

常见问题目录 (FAQ)

固件问题 [固件问题](#)
音频问题 [音频问题](#)
网络问题 [网络问题](#)
Dante问题 [Dante问题](#)

固件问题

1. 新版软件报错或不兼容

解决办法：新版软件我们尽量做到向下兼容，但个别的版本出现报错或不正常，请连机截图关于窗口，并提供给我司技术人员索取固件升级包

2. 升级固件提示升级失败

解决办法：一般老机器升级新固件会出现此提示，需升级不带V

3. 处理器跨网段可以PING通设备列表找不到设备

解决办法：升级最新固件和PC解决

4. 通过升级工具找不到设备

解决办法：检查升级包是否对应相应设备

5. UMA0404系列处理器通过DSP软件更改通道名称机器会

解决办法：升级最新固件解决

6. 处理器跨网段可以PING通设备列表找不到设备

解决办法：升级最新固件和PC解决

7. 连接处理器提示类型不匹配

解决办法：DSP 2.0需匹配1.2固件

8. 处理器经常连不上或连上后会断开

解决办法：1、检测IP地址是否冲突，电脑网卡是否驱动或设置有问题（可手动设置一个IP地址，关闭虚拟网卡和无线网卡等试试）。2、升级最新固件。

9. 处理器，交换机同时重启，会出现UDP无法通讯

解决办法：升级到2.0版本

10. 控制面板在PC软件面板设置里面搜索不出来

解决办法：关闭处理器电源，升级最新控制面板固件

音频问题

[返回目录](#)

1. 输出没声音

解决办法：查看输入端口是否接线正确；当平衡端口转非平衡（立体声）时，需注意“-”一定要悬空。

2. 上位机控制软件在哪获取？

解决办法：将处理器连入交换机网络，使用IE浏览器输入对应处理器 IP地址（未改动的话都是默认 IP地址169.254.10.227），下载PC软件。

3. 移动端控制软件在哪获取？

解决办法：iOS 系统通过 App Store 搜索应用程序名称 dsppro v2；Android 系统访问下面链接地址：https://www.pgycer.com/android_dsppro_v2 密码：1234。

4. 底噪声大

解决办法：1、检查音频线材是否带屏蔽，是否破损、短路。2、处理器周边是否有强电磁设备，如高功率无线基站等设备（部分高功率中控可能屏蔽不是太好，也可能影响音频传输），将处理器移开看是否会改善。3、检查输入源，将输入信号一路一路拔下查看是否是前端引入的噪声信号。

5. 麦克风说话会带起底噪，不说话时噪声正常

解决办法：1、是否开启噪声门，若有开启将噪声门关闭则噪声平稳。2、音频线是否带屏蔽，是否有破，如果有更换带屏蔽麦克风音频线。

6. 控制面板改名称或者 IP地址无法生效

解决办法：更改后需重启控制面板才会生效

网络问题

[返回目录](#)

1. 网页无法打开或无法下载软件

解决办法：首先要检测设备和PC是否连接成功，其次是要查看设备和PC是否在同一个网段，但不能设成与设备IP地址相同的IP。另外浏览器缓存也可能导致网络无法显现，清理一下缓存即可。

2. 通过PC软件搜索不到设备信息

解决办法：出现此种情况为PC软件和设备IP对应不上，使用对应品牌IP的PC软件搜索

3. 设备IP是多少

解决办法：处理器默认IP地址为169.254.10.227，子网掩码为255.255.0.0。

4. 通过网页下载安装包安装失败

解决办法：通过IE或者谷歌浏览器下载，或者取消浏览器下载弹框提示

5. PC软件设备列表搜索出设备，点击连接无反应或提示

解决办法：断开WIFI，或者升级PC软件

6. 忘记登录密码？

解决办法：在网孔旁边有一个小孔，标记了R,为复位键，长按5秒以上有效。复位后设备将恢复出厂设置，密码将恢复到默认密码。

Dante问题

[返回目录](#)

1. Dante Controller界面DANTE设备找不到

解决办法：设备Dante IP与PC本地连接IP不在同一网段，设置为同一网段即可

2. Dante放出声音失真，杂音

解决办法：看Dante是高配还是低配，升相应Dante固件