

Felsökningsguide

Om kameran inte fungerar vill såklart både du och vi få igång den så snabbt som möjligt! Börja med att följa stegen i denna guide. Du är välkommen att kontakta vår support närsomhelst på det sätt som passar dig bäst. Om du har följt alla eller delar av stegen i denna guide så berätta det för supporten direkt så går det snabbare att hjälpa till. Att skicka skärmdump på det som inte fungerar hjälper också till att påskynda felsökningen:

- Chatten i appen eller på hemsidan
- Maila: support@videquus.se
- Ringa: 010-126 33 33

OBS! Om din kamera är försedd med en LED-lampa på undersidan, förbered gärna din kontakt med supporten genom att notera färgen på lampan.

GRÖNT LJUS: Kameran har anslutning.

BLEKT GULT/ORANGE LJUS: Kameran är i Hotspot-läge och söker efter ett WiFi.

RÖTT LJUS: Kameran kan inte ansluta.


BLÅTT LJUS: Kameran utför uppdatering

LIVE-VIDEO FUNGERAR INTE

1. Gör en ”vaktmästaromstart” enligt nedan:

VAKTMÄSTAROMSTART

Gör följande steg i denna ordningsföljd:

- a. Logga ut från appen genom att klicka på  i övre högra hörnet. Logga sedan in igen och se om det fungerar.
- b. Stäng ner appen helt från telefonen:
IOS (Iphone): Dubbelklicka på hemknappen, swipa bort appen
Android: Tryck på fyrkants-knappen, swipa bort appen
Öppna appen och logga in igen och se om det fungerar.
- c. Starta om routern och kameran genom att:
 - I. Dra ur sladden från routern
 - II. Dra ut sladden från kameran
 - III. Vänta ca 10 sek
 - IV. Sätt i sladden till routern
 - V. Vänta tills routern har anslutning, ca 30 sek.
Du ser om det finns anslutning genom att titta på det gröna ljuset på baksidan av routern. Det ska lysa 4G och minst två pluppar. Om det inte gör det, fortsätt till punkt 2 längre ner i denna guide.
 - VI. Sätt i sladden till kameran

Öppna appen igen och se om det fungerar. Annars fortsätt enligt nedan.

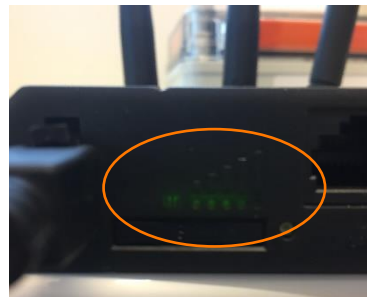
2. Säkerställ att det finns fullgod internetanslutning – Videquus router.

OBS! Om du har eget WiFi (ej en router från Videquus) gå till punkt 3.

- a. Titta på det gröna ljuset på baksidan av routern. Det ska stå 4G och lysa mer än 2 pluppar.

Vad ser du?

- Routern har 4G och minst 2 pluppar
 - fortsätt till punkt d
- Routern saknar 4G och/eller har mindre än 2 pluppar
 - fortsätt till punkt b.
- Jag ser inga gröna ljus
 - Säkerställ att kontakten sitter i och att det finns ström i uttaget



- b. Flytta routern till en annan del av stallet för att undersöka om det finns bättre täckning någon annanstans. OBS! ju längre ifrån kameran som routern befinner sig, desto större är risken att kopplingen mellan routern och kameran blir för svag. 5-7 meter är max vad vi kan rekommendera.

- Hittade du en plats med 4G och minst 2 pluppar placerar du routern där.
- Hittade du ingen plats med 4G och minst 2 pluppar, fortsätt till punkt c.

- c. Ta ut SIM-kortet* och notera vilken operatör det är och numret på kortet. Ta gärna ett kort med mobilen på SIM-kortet för att underlätta vid kontakt med supporten. Kontakta därefter vår support.

*SIM-kortet tas ut genom att trycka med något hårt och spetsigt på den lilla knappen bredvid SIM-kortsluckan på undersidan av routern.

- d. Starta om kameran genom att dra ut sladden, vänta 10 sek och sätta i sladden igen. Öppna appen och se om det fungerar nu. Om inte, kontakta därefter vår support.

Om du har eget WiFi (ingen router från Videquus)

3. Säkerställ att det finns fullgod internetanslutning – eget WiFi

- a. Kontrollera att det finns internetanslutning i boxen, förslagsvis genom att logga in på Youtube eller annan websida med en Smartphone eller Dator som är ansluten till nätverket. Att ringa och kolla med sin internetleverantör om detta inte fungerar, är att rekommendera.
- b. Är det 1:a gången kameran ansluts? Säkerställ att de instruktioner som kommer upp i appen har följts.

- c. Har kameran varit ansluten till nätverket tidigare? Starta om kameran genom att dra ut sladden, vänta 10 sek och sätta i sladden igen. Notera ljuset på LED-lampan på undersidan av kameran. Om din kamera saknar LED-lampa, kontakta support.

GRÖNT LJUS: Kameran har anslutning.

GULT/ORANGE LJUS: Kameran är i Hotspot-läge och söker efter ett WiFi. Stannar kameran i detta läge betyder det att WiFi-signalen är för svag. Det kan hjälpa att flytta kamera och router närmre varandra, om detta är möjligt.

RÖTT LJUS: Kameran kan inte ansluta. Kontakta support.

Om **GRÖNT LJUS**, öppna appen och se om det fungerar nu.

Om **GULT/ORANGE LJUS** eller **RÖTT LJUS**, kontakta support.