
呼叫中心平台维护 FAQ

平台基础知识维护 FAQ

该文档配置汇总了一下平台平时比较常见的问题，包括配置和一些常见问题处理的思路，以后会继续更新.....

1. 配置类

1.1 VM 平台 IMOS 协议添加编码器指导

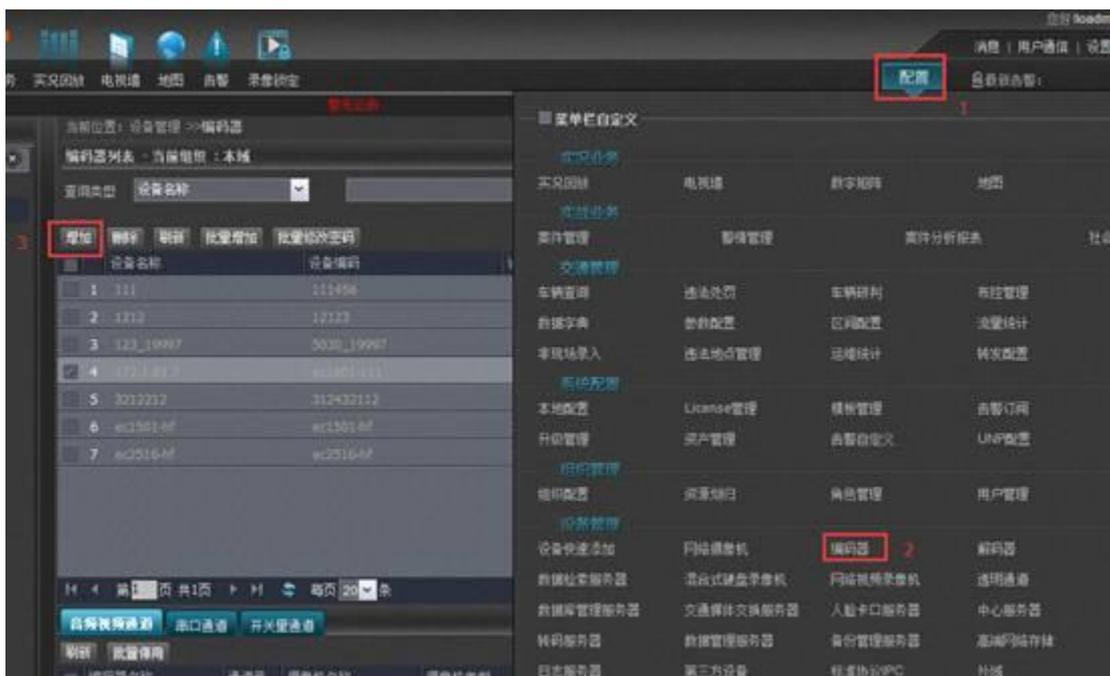
1. 输入 VM 平台和编码器的 IP 地址，登录编码器的配置界面。



(图一：编码器的管理配置界面)

注意：管理模式为服务器选择，设备 ID 与添加编码器时的编码设备一致；服务器 IP 地址为 VM 平台地址，别的参数默认即可。

2. 在平台配置界面，设备管理找到编码器，点击添加；



(图二：平台的配置界面)



(图三：平台添加 EC 界面)

注意：编码器设备类型不能选错；设备名称可以随便写，设备编码与编码器的设备 ID 一致；别的参数默认即可。

3.稍等一下刷新即可看到 EC 在线状态（保证编码器到平台网络正常）。



(图四：EC 添加在线界面)

1.2 VM 平台 IMOS 协议添加解码器指导

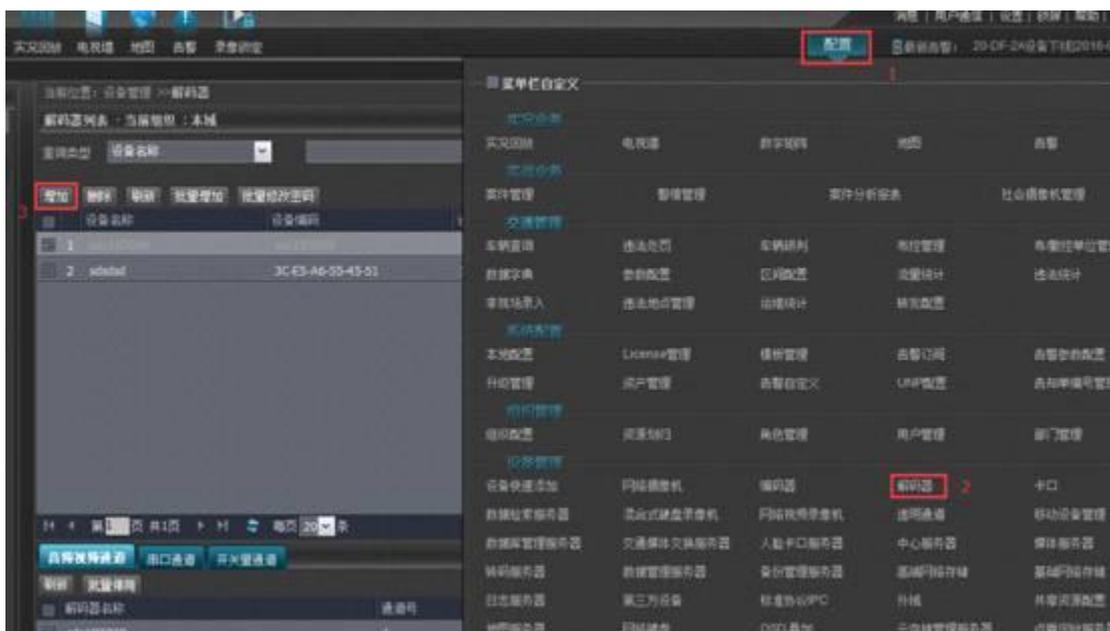
2. 输入 VM 平台和解码器的 IP 地址，登录解码器的配置界面。



(图一：解码器的管理配置界面)

注意：管理模式为服务器选择，设备 ID 与添加解码器时的编码设备一致；服务器 IP 地址为 VM 平台地址，别的参数默认即可。

2.在平台配置界面，设备管理找到解码器，点击添加；



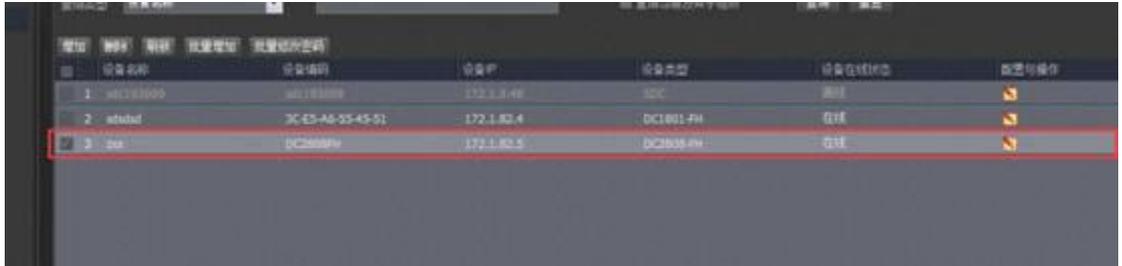
(图二：平台的配置界面)



(图三：平台添加 DC 界面)

注意：解码器设备类型不能选错；设备名称可以随便写，设备编码与解码器的设备 ID 一致；别的参数默认即可。

3.稍等一下刷新即可看到 DC 在线状态（保证解码器到平台网络正常）。



(图四：DC 添加在线界面)

1.3 VM 平台 IMOS 协议添加摄像机指导

3. 输入摄像机的 IP 地址，登录相机的 web 界面。



(图一：相机的导航界面)

在【配置】-【导航】可以看到相机的类型；
在【配置】-【服务器】里面找到管理服务器。



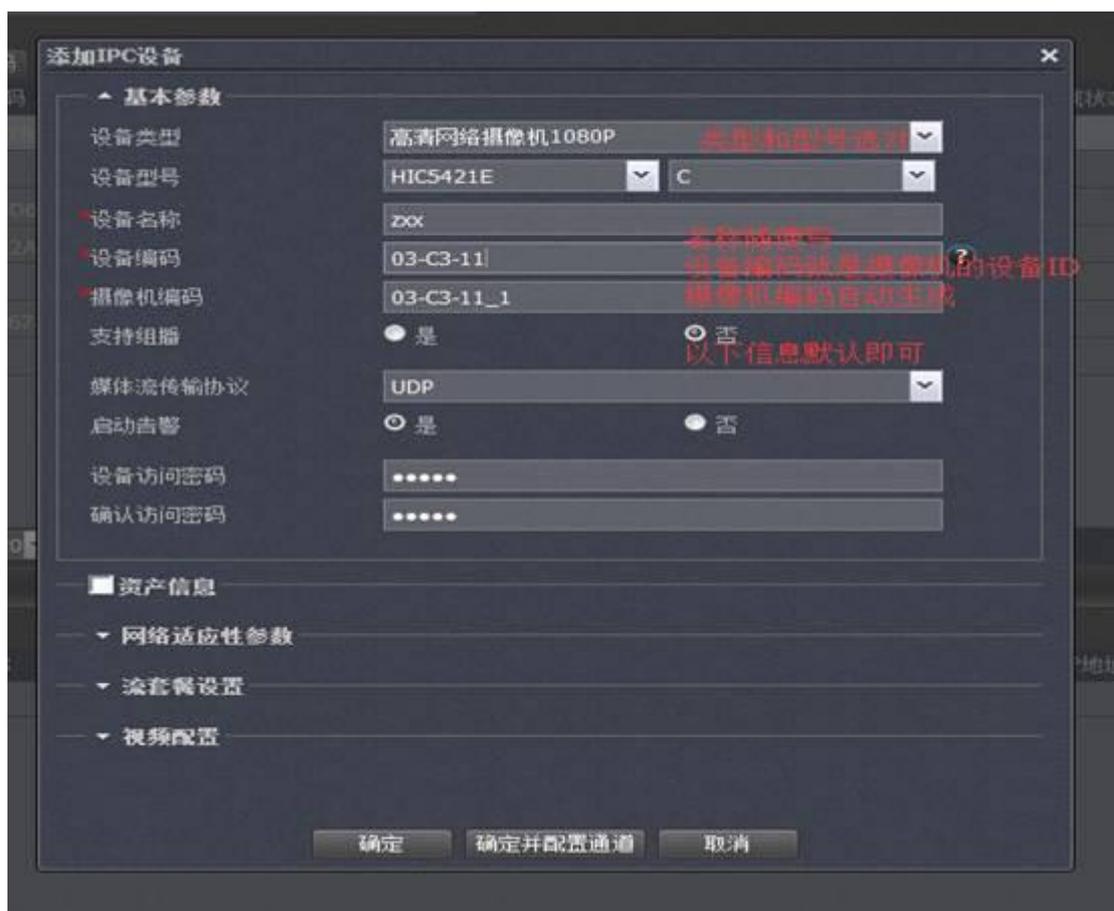
(图二：相机服务器界面)

注意：设备 ID 和添加设备时的设备编码一致；管理协议 IMOS；服务器地址是平台的 IP 地址，别的参数默认即可。

2.在平台【配置】界面，设备管理找到网络摄像机，点击添加；



(图三：平台配置界面)



(图四：添加 IPC 设备界面)

注意：摄像机的设备类型和型号选对；设备名称可以随便写，设备编码与摄像机的设备 ID 一致；摄像机编码会自动生成，别的参数默认即可。

3.稍等一下刷新即可看到相机在线状态（保证相机到平台网络正常）。



(图五：添加相机界面)

1.4 VM 平台 IMOS 协议添加网络视频录像机指导

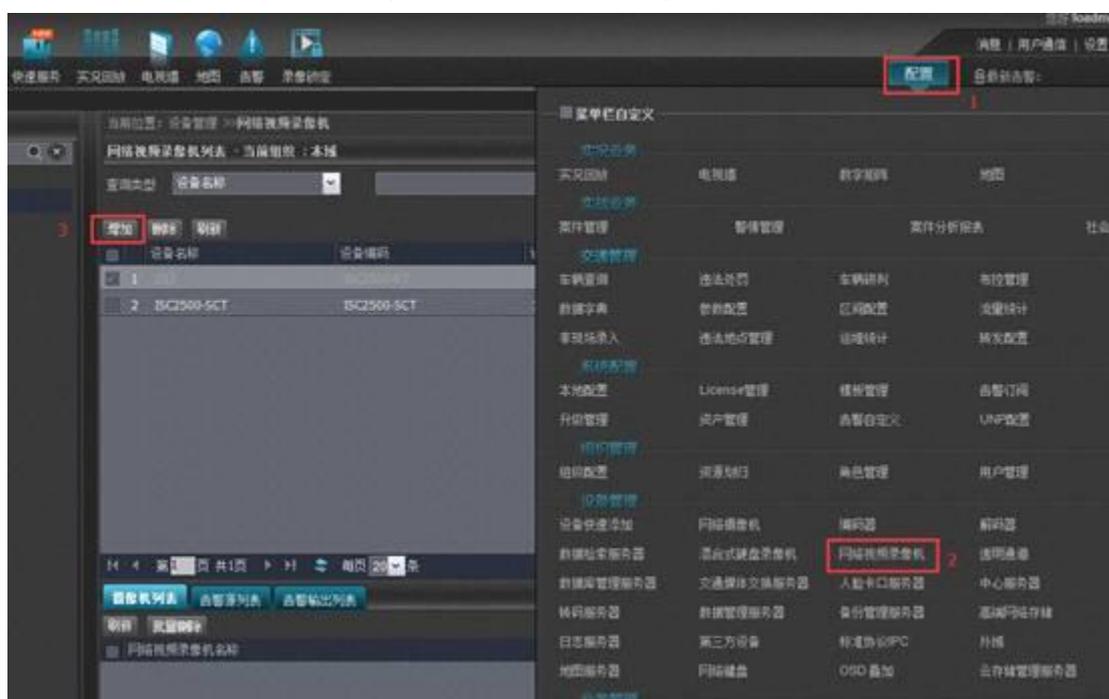
4. 输入录像机的 IP 地址，登录录像机的配置界面。



(图一：录相机配置界面)

注意：设备编码器和在平台添加设备时的设备编码一致；管理模式为服务器管理；服务器 IP 地址是平台的 IP 地址，互联协议为私有；别的参数默认即可。

2.在平台【配置】界面，设备管理找到网络视频录像机，点击添加；



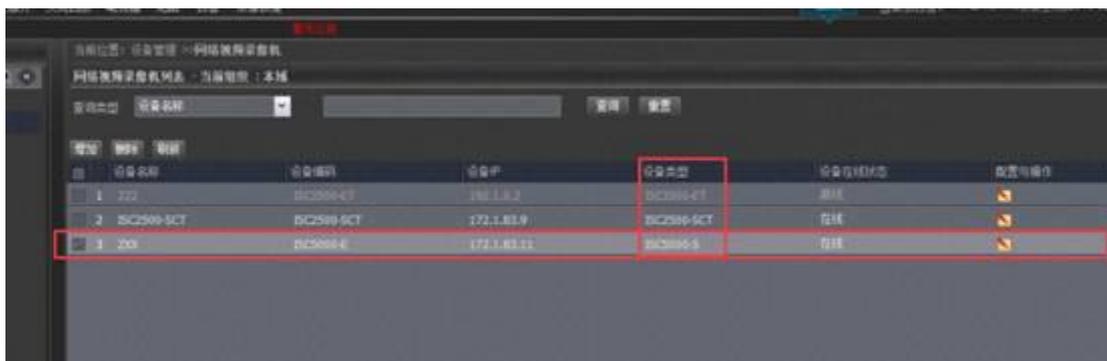
(图二：平台配置界面)



(图三：添加网络视频录像机界面)

注意：设备名称可以随便写，设备编码与录像机 web 界面设备编码一致。

- 稍等一下刷新即可看到录相机在线状态
(保证录相机到平台网络正常)。



(图四：添加录相机在线界面)

附：添加网络视频录像机时若遇到报错：

4030 本域互联信息不存在

解决方案：登录平台，点击【配置】-【设备管理】-【中心服务器】，即可找到跨域互联配置的选项，跨域互联域编码和跨域互联用户码可随意填写，尽量不要相同，重新添加即可。



1.5 VM 平台上配置摄像机运动检测联动存储

一、配置步骤：

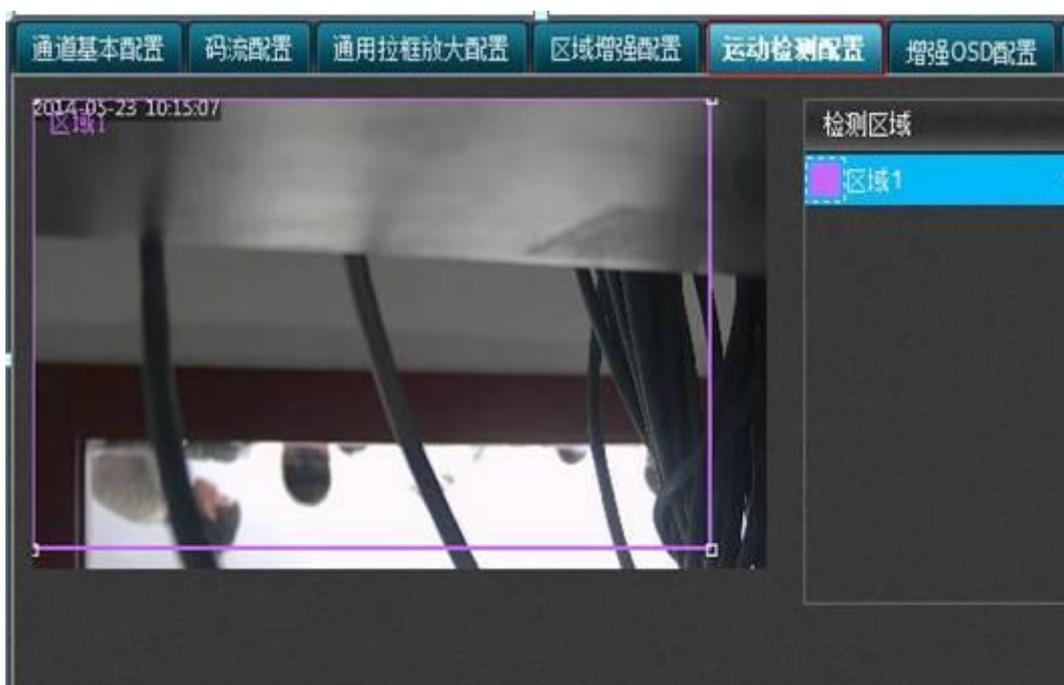
- 1、进入设备管理——网络摄像机，找到需要配置运动检测的摄像机，点击配置与操作，配置设备，启用告警功能。



- 2、配置该摄像机的音视频通道，在基本配置里启用运动检测的功能。



3、配置运动检测区域。

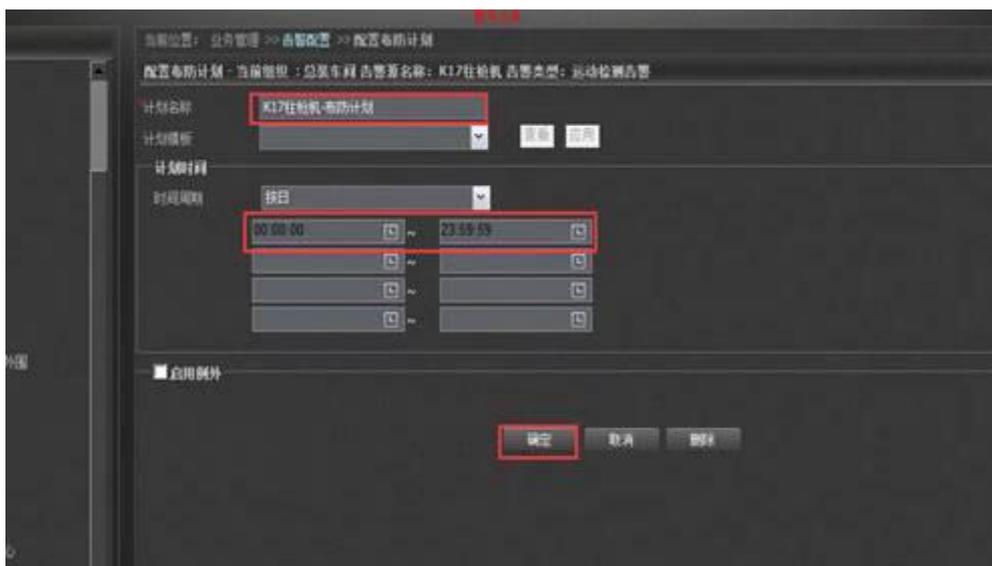


4、进入业务配置——告警配置，找到对应的摄像机，点击箭头，配置运动检测告警联动动作。



7.配置运动检测布防计划

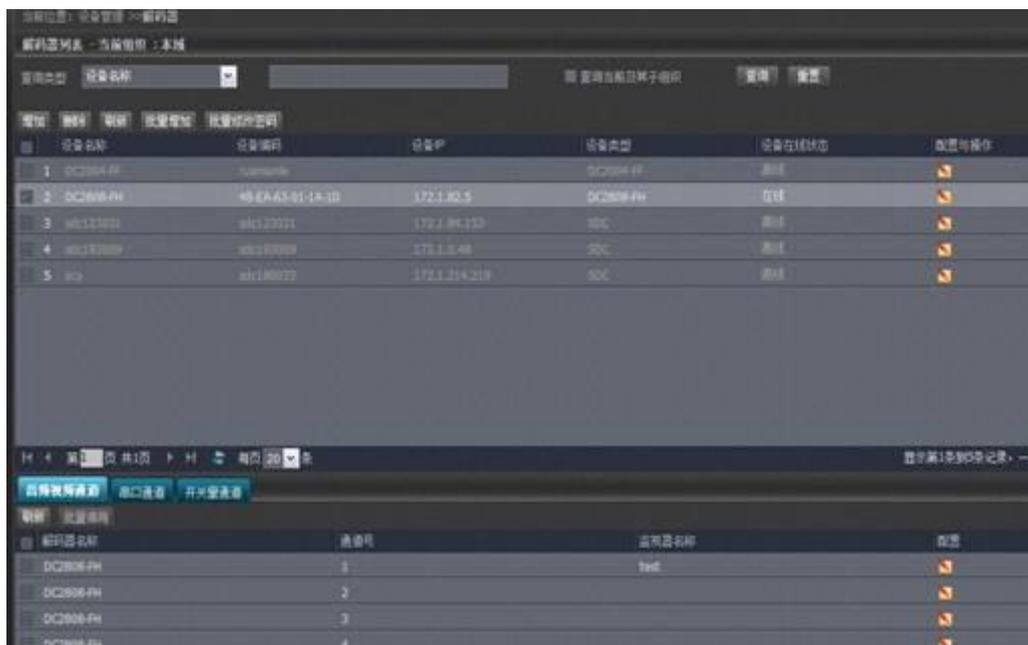




8.停止存储计划，资源状态显示正常。

1.6 VM 平台摄像机上墙操作指导

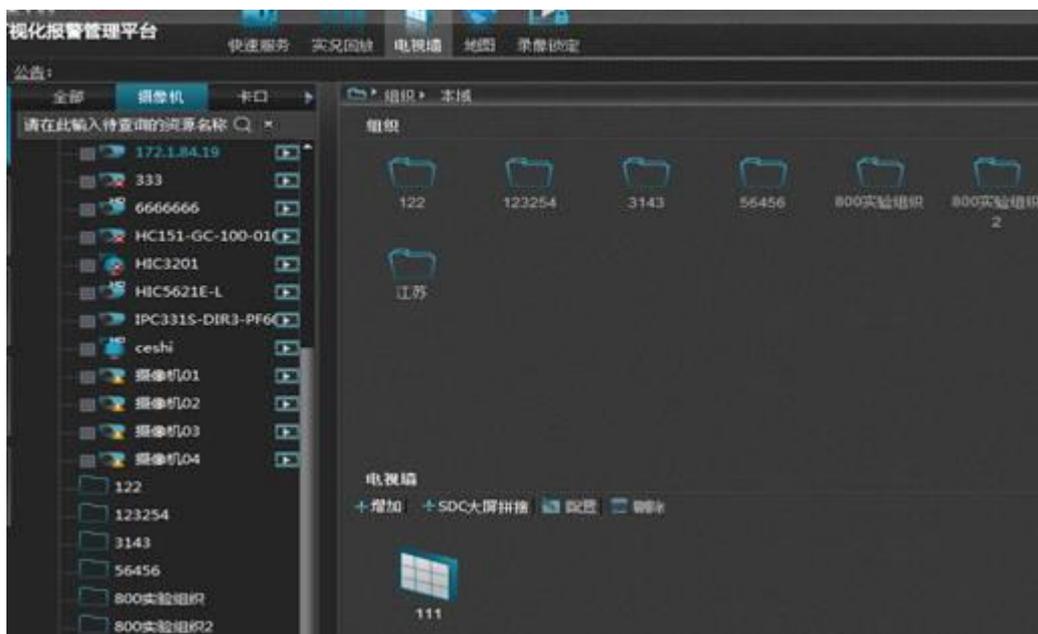
1、配置—设备管理—解码器，实现解码器添加。指定解码器后，下方选择某一通道，点击后面的配置。



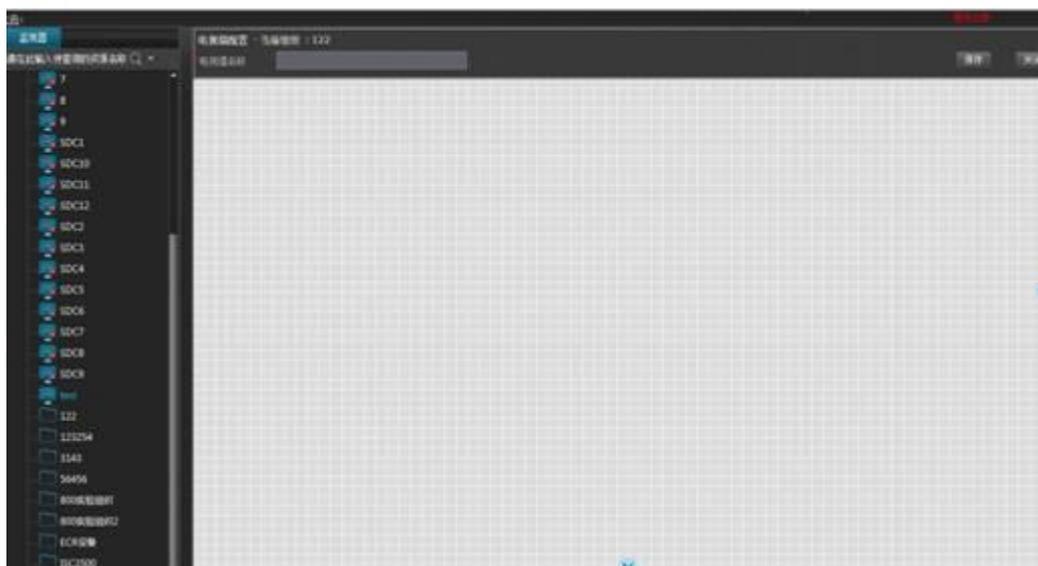
2、进入某通道为其配置默认九分屏的一个监视器



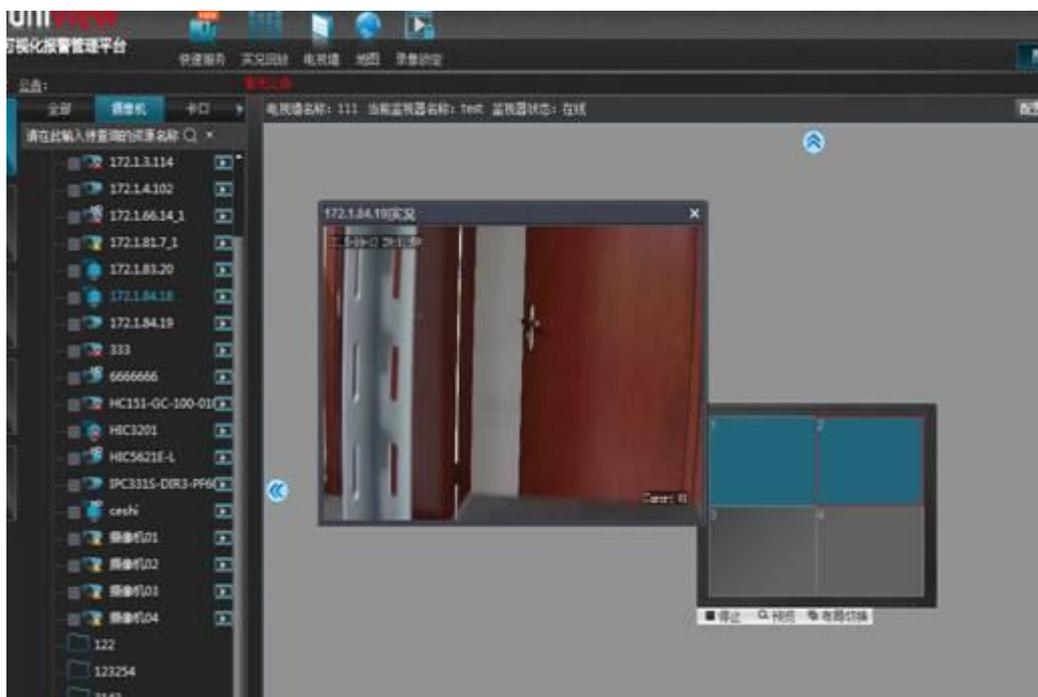
3、(下图)配置—实况业务—电视墙，下方电视墙点击“添加”



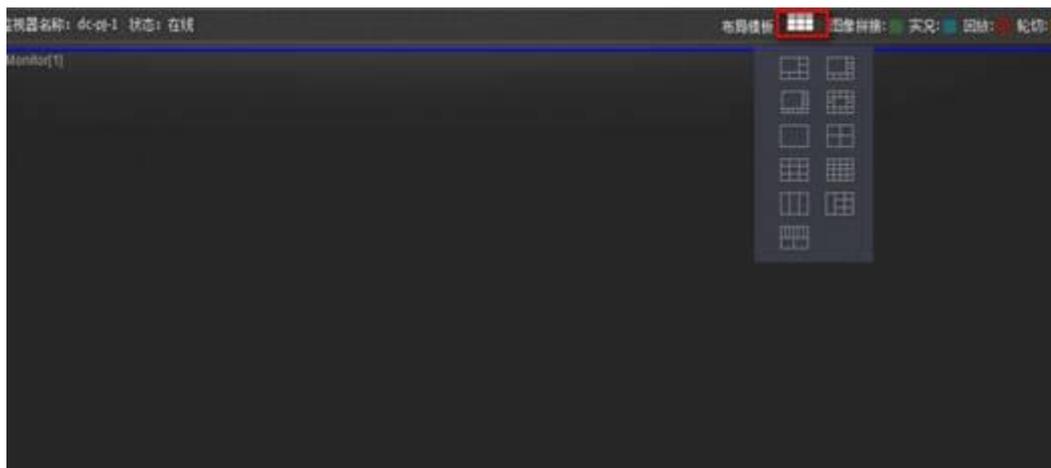
4、(下图)刷新右侧监视器的资源树，找到相应的监视器。右侧下方选择电视墙类型（自由组合）保存名称，将左侧的监视器资源拖拽到右侧电视墙上，关闭保存即可。



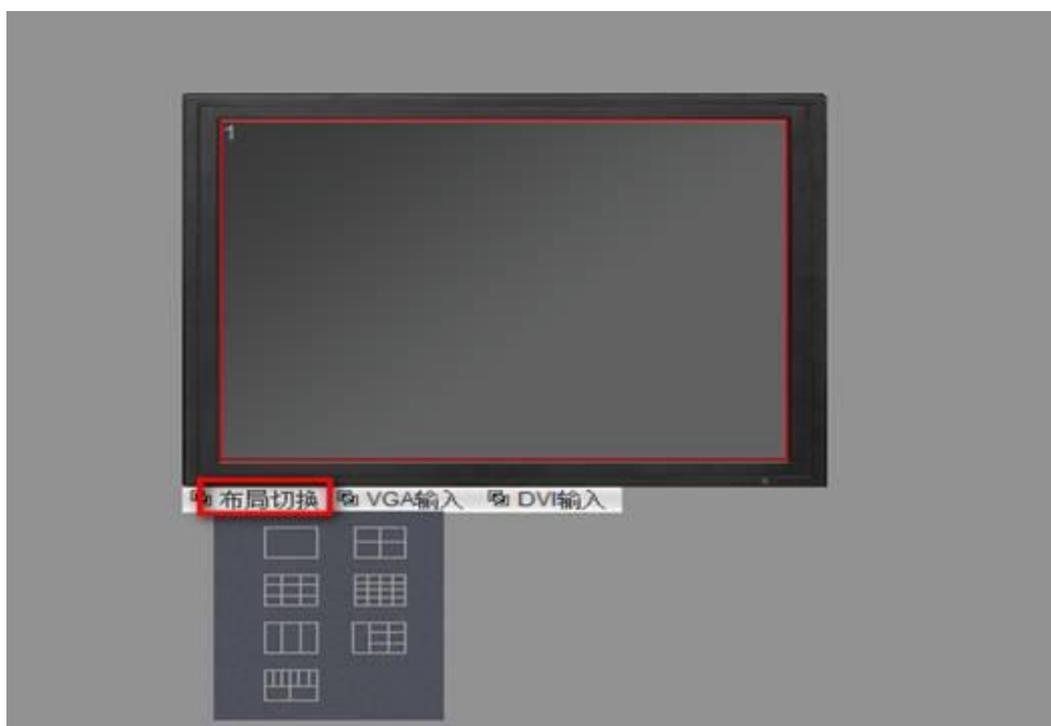
5、打开创建的电视墙，拖拽左侧的设备至右侧即可实现实况预览。



6、如果需要修改监视器的分屏数，可以通过在数字矩阵中修改



7、或者直接在电视墙中修改。



8、如果需要启动摄像机的辅码流上墙，有两种方法，前提是摄像机必须开启辅码流，开启方法如下：

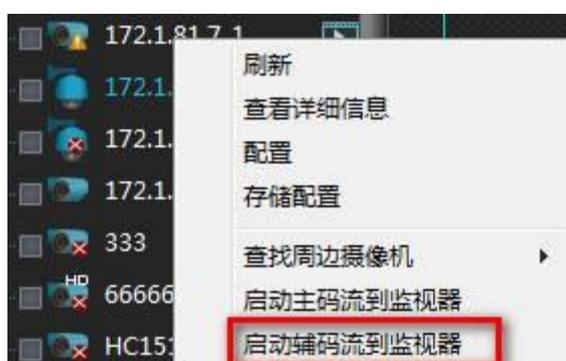


9、将摄像机的流套餐改为主码流+辅码流



10、第一种辅码流上墙的方法：

在数字矩阵的资源数中，右键摄像机，选择辅码流到监视器：



11、第二种方法需要平台版本支持：



12、平台上该播放流类型分屏的默认值为 0，即代表不生效的意思，修改为以下值代表，监视器分屏数值大于等于 4 时，上墙默认请求辅流，如果需要一直请求辅流，可以将数值修改为 1.



1.7 VM 平台用户角色自定义配置指导

一、组网

无

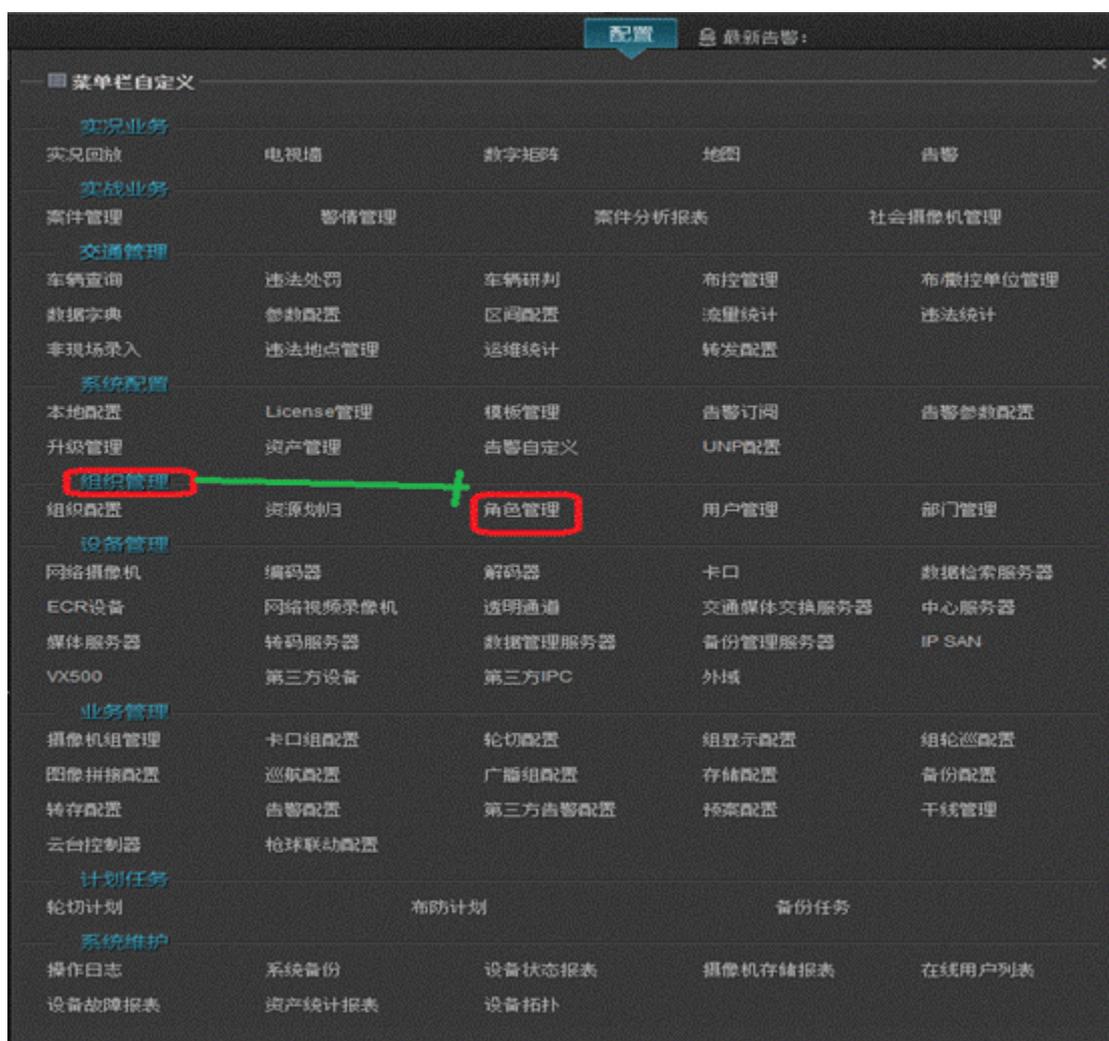
二、问题描述

用户需要使用自己创建的用户账号登录到 VM 平台观看实况，但是只想给该用户分配指定哪几个摄像机的实况和回放操作，如何去实现。

三、解决方法

针对此情况，需要重现创建一个角色，然后给该角色指定具有看哪几路摄像机实况的权限，然后将该角色权限分配给用户，具体配置方法如下。

1、进入“配置->组织管理->角色管理”选项。



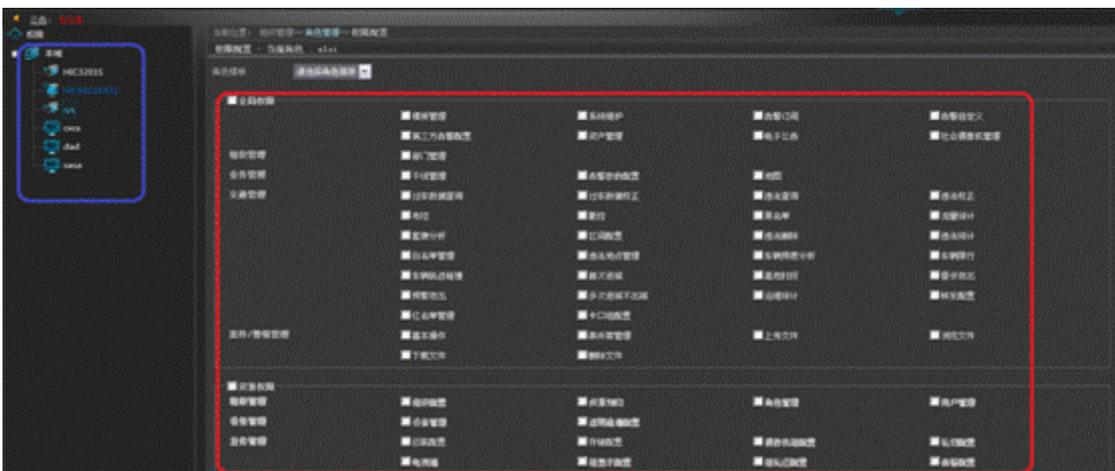
2、点击“增加”按钮创建一个新的角色名称，输入所要创建的角色名称。



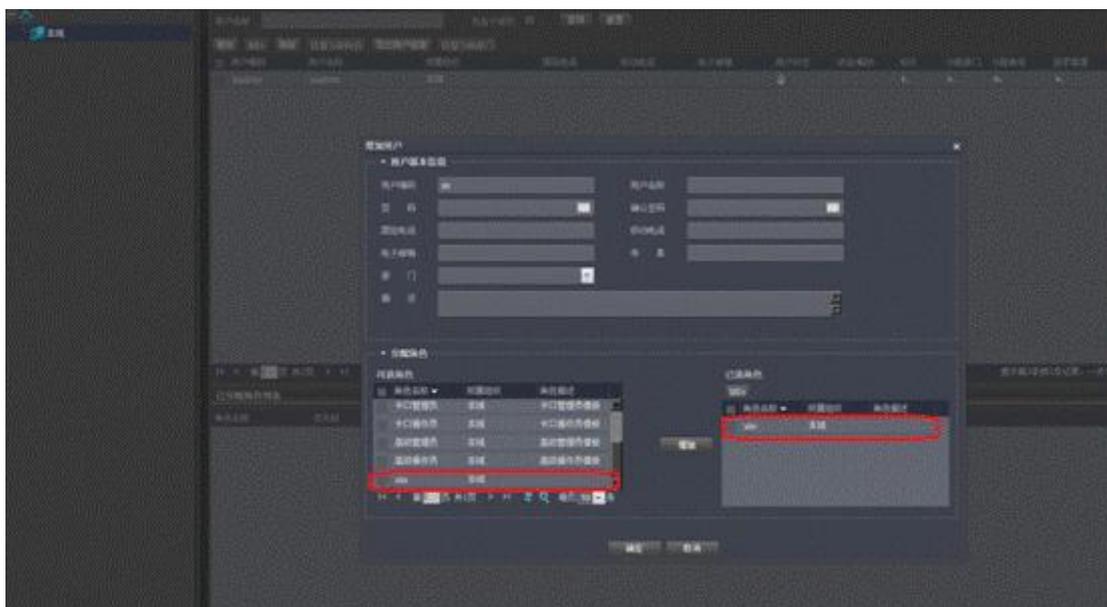
3、创建好角色之后需要为创建的角色分配相应的权限。选中该角色，点击“权限配置”按钮。



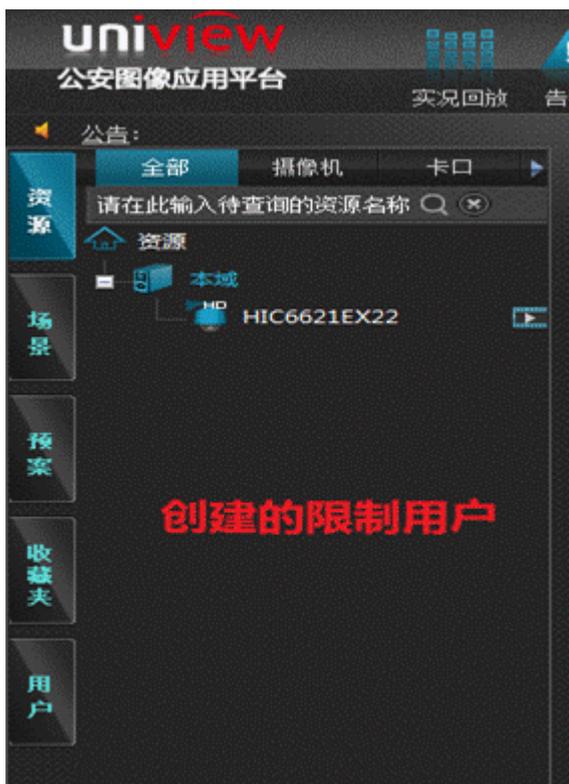
4、在左边蓝色区域单独选中需要分配权限的摄像机或者监视器，然后在右边红色区域对蓝色区域选中的设备进行各种权限配置的勾选。



5、权限分配好之后，进去“配置->组织管理->用户管理”，点击“增加”按钮增加一个新用户。输入用户名称和对应的密码，在“分配角色”中找到之前创建的角色名称，然后点击增加按钮选中该角色，然后确定。



6、用新建的用户登录即可查看指定摄像机实况。





2 常见 FAQ

2.1 如何修改平台录像下载的路径？

在系统配置—本地配置里修改，以下是平台默认的路径，包括本地路径和录像路径



2.2 如何配置本地客户端的告警声音？

在系统配置—本地配置，启动告警声音，选择启动，在电脑配置了音箱的前提下，客户端收到告警后，电脑会产生滴滴的告警声，提示音也可以自定义，可以通过从本地电脑导入音频文件。



2.3 VM 登陆提示更新控件

1. 检查防火墙是否已经关闭，有 360 软件先卸载 360



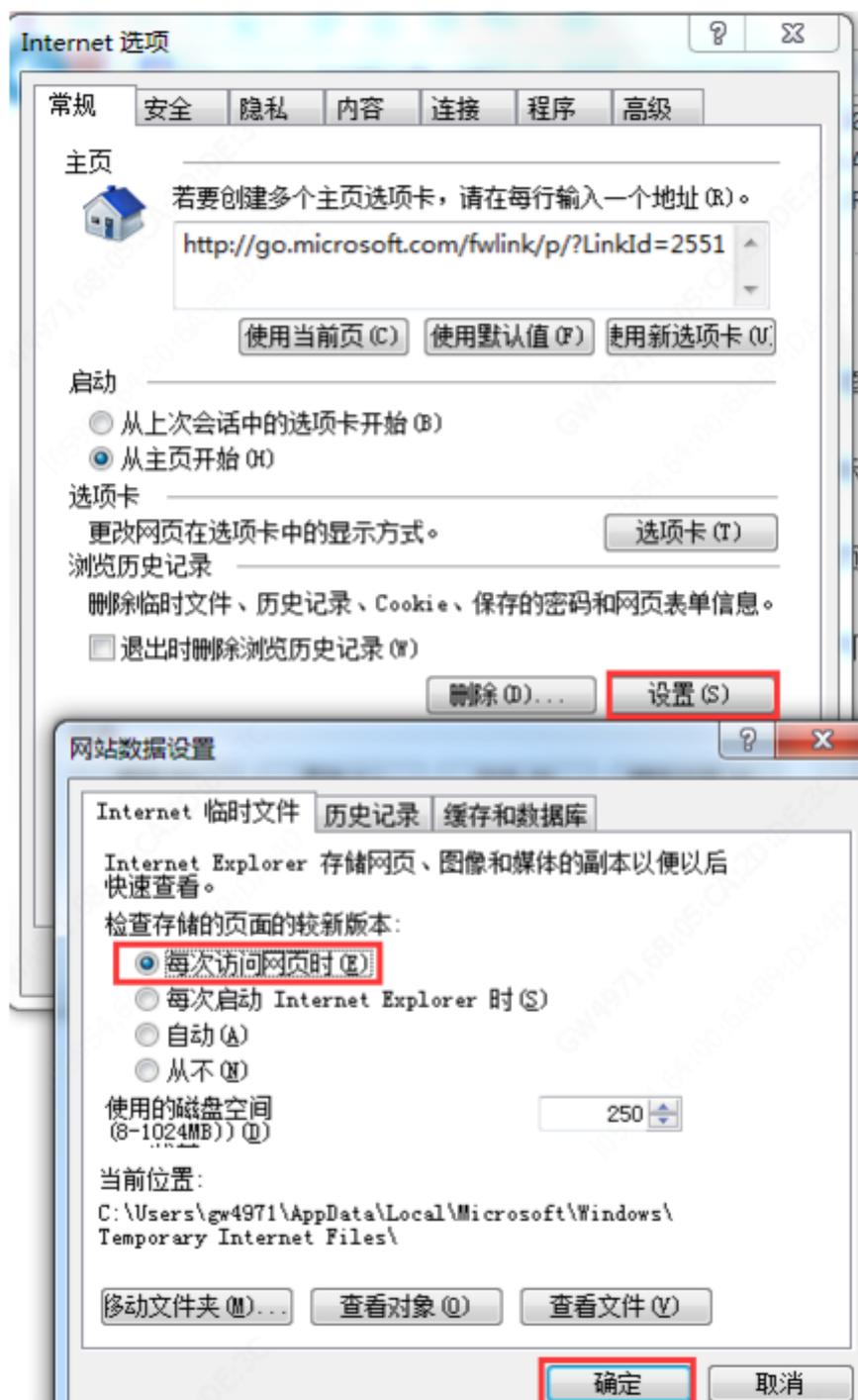
2. 将用户账户控制设置为从不通知

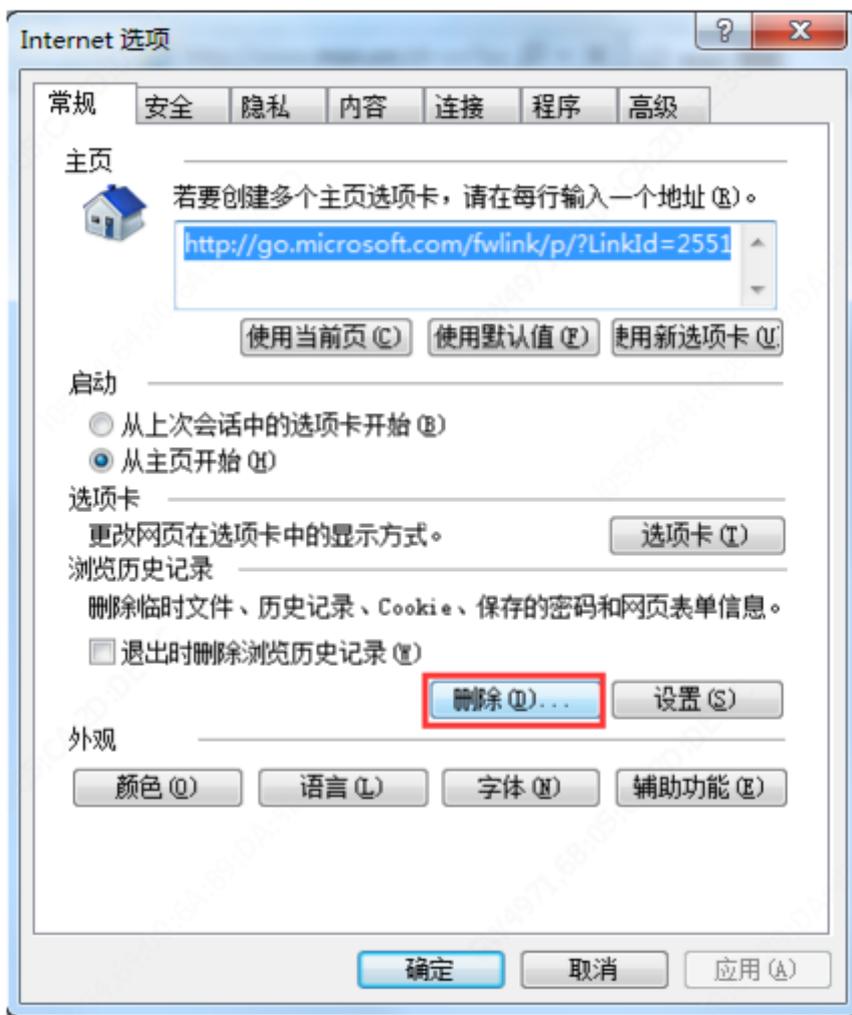


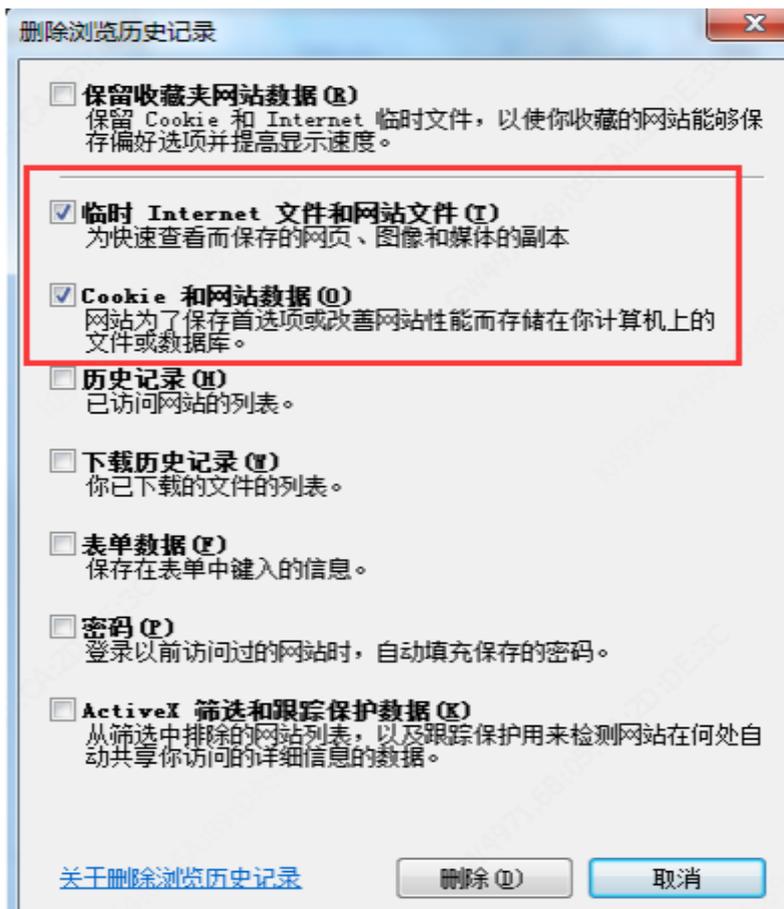
3.删除 C 盘当中, C:\Program Files (x86)目录下的 IMOS 文件夹或者 Surveillance 文件夹（如果删除报错, 请将浏览器关闭）



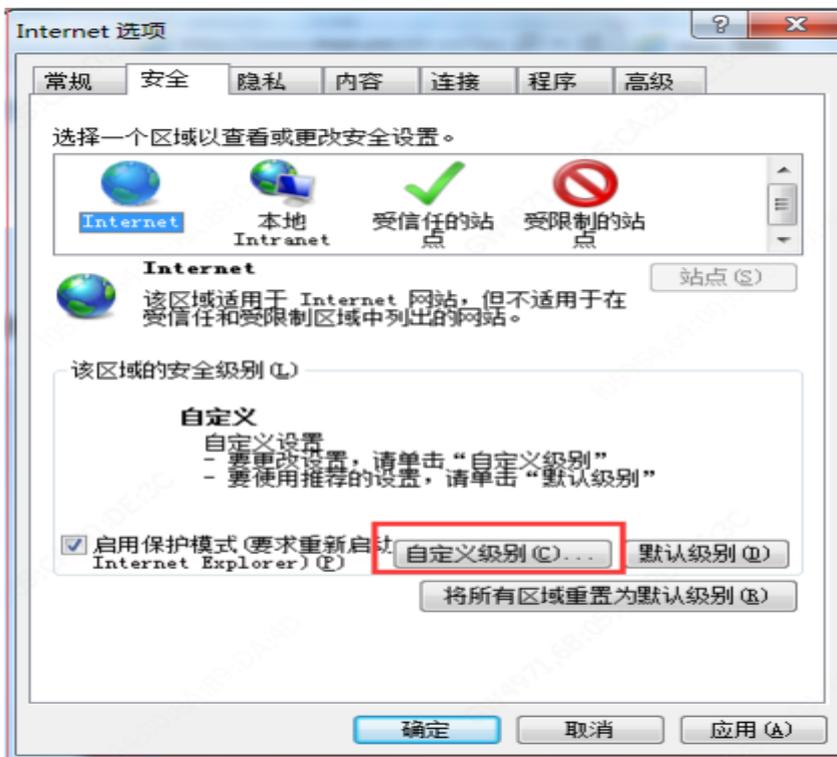
4.打开 IE（7.0 以上版本）浏览器, 点击工具—Internet 选项-删除, 清除浏览器缓存

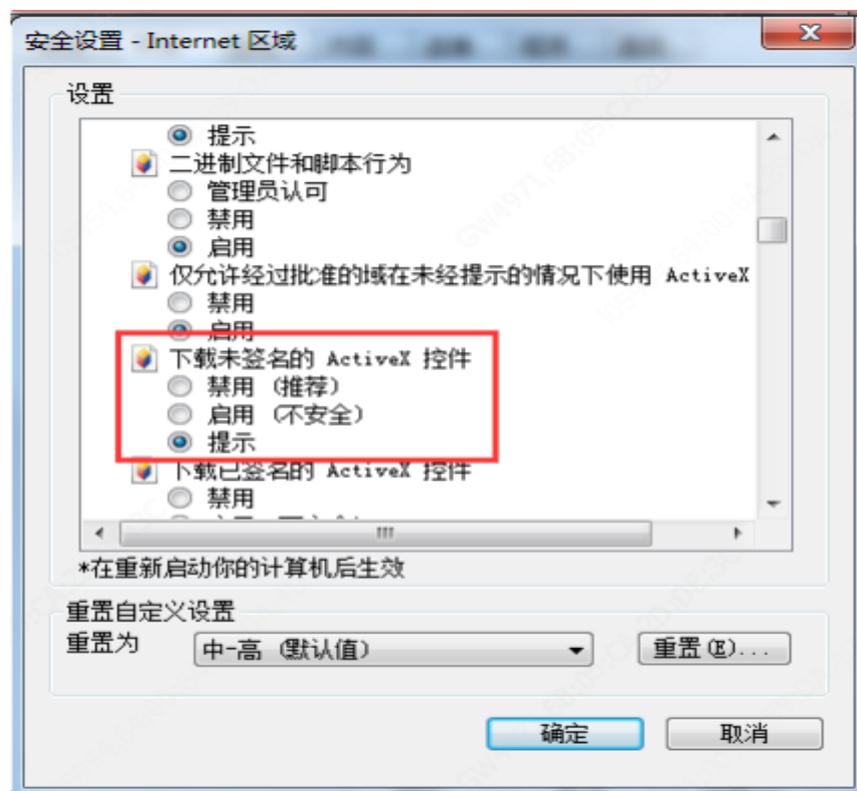
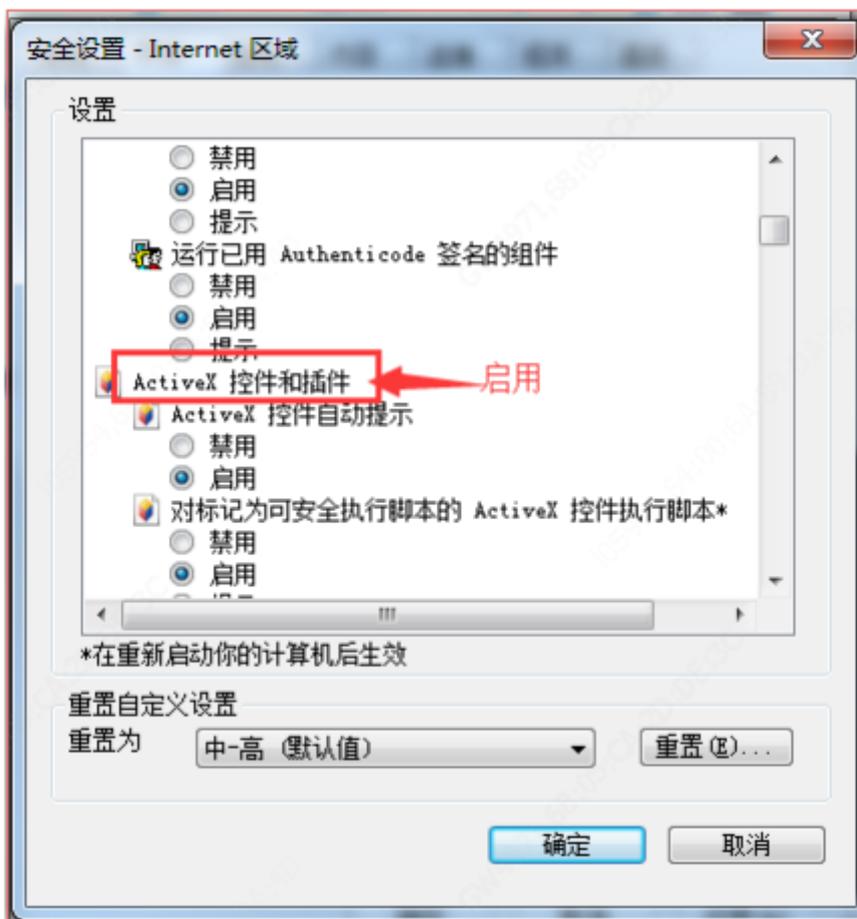




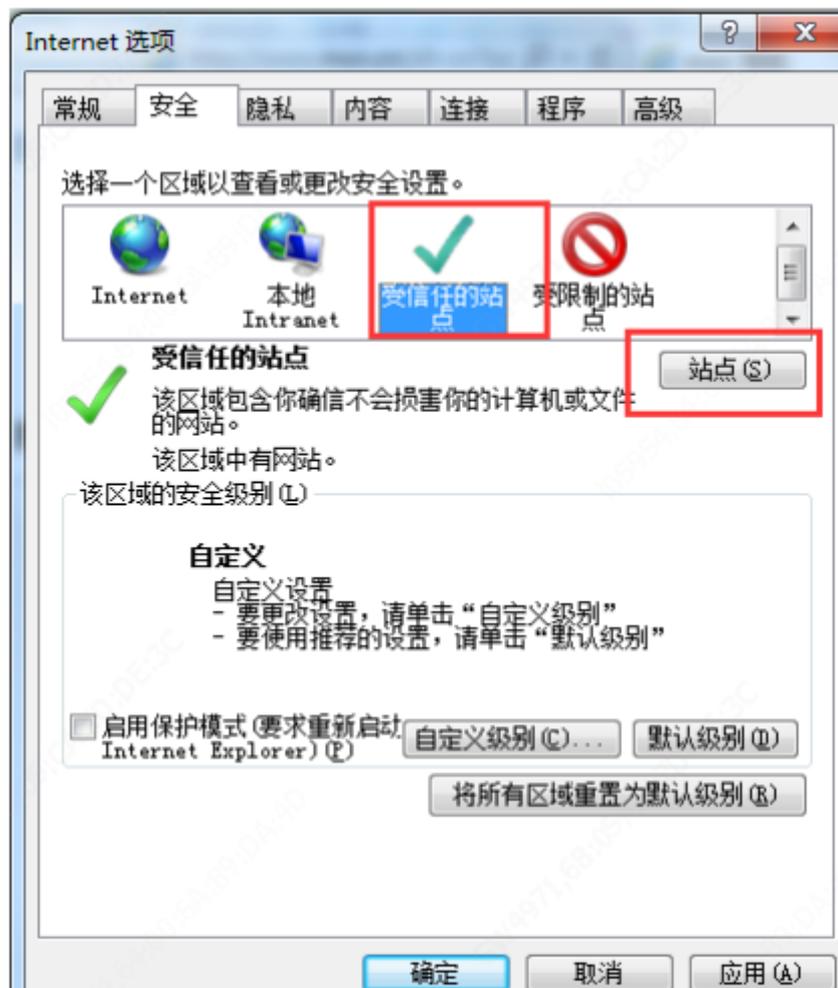


5. 点击安全-Internet-自定义级别，启用 ActiveX 控件，所有和 ActiveX 有关的都要启用，如果报错不安全，就选择提示。

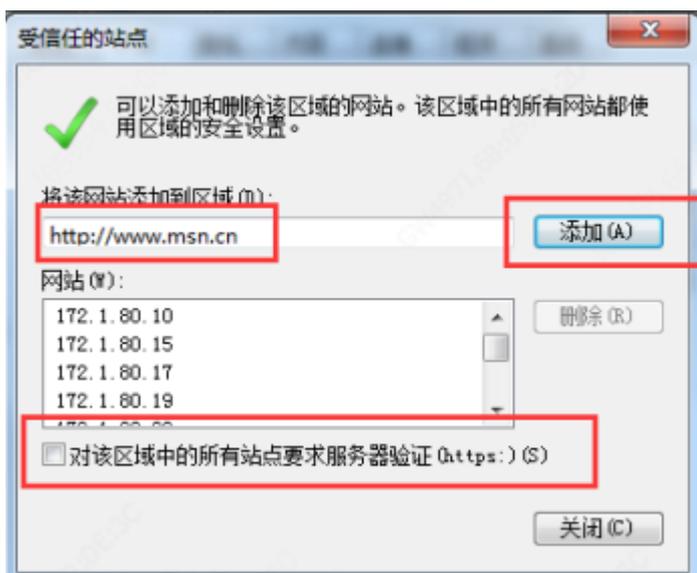




6. 将登录当前设备的 IP 地址加入可信站点。输入 IP 地址，点击添加即可。



记得将“对该区域中的所有站点要求服务器验证”方框内的√去掉。



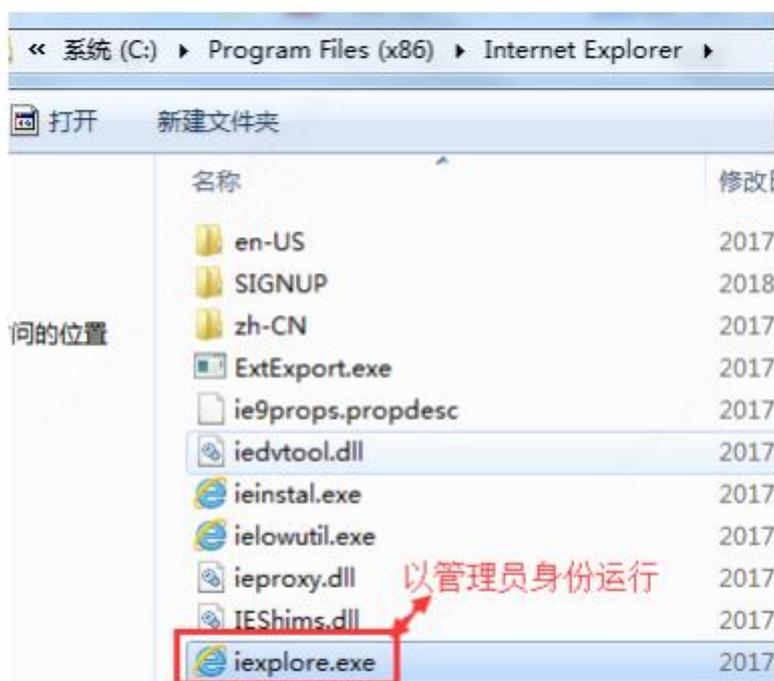
7. 如果还不能正常登录，打开该目录 C:\Program Files

(x86)\Internet Explorer

用管理员身份运行 32 位的 IE 浏览器。



用管理员身份运行 32 位的 IE 浏览器。



输入设备 IP 地址，点击下载控件，正常安装即可。

在安装控件时，有时会因为浏览器未关闭导致软件安装失败，因此建议运行以下地址，在安装控件时先将安装文件另存为到本地，关闭浏览器，控件右键“以管理员权限运行”进行安装，避免异常情况。

摄像机: <http://设备 IP/ActiveX/Setup.exe>

平台: <http://设备 IP/ActiveX/MediaPlugin.exe>

NVR: <http://设备 IP/ActiveX/Setup.exe>

录像机在控制面板和 C 盘中都已删除控件，安装新控件时还报错

无法安装,可能在注册表中还残留控件,在 cmd 中输入 regedit, 找到

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\WOW6432Node\中找到控件的信息，删除即可

2.4 VM 添加录像机报错“本域互联信息不存在”

平台上【配置】->【设备管理】->【中心服务器】，可找到跨域互联配置的选项，设置 IMOS/私有协议 的 跨域互联域编码和跨域互联用户编码

2.5 VM 平台 license 路径在哪

主机文件 hostid 路径：/mnt/syncdata/resftp/license/hostid.id

B3304 及以后版本 license 路径变更：/usr/local/imosconfig/license

B3304 以前版本的 license 文件路径：/usr/local/svconfig/server/license

2.6 VM 检索下级域摄像机录像时提示存储资源不存在

本域检索下级域摄像机的录像时，默认是检索存在当前本域的录像，如果摄像机未配置双直存，检索会报错存储资源不存在，需要在检索的窗口将检索方式修改为云检索或者是注册域即可

2.7 VM 平台添加设备时提示“无效的 License 组件”的解决方法

一般在添加设备时系统提示“无效的 License 组件”都是由于平台缺少对应的 License 组件导致的，购买授权码生成 License 导入即可。

2.8 License 扩容激活时提示设备信息不存在

对于同一个 hostid 一个小时之内第二次进行 license 扩容激活会提示设备信息不存在，等待一个小时之后再次进行扩容来规避

2.9 VM 除 admin 外如何接收告警信息？

默认 admin 账号会有告警信息提示，查询告警信息也会显示相应的告警内容，其他账号默认没有告警提示权限，需要手动在“告警订阅”中去订阅操作。

2.10 如何修改 VM 平台用户名密码

使用想要修改的账户登录 VM 管理平台，点击右上角【设置】->【个人设置】中修改账号的密码。



2.11 VM 如何关闭 SELinux？

输入以下命令即可

```
vi /etc/selinux/config
```

按 I 进入编辑模式

将 SELINUX 的参数改成 disable

按 esc 退出编辑模式然后输入：wq 保存退出

然后 reboot 重启系统即可

2.12 如何关闭 linux 防火墙?

CentOS 7.0 之前操作系统输入以下命令即可

```
/etc/init.d/iptables stop  
chkconfig iptables off  
或者输入 setup 命令关闭防火墙
```

CentOS 7.0 及以后默认使用的是 **firewall** 作为防火墙，使用 **iptables** 必须重新设置一下

1、直接关闭防火墙

```
systemctl stop firewalld.service #停止 firewall
```

```
systemctl disable firewalld.service #禁止 firewall 开机启动  
service firewalld stop
```