的权限，无访问权限无法本地保存录像。

如何得到设备的序列号？

序列号是一个 8 位字符串，与设备的网络 MAC 地址后 8 位一致，可以在设备二维码、设备软件中设备信息中查到，也可以通过网络工具查找。例如物理(MAC)地址：AC-64-D2-23-10-54，序列号为 D2231054。使用序列号可以在我的设备中选择序列号注册设备添加。

以前注册 DDNS 的设备可以使用一点通吗？

一点通服务支持 hanbang.org.cn 和 super-ddns .com 动态域名的监控设备，可以在我的设备中选择域名注册设备添加。