

## ConfigTool QA

1.

Q: 为什么Windows 10系统下当前网段搜索不到设备?

A: 当前网段搜索由组播搜索和广播搜索组成, 在win10 1607版本之后的系统上广播搜索方式由于某些原因无法使用, 导致部分不支持组播的设备 搜索不到, 解决方式:

. 使用其他网段方式搜索

. 更换系统, 可以使用WIN7或者使用ConfigTool Mac版 (官网可下载)

2.

Q: 为什么当前网段搜索刷新, 有些设备的设备类型, 设备型号会变化?

A: 当前网段搜索由组播搜索和广播搜索组成, 这两种搜索方式, 返回的设备信息部分设备不一致, 导致了ConfigTool显示会变化。

3.

Q: 为什么在非WIN10系统上部分设备也还是搜索不到?

A: 由于目前还有小部分设备, 搜索的时候设备返回的设备类型是unknow, 为了不给用户造成困惑, 工具已经将这部分设备过滤掉了。

4.

Q: 为什么升级失败?

A: 升级失败的情况有很多种, 下面列了几种常见情况及其相对应的解决方法

. 用户名密码不正确 解决方法: 请根据设备的实际用户名密码, 修改【搜索设置】中的工具默认用户名密码

. 升级超时 解决方法: 请修改工具【设置】中的【升级超时时间】

. 网络超时 解决方法: ①检查网络环境②请修改工具【设置】中的【网络超时时间】

. 文件发送失败 解决方法: 请检查升级文件是否正确.

5.

Q: 为什么首页能搜索到设备, 密码重置页面不显示该设备?

A: 密码重置目前只支持局域网内设备密码重置, 不支持跨网段。另外未初始化设备不显示在设备列表里, 需进行初始化后再去重置密码。

6.

Q: 为什么同型号的设备, 有时候导出配置后无法批量导入到同型号的其他设备?

A: 需要确认设备在同一视频制式前提下进行配置导入。