

## VIGI 문제 해결 매뉴얼

---

# VIGI 카메라 문제 해결 매뉴얼

V1.0

## 문서 개요

이 매뉴얼은 TP-Link VIGI 네트워크 카메라에 일반적으로 발생하는 문제에 대해 가능한 원인과 해결 방법을 제시합니다. 이 매뉴얼은 일반적인 지침을 담고 있으며, 전 모델의 모든 사용 시나리오를 다루지는 않습니다. 버전 업그레이드, 장치의 모델 차이, 구성 파일의 차이 등으로 인해 매뉴얼의 내용이 사용자가 쓰는 장치의 인터페이스와 일치하지 않을 수 있습니다.

이 매뉴얼의 주요 독자는 일선 고객센터 직원, 기술 지원 엔지니어, 프로젝트 네트워크 구성 엔지니어입니다. 이 매뉴얼로 문제를 해결할 수 없는 경우, “문제 해결을 위해 필요한 정보”란을 참고해 TP-Link 기술 지원팀에 문의하시기 바랍니다.

**이메일:** TP-Link [공식 웹사이트](#)에 방문하거나 [support.kr@tp-link.com](mailto:support.kr@tp-link.com)으로 이메일을 보내실 수 있습니다. 일반적으로 24시간 이내에 답변해 드립니다.

**전화:** 여러 국가와 지역에 콜센터가 있으며, [공식 웹사이트](#)에서 사용자 지역의 콜센터를 확인할 수 있습니다.

**라이브챗:** 즉각적인 도움이 필요하다면 TP-Link 웹사이트에서 라이브챗을 통해 문의하실 수 있습니다. 상담 시간은 평일 10:00~19:00이며, 토요일, 일요일, 공휴일은 휴무입니다. 점심 시간은 12:30~13:30 입니다. [웹사이트](#) 오른쪽 하단에 있는 “1:1 채팅 상담 시작하기” 아이콘을 클릭하십시오.

# VIGI 소개

## VIGI란 무엇인가요?

VIGI(/ˈvɪdʒɪ/)는 믿을 수 있는 제품과 프로페셔널 솔루션으로 안전한 비즈니스를 보장하는 전문 영상 보안 브랜드입니다. TP-Link는 글로벌 영상 보안 감시 시장에 진출하고자 VIGI 브랜드를 발족했습니다. VIGI는 영상 보안 및 글로벌 네트워킹 시장에서 TP-Link가 쌓은 풍부한 경험을 바탕으로 유통사와 고객의 신뢰를 얻었으며, 36개 이상의 국가 및 지역에 제품과 서비스를 공급하고 있습니다.

## VIGI는 무엇을 의미하나요?

VIGI는 사용자의 자산을 보호하기 위해 필요한 지속적인 인식과 경계를 의미하는 “Vigilance”에서 유래되었습니다. VIGI라는 이름은 전문적이고 신뢰할 수 있는 보안 솔루션으로 지속적이고 체계적인 보안감시를 제공하겠다는 TP-Link의 포부를 나타냅니다.

## 왜 VIGI를 선택해야 할까요?

VIGI는 TP-Link와 더불어 항상 발전하고 있습니다. 지능형 기능과 세계적인 수준의 지원이 결합되어 비즈니스를 안전하게 보호합니다.

- 보안성:** VIGI는 직원, 재산, 데이터와 같은 고객의 소중한 자산을 보호하고 비즈니스를 안전하게 유지합니다.
- 신뢰성:** VIGI는 어떤 상황에도 신뢰할 수 있는 제품을 공급하기 위해 모든 제품을 설계, 테스트, 제조합니다. TP-Link 기술 지원팀은 언제든지 고객을 도울 준비가 되어 있습니다.
- 전문성:** VIGI의 최첨단 기술을 통해 사용자가 비즈니스를 훨씬 수월하게 제어할 수 있도록 하여 유연성과 사용 편의성을 높입니다.

# VIGI 카메라 문제 해결 매뉴얼

문서 개요	2
<b>VIGI 소개</b>	<b>3</b>
<b>VIGI란 무엇인가요?</b>	3
<b>VIGI는 무엇을 의미하나요?</b>	3
<b>왜 VIGI를 선택해야 할까요?</b>	3
<b>1. 카메라 설정</b>	<b>7</b>
<b>1.1 전원 공급</b>	7
1.1.1 DC 전원 어댑터를 연결해도 카메라 전원이 켜지지 않습니다.	7
1.1.2 PoE로 연결하면 카메라 전원이 켜지지 않습니다.	8
1.1.3 DC 전원 어댑터를 연결하면 카메라가 자주 재부팅됩니다.	9
1.1.4 PoE로 연결하면 카메라가 자주 재부팅됩니다.	10
<b>1.2 카메라 관리</b>	11
1.2.1 타사 장치 또는 NVR(녹화기)에 카메라를 추가하지 못합니다.	11
1.2.2 카메라 비밀번호를 잊었습니다.	12
1.2.3 카메라 비밀번호가 이미 설정되어 있습니다.	12
1.2.4 카메라를 TP-Link ID에 연동할 수 없습니다.	13
1.2.5 카메라가 다른 TP-Link ID에 연동되어 있습니다.	14
<b>1.3 오프라인</b>	15
1.3.1 원격 접속 시 카메라가 오프라인 상태입니다.	15
1.3.2 로컬 접속 시 카메라가 오프라인 상태입니다.	16
1.3.3 카메라가 특정 시간에 작동을 멈춥니다.	17
<b>2. 이미지 품질</b>	<b>18</b>
<b>2.1 나이트 비전</b>	18
2.1.1 이미지에 붉은 기가 돕니다.	18
2.1.2 이미지에 노이즈가 많습니다.	19
2.1.3 이미지가 뿌옇고 흐릿합니다.	21
<b>2.2 노출</b>	23
2.2.1 이미지에 노출 과다 현상이 있습니다.	23

2.2.2	이미지에 플리커 현상이 생겼습니다.	25
2.2.3	이미지에 빛 번짐이 생겼습니다.	26
2.2.4	(미광 현상) 이미지에 베일링 글레어와 고스트 현상이 생겼습니다.	27
2.3	기타	28
2.3.1	VIGI 앱의 이미지가 녹색으로 출력되거나 픽셀화됩니다.	28
2.3.2	이미지의 디테일이 떨어지고 화질도 낮습니다.	29
2.3.3	OSD 시간이 정확하지 않습니다.	31

### 3. 비디오 스트리밍 (영상 재생) 32

3.1	스트리밍 실패 (영상 재생 안됨)	32
3.1.1	앱에서 스트리밍할 수 없습니다. 오류 코드 “제한에 도달”이 표시됩니다.	32
3.1.2	앱에서 스트리밍할 수 없습니다. 오류 코드 “네트워크가 불안정합니다”가 표시됩니다.	33
3.1.3	웹 관리 인터페이스로 스트리밍할 수 없습니다. 오류 코드 “비디오를 로딩할 수 없음”이 표시됩니다.	34
3.1.4	RTSP를 통해 VIGI 카메라를 스트리밍할 수 없습니다.	35
3.1.5	ONVIF 장치 관리 소프트웨어로 VIGI 카메라의 실시간 스트리밍을 확인할 수 없습니다.	36
3.2	비디오 지연	37
3.2.1	라이브 뷰 스트리밍이 지연됩니다.	37

### 4. 오디오 38

4.1	오디오 미출력	38
4.1.1	라이브 뷰 화면에서 오디오가 출력되지 않습니다.	38
4.1.2	재생 화면에서 오디오가 출력되지 않습니다.	39
4.1.3	타사 ONVIF 관리자 소프트웨어에서 오디오가 출력되지 않습니다.	40
4.2	낮은 볼륨	41
4.2.1	라이브 뷰나 재생 영상의 볼륨이 낮습니다.	41
4.3	양방향 오디오	42
4.3.1	장치로 양방향 오디오를 사용할 수 없습니다.	42

### 5. 팬, 틸트, 줌 43

5.1	카메라 회전	43
5.1.1	팬 틸트 카메라의 프리셋 위치를 보정하고 싶습니다.	43
5.1.2	팬 틸트 카메라가 순찰을 하지 않습니다.	44
5.1.3	팬 틸트 카메라가 추적을 하지 않습니다.	45
5.2	이미지 품질	46
5.2.1	화면 확대 후 이미지가 흐릿해집니다.	46

<b>6. 이벤트</b>	<b>47</b>
6.1 움직임 감지	47
6.1.1 잘못된 움직임 감지 알람이 옵니다.	47
6.1.2 움직임 감지 알람이 울리지 않습니다.	49
6.2 사람 감지	50
6.2.1 잘못된 사람 감지 알람이 옵니다.	50
6.2.2 사람 감지 알람이 작동하지 않습니다.	51
6.3 알림	52
6.3.1 타사 ONVIF 관리자 소프트웨어에서 알림을 수신할 수 없습니다.	52
6.3.2 VIGI 앱에서 알림을 받을 수 없습니다.	53
<b>7. 네트워크</b>	<b>54</b>
7.1 웹 관리	54
7.1.1 VIGI 카메라의 웹 관리 인터페이스에 액세스할 수 없습니다.	54
7.2 IP 주소	55
7.2.1 VIGI 카메라의 IP 주소를 잊어버렸습니다.	55
7.2.2 VIGI 카메라의 IP 주소가 자주 변경됩니다.	56
<b>8. 스토리지</b>	<b>57</b>
8.1 SD 스토리지	57
8.1.1 SD 카드를 통해 녹화할 수 없습니다.	57
8.1.2 SD 카드의 녹화본이 손실되었습니다.	58
8.1.3 SD 카드를 인식할 수 없습니다.	59
8.2 알림	60
8.2.1 VIGI 앱의 알림 화면에서 영상을 재생할 수 없습니다.	60

## 1. 카메라 설정

### 1.1 전원 공급

#### 1.1.1 DC 전원 어댑터를 연결해도 카메라 전원이 켜지지 않습니다.

##### 문제 현상

카메라에 DC 전원을 연결해도 카메라가 응답하지 않고, IR LED에 불이 들어오지 않으며, 카메라가 켜지지 않습니다.

##### 가능한 원인

- DC 전원 어댑터가 정품이 아니며, 필요한 전압과 전력을 충분히 공급하지 못함
- 전원선이 연장됐거나 중앙 전원 공급 라인에 높은 저항이 있어 과도한 전압 강하가 발생함
- 전원 어댑터가 손상됨

##### 문제 해결 요령

- 1) 카메라에 사용되는 전원 공급 장치가 정품인지 확인하고 출력 전압 및 전류가 카메라의 작동 조건을 충족하는지 확인하세요. 카메라 동작 전압과 소비 전력은 공식 웹사이트에서 확인할 수 있습니다.
- 2) 전원선이 인위적으로 절단됐거나 연장되지 않았는지 확인하세요. 표준 전원 공급 장치로 교체하시길 권장합니다.
- 3) 중앙 전원 공급 장치를 사용하는 경우, 출력 전압을 확인하고 적정 전압으로 높여 보세요.
- 4) 전원 공급 장치를 동일한 사양의 다른 제품으로 교체하고 점검해 보세요. 만약 전원이 정상적으로 공급된다면 기존 전원 공급 장치가 손상된 것입니다. 전원이 공급되지 않으면 카메라의 전원 커넥터가 손상된 것이므로 PoE 전원 공급 장치를 사용해 보시기를 권장합니다.
- 5) PoE 전원 공급 장치를 통해서도 카메라 전원이 작동하지 않는다면 전원 모듈이 손상되었을 수 있으므로 서비스 센터에 연락하여 카메라를 교체하시길 권장합니다.

##### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 정품 전원 어댑터의 사진
- 장치 모델 및 하드웨어 버전
- 구매 증빙 자료

## 1.1.2 PoE로 연결하면 카메라 전원이 켜지지 않습니다.

### 문제 현상

카메라에 PoE 전원을 공급하면 카메라가 응답하지 않고, IR LED에 불이 들어오지 않으며, 카메라가 켜지지 않습니다.

### 가능한 원인

- 네트워크 케이블의 품질이 낮고 저항이 높음
- 네트워크 케이블이 너무 길
- 네트워크 케이블의 배열 순서(랜선의 핀맵)에 문제가 있음
- 전원 공급 장치가 사용하는 전원 공급 프로토콜이 VIGI 카메라와 호환되지 않음

### 문제 해결 요령

- 1) 네트워크 케이블을 교체하세요.
- 2) 전원 공급 장치의 PoE 전원 모드를 장거리 모드로 변경하세요.
- 3) 짧은 네트워크 케이블을 사용해 보세요. (표준 PoE의 경우 100m 이내)
- 4) 공식 웹사이트에서 카메라가 사용하는 전원 공급 프로토콜을 확인하고, PoE 공급 장치와 호환되는지 확인하세요. (802.3af/at/bt 등)
- 5) DC 전원을 공급해 보세요.
- 6) DC 전원 공급도 효과가 없다면 전원 공급 모듈이 손상된 것일 수 있습니다. 이 경우, 서비스 센터에 연락하여 카메라를 교체하시길 권장합니다.

### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 장치 모델 및 하드웨어 버전
- PoE 스위치나 PoE NVR의 PoE 설정
- 구매 증빙 자료

### 1.1.3 DC 전원 어댑터를 연결하면 카메라가 자주 재부팅됩니다.

#### 문제 현상

카메라에 DC 전원을 공급하면 카메라가 자주 재부팅됩니다.

#### 가능한 원인

- DC 전원 어댑터가 정품이 아니며, 필요한 전압과 전력을 충분히 공급하지 못함
- 전원선이 연장됐거나 중앙 전원 공급 라인에 높은 저항이 있어 과도한 전압 강하가 발생함
- 전원 어댑터가 손상됨

#### 문제 해결 요령

- 1) 카메라에 사용되는 전원 공급 장치가 정품인지 확인하고 출력 전압 및 전류가 카메라의 작동 조건을 충족하는지 확인하세요. 카메라 동작 전압과 소비 전력은 공식 웹사이트에서 확인할 수 있습니다.
- 2) 전원선이 인위적으로 절단됐거나 연장되지 않았는지 확인하세요. 표준 전원 공급 장치로 교체하시길 권장합니다.
- 3) 중앙 전원 공급 장치를 사용하는 경우, 출력 전압을 확인하고 적정 전압으로 높여 보세요.
- 4) 동일한 사양의 다른 전원 공급 장치로 교체하여 점검해 보세요. 만약 전원이 정상적으로 공급된다면 기존 전원 공급 장치가 손상된 것입니다. 전원이 공급되지 않으면 카메라의 전원 커넥터가 손상된 것이므로 PoE 전원 공급 장치를 사용해 보시기를 권장합니다.
- 5) PoE 전원 공급 장치도 작동하지 않는다면 전원 모듈이 손상된 것이므로 서비스 센터에 연락하여 카메라를 교체하시길 권장합니다.

#### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 정품 전원 어댑터의 사진
- 장치 모델 및 하드웨어 버전
- 구매 증빙 자료

## 1.1.4 PoE로 연결하면 카메라가 자주 재부팅됩니다.

### 문제 현상

카메라에 PoE 전원을 공급하면 카메라가 자주 재부팅됩니다.

### 가능한 원인

- 네트워크 케이블의 품질이 낮고 저항이 높음
- 네트워크 케이블이 너무 길

### 문제 해결 요령

- 1) 네트워크 케이블을 교체하세요.
- 2) 전원 공급 장치의 PoE 전원 모드를 장거리 모드로 변경하세요.
- 3) 짧은 네트워크 케이블을 사용해 보세요.
- 4) DC 전원을 공급해 보세요.
- 5) DC 전원 공급도 효과가 없다면 전원 공급 모듈이 손상된 것일 수 있습니다.  
이 경우, 서비스 센터에 연락하여 카메라를 교체하시길 권장합니다.

### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 장치 모델 및 하드웨어 버전
- 스위치나 NVR의 PoE 설정
- 구매 증빙 자료

## 1.2 카메라 관리

### 1.2.1 타사 장치 또는 NVR(녹화기)에 카메라를 추가하지 못합니다.

#### 문제 현상

다른 제조업체의 NVR/NAS에 VIGI 카메라를 추가할 수 없습니다.

#### 가능한 원인

- 카메라가 타사의 고유 프로토콜을 지원하지 않음
- 고객이 잘못된 ONVIF 포트 번호를 사용함
- 카메라와 타사 장치가 동일한 네트워크 세그먼트에 있지 않음
- 비밀번호가 올바르지 않음
- 네트워크 패킷 손실이 상당함

#### 문제 해결 요령

- 1) 카메라를 추가할 때 타사 장치의 카메라 추가(Add) 설정에서 ONVIF 프로토콜을 정확하게 선택했는지 확인하세요.
- 2) VIGI 카메라의 ONVIF 기본설정 포트 번호는 2020이므로 타사 장치에서 카메라를 추가할 때 올바른 포트 번호를 설정했는지 확인하세요.
- 3) 카메라를 구성하기 전에 카메라의 IP를 타사 녹화기 등 관리 장치와 동일한 네트워크 세그먼트로 변경하세요.
- 4) 카메라의 관리 비밀번호가 맞는지 확인하시고, 불확실하다면 초기화한 후 다시 설정해 보세요. 비밀번호는 대소문자를 구분합니다.
- 5) 네트워크 연결, 네트워크 케이블의 품질, 무선 네트워크 환경을 확인하여 안정적인 연결이 이루어지도록 하세요.

#### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 타사 장치의 제조사와 모델명
- VIGI 카메라의 모델명과 펌웨어 버전
- 카메라 설정 과정

## 1.2.2 카메라 비밀번호를 잊었습니다.

### 문제 현상

시간이 지나면서 중요한 비밀번호를 잊었습니다.

### 가능한 원인

해당 사항 없음

### 문제 해결 요령

비밀번호 재설정은 [FAQ-2870](#)을 참고하세요.

### 문제 해결 요령

- 구매 증빙 자료
- 비밀번호 재설정을 위한 QR 코드

## 1.2.3 카메라 비밀번호가 이미 설정되어 있습니다.

### 문제 현상

과거에 비밀번호가 설정되었으나 고객은 현재 관리자 비밀번호를 모릅니다.

### 가능한 원인

해당 사항 없음

### 문제 해결 요령

1.2.2. 항목의 “문제 해결 요령”을 참고하세요.

### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 구매 증빙 자료
- 비밀번호 재설정을 위한 QR 코드

## 1.2.4 카메라를 TP-Link ID에 연동할 수 없습니다.

### 문제 현상

새 카메라를 로컬에서 정상적으로 설정했지만, TP-Link ID에 연동할 수가 없습니다.

### 가능한 원인

- 카메라에 비정상적인 네트워크 변수가 발생하여 외부 네트워크에 연결할 수 없음
- 카메라에서부터 VIGI 클라우드까지 도달하는 경로 중 어떤 제한으로 인해 클라우드 접근이 차단
- 설치된 네트워크 상단의 라우터(공유기) 또는 방화벽의 차단으로 TP-Link 클라우드 서버에 액세스할 수 없음
- 장치가 현재 TP-Link VMS에 연동되어 있거나 “플랫폼 접근” 항목의 VMS 액세스 기능이 활성화된 경우
- 카메라와 프론트엔드 라우터(공유기) 사이에 상당한 지연과 패킷 손실이 발생함
- 카메라가 다른 TP-Link ID에 연동됨

### 문제 해결 요령

- 1) 카메라의 IP주소 할당 방법을 DHCP로 변경한 뒤에 DNS를 8.8.8.8로 업데이트하고 MTU 크기를 줄이세요.
- 2) 프론트엔드 라우터(공유기)에서 메인 라우팅 설정을 검토하여 블랙리스트, 화이트리스트, 방화벽, 인터넷 액세스 인증, 특정 라우팅 항목이 설정되어 있는지 확인하세요.
- 3) 카메라의 웹 관리 인터페이스에서 네트워크 설정으로 이동하여 카메라가 TP-Link VMS에 연동되어 있는지 확인하세요. (설정 - 네트워크 설정 - 플랫폼 접근 항목)
- 4) 유선 연결의 경우, 카메라가 라우터(공유기)에 정상적으로 연결되어 있는지 확인하고 네트워크 케이블의 품질을 점검하세요. 무선 연결의 경우, 장치 간 거리를 줄이거나 장애물을 최소화하여 벽 때문에 발생하는 신호 감쇠를 방지하고 무선 네트워크 환경을 최적화하세요.

### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- VIGI 카메라의 모델명과 펌웨어 버전
- 네트워크 토폴로지

## 1.2.5 카메라가 다른 TP-Link ID에 연동되어 있습니다.

### 문제 현상

VIGI 카메라가 다른 TP-Link ID에 연동되어 있습니다.

### 가능한 원인

해당 사항 없음

### 문제 해결 요령

장치 관리 비밀번호를 알고 있는 경우:

- 1) 웹 관리 인터페이스에 접속해 ID연동을 해제하려면, PC와 카메라가 동일한 네트워크에 연결되어 있는지 확인하세요. IP 주소를 사용하여 카메라의 웹 관리 인터페이스에 액세스하고 클라우드 서비스 설정에서 연동을 해제하세요.
- 2) VIGI 앱을 통해 연동을 해제하려면 스마트폰과 카메라를 동일한 네트워크에 연결하고 추가할 카메라의 QR 코드를 스캔하세요. 그런 다음 기존 계정의 연동을 해제하고 새 계정을 연동하세요.

장치 관리 비밀번호를 모르는 경우:

1.2.2 항목에서 비밀번호 분실과 재설정에 관련된 내용을 참고하여 카메라 비밀번호를 재설정 후 위 과정을 수행해주세요.

기술 문의가 필요한 경우:

제품의 구매 증빙 자료를 준비하여 TP-Link 기술 지원팀에 문의해 주세요.

### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 구매 증빙 자료
- 카메라의 MAC 주소와 시리얼 번호

## 1.3 오프라인

### 1.3.1 원격 접속 시 카메라가 오프라인 상태입니다.

#### 문제 현상

카메라가 앱에서 오프라인으로 표시되며 원격으로 액세스하여 확인할 수 없습니다.  
하지만 로컬에서는 액세스할 수 있습니다.

#### 가능한 원인

- 장치가 TP-Link VMS 시스템에 연동되어 있음
- 카메라의 비정상적인 네트워크 설정으로 인해 카메라가 인터넷에 연결할 수 없음
- 장치가 현재 TP-Link 클라우드 VMS에 연동되어 있음
- 프론트엔드 라우터 제한 때문에 TP-Link 클라우드 서버에 액세스할 수 없음
- 카메라와 프론트엔드 라우터 사이에 상당한 지연과 패킷 손실이 발생함

#### 문제 해결 요령

- 1) 카메라의 웹 관리 인터페이스에서 네트워크 설정 - 플랫폼 접근 항목으로 이동하여 카메라가 TP-Link VMS 연동 활성화 설정이 되어 있는지 확인하세요. 활성화 또는 연동되어 있다면 연동 해제하거나 비활성화 해주세요.
- 2) 카메라의 네트워크 유형을 DHCP로 변경한 뒤에 DNS를 8.8.8.8로 업데이트하고 MTU 크기를 줄이세요.
- 3) 프론트엔드에서 메인 라우터(공유기) 설정을 검토하여 블랙리스트, 화이트리스트, 방화벽, 인터넷 액세스 인증, 특정 경로 항목이 설정되어 있는지 확인하세요.
- 4) 장치가 이더넷을 통해 연결된 경우, 카메라, 녹화기, 라우터(공유기)가 정상적으로 연결되어 있는지 확인하고 네트워크 케이블의 품질을 확인하세요. 장치가 무선으로 연결된 경우, 장치와 라우터의 거리를 조절하여 벽으로 인한 신호 감쇠를 최소화하고 무선 네트워크 환경을 최적화하세요.

#### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- VIGI 카메라의 모델명과 펌웨어 버전
- TP-Link ID
- 카메라가 마지막으로 연결이 끊긴 시각

### 1.3.2 로컬 접속 시 카메라가 오프라인 상태입니다.

(스마트폰이나 PC를 카메라가 연결된 공유기에 직접 연결해서 카메라에 접속하는 경우)

#### 문제 현상

카메라가 오프라인으로 표시되며 로컬 네트워크에서 액세스하여 확인할 수 없습니다.

#### 가능한 원인

- 카메라가 꺼져 있음
- 카메라가 네트워크에서 연결이 끊어짐
- 카메라의 IP 주소가 올바르지 않음
- 스위치나 라우터(공유기)에 액세스 제한이 걸려 있음

#### 문제 해결 요령

- 1) 카메라의 전원이 켜져 있는지 확인하세요.
- 2) 카메라가 유선으로 연결된 경우, 네트워크 케이블의 연결 상태와 품질을 확인하세요.  
카메라가 무선으로 연결된 경우, 연결된 공유기의 2.4GHz 무선랜 이름(SSID)이 잘 나타나는지, 스마트폰으로 그 공유기의 2.4GHz 무선랜에 잘 접속되는지 확인하세요.
- 3) 카메라의 웹 관리 인터페이스에 액세스하여 카메라의 IP 주소가 변경되었는지 확인하세요.  
변경되었다면 카메라의 IP를 공유기와 동일한 네트워크 세그먼트로 설정하세요.
- 4) 스위치(스위칭허브)와 공유기의 방화벽 설정을 점검하여 액세스 제한이나 특별한 라우팅 테이블 설정이 있는지, 스위치가 카메라를 차단하는 상태에 있는지 확인하세요.
- 5) 카메라를 공장 초기화한 후 재설정 해보세요.

#### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- VIGI 카메라의 모델명과 펌웨어 버전
- 네트워크 토폴로지 (네트워크에 연결된 구조와 각 장치의 IP 주소)

### 1.3.3 카메라가 특정 시간에 작동을 멈춥니다.

#### 문제 현상

카메라가 야간과 같은 특정 시간대에 작동을 멈추지만, 나머지 시간에는 정상적으로 작동합니다.

#### 가능한 원인

- PoE 스위치(PoE 허브)의 전력 공급 차질 또는 사용자 전원 환경의 특이사항(과전압 등으로 전원 차단기가 차단되거나, 특수한 예약 장치 등에 의한 전원 차단 등)이 발생하여 장치가 특정 시간대에 작동을 멈춤
- 네트워크 액세스 제한 스케줄이 설정됨

#### 문제 해결 요령

- 1) PoE 스위치의 전력 공급 계획에 맞게 PoE 장치가 연결된 것인지 확인하세요.  
당초 계획보다 전력 소모가 높은 장치가 연결되거나, 예상보다 높은 전력 소모가 발생하는지, 또한 현장 전원 환경이 안정적으로 전원을 공급하고 있는지 확인하세요. 전력 소모가 높은 장치로 인해 PoE 공급 전력이 부족해지면 일부 장치의 전원이 정상적으로 공급되지 않거나 오작동이 발생할 수 있으며, 안정적으로 전원이 공급되지 않는다면 오작동 또는 제품의 손상이 발생할 수 있습니다.
- 2) 만약 카메라에 별도의 DC 전원 어댑터로 전원을 연결한 경우, 이 어댑터의 정격 용량이 카메라에 전력을 충분히 공급할 수준인지 확인하세요.
- 3) 전원이 꺼지는 카메라에 연결된 전원 환경(멀티탭 또는 차단기 등)에 높은 전력을 사용하는 장치가 함께 연결되어 있지 않은지 확인해 보세요.
- 4) 프론트엔드 라우터(공유기)와 스위치의 방화벽 설정을 확인하세요. 액세스 제한이 있는 경우, 제한된 장치 목록에서 카메라를 제거하세요.
- 5) 카메라를 공장 초기화하세요.

#### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- VIGI 카메라의 모델명과 펌웨어 버전, 모든 PoE 장치의 소모 전력 등 전원 환경
- 네트워크 토폴로지

## 2. 이미지 품질

### 2.1 나이트 비전

#### 2.1.1 이미지에 붉은 기가 돕니다.

##### 문제 현상

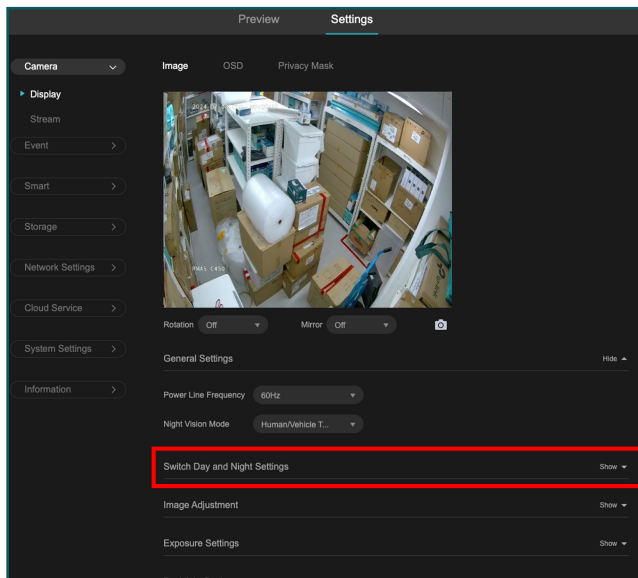
카메라로 찍은 사진이 붉은색 또는 보라색을 띠니다.

##### 가능한 원인

- IR 컷 기능이 멈춤
- 화이트 밸런스가 잘못 설정됨
- 주변에 있는 붉은색 LED 조명 때문에 이미지 색상이 변경됨

##### 문제 해결 요령

- 1) 이미지 안에 붉은색 LED 조명이 있는지 확인하세요. 있다면 카메라 렌즈 각도를 조절하고 다시 확인하세요.
- 2) 각도를 조절하고 잠시 기다렸다가 화면이 붉은색을 띠는지 확인합니다.
- 3) “Day and Night Settings”를 여러 번 수동으로 전환한 뒤에 카메라를 다시 시작하고 화면이 정상적으로 보이는지 확인합니다.



- 4) 문제가 지속되면 카메라를 교체하시길 권장합니다.

## 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 해당 문제와 관련된 이미지
- VIGI 카메라의 모델명과 하드웨어/펌웨어 버전
- 구매 증빙 자료

### 2.1.2 이미지에 노이즈가 많습니다.

#### 문제 현상

나이트 비전 모드에서 포착한 이미지에 노이즈와 그림자가 선명히 보입니다.

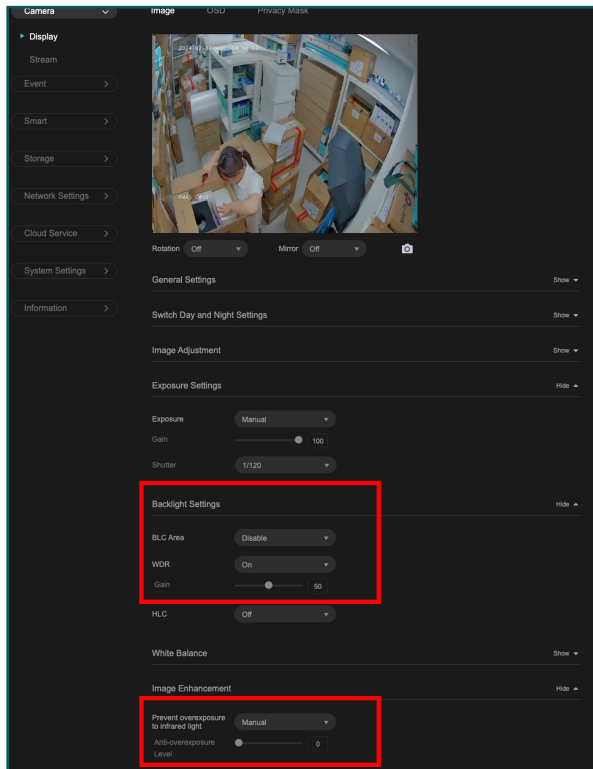


#### 가능한 원인

- 주변 환경이 너무 어둡고 모니터링 영역이 너무 넓음
- IR LED의 밝기가 부족함
- 이미지 설정과 노출값 설정이 올바르지 않음

#### 문제 해결 요령

- 1) 장치의 웹 관리 인터페이스나 VIGI Security Manager에 액세스하여 이미지 설정값이 변경되었는지 확인하세요. 변경됐다면 설정을 기본값으로 복원하고 다시 확인하세요.



- 2) WDR의 Gain 값이 높으면 노이즈 관련 문제가 발생할 수 있으므로 WDR이 비활성화됐는지 확인하세요.
- 3) 장치의 IR 필 라이트가 켜져 있는지 확인하세요. Prevent overexposure 설정은 IR 조명의 강도를 나타내며, 설정값이 0일 때 조명 강도가 가장 높습니다. 100으로 설정하면 IR 조명이 꺼집니다.
- 4) 다른 IR 조명을 활성화하여 이미지 품질을 개선하세요.

### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 해당 문제와 관련된 이미지
- 장치 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- 이미지 설정

### 2.1.3 이미지가 뿌옇고 흐릿합니다.

#### 문제 현상

나이트 비전 모드에서 VIGI 카메라의 이미지가 뿌옇고 흐릿합니다.



#### 가능한 원인

- 스포트라이트가 켜져 있지 않음
- 카메라를 덮은 보호 필름을 제거하지 않음
- 렌즈나 보호 하우징에 이물질이 묻어 있음
- 하우징이나 주변 물체에서 적외선이 과도하게 반사됨
- 렌즈에 물안개 같은 결로 현상이 있음
- 렌즈 주변에 있어야 할 폼(foam)이 없음

#### 문제 해결 요령

- 1) 스포트라이트가 켜져 있는지 확인하세요.
- 2) 렌즈의 보호 필름이 제거되었는지 확인하세요.
- 3) 지문이나 이물질이 묻어 있는지 살펴보고 마른 천으로 닦아내세요.
- 4) 빠른 설치 가이드에 따라 카메라를 설치하여 금속 난간이나 벽, 가까운 물체 등으로부터 반사되는 강한 빛을 피하세요.
- 5) 고정된 물체로부터 직접 빛이 반사되는 것을 방지하고 감시 구역에 적절한 조명이 확보되도록 카메라의 장착 각도를 조정하세요.
- 6) 보호 하우징 내부에 결로 현상이 있는지 확인하고 마른 천으로 닦아주세요.
- 7) 렌즈 근처에 폼이 있는지 확인하세요. 폼이 없으면 새 제품으로 교체해야 합니다.



### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 해당 문제와 관련된 이미지
- 장치 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전

## 2.2 노출

### 2.2.1 이미지에 노출과다 현상이 있습니다.

#### 문제 현상

카메라 화면에서 특정 영역이 과다 노출되어 다른 영역이 어둡게 표시되고 적절한 모니터링에 방해가 됩니다.

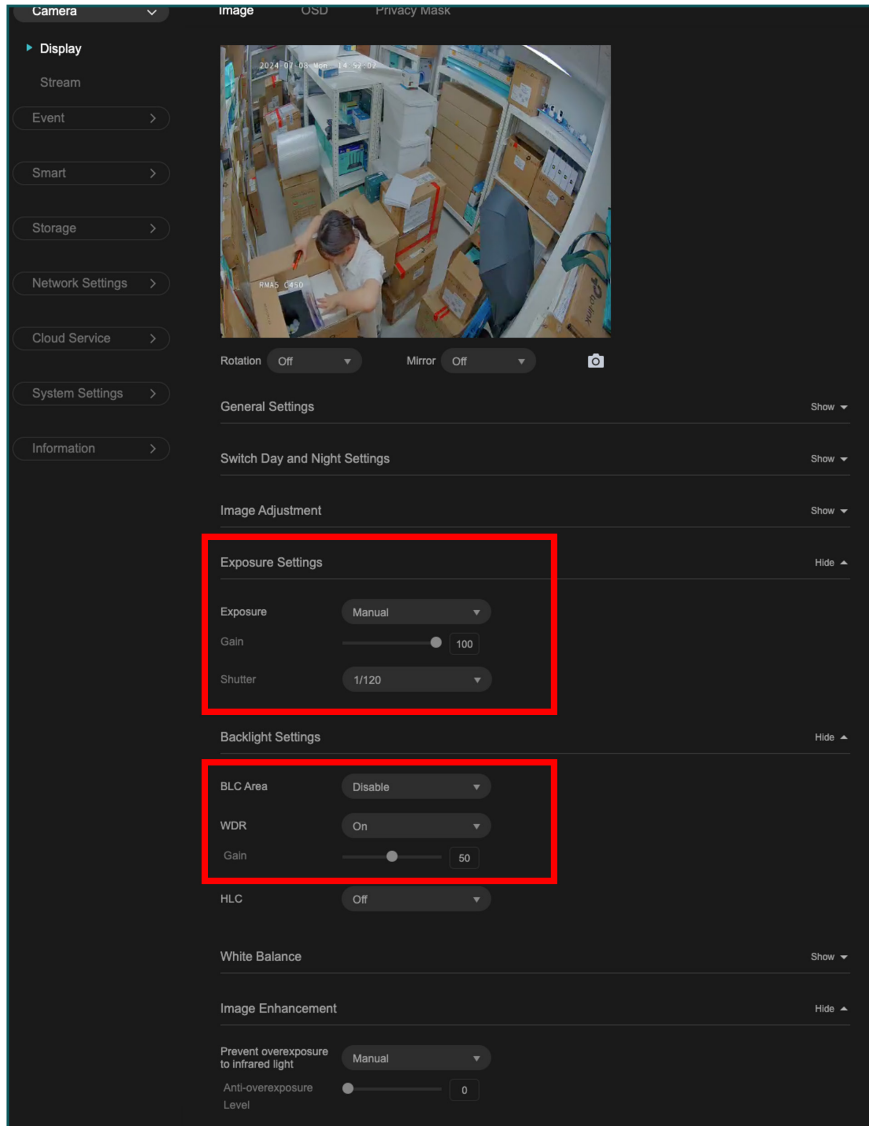


#### 가능한 원인

- 카메라가 태양이나 광원을 향하고 있음
- 주변 벽이나 금속 난간에서 반사되는 빛이 너무 강함

## 문제 해결 요령

- 1) 카메라 각도를 변경하여 과다 노출된 물체를 줄이세요. 모니터링 영역에 영향을 주지 않으면서 화면에 벽이 노출되는 비중을 가급적 줄일 수 있도록 카메라 방향을 외부 방향으로 돌려보세요.
- 2) WDR이나 BLC를 사용해서 특정 영역의 노출 강도를 낮추세요.
- 3) 이미지 옵션 페이지에서 Exposure를 Manual로 전환하여 Gain을 낮추고 Shutter(셔터 속도)를 높이세요.



## 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 해당 문제와 관련된 이미지
- 장치 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- 이미지 설정
- 카메라 설치 환경

## 2.2.2 이미지에 플리커 현상이 생겼습니다.

### 문제 현상

카메라 화면에 플리커 현상이나 검은 줄무늬가 생깁니다.

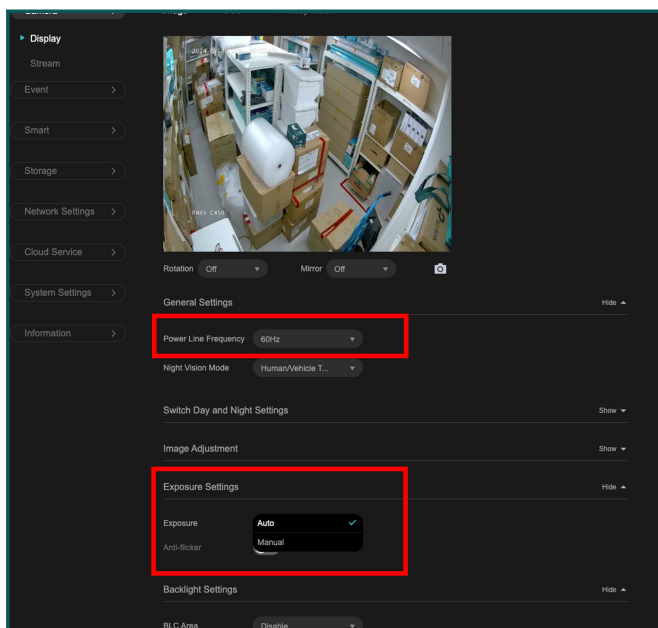


### 가능한 원인

카메라가 받는 빛의 주파수가 카메라 셔터의 주파수와 일치함.

### 문제 해결 요령

- 1) Power Line Frequency를 변경하세요.
- 2) Exposure를 Manual로 변경하면 필요에 따라 Gain과 Shutter(셔터 속도)를 조절할 수 있습니다.  
Gain을 높이고 Shutter를 낮추면 이미지가 더 밝아집니다.



### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 해당 문제와 관련된 이미지
- 장치 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- 이미지 설정

### 2.2.3 이미지에 빛 번짐이 생겼습니다.

#### 문제 현상

카메라 화면에 크고 불규칙한 빛 번짐이 나타나며, 특히 비 온 뒤나 습한 날씨에 심합니다.



#### 가능한 원인

카메라의 렌즈나 케이스에 이물질이나 오염 물질이 묻어 있음. 일반적으로 지문이나 결로 현상이 원인이며, 이로 인해 불규칙적인 반사가 생김

#### 문제 해결 요령

장치의 렌즈와 케이스 상태를 주기적으로 확인하세요. 마른 천으로 렌즈를 닦아서 청결하게 유지하세요.

### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 해당 문제와 관련된 이미지
- 장치 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- 카메라 설치 환경

## 2.2.4 이미지에 베일링 글레어와 고스트 현상이 생겼습니다. (미광 현상)

### 문제 현상

조명 주변에 베일링 글레어나 고스트 현상이 생깁니다. (미광 현상)



### 가능한 원인

포인트 조명이 너무 강해서 렌즈 표면에서 반사된 빛이 카메라 내부에서 반복적으로 반사됨. 이러한 반사광이 화면을 덮어 대비를 감소시키고 국소 영역의 이미지를 가리며 결과적으로 화면에 후광으로 나타남

### 문제 해결 요령

- 1) 렌즈를 깨끗하게 유지하세요. 렌즈에 이물질이나 기름기 있는 지문이 묻으면 고스트 현상과 빛 번짐이 심해질 수 있습니다.
- 2) 렌즈 후드를 사용하세요.
- 3) 광원이나 촬영 장소를 변경하세요.
- 4) 카메라가 태양을 똑바로 향하게 하지 마세요.

### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 해당 문제와 관련된 이미지
- 장치 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- 카메라 설치 환경

## 2.3기타

### 2.3.1 VIGI 앱의 이미지가 녹색으로 출력되거나 픽셀화됩니다.

#### 문제 현상

VIGI 장치의 실시간 피드를 볼 때 녹색 화면이나 픽셀화된 썸네일이 나옵니다.



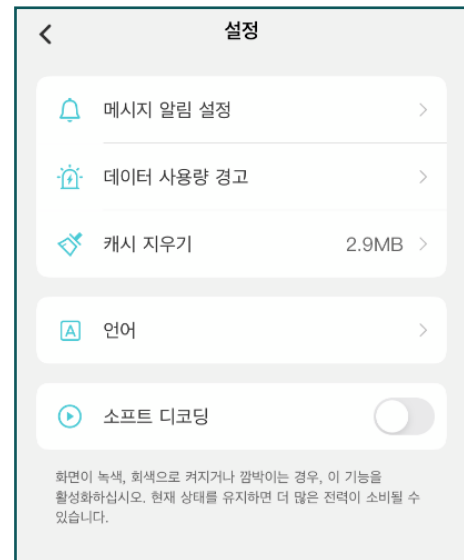
#### 가능한 원인

휴대폰의 디코딩 성능이 부족함

#### 문제 해결 요령

VIGI 앱에서 소프트 디코딩을 활성화하세요.

VIGI 앱 - 나 - 설정 ▶



#### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 해당 문제와 관련된 이미지
- 장치 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- 휴대폰 모델명

### 2.3.2 이미지의 디테일이 떨어지고 화질도 낮습니다.

#### 문제 현상

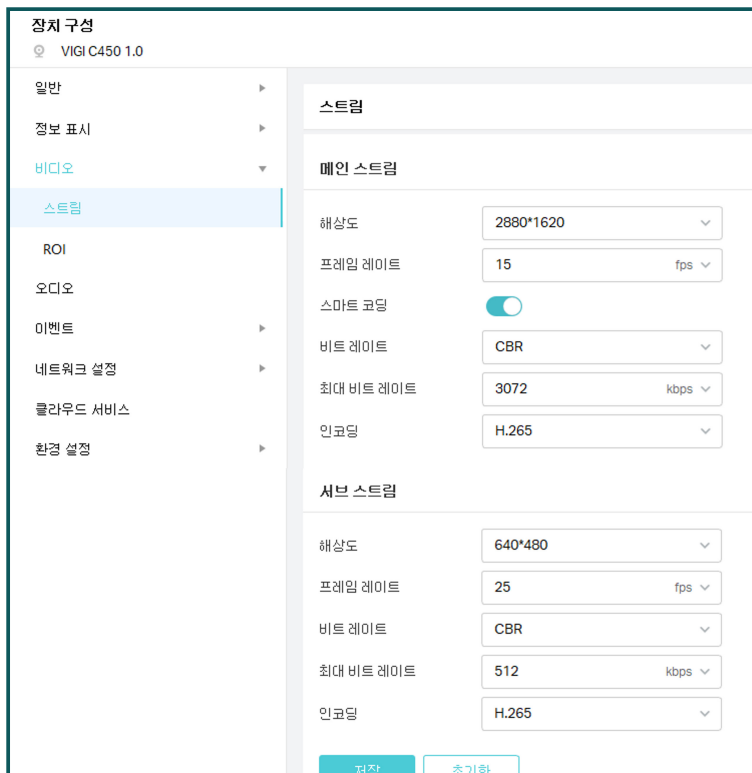
화질이 낮고, 디테일이 부족하여 이미지가 흐릿하게 보이며, 질감이 거칠어 보입니다.

#### 가능한 원인

- 카메라의 보호 필름을 제거하지 않음
- 피사체와 카메라가 너무 가까이 위치해 있어서 초점 거리가 긴 카메라의 얇은 피사계 심도(DOF)를 벗어남
- 고객이 LQ 비디오 스트림이나 서브 스트림으로 영상을 봄
- 영상이 낮은 비트레이트로 압축됨
- 렌즈가 물리적으로 손상됨

#### 문제 해결 요령

- 1) 렌즈 보호 필름이 제거되었는지 확인하세요.
- 2) 카메라 각도를 변경하고 촬영 환경을 다양하게 바꿔 보세요.
- 3) 비디오 스트림이 메인 스트림에 있는지 확인하세요.
- 4) 비디오 스트림의 해상도와 최대 비트 레이트를 확인하고, 해상도와 비트 레이트의 값을 높이세요.  
비트 레이트 형식을 CBR로 변경하세요.



## 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 해당 문제와 관련된 이미지
- 장치 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- 스트림 설정

### 2.3.3 OSD 시간이 정확하지 않습니다.

#### 문제 현상

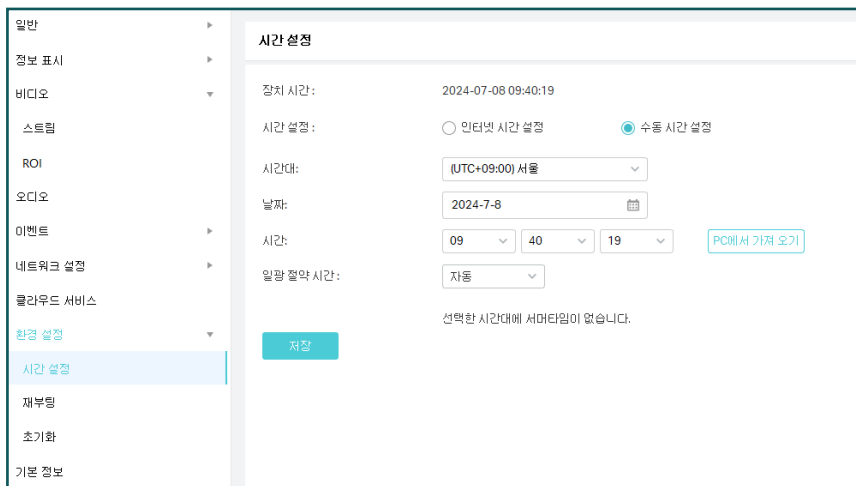
카메라에 표시된 시간이 실제 시간과 일치하지 않습니다. 시간을 조정하거나, 카메라를 다시 시작하거나, 잠시 대기한 뒤에도 문제가 계속됩니다.

#### 가능한 원인

- 다른 사람이 시간을 수정함
- 다른 ONVIF 관리 장치와 시간이 동기화됨
- 카메라가 NTP 시간 동기화에 실패함

#### 문제 해결 요령

- 1) 카메라의 웹 관리 인터페이스에 액세스하여 시간 설정이 정확한지 확인하세요.  
(대한민국의 경우 시간대 설정을 “(UTC+09:00) 서울”로 선택)



- 2) 네트워크에 연결된 타사 NVR이나 관리 소프트웨어 같은 추가적인 ONVIF 관리 장치의 시간 설정을 확인하세요.
- 3) 프론트엔드 라우터(공유기)의 방화벽 설정을 검토하여 IPC의 NTP 요청이 차단되고 있는지 확인하세요. 라우터(공유기)에서 보내는 WAN 포트 메시지를 분석할 때는 정확성을 위해 Wireshark를 사용하시길 권장합니다.

#### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 해당 문제와 관련된 이미지
- 장치 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- 시간 설정
- 네트워크 토폴로지
- NTP 동기화 동작 패킷 캡처

## 3. 비디오 스트리밍 (영상 재생)

### 3.1 스트리밍 실패 (영상 재생 안 됨)

3.1.1 앱에서 스트리밍할 수 없습니다. 오류 코드 “제한에 도달”이 표시됩니다.

#### 문제 현상

카메라가 온라인 상태임에도 앱에서 실시간 영상을 시청할 수 없습니다. 최대 사용자 수에 도달했음을 나타내는 오류 메시지가 표시됩니다.

#### 가능한 원인

카메라 푸시 스트림의 최대 한도를 초과함

#### 문제 해결 요령

VIGI 카메라는 3개의 메인 스트림과 3개의 서브 스트림을 지원합니다. 다른 장치에서 이 스트림을 사용 중인 경우, VIGI 장치가 카메라에 액세스하지 못할 수 있습니다. 다른 장치가 현재 스트리밍 중인지 확인하려면 스트림의 상태를 확인하세요.

#### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 장치 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- 네트워크 토폴로지

### 3.1.2 앱에서 스트리밍할 수 없습니다.

오류 코드 “네트워크가 불안정합니다”가 표시됩니다.

#### 문제 현상

카메라가 온라인 상태인 경우에도 앱에서 실시간 영상을 스트리밍할 수 없습니다.

네트워크 연결이 불안정하다는 메시지가 표시됩니다.

#### 가능한 원인

카메라와 휴대폰 간 연결에서 상당한 레이턴시와 패킷 손실이 발생함

#### 문제 해결 요령

휴대폰과 카메라가 동일한 네트워크에 있는 경우 (같은 공유기에 연결한 경우):

- 1) 프론트엔드 라우터(공유기) 또는 스위치 설정을 확인하여 방화벽, 라우팅 테이블 또는 트래픽 제한이 설정되어 있는지 확인하세요.
- 2) 별도의 네트워크 연결이 발생할 수 있으므로 휴대폰의 VPN이 활성화되어 있는지 확인하세요.
- 3) 무선 연결의 경우, Wi-Fi 비밀번호가 올바른지, Wi-Fi가 정상적으로 통신 가능한지 확인하는 것을 권장합니다.

휴대폰과 카메라가 다른 네트워크에 있는 경우 (또는 스마트폰이 Wi-Fi가 아닌

LTE나 5G망에 연결한 경우) :

- 1) 네트워크를 전환하고 앱을 다시 실행하세요. 프론트엔드 라우터(공유기)는 가능하면 공인 IP에 연결하시길 권장합니다.
- 2) 무선 연결의 경우 무선 네트워크의 환경 조건과 잠재적인 간섭을 확인하세요.

#### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 장치 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- 네트워크 토폴로지
- 무선 환경의 스캔 결과 (스마트폰의 WiFi Analyzer 앱 등을 이용해 2.4GHz 환경 확인)

### 3.1.3 웹 관리 인터페이스로 스트리밍할 수 없습니다. 오류 코드 “비디오를 로딩할 수 없음”이 표시됩니다.

#### 문제 현상

카메라의 관리 인터페이스에 액세스할 때 스트림 풀링에 실패하여 비디오 화면을 로딩할 수 없음 메시지가 나타납니다.

#### 가능한 원인

- 카메라의 스트리밍 수량이 최대 한도에 도달함
- PC에 H.265 동영상을 디코딩할 수 있는 성능이 부족함
- 오래된 브라우저 버전을 사용하여 호환성 문제가 발생함
- 카메라 또는 PC 네트워크에 문제가 발생함
- 원격 뷰어 포트를 열려고 할 때 오류가 발생함

#### 문제 해결 요령

- 1) VIGI 카메라는 3개의 메인 스트림과 3개의 서브 스트림을 지원할 수 있으며, 현재 다른 장치가 스트림을 사용하고 있지 않은지 확인하세요.
- 2) 비디오 비트레이트를 줄여보세요.
- 3) 브라우저 버전을 업데이트하거나 다른 종류의 웹 브라우저로 시도해보세요.  
제품 사양 표에서 지원되는 브라우저 목록, 모델, 버전 등을 확인할 수 있습니다.
- 4) 물리적 연결과 무선 네트워크 환경을 확인하세요.
- 5) 프론트엔드 라우터(공유기) 또는 스위치에 포워딩 제한이 설정되어 있지 않은지 확인하세요.
- 6) https 포트와 동영상 스트리밍 포트가 열려 있는지 확인합니다(기본 포트는 TCP 433 및 8443).

#### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 장치 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- 네트워크 토폴로지, 모든 장치의 IP 주소, 포트 포워딩 설정
- 무선 환경의 스캔 결과 (2.4GHz 주파수 대역의 상태)

### 3.1.4 RTSP를 통해 VIGI 카메라를 스트리밍할 수 없습니다.

#### 문제 현상

VLC와 같은 타사 장치나 소프트웨어에서 RTSP로 영상을 스트리밍할 수 없습니다.

#### 가능한 원인

- 주소와 포트 구성에 오류가 발생함
- 사용자 아이디와 비밀번호가 올바르지 않음
- 카메라 풀 스트림의 최대 한도에 도달함

#### 문제 해결 요령

- 1) 입력한 URL이 정확한지 확인하세요. 기본 URL 형식은 rtsp://카메라의 IP 주소:포트 (기본:554)/스트림1(2)입니다. 이는 각각 메인 스트림과 서브 스트림에 해당합니다.
- 2) VIGI 카메라의 경우 기본 사용자 이름은 admin이며, 비밀번호는 사용자가 설정한 장치 관리 비밀번호입니다.
- 3) 현재 다른 장치에서 동시에 스트리밍을 시청하고 있는지 확인하세요. VIGI 카메라는 최대 3개의 메인 스트림과 3개의 서브 스트림을 처리할 수 있습니다. 이 스트림이 이미 모두 사용 중인 경우 다른 장치는 해당 스트림에 액세스할 수 없습니다.

#### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 장치 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전, NVR모델명, 영상 재생 소프트웨어명
- 네트워크 토폴로지 (카메라가 NVR또는 소프트웨어로 연결되는 과정의 네트워크 구조, IP 주소, 포트 포워딩 설정 내용 등)
- VIGI 카메라 포트 포워딩 설정, 영상 재생 소프트웨어의 해상도 설정
- 오류 코드 스크린샷

### 3.1.5 ONVIF 장치 관리 소프트웨어로 VIGI 카메라의 실시간 스트리밍을 확인할 수 없습니다.

#### 문제 현상

VIGI 카메라가 타사 NVR 또는 ONVIF 관리 소프트웨어에 성공적으로 추가되었지만 라이브 뷰를 볼 수 있는 스트리밍을 검색할 수 없습니다.

#### 가능한 원인

- 카메라 풀 스트림의 최대 개수에 도달함
- 타사 녹화기 또는 ONVIF 장치 관리 소프트웨어에서 H.265 인코딩 방식이 지원되지 않음

#### 문제 해결 요령

- 1) VIGI 카메라는 최대 3개의 메인 스트림과 3개의 서브 스트림을 지원할 수 있습니다.  
모든 스트림을 한 번에 사용하면 다른 장치의 스트림 액세스가 차단될 수 있다는 점에 유의하세요.  
현재 스트림을 사용 중인 다른 장치가 있는지 확인하세요.
- 2) ODM (ONVIF Device Manager)과 같은 ONVIF 장치 관리 소프트웨어가 H.265 인코딩을 지원하지 않는 경우 H.264로 전환하여 테스트할 수 있습니다.
- 3) ODM의 경우 카메라는 정상 인식되었으나 라이브 비디오가 재생되지 않는다면, 'Video Streaming' 항목의 'Encoder and resolution' 설정을 변경해 가며 확인해 보세요.

#### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 장치 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- 네트워크 토폴로지 (카메라가 NVR 또는 소프트웨어로 연결되는 과정의 네트워크 구조, IP 주소, 포트 포워딩 설정 내용 등)
- 타사 녹화기 모델명 또는 ONVIF 장치 관리 소프트웨어의 이름
- 설정 절차별 스크린샷
- VIGI 카메라 포트 포워딩 설정, 영상 재생 소프트웨어의 해상도 설정

## 3.2 비디오 지연

### 3.2.1 라이브 뷰 스트리밍이 지연됩니다.

#### 문제 현상

앱 또는 웹 관리 인터페이스를 통해 콘텐츠를 스트리밍하는 경우 상당한 지연이 발생합니다.

#### 가능한 원인

- 장치 디코딩 또는 호환성에 문제가 발생함
- 프레임 속도 설정에 이상이 있음
- 카메라의 네트워크 설정에 이상이 있음

#### 문제 해결 요령

- 1) VIGI 앱을 사용하는 경우 소프트 디코딩 모드로 전환하세요. 웹 브라우저를 사용하는 경우 브라우저가 최신 버전인지 확인하세요.
- 2) 해상도와 최대 비트 레이트를 낮춰 스트림 설정값을 조정하세요.
- 3) 프레임 설정을 확인하고 초당 프레임 설정이 너무 낮지 않은지 확인하세요.
- 4) 인터넷 회선의 물리적 연결 상태와 무선 네트워크 환경을 점검하고 네트워크 속도 제한으로 인해 문제가 발생하지 않는지 확인하세요. 무선 카메라라면, 카메라가 설치된 위치에서 스마트폰으로 2.4GHz 무선랜에 접속해 속도를 측정해보고 너무 낮은 인터넷 속도가 확인된다면 유선 연결을 통해 카메라를 연결하시길 권장합니다.

#### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 장치 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- 네트워크 토폴로지
- Speedtest 측정 결과 (인터넷 속도 측정)

## 4. 오디오

### 4.1 오디오 미출력

#### 4.1.1 라이브 뷰 화면에서 오디오가 출력되지 않습니다.

##### 문제 현상

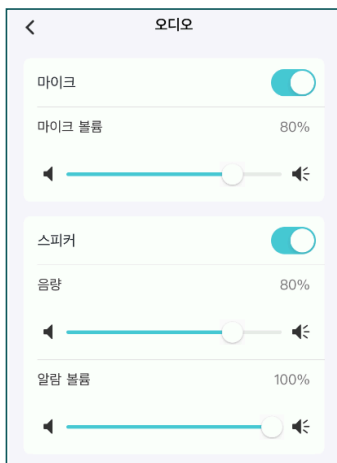
VIGI 앱을 통해 라이브 뷰를 시청할 때 라이브 뷰 페이지가 오디오를 지원하지 않습니다.

##### 가능한 원인

- 카메라에 마이크가 없음 (마이크 미지원 모델)
- 오디오 설정이 꺼져 있음
- 마이크가 손상됨

##### 문제 해결 요령

- 1) IR 모델 등 일부 VIGI 카메라는 마이크를 지원하지 않을 수 있으므로 카메라가 오디오를 수신할 수 있는지 확인하세요. 자세한 내용은 공식 웹사이트의 사양 섹션에서 확인할 수 있습니다.
- 2) 라이브 스크린 아래의 옵션 표시줄에서 카메라의 오디오 옵션이 켜져 있는지 확인하세요.
- 3) 마이크 설정이 활성화되어 있고 올바르게 작동하는지 확인하세요.



- 4) 문제가 계속되면 서비스 센터에 문의하여 장치를 교체하시길 권장합니다.

##### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 장치 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- 해당 문제와 관련된 영상
- 마이크 설정 페이지 스크린샷

## 4.1.2 재생 화면에서 오디오가 출력되지 않습니다.

### 문제 현상

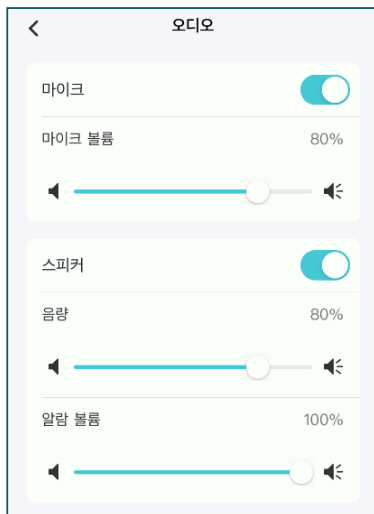
SD 카드에 녹화된 동영상을 재생하는 동안 오디오가 나오지 않습니다.

### 가능한 원인

- 카메라에 마이크가 없음
- 오디오 녹음 기능이 비활성화됨
- 오디오 설정이 꺼져 있음

### 문제 해결 요령

- 1) IR 모델 등 일부 VIGI 카메라는 마이크를 지원하지 않을 수 있으므로 카메라가 오디오를 수신할 수 있는지 확인하세요. 자세한 내용은 공식 웹사이트의 사양 섹션에서 확인할 수 있습니다.
- 2) 재생 스크린 아래의 옵션 표시줄에서 카메라의 오디오 옵션이 켜져 있는지 확인합니다.
- 3) 마이크 설정이 활성화되어 있고 올바르게 작동하는지 확인하세요.



- 3) 문제가 계속되면 서비스 센터에 문의하여 장치를 교체하시길 권장합니다.

### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 장치 모델 및 하드웨어 버전
- 해당 문제와 관련된 영상
- 마이크 설정 페이지 스크린샷

### 4.1.3 타사 ONVIF 관리자 소프트웨어에서 오디오가 출력되지 않습니다.

#### 문제 현상

타사 ONVIF 관리 소프트웨어를 사용하는 경우, 라이브 스크린에서 소리가 나지 않습니다.

#### 가능한 원인

- 카메라에 마이크가 없음
- VIGI에서 사용하는 오디오 포맷을 타사 ONVIF 관리 소프트웨어에서 지원하지 않음

#### 문제 해결 요령

- 1) IR 모델 등 일부 VIGI 카메라는 마이크를 지원하지 않을 수 있으므로 카메라가 오디오를 수신할 수 있는지 확인하세요. 자세한 내용은 공식 웹사이트의 사양 섹션에서 확인할 수 있습니다.
- 2) VIGI 카메라에서 사용하는 G.711A 오디오 포맷과 타사 장치가 호환되는지 확인하세요.

#### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 장치 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- 타사 ONVIF 관리자 소프트웨어 또는 녹화기의 이름/버전

## 4.2 낮은 볼륨

### 4.2.1 라이브 뷰나 재생 영상의 볼륨이 낮습니다.

#### 문제 현상

앱을 사용하여 라이브 뷰를 보거나 재생할 때 오디오가 볼륨이 낮습니다.

#### 가능한 원인

- 고객이 마이크 볼륨을 낮게 설정함
- 고객이 앱 볼륨을 낮게 설정함
- 마이크가 손상됨

#### 문제 해결 요령

- 1) 마이크 설정이 활성화되어 있고 올바르게 작동하는지 확인하세요.
- 2) 라이브 뷰/재생 화면 아래의 옵션 표시줄에서 카메라의 오디오 옵션을 확인하세요.
- 3) 문제가 계속되면 서비스 센터에 문의하여 장치를 교체하시길 권장합니다.

#### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 장치 모델 및 하드웨어 버전
- 해당 문제와 관련된 영상
- 마이크 설정 페이지 스크린샷

## 4.3 양방향 오디오

### 4.3.1 장치로 양방향 오디오를 사용할 수 없습니다.

#### 문제 현상

앱에서 양방향 음성 기능을 사용하려고 할 때 연결이 되지 않거나 소리가 나지 않습니다.

#### 가능한 원인

- 카메라에 마이크가 없음
- 카메라의 마이크 볼륨이 낮음
- 휴대폰과 카메라 간의 네트워크 연결이 불안정함

#### 문제 해결 요령

- 1) 일부 VIGI IR 모델은 마이크 오디오를 수신하지 않을 수 있으므로 카메라가 오디오를 수신할 수 있는지 확인하세요. 자세한 내용은 공식 웹사이트의 사양 섹션에서 확인할 수 있습니다.
- 2) 마이크 설정을 확인하고 볼륨을 높이세요.
- 3) 네트워크 환경과 물리적 연결을 확인하고 네트워크를 변경해 보세요.
- 4) 문제가 계속되면 서비스 센터에 문의하여 장치를 교체하시길 권장합니다.

#### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 장치 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- 해당 문제와 관련된 영상
- 마이크 설정 페이지 스크린샷

## 5. 팬, 틸트, 줌

### 5.1 카메라 회전

#### 5.1.1 팬 틸트 카메라의 프리셋 위치를 보정하고 싶습니다.

##### 문제 현상

시간이 지남에 따라 카메라의 프리셋 포인트가 이동하여 위치가 부정확해집니다.

##### 가능한 원인

- 전원 공급이 부족함
- 장기간 사용으로 물리적 편차가 발생함

##### 문제 해결 요령

- 1) 카메라가 정품 어댑터를 전원으로 사용하고 있는지 확인하세요. PoE를 사용하는 경우 프론트엔드 전원 공급 장치가 카메라의 전력 소비 요구 사항을 충족하는지 확인하세요.
- 2) 시간이 지남에 따라 모터가 물리적인 변화를 겪으면서 약간의 편차가 발생할 수 있습니다. 앱의 PTZ 제어 인터페이스에서 재설정 기능을 사용해 PTZ 프리셋 포인트 위치를 수동으로 재설정할 수 있습니다.
- 3) 문제가 계속되면 서비스 센터에 문의하여 장치를 교체하시길 권장합니다.

##### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 장치 모델 및 하드웨어 버전
- 해당 문제와 관련된 영상

## 5.1.2 팬 틸트 카메라가 순찰을 하지 않습니다.

### 문제 현상

카메라가 순찰 경로를 성공적으로 설정하고 문제없이 작동하지만 일정 시간이 지나면 순찰을 중지합니다.

### 가능한 원인

순찰 중에 앱이나 관리 소프트웨어를 사용하여 카메라 각도를 수동으로 조정하면 순찰이 일시 중지됨

### 문제 해결 요령

- 1) VIGI 앱을 사용하는 경우 카메라의 라이브 뷰 페이지로 이동하여 팬 틸트 옵션을 선택하세요. 그런 다음 순찰 설정에 액세스하여 다시 실행하세요.
- 2) 웹 관리 인터페이스를 사용하는 경우 장치에 로그인한 다음 라이브 뷰 인터페이스로 이동하세요. 순찰 버튼을 클릭하고 “실행”을 선택하세요.
- 3) VIGI Security Manager를 사용하는 경우, 팬 틸트 카메라를 연결하고 라이브 뷰 인터페이스로 이동하세요. 팬 틸트 버튼을 클릭하고 메뉴 확장 화살표를 클릭해 순찰 설정에 액세스한 다음 “실행”을 클릭하여 다시 순찰 기능을 실행하세요.

### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 장치 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- 발생한 문제를 설명하는 영상

### 5.1.3 팬 틸트 카메라가 추적을 하지 않습니다.

#### 문제 현상

움직임 추적 기능이 켜져 있지만 카메라가 움직이는 물체를 추적할 수 없습니다.

#### 가능한 원인

- 사람 또는 차량 필터링이 켜져 있기 때문에 감지 이벤트 유형이 추적 설정과 동일하지 않음
- 감지를 활성화하기에 충분한 움직임이 있는 물체가 없음
- 내장 모터가 손상됨

#### 문제 해결 요령

- 1) PTZ 제어 옵션을 사용하여 장치를 회전하고 렌즈가 제대로 회전할 수 있는지 확인하세요. 그렇지 않다면 모터가 손상된 것일 수 있습니다. 이 경우 서비스 센터에 연락하여 교체를 요청하시길 권장합니다.
- 2) 추적 설정에서 감지 설정을 확인하세요. 사람 또는 차량 감지를 필터링하는 설정값이 제대로 설정됐는지 확인하세요. 다른 이벤트가 감지되어 감지 기능이 작동하지 않을 수 있습니다.
- 3) 이러한 문제를 방지하기 위해 사람 또는 차량 감지에 대한 알림을 동시에 수신하도록 설정해야 합니다.
- 4) 영상 화면에서 식별된 물체의 크기를 확인하여 물체의 크기가 작아 발생한 문제인지 확인합니다.

#### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 장치 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- 발생한 문제를 설명하는 영상

## 5.2 이미지 품질

### 5.2.1 화면 확대 후 이미지가 흐릿해집니다.

#### 문제 현상

카메라의 이미지를 확대하면서 화질이 흐릿해졌습니다.

#### 가능한 원인

- 초점 거리 고정식 카메라로 촬영하면서 디지털 줌을 사용함
- 피사체가 너무 가깝고 초점 거리가 너무 길어서 피사계 심도를 벗어남
- 렌즈에 물리적 손상이 있음

#### 문제 해결 요령

- 1) 일부 카메라는 광학 줌 기능을 지원하지 않으므로, 디지털 줌을 사용하면 이미지 화질이 저하될 수 있습니다. 장치의 위치를 조정하거나 초점 거리가 더 긴 카메라를 사용하시길 권장합니다.
- 2) 근거리에서는 일부 카메라에서 초점이 흐려지는 현상이 발생할 수 있습니다. 이러한 경우 초점 거리가 더 짧은 카메라를 사용하거나 넓은 공간에서 카메라를 사용하시길 권장합니다.
- 3) 카메라 설정을 초기화하세요.
- 4) 문제가 지속되면 카메라 렌즈가 손상된 것일 수 있습니다. 서비스 센터에 연락하여 교체를 요청하세요.

#### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 장치 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- 발생한 문제와 관련된 이미지

## 6. 이벤트

### 6.1 움직임 감지

#### 6.1.1 잘못된 움직임 감지 알람이 옵니다.

##### 문제 현상

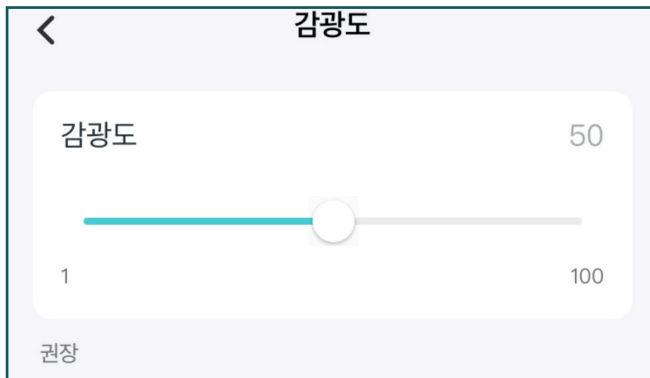
알람과 잘못된 움직임 감지 이벤트가 자주 발생합니다.

##### 가능한 원인

- 감도 수준이 너무 높음
- 일부 물체는 감지가 되지 않고도 알람이 울림
- 날아다니는 곤충, 비, 눈 등으로 인해 움직임이 감지됨

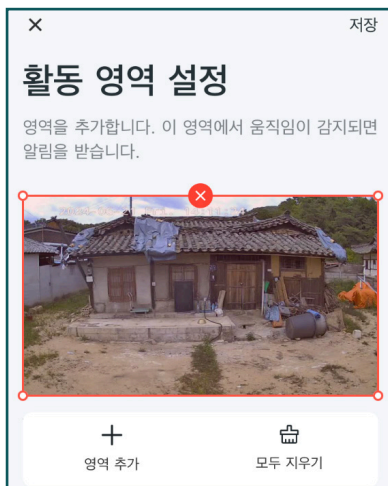
##### 문제 해결 요령

- 1) 카메라 설정에서 관련 설정을 조정하여 이벤트 감지 감도를 낮추세요.

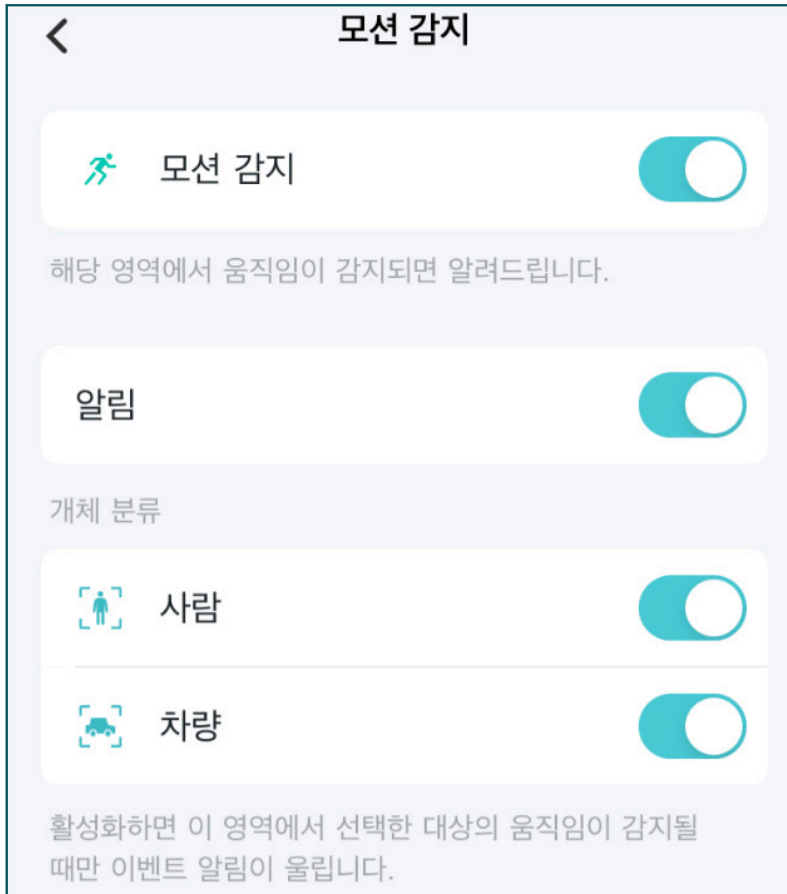


◀ 현재 “감광도”로 표시되어 있으나, 추후 수정할 예정입니다.

- 2) 장치에 스마트 프레임 기능이 있는 경우 관련 설정을 활성화하여 움직임을 감지하는 영역을 지정하세요. 특정 이벤트에 대한 감지 영역을 사용자 지정하세요.



3) 차량이나 사람과 같은 특정 유형의 이벤트만 감지하려면 해당 필터링 옵션을 활성화하세요.



### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 장치 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- 잘못된 알람에 대한 영상

## 6.1.2 움직임 감지 알람이 울리지 않습니다.

### 문제 현상

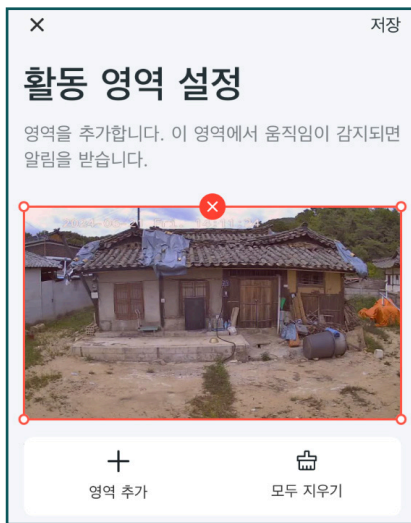
움직이는 물체가 화면에 표시되지만 이벤트는 감지되지 않습니다.

### 가능한 원인

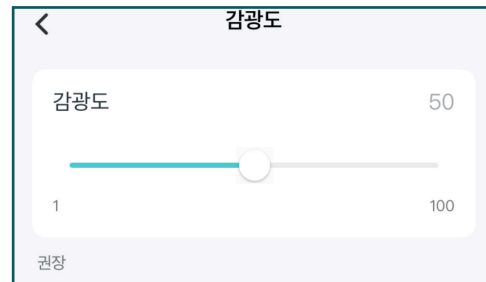
- 움직임 감지 기능이 비활성화됨
- 고객이 알람 일정을 설정함
- 감지 영역 밖에서 움직이는 물체
- 감도 수준이 감지 임계값을 충족하지 못함

### 문제 해결 요령

- 1) 움직임 감지가 활성화되어 있는지 확인하세요.
- 2) 알람 일정을 확인하고 예약된 시간에는 물체가 감지되는지 확인하세요.
- 3) 모니터링 영역이 구성되었는지 확인하세요.



▼현재 “감광도”로 표시되어 있으나, 추후 수정할 예정입니다.



- 4) 필요한 경우 감도를 높이세요.

### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 장치 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- 잘못된 알람에 대한 영상

## 6.2 사람 감지

### 6.2.1 잘못된 사람 감지 알람이 옵니다.

#### 문제 현상

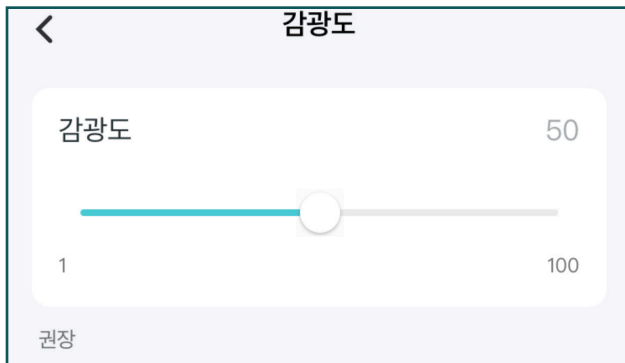
알람이나 잘못된 사람 감지 이벤트가 자주 발생합니다.

#### 가능한 원인

감지 감도가 너무 높아 사람의 형태가 아닌 물체가 사람으로 잘못 식별될 수 있음

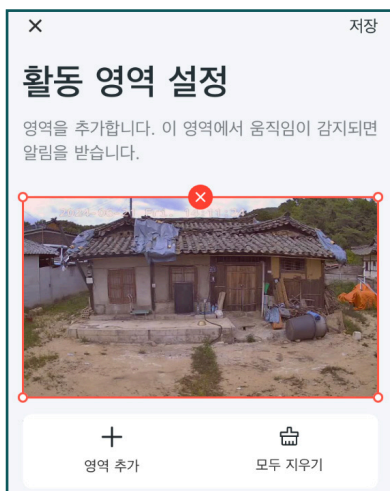
#### 문제 해결 요령

- 1) 카메라 설정에서 관련 설정을 조정하여 이벤트 감지 감도를 낮추세요.



◀ 현재 “감광도”로 표시되어 있으나, 추후 수정할 예정입니다.

- 2) 장치에 스마트 프레임 기능이 있는 경우 관련 설정을 활성화하여 움직임을 감지하는 영역을 지정하세요. 특정 이벤트에 대한 감지 영역을 사용자 지정하세요.



#### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 장치 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- 잘못된 알람에 대한 영상

## 6.2.2 사람 감지 알람이 작동하지 않습니다.

### 문제 현상

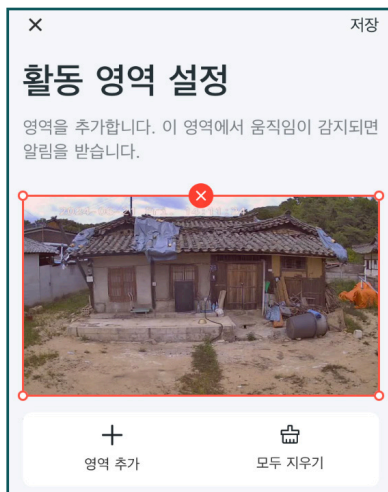
화면에 사람이 나타나지만 이벤트가 감지되지 않습니다.

### 가능한 원인

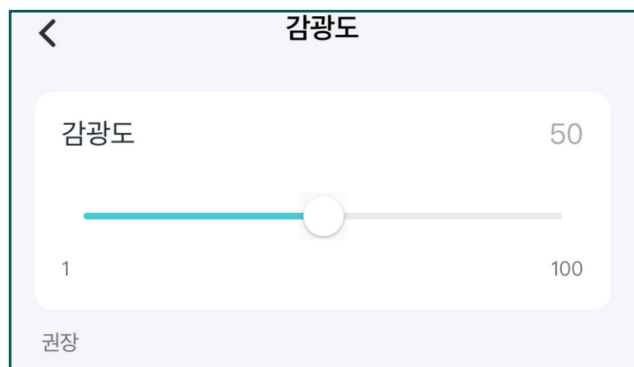
- 사람 감지 기능이 비활성화됨
- 고객이 알람 일정을 설정함
- 감지 영역 밖에서 움직이는 사람
- 감도 수준이 트리거 임계값을 충족하지 못함

### 문제 해결 요령

- 1) 사람 감지가 활성화되어 있는지 확인하세요.
- 2) 알람 일정을 확인하고 예약된 시간에는 사람이 감지되는지 확인하세요.
- 3) 모니터링 영역이 구성되었는지 확인하세요.



▼현재 “감광도”로 표시되어 있으나, 추후 수정할 예정입니다.



- 4) 필요한 경우 감도를 높이세요.

### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 장치 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- 잘못된 알람에 대한 영상

## 6.3알림

### 6.3.1 타사 ONVIF 관리자 소프트웨어에서 알림을 수신할 수 없습니다.

#### 문제 현상

타사 ONVIF 관리자 소프트웨어 또는 타사 녹화기와 함께 사용하는 경우 카메라에서 오는 알림을 수신할 수 없습니다.

#### 가능한 원인

- 특정 이벤트 알림 유형을 지원하지 않음
- 잘못된 ONVIF 관리 포트를 설정함

#### 문제 해결 요령

- 1) VIGI 제품의 기본 ONVIF 포트는 2020입니다. 이 포트로 연결되었는지 확인하세요.
- 2) 움직임 감지용 ONVIF 푸시 알림은 VIGI 장치에서 지원되지만 다른 특정 감지 방법은 지원되지 않습니다.

#### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 장치 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- 타사 ONVIF 관리자 소프트웨어의 이름
- VIGI 카메라에서 발생된 이벤트

## 6.3.2 VIGI 앱에서 알림을 받을 수 없습니다.

### 문제 현상

VIGI 앱에서 알림을 수신할 수 없습니다.

### 가능한 원인

- 이벤트 감지가 현재 비활성화되어 있음
- 앱 알림을 비활성화함
- 이벤트 감지 일정 또는 이벤트 감지 푸시 일정이 설정되어 있음
- 장치가 현재 인터넷에 연결되어 있지 않음
- 동일한 이벤트가 동시에 너무 많이 발생하고 있음

### 문제 해결 요령

- 1) 카메라의 이벤트 감지 기능이 켜져 있는지 확인하고 재생 중에 감지된 이벤트가 제대로 녹화되고 있는지 확인하세요.
- 2) 장치 설정 알림을 확인하여 이벤트 알림이 활성화되어 있는지 확인하세요.
- 3) 이벤트 알림 또는 푸시 알림 일정 예약이 활성화되어 있는지 확인하세요.
- 4) 장치와 휴대폰의 네트워크 연결 상태를 확인하여 클라우드 서버에 성공적으로 연결되었는지 확인하세요. 연결 끊김 문제가 있는 경우 클라우드 연결 끊김 문제 항목을 참고하시고 추가적인 점검을 위해 DNS, MTU와 같은 네트워크 설정값을 조정해가며 점검을 진행하세요.
- 5) 동일한 이벤트가 많이 수신되면 VIGI 장치는 하나의 이벤트 유형에 대한 이벤트 알림 수를 분당 1개로 제한합니다.

### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 장치 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- 카메라 스크린샷
- VIGI 카메라에서 발생된 이벤트

## 7. 네트워크

### 7.1 웹 관리

#### 7.1.1 VIGI 카메라의 웹 관리 인터페이스에 액세스할 수 없습니다.

##### 문제 현상

카메라의 IP 주소를 PC에 입력해도 웹 관리 인터페이스에 액세스할 수 없습니다.

##### 가능한 원인

- PC와 카메라가 동일한 네트워크 세그먼트(IP 대역)에 연결되어 있지 않음
- 스위치의 지연 또는 제한으로 인해 카메라와 PC 간의 물리적 연결에 문제가 발생함
- HTTP 프로토콜을 사용하여 웹 관리 인터페이스에 액세스함

##### 문제 해결 요령

- 1) IP 주소를 확인하고 PC와 카메라가 동일한 네트워크에 연결되어 있는지 확인하세요.
- 2) 카메라가 켜져 있고 정상적으로 네트워크에 연결되어 있는지, PC에서 카메라로 핑을 보낼 수 있는지 확인하세요(핑 테스트).
- 3) 프론트엔드 라우터(공유기) 또는 스위치에 방화벽 또는 라우팅 제한이 있는지 확인하세요.
- 4) HTTPS 프로토콜을 통해 액세스할 수 있는지 확인하세요.
- 5) VIGI Security Manager를 통해 카메라를 재설정하세요.

##### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 장치 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- 카메라의 네트워크 설정
- 네트워크 토폴로지

## 7.2 IP 주소

### 7.2.1 VIGI 카메라의 IP 주소를 잊어버렸습니다.

#### 문제 현상

LAN에 카메라가 많이 연결되어 있어 카메라를 추가하거나 관리하려고 할 때 IP를 잊어버렸습니다.

#### 가능한 원인

해당 사항 없음

#### 문제 해결 요령

- 1) 장치가 TP-Link ID에 연결되어 있는 경우, VIGI 앱을 열고 장치 관리 인터페이스로 이동하세요.  
“장치 정보”를 클릭하면 장치의 IP 주소를 확인할 수 있습니다.
- 2) 장치가 TP-Link ID에 연결되어 있지 않은 경우, PC를 카메라와 동일한 네트워크에 연결하고 VIGI Security Manager를 여세요. 장치 검색 목록에서 장치의 IP 주소를 찾아서 확인하세요.
- 3) 프론트엔드 라우터(공유기)의 관리 인터페이스에 로그인하고 장치 이름과 MAC 주소를 사용하여 IP 주소를 확인하세요.

#### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 장치 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- 네트워크 토폴로지

## 7.2.2 VIGI 카메라의 IP 주소가 자주 변경됩니다.

### 문제 현상

카메라의 IP 주소가 고정되어 있지 않아 자주 변경되고 심지어 다른 네트워크 세그먼트(다른 IP 대역)에 위치하기도 합니다.

### 가능한 원인

- 카메라 네트워크 모드가 DHCP로 구성됨(IP 주소 할당 방법)
- 카메라가 다른 IP 주소 대역에 있는 여러 대의 녹화기에 의해 연동되어 모니터링하고 있음
- 다른 관리자가 임의로 IP 주소를 변경함

### 문제 해결 요령

- 1) 프론트엔드 라우터(공유기)에서 자동으로 할당하는 주소 풀(DHCP Pool)에 포함되지 않은 고정 IP 주소를 사용하도록 카메라 네트워크를 설정하세요. 공유기에서 자동으로 할당하는 IP 대역 내에 카메라의 IP를 수동으로 입력하면, 공유기가 우연히 다른 장치에게 카메라가 이미 사용중인 IP 주소를 자동으로 할당하여 IP 주소가 중복될 수도 있어 카메라 또는 그 장치의 네트워크 연결에 문제가 발생할 수 있습니다.
- 2) 카메라가 네트워크 세그먼트 내에서 하나의 NVR에서만 제어되는지 확인하세요.

### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 카메라 및 NVR의 모델명, 하드웨어/펌웨어 버전
- 네트워크 토폴로지

## 8. 스토리지

### 8.1 SD 스토리지

#### 8.1.1 SD 카드를 통해 녹화할 수 없습니다.

##### 문제 현상

SD 카드로 동영상을 녹화하거나 재생할 수 없으며 재생할 수 있는 동영상이 없다는 메시지가 앱에 표시됩니다.

##### 가능한 원인

- SD 카드가 포맷되지 않음
- 가짜 또는 확장 SD 카드가 사용됨
- 현재 시간이 녹화 일정 예약에 포함되지 않음
- 녹화 모드에서 움직임 이벤트만 녹화하도록 설정되어 있음
- 시간 설정에 오류가 있을 수 있음

##### 문제 해결 요령

- 1) VIGI 앱을 통해 SD 카드를 포맷하세요.
- 2) [FAQ-3717](#)를 참고하여 SD 카드 크기를 점검하고 확장 카드가 사용 중인지 확인한 후 FAQ에 언급된 권장 모델을 사용하는 것이 좋습니다.
- 3) 녹화를 계속하고 카메라가 정상적으로 작동하도록 녹화 일정과 설정을 다시 한번 확인해보세요.
- 4) 카메라의 시간 설정을 확인하고 NTP와 시간을 동기화하세요.
- 5) 카메라를 공장 초기화하세요.

##### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 카메라 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- SD 카드의 모델
- 앱의 SD 카드 상태

## 8.1.2 SD 카드의 녹화본이 손실되었습니다.

### 문제 현상

SD 카드의 비디오 녹화가 불안정하며 녹화 손실이 발생했습니다.

### 가능한 원인

- 일정 녹화 기반으로 녹화가 설정됨
- 녹화 모드에서 움직임 이벤트만 녹화하도록 설정되어 있음
- 정전이 발생했거나 카메라가 재부팅됨

### 문제 해결 요령

- 1) 녹화 일정 설정이 연속 녹화로 설정되어 있는지 확인하세요.
- 2) 카메라의 전원 공급 장치를 확인하여 카메라가 제대로 켜지는지 확인하세요.
- 3) 카메라를 초기화하고 SD 카드를 포맷하세요.

### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 카메라 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- 재생 페이지의 스크린샷
- SD 카드의 모델

### 8.1.3 SD 카드를 인식할 수 없습니다.

#### 문제 현상

SD 카드를 삽입하면 앱에 SD 카드가 감지되지 않거나 인식하는 데 문제가 발생했다는 오류 메시지가 표시됩니다.

#### 가능한 원인

- 가짜 또는 확장 SD 카드가 사용됨
- SD 카드와 카메라의 연결 상태가 불안정함

#### 문제 해결 요령

- 1) [FAQ-3717](#)를 참고하여 SD 카드를 점검하고 확장 카드가 사용 중인지 확인한 후 FAQ에 언급된 권장 모델을 사용하는 것이 좋습니다.
- 2) 다른 SD 카드나 카메라를 이용해 SD 카드 문제인지 또는 카메라 슬롯 문제인지 확인하세요. 슬롯에 문제가 있는 경우 카메라를 교체하시길 권장합니다.

#### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 카메라 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- SD 카드의 모델
- 앱의 SD 카드 상태

## 8.2알림

### 8.2.1 VIGI 앱의 알림 화면에서 영상을 재생할 수 없습니다.

#### 문제 현상

고객이 VIGI 앱의 메시지 페이지에서 알림을 받을 수 있지만 알림 페이지의 목록에서는 영상을 재생할 수 없습니다.

#### 가능한 원인

- 카메라가 SD 카드를 지원하지 않음
- SD 카드가 카메라에 삽입되지 않거나 인식되지 않음
- 이벤트가 녹화 일정에 포함되지 않음
- 이전에 녹화된 동영상을 덮어썼을 수 있음

#### 문제 해결 요령

- 1) 카메라에 SD 카드 슬롯이 있는지 확인하세요. 일부 VIGI 카메라는 SD 카드 스토리지를 지원하지 않습니다. 자세한 내용은 공식 웹사이트의 사양 섹션에서 확인할 수 있습니다.
- 2) VIGI카메라를 녹화기와 함께 사용할 때, 만약 녹화영상은 NVR에만 저장하게 설정하고 따로 카메라에는 SD 카드가 장착되어 있지 않거나 또는 SD카드가 장착되어 있더라도 녹화를 저장하게끔 설정되어 있지 않은 경우라면, VIGI앱의 메시지 인터페이스는 관련 SD 카드 영상 목록으로 이동하지만 카메라에서는 녹화 영상을 불러올 수 있는 상태가 아니므로 (SD 메모리가 없거나 설정이 되어 있지 않기 때문에), 녹화된 영상의 재생이 불가능합니다. 이때에는 NVR의 메시지 섹션에서 해당 이벤트 알림 및 재생을 살펴보세요.
- 3) 녹화 일정이 SD 카드에 설정되어 있지만 이벤트 발생 시간이 녹화 일정을 벗어나는 경우, SD 카드 녹화 일정을 24시간 연속 녹화로 수정하세요.
- 4) 기본적으로 루프 녹화가 활성화되어 있으며 이벤트 알림이 오래전의 내용이기 때문에 관련 동영상을 덮어썼습니다. NVR과 같은 장치가 있는 경우 NVR에서 해당 시간에 저장된 녹화가 있는지 확인하는 것이 좋습니다.
- 5) 녹화 프로그램이 올바르게 작동하는지 확인하기 위해 카메라를 공장 초기화하세요.

#### 문제 해결을 위해 필요한 정보

- 카메라 모델 및 하드웨어/펌웨어 버전
- 발생한 문제와 관련된 스크린샷