

华为云帮助中心

## 常见问题-硬终端

文档版本 14  
发布日期 2024-08-01



版权所有 © 华为技术有限公司 2024。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

## 商标声明



HUAWEI和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

## 注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

# 华为技术有限公司

地址： 深圳市龙岗区坂田华为总部办公楼 邮编： 518129

网址： <https://www.huawei.com>

客户服务邮箱： [support@huawei.com](mailto:support@huawei.com)

客户服务电话： 4008302118

# 安全声明

## 漏洞处理流程

华为公司对产品漏洞管理的规定以“漏洞处理流程”为准，该流程的详细内容请参见如下网址：

<https://www.huawei.com/cn/psirt/vul-response-process>

如企业客户须获取漏洞信息，请参见如下网址：

<https://securitybulletin.huawei.com/enterprise/cn/security-advisory>

# 目录

<b>1 配置故障</b>	<b>1</b>
1.1 TE 硬终端配置完成后，无法入会。如何排除问题？	1
1.2 如何排除 ACS 状态异常问题？	2
1.3 如何排除 SIP 未激活问题？	2
1.4 如何排除 SIP 反复掉线问题？	2
1.5 激活会议设备提示“激活失败”时如何处理？	2
1.6 ACS 已连接时 SIP 提示“暂时无法提供服务”如何处理？	3
1.7 硬终端日志、诊断信息如何获取？	4
1.8 为什么 TE10/20 找不到激活界面？	4
1.9 TE10/20 终端通过网线和 PC 电脑直连为何升级终端版本失败？	5
1.10 使用 UpgMaster 工具升级硬终端版本，提示网络异常，如何处理？	5
1.11 CloudLink Board 使用激活码激活后，在线路状态显示“ACS 已连接，SIP 未使用”？	5
1.12 CloudLink Board 正常激活后，创建会议提示“呼集失败”？	5
1.13 CloudLink Board 注册激活时选择华为云 WeLink，显示界面提示“无法启用”？	5
1.14 如何重置硬件终端激活码？	5
<b>2 业务故障</b>	<b>7</b>
2.1 TE10/20 遥控器页面上，创建会议时，所有会场中，根据会场名搜索不到会场？	7
2.2 呼叫硬终端，在会控中显示“用户不可达”，如何解决？	8
2.3 呼叫硬终端，在会控中为什么显示“用户无应答”？	8
2.4 TE40/50/60 连上显示器入会，为什么对端听不到本端的声音？	8
2.5 硬终端为什么会有回声？	9
2.6 会议间隔 20 秒、30 秒、40 秒，提示无码流中断？	9
2.7 TE40 设备开会提示“不在线，请稍后再拨”是什么原因？	9
<b>3 网络故障</b>	<b>10</b>
3.1 TE10/TE20 如何进行网络测试？	10
3.2 TE10 打不开输入激活码的页面，提示“华为云获取地址失败，请检查网络”？	10
3.3 硬终端显示丢包率阈值 A 和 B 分别表示什么意思？	10
3.4 网络测试 ping 包和终端提示丢包率的区别是什么以及终端丢包率检测机制是什么？	11
3.5 硬终端激活时，提示“华为云获取地址失败，请检查网络”？	11
3.6 高清视频会议终端接入是否需要部署专线网络？	12
3.7 支持 WeLink 的硬终端/软终端分辨率能够达到多少？	12
3.8 CloudLink Board 终端激活后点对点呼叫正常，创建会议提示“网络故障”？	13

3.9 CloudLink Board 系统状态正常，但创建会议时，提示“注册密码认证失败”？	13
3.10 CloudLink Board 会议中共享白板双向协作失败？	13
<b>4 业务使用</b>	<b>15</b>
4.1 如何获取硬件终端 SN 码及激活码？	16
4.2 TE 硬终端初次使用如何配置？	16
4.3 TE 硬终端 Web 界面的初始密码是什么？	18
4.4 忘记了硬终端 Web 界面的密码怎么办？	18
4.5 如何恢复出厂设置？	18
4.6 绑定硬终端时提示 SN 已存在怎么处理？	18
4.7 硬终端如何与华为云 Welink 账号解绑？	18
4.8 带宽不足，如何降低硬终端视频质量？	18
4.9 硬终端怎么自定义会场名？	19
4.10 硬终端上如何设置组合画面？	19
4.11 TE30/40/50/60 如何通过遥控器保存企业地址本到本地？	19
4.12 会议中呼叫成了语音会议，如何让会议保持视频会议？	19
4.13 如何进行资料共享？	20
4.14 手机如何通过 AirPresence 连接 TE10、TE20、TE30/40/50/60 终端，进行数据共享？	20
4.15 如何设置硬终端上的 EUA 投影码（6 位数字投影码）永久不变？	20
4.16 华为 CloudLink Board 是否支持安装第三方 APP？	21
4.17 硬终端如何设置多画面？	21
4.18 如何连接和使用 TE50 设备？	21
4.19 使用 TE20 开会时，如何把会议视频存储起来？	22
4.20 使用 TE30 创建会议后，PC 客户端或移动客户端能否主动加入该会议？	22
4.21 硬终端的 SN 号被绑定在一个企业后，无法绑定到另一个企业？	22
4.22 如何导入 TE 授权文件？	22
4.23 WeLink 管理平台已添加了 TE40 硬终端，之后如何将其关联到 WeLink？	22
4.24 如何将 TE30-C 的分辨率由 720P 升级到 1080P？	22
4.25 如何解决硬件终端 IP 地址变化导致重新上线需要手动拉会且注册时间较长的问题？	23
4.26 如何解决硬件终端会议中新增移动端会场入会出现声音异常的问题？	23
4.27 硬终端会场开会时为什么无法设置会议录播？	23
4.28 主会场硬终端掉线，硬终端会控 Web 界面无法添加会场怎么解决？	23
4.29 CloudLink Board 是否支持无线辅流工具 AirPresence 发送辅流？	24
4.30 CloudLink Board 是否支持与 TE10/20、TEX0 终端进行双向协作？	24
4.31 CloudLink Board 是否支持读取 U 盘上的数据？	24
4.32 TE30/40/50/60 如何使用 Wi-Fi 激活？	24
<b>5 IdeaHub 常见问题</b>	<b>25</b>
5.1 产品定位	25
5.1.1 什么是华为企业智慧屏？	25
5.1.2 华为企业智慧屏与华为智慧屏、荣耀智慧屏的区别是什么？	26
5.1.3 华为企业智慧屏与会议平板有什么区别？	27
5.1.4 从哪里可以获取企业智慧屏的更多信息？	27
5.2 产品规格	27

5.2.1 安装.....	27
5.2.1.1 企业智慧屏是否可以挂在外面做广告屏使用? .....	27
5.2.1.2 产品安装尺寸问题? .....	27
5.2.1.3 企业智慧屏挂墙安装的要求? .....	28
5.2.1.4 企业智慧屏后背的孔距是多少, 是否可使用客户自己的移动支架? .....	28
5.2.1.5 企业智慧屏可以连公司局域网吗, 用户涉及保密问题, 不能连互联网, 只能连公司内部局域网? .....	29
5.2.2 硬件/外观.....	29
5.2.2.1 企业智慧屏宣传材料中的宽、高、深, 深是哪里的尺寸? .....	29
5.2.2.2 企业智慧屏都有哪些外接插口, 有几个? .....	29
5.2.2.3 标配的书写笔是触控笔、电磁笔还是普通的主动笔? .....	29
5.2.2.4 标配的书写笔的笔两头不同, 有什么区别? .....	29
5.2.2.5 企业智慧屏标配包含 OPS 吗? .....	29
5.2.2.6 什么情境下会用到 OPS? .....	29
5.2.2.7 OPS 是否支持热插拔? .....	30
5.2.2.8 企业智慧屏可以做扩展加内存吗? .....	30
5.2.2.9 S 款、Pro 款都是一样的内存配置吗? .....	30
5.2.2.10 企业智慧屏是否带有麦克风和摄像头? .....	30
5.2.2.11 企业智慧屏支持鼠标键盘吗? .....	30
5.2.2.12 企业智慧屏可以支持蓝牙吗? .....	30
5.2.2.13 IdeaHub 的寿命是多长以及 IdeaHub 寿命值是否需要在特定环境下才能实现? .....	30
5.2.3 屏幕.....	30
5.2.3.1 企业智慧屏三种型号都是什么屏幕类型? 后续是否有电容屏? .....	30
5.2.3.2 65 寸的屏幕大小是多少, 只要屏幕, 不是产品尺寸? .....	30
5.2.3.3 企业智慧屏的屏幕是防眩光屏幕吗? .....	30
5.2.3.4 关于屏幕反光的问题? .....	31
5.2.3.5 企业智慧屏色域能达到多少呢? .....	31
5.2.3.6 关于侧面视角的问题? .....	31
5.2.3.7 关于红外屏和电容屏的问题? .....	31
5.2.3.8 86 寸和 65 寸的企业智慧屏有没有分区背光? .....	31
5.2.3.9 企业智慧屏屏幕是什么品牌的? .....	31
5.2.3.10 IdeaHub 的屏有多厚 ( D-LED, E-LED ) 以及屏的防碎能力有多少? .....	31
5.2.4 AI.....	31
5.2.4.1 企业智慧屏的音幕、声源定位、Auto-Framing 是否是终端独立能力, 与入驻式平台版本有关联么? .....	31
5.2.4.2 如何实现人脸识别功能? .....	32
5.2.4.3 如何实现人脸唤醒功能? .....	32
5.2.4.4 AI 多模态会议纪要和实时字幕翻译怎么实现? .....	32
5.2.5 麦克风.....	32
5.2.5.1 用外接麦克风拾音, 发言人跟踪是否还可以使用? .....	32
5.2.6 摄像头.....	32
5.2.6.1 摄像头可以变焦吗? .....	32
5.2.6.2 是否可接外置摄像头? 外接摄像头支持是什么接口? 可以外接 USB 接口的摄像头吗? .....	32
5.2.6.3 外接镜头后, 镜头怎么切换? 外接镜头支持智能导播吗? .....	32

5.2.6.4 Auto-framing 最大可以框多少米? .....	32
5.2.6.5 企业智慧屏是否具备美颜功能? .....	32
5.2.7 Touch.....	33
5.2.7.1 关于 Touch 的配置? .....	33
5.2.7.2 关于 Touch 的无线连接方式? .....	33
5.2.8 操作系统.....	33
5.2.8.1 企业智慧屏自带的操作系统是什么? 和 Windows 系统可兼容吗? .....	33
5.2.8.2 OPS 操作系统可以重装吗? .....	33
5.3 功能特性.....	33
5.3.1 投屏.....	33
5.3.1.1 企业智慧屏支持投屏方式是哪几种? .....	33
5.3.1.2 投影码刷新时间是多久? .....	33
5.3.1.3 手机视频投屏卡顿问题? .....	33
5.3.1.4 WeLink 或 Ideashare 投影时, 对网络有无要求? .....	33
5.3.1.5 Ideashare 离线模式跟在线模式是什么区别? .....	34
5.3.1.6 有线投屏是否支持反向控制? .....	34
5.3.1.7 一台设备可以同时配对几个传屏器? .....	34
5.3.1.8 使用 WeLink 投屏码只有英文投屏码没有数字投屏码? .....	34
5.3.1.9 IdeaHub S 客户如果使用投放电视视频, 是否支持 4k 呢? .....	34
5.3.2 会议.....	34
5.3.2.1 支持哪些协议? .....	34
5.3.2.2 硬终端如何通过会议 ID 加入软终端创建的会议? .....	34
5.3.2.3 一台 Ideahub 创建会议, 怎么主动拉 WeLink 软终端? .....	34
5.3.2.4 网络自适应, 视频 30%, 音频 80%抗丢包是终端的能力还是配套平台的能力? .....	35
5.3.2.5 双屏场景的使用体验? .....	35
5.3.2.6 创建会议, 生成的会议密码能改吗? .....	35
5.3.2.7 企业智慧屏支持入驻式管理吗? .....	35
5.3.2.8 会议使用的编解码资源是在云端还是终端? .....	35
5.3.2.9 是否支持和其他品牌产品对接? .....	35
5.3.2.10 有单独的管理系统吗, 比如说预约会议之类的功能? .....	35
5.3.3 应用.....	35
5.3.3.1 出厂默认版本 App 不可安装、卸载? .....	35
5.3.3.2 录屏软件是否自带? 怎么保存素材? .....	35
5.3.3.3 企业智慧屏有录音录像功能么? .....	36
5.3.3.4 视频高清体验问题? .....	36
5.3.3.5 应用市场的应用是免费的吗? .....	36
5.3.3.6 第三方会议软件支持情况(如钉钉、企业微信等)? .....	36
5.3.3.7 应用市场上没有的 app 如何下载安装? .....	36
5.3.4 白板.....	36
5.3.4.1 可以书写吗? .....	36
5.3.4.2 企业智慧屏突然掉电, 白板内容是否丢失? .....	36
5.3.4.3 白板和标注的如何保存? .....	36

5.3.4.4 企业智慧屏可以使用独立的墨水颜色同时书写吗? .....	36
5.3.4.5 橡皮擦的能力? .....	37
5.3.4.6 左下角可以增加多少页(白板)? .....	37
5.3.5 WeLink 云服务.....	37
5.3.5.1 Ideahub 如何支持 WeLink 云会议? .....	37
5.3.5.2 激活码作用? .....	37
5.3.5.3 是否支持后台自动升级? .....	37
5.3.5.4 WeLink 扫码带走功能的使用体验? .....	37
5.3.5.5 企业智慧屏最低支持几方会议? .....	37
5.3.5.6 WeLink 可以永久免费试用吗? .....	37
5.3.5.7 WeLink 云会议怎么调出 1080p? .....	37
5.3.5.8 终端每次重启后投屏类型和扫码方式会自动复原为初始类型.....	37
5.3.5.9 WeLink 云会议或华为云会议即将上线的最新试用政策是? .....	38
5.4 售后.....	38
5.4.1 购买后是否提供上门安装? .....	38
5.4.2 企业智慧屏客户刚签收, 电话咨询多久可以来安装? .....	38
5.4.3 是否提供企业智慧屏安装的指导书? .....	38
5.4.4 如何判断企业智慧屏安装完成? .....	38
5.4.5 企业智慧屏可提供什么样的保修服务? .....	38
5.4.6 如何操作企业智慧屏的退货或换货? .....	39
5.4.7 华为云上购买的企业智慧屏退货后多久会退款, 是否全额退款? .....	39
5.4.8 京东上购买的企业智慧屏如何退货和换货? .....	39
5.4.9 京东上购买的企业智慧屏退货后多久会退款, 是否全额退款? .....	39
5.4.10 华为云商城购买的企业智慧屏退货拒收一定要提供货损的包装箱或者产品照片吗? .....	39
5.4.11 如何判断华为企业智慧屏使用 WeLink 会议还是使用华为云会议? .....	39
5.4.12 云会议激活码忘记了, 如何重新获取? .....	40
5.4.13 收到货后如何申请开发票? .....	40
5.5 运维类.....	40
5.5.1 现在 IdeaHub 的获取激活码方式有哪些? .....	40
5.5.2 现在 IdeaHub 的激活方式有哪些? .....	40
5.5.3 设备软件版本如何版本升级升级.....	40
5.5.4 设备已激活无法入会, 怎么处理?.....	41
5.5.5 设备已激活, 无 SIP 号, 怎么处理? .....	41
5.5.6 IdeaHub 如何将投影码更换成 8 位数字或字母? .....	41

# 1 配置故障

- 1.1 TE硬终端配置完成后，无法入会。如何排除问题？
- 1.2 如何排除ACS状态异常问题？
- 1.3 如何排除SIP未激活问题？
- 1.4 如何排除SIP反复掉线问题？
- 1.5 激活会议设备提示“激活失败”时如何处理？
- 1.6 ACS已连接时SIP提示“暂时无法提供服务”如何处理？
- 1.7 硬终端日志、诊断信息如何获取？
- 1.8 为什么TE10/20找不到激活界面？
- 1.9 TE10/20终端通过网线和PC电脑直连为何升级终端版本失败？
- 1.10 使用UpgMaster工具升级硬终端版本，提示网络异常，如何处理？
- 1.11 CloudLink Board 使用激活码激活后，在线路状态显示“ACS已连接，SIP未使用”？
- 1.12 CloudLink Board 正常激活后，创建会议提示“呼集失败”？
- 1.13 CloudLink Board 注册激活时选择华为云WeLink，显示界面提示“无法启用”？
- 1.14 如何重置硬件终端激活码？

## 1.1 TE 硬终端配置完成后，无法入会。如何排除问题？

通过硬终端IP地址登录Web界面，在“维护-系统状态”下查看线路状态。

- 查看ACS状态是否为“已连接”。
- 查看SIP状态是否为成功注册Welink会议服务器。



## 1.2 如何排除 ACS 状态异常问题？

可以从以下几个方面排查：

- 网络是否正常：登录硬终端Web界面，在“维护 > 诊断 > 网络测试”中，查看是否能ping通acs.meeting.huaweicloud.com。
- 在配置界面查看ACS地址、用户名、密码是否按照[快速配置](#)中进行配置：登录硬终端Web界面，在“系统配置 > 网络 > TR069”中查看。
- 检查硬终端版本。在“Help” > “Version”中查看您的会议终端设备的软件版本是否为推荐版本V600R019C00SPC600，若不是推荐版本，请联系会议硬终端设备提供商进行升级。

### 说明

该方法仅针对TE30/40/50/60。

## 1.3 如何排除 SIP 未激活问题？

可以从以下几个方面排查：

- 服务端是否添加硬终端账号。
- 在硬终端的web界面“维护 > 系统状态 > 通话状态信息”查看ACS状态。
- 检查硬终端版本。在Help > Version中查看您的会议终端设备的软件版本是否为推荐版本（查看推荐版本请看[检查硬终端版本](#)），若不是推荐版本，请联系会议硬终端设备提供商进行升级。
- 对终端进行重启操作，重新获取配置文件。
- 在硬终端Web界面“帮助 > 版本”中查看终端序列号是否和“WeLink会议管理平台”上添加的一致。
- 网络中对IP地址做了限制或IP与已使用的IP地址冲突，切换个IP地址后查看系统状态是否正常。

## 1.4 如何排除 SIP 反复掉线问题？

首先请检查网络是否稳定，如果排除了网络问题，问题依然没有解决，请获取日志并反馈给华为云工程师。

## 1.5 激活会议设备提示“激活失败”时如何处理？

- TE10/20激活失败，请排查以下可能原因：
  - 首先查看“WeLink会议管理平台”上添加终端时，终端序列号是否输入错误。
  - 检查终端版本，如果版本过低，则请升级至最新版本，版本升级完后重新激活。
  - 进入硬终端Web界面“维护 > 系统状态”，查看系统状态，如果ACS显示未连接，进入“维护 > 诊断”，在网络测试中，输入“acs.meeting.huaweicloud.com”，查看网络情况，是否有丢包。

- 确认激活码是否过期：可在“WeLink会议管理平台”中重置激活码来激活，或在“WeLink会议管理平台”中将终端删除后重新添加生成新的激活码，重新激活。
- 网络中对IP地址做了限制或IP与已使用的IP地址冲突，切换IP地址后查看系统状态是否正常。
- 将终端恢复出厂设置后，重新生成激活码激活。

#### 📖 说明

如果终端在入驻式或其他组网下使用过，需要先恢复出厂设置，升级终端版本，才能注册华为云。

- **TE30/40/50/60**激活失败，请排查以下可能原因：
  - 首先查看“WeLink会议管理平台”上添加终端时，终端序列号是否输入错误。
  - 检查终端版本，如果版本过低，则请升级至最新版本，版本升级完后重新激活。
  - 网络中对IP地址做了限制或IP与已使用的IP地址冲突，切换IP地址后查看系统状态是否正常。
  - 进入硬终端Web界面“维护 > 系统状态”查看。
    - 如果ACS显示“未连接”，请检查：ACS地址、用户名、密码是否输入正确；检查终端是否访问公网正常：进入“维护 > 诊断”，在网络测试中，输入“acs.meeting.huaweicloud.com”，查看网络情况。
    - 如果ACS显示“已连接”，但SIP激活未成功，进入“系统配置 > 网络”，选择“H.323/SIP设置”，检查SIP配置是否获取正确，如不正确，尝试对注册服务器做禁用/启用操作。
  - 尝试重启终端或者恢复出厂设置后重新配置TR069参数（参考[快速配置TE系列](#)）。

#### 📖 说明

如果终端在入驻式或其他组网下使用过，需要先恢复出厂设置，升级终端版本，才能注册华为云welink。

## 1.6 ACS 已连接时 SIP 提示“暂时无法提供服务”如何处理？

- **TE10/20**
  - a. 浏览器登录终端Web界面。
  - b. 在“系统配置-网络-服务器设置”中，云服务的“云平台类型”选择成“手动”，检查SIP信息是否完成。
  - c. 如果完成，将SIP的“注册服务器”改成“禁用”后保存。
  - d. 然后再“启用”后保存，查看系统状态是否正常。
  - e. 如果系统状态正常，将云平台类型改回华为云后保存。



- **TE30/40/50/60**
  - a. 浏览器登录终端Web界面。
  - b. 在“系统配置-网络-H.323/SIP设置”中，检查SIP信息是否完整。



- c. 如果完整，进入到“系统配置-网络-TR069”。
- d. 将“TR069”改为“禁用”后保存。
- e. 然后再“启用”后保存，查看系统状态是否正常。



### 📖 说明

网络中对IP地址做了限制或IP与已使用的IP地址冲突，切换IP地址后再查看系统状态是否正常。

## 1.7 硬终端日志、诊断信息如何获取？

浏览器输入终端的IP地址登录终端，在“维护 > 日志”中，导出日志；在“维护 > 诊断 > 一键trace诊断”中，获取诊断信息。

## 1.8 为什么 TE10/20 找不到激活界面？

检查终端版本是否符合要求，TE10/20版本不能低于V600R019C00SPC100。若低于该版本，请参升级版本。

## 1.9 TE10/20 终端通过网线和 PC 电脑直连为何升级终端版本失败？

- 网线直连情况：检查PC电脑是否开启了防火墙，可关闭防火墙后再尝试。
- 非网线直连情况：通过ping测试，检查网络是否正常。

## 1.10 使用 UpgMaster 工具升级硬终端版本，提示网络异常，如何处理？

关闭PC的防火墙后再升级。

## 1.11 CloudLink Board 使用激活码激活后，在线路状态显示“ACS 已连接，SIP 未使用”？

可以从以下几个方面排查：

- 版本问题，CloudLink Board 版本不能低于V600R019C00SPC600，请升级到最新版本。
- 查看[WeLink会议管理平台](#)序列号（SN）添加是否正确。
- 网络中对IP地址做了限制 或 IP地址冲突，切换个IP地址后查看系统状态是否正常。
- DNS配置问题，导致配置无法下发，将终端修改DNS为114.114.114.114。

## 1.12 CloudLink Board 正常激活后，创建会议提示“呼集失败”？

原因为DNS未配置，需要配置DNS，如果没有指定的DNS，可配置DSN为8.8.8.8或114.114.114.114。

## 1.13 CloudLink Board 注册激活时选择华为云 WeLink，显示界面提示“无法启用”？

版本问题，请升级到V600R019C00SPC600及以上版本。

## 1.14 如何重置硬件终端激活码？

使用企业管理员账号登录[WeLink会议管理平台](#)，在“企业 > 硬件终端”页面，在需要重置激活码的硬件终端所在行的右侧，单击“重置激活码”即可。



# 2 业务故障

- 2.1 TE10/20遥控器页面上，创建会议时，所有会场中，根据会场名搜索不到会场？
- 2.2 呼叫硬终端，在会控中显示“用户不可达”，如何解决？
- 2.3 呼叫硬终端，在会控中为什么显示“用户无应答”？
- 2.4 TE40/50/60连上显示器入会，为什么对端听不到本端的声音？
- 2.5 硬终端为什么会有回声？
- 2.6 会议间隔20秒、30秒、40秒，提示无码流中断？
- 2.7 TE40设备开会提示“不在线，请稍后再拨”是什么原因？

## 2.1 TE10/20 遥控器页面上，创建会议时，所有会场中，根据会场名搜索不到会场？

1. 检查网络是否正常，网线口是否松动。
2. 如果网络正常，登录终端Web页面，在“系统配置-网络-地址本”中，检查LDAP地址本配置是否正确，如下图：



## 2.2 呼叫硬终端，在会控中显示“用户不可达”，如何解决？

- 检查呼叫的终端网络连接是否正常。
- 检查呼叫的终端是否已激活。可参考[硬件终端管理](#)。
- 查看呼叫的终端的系统状态，正常的系统状态应该是ACS已连接，SIP成功注册华为云。查看方法可参考[硬终端配置故障](#)中的“TE硬终端配置完成后，无法入会。如何排除问题？”。

## 2.3 呼叫硬终端，在会控中为什么显示“用户无应答”？

- 呼叫的硬终端没有上电开机。
- 呼叫的硬终端没有设置自动应答，呼叫的时候无人接听。

## 2.4 TE40/50/60 连上显示器入会，为什么对端听不到本端的声音？

**步骤1** 先检查硬终端或者显示器是否闭音，可以尝试点击终端遥控器上的麦克风静音按键。

**步骤2** 登录终端的Web界面，选择“设备控制 > 设备控制”，点击“音频控制”页签。

查看音频输出的参数是否正常。



**步骤3** 在Web界面选择“系统配置 > 输入输出”，点击“视频输出”页签；展开全部，查看MAIN OUT和HDMI OUT两个参数的输出模式，保证输出模式为HDMI模式。

### 📖 说明

如果使用双屏，请将其中的一个参数改为DVI，避免回声影响会议效果。



----结束

## 2.5 硬终端为什么会有回声？

- 可能是因为环境影响，导致有明显的混响，建议加装吸音材料。
- 可能是因为硬终端的拾音和扬声器放的过近，建议放远一点，间隔50cm以上。
- 可能是因为扬声器音量过大，建议调小扬声器音量。
- 可能是终端音量过大，建议按终端默认音量的15档输出。
- 如果是电视扬声器输出，可能是电视延时过大或者开启了电视音效，建议关闭音效。
- 求助硬终端售后，检查硬终端配置是否有问题。

## 2.6 会议间隔 20 秒、30 秒、40 秒，提示无码流中断？

- 切换网络（如手机热点）测试，查看网络是否正常。
- 如果切换网络后正常，则是客户网络问题，查看是否能ping通WeLink会议媒体地址114.116.102.212。

## 2.7 TE40 设备开会提示“不在线，请稍后再拨”是什么原因？

- 检查该设备网络连接是否正常。
- 检查该设备是否已激活。如果未激活，可参考[硬件终端管理](#)对设备进行重新激活。
- 查看该设备的系统状态，正常的系统状态应该是ACS已连接，SIP成功注册华为云。查看方法可参考[硬终端配置故障](#)中的“TE硬终端配置完成后，无法入会。如何排除问题？”。

### 说明

在点对点通话中，无法使用AirPresence共享会议材料。

请先确保您已创建会议，才能在会议中使用AirPresence共享会议材料。

使用TE10创建会议及会议中使用AirPresence共享会议材料的方法请参考：[快速操作TE10/20](#)。

# 3 网络故障

- 3.1 TE10/TE20如何进行网络测试？
- 3.2 TE10打不开输入激活码的页面，提示“华为云获取地址失败，请检查网络”？
- 3.3 硬终端显示丢包率阈值A和B分别表示什么意思？
- 3.4 网络测试ping包和终端提示丢包率的区别是什么以及终端丢包率检测机制是什么？
- 3.5 硬终端激活时，提示“华为云获取地址失败，请检查网络”？
- 3.6 高清视频会议终端接入是否需要部署专线网络？
- 3.7 支持WeLink的硬终端/软终端分辨率能够达到多少？
- 3.8 CloudLink Board 终端激活后点对点呼叫正常，创建会议提示“网络故障”？
- 3.9 CloudLink Board 系统状态正常，但创建会议时，提示“注册密码认证失败”？
- 3.10 CloudLink Board 会议中共享白板双向协作失败？

## 3.1 TE10/TE20 如何进行网络测试？

登录硬终端的web界面，选择“维护 > 诊断”，在“网络测试”页签下输入需要测试的IP地址进行测试。

## 3.2 TE10 打不开输入激活码的页面，提示“华为云获取地址失败，请检查网络”？

- 请确认会议硬终端设备的软件版本是否为推荐版本V600R019C00SPC500，若不是推荐版本，请联系会议硬终端设备提供商进行升级。
- 检查“WeLink会议管理平台”中硬终端SN序列号是否填写错误。

## 3.3 硬终端显示丢包率阈值 A 和 B 分别表示什么意思？

A表示一般丢包率，缺省值为1%；B表示严重丢包率，缺省值为5%。

丢包率相关提示如下：

- 丢包率小于或等于阈值A，遥控器操作界面不显示丢包率图标。
- 阈值A<丢包率<阈值B，遥控器操作界面显示丢包率图标为黄色。
- 丢包率大于或等于阈值B，遥控器操作界面显示丢包率图标为红色。
- 启用“严重丢包提示”后，当丢包率5秒内持续大于阈值B时，遥控器操作界面会出现文字提示。

登录Web管理界面，选择“系统配置>显示>图标”，可修改丢包率提示。



### 3.4 网络测试 ping 包和终端提示丢包率的区别是什么以及终端丢包率检测机制是什么？

- 网络测试ping服务器地址针对网络链路层，用的是icmp协议，ping通只能证明网络层是通的；视频会议包走IP+UDP协议，UDP通才能说明传输层是通的，端口与端口间可达。
- 6s内根据最大和最小包seq计算出期望收到的包，同时会记录实际收到的包，丢包率=（期望收到的包-实际收到的包）/期望收到的包。

### 3.5 硬终端激活时，提示“华为云获取地址失败，请检查网络”？

- 域名解析失败或终端网络不通。  
登录终端Web界面，在“维护 > 诊断 > 网络测试”中ping acs.meeting.huaweicloud.com，看是否能ping通。
  - 如果不能ping通，则可能是域名解析失败或终端网络不通，请检查域名解析。在同一网络下的windows电脑上打开cmd窗口，执行nslookup acs.meeting.huaweicloud.com，查看是否能够解析到IP地址。
    - 如果无法解析到IP地址，请检查DNS配置，尝试手动修改为114.114.114.114，再进行ping测试。
    - 如果可以解析到IP地址，则表示终端网络不通，请检查网络配置。
  - 如果可以ping通，请排查其他问题。
- 终端未添加到云平台。登录“WeLink会议管理平台”界面，查看硬终端是否添加，如果没有，请添加后再尝试。
- 终端添加后50分钟内未激活成功，导致激活超时。请重启终端设备。

## 3.6 高清视频会议终端接入是否需要部署专线网络？

1. 华为云WeLink会议支持部署专线网络，通过专线可解决会议业务出口带宽问题及提升会议业务质量。使用专线接入方案的要求：
  - 建议优先将专线接入到北京4区服务器。
  - 客户网络内和云专线对接的路由器支持BGP协议，且支持至少200条的路由学习。

云专线相关内容和操作指导请参考[云专线](#)。
2. 公网接入需满足华为云WeLink会议的网络指标要求，为确保优质音视频体验，建议公网网络QoS和带宽的如下表所示。

表 3-1 网络 QoS 的要求

业务流	QoS项	QoS指标
信令	单向端到端时延	150ms
	抖动	10ms
	丢包率	0.1%
媒体	单向端到端时延	150ms
	抖动	10ms
	丢包率	1%

对IP承载网的QoS要求，如果不能满足，通话质量将有所降低。由于IP系统是多业务系统，承载多种业务数据。因此在进行华为云WeLink会议部署时，需着重考虑带宽占用对原有业务系统的影响，进行合理带宽准备。

表 3-2 带宽的要求

视频分辨率	视频帧率（帧/秒）	带宽(bps)
4CIF(704×576)	30	512K
720P(1280×720)	30	1M
1080P(1920×1080)	30	2M

## 3.7 支持 WeLink 的硬终端/软终端分辨率能够达到多少？

### 软终端

WeLink应用分辨率最高能达到720P。

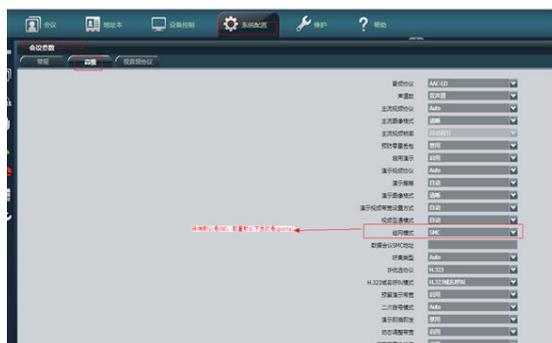
## 硬终端

硬终端型号	最大分辨率
TE10	720P
TE20/30/40/50/60 DP300	1080P

### 3.8 CloudLink Board 终端激活后点对点呼叫正常，创建会议提示“网络故障”？

原因是组网模式配置为SMC，WeLink会议需要设置组网模式为uPortal。

登录CloudLink Board Web页面，在“系统配置>高级”中，将组网模式由SMC更改为uPortal。



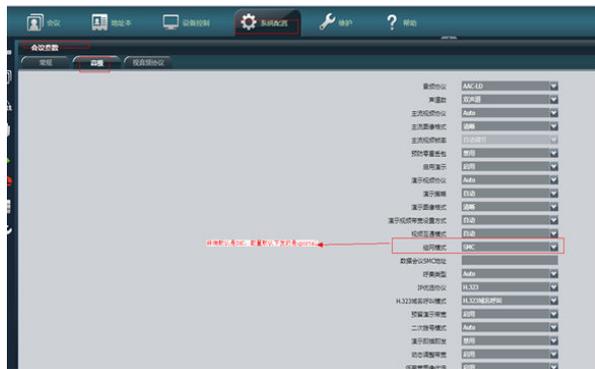
### 3.9 CloudLink Board 系统状态正常，但创建会议时，提示“注册密码认证失败”？

可以从以下几个方面排查：

- DNS未配置，需要配置下DNS，如果客户没有指定的DNS，可以让客户配置DNS为8.8.8.8或114.114.114.114。
- 版本问题，请升级到V600R019C00SPC600及以上版本。

### 3.10 CloudLink Board 会议中共享白板双向协作失败？

终端配置参数组网模式错误，需要将组网模式参数改为uPortal。



# 4 业务使用

- 4.1 如何获取硬件终端SN码及激活码？
- 4.2 TE硬终端初次使用如何配置？
- 4.3 TE硬终端Web界面的初始密码是什么？
- 4.4 忘记了硬终端Web界面的密码怎么办？
- 4.5 如何恢复出厂设置？
- 4.6 绑定硬终端时提示SN已存在怎么处理？
- 4.7 硬终端如何与华为云Welink账号解绑？
- 4.8 带宽不足，如何降低硬终端视频质量？
- 4.9 硬终端怎么自定义会场名？
- 4.10 硬终端上如何设置组合画面？
- 4.11 TE30/40/50/60如何通过遥控器保存企业地址本到本地？
- 4.12 会议中呼叫成了语音会议，如何让会议保持视频会议？
- 4.13 如何进行资料共享？
- 4.14 手机如何通过AirPresence连接TE10、TE20、TE30/40/50/60终端，进行数据共享？
- 4.15 如何设置硬终端上的EUA投影码（6位数字投影码）永久不变？
- 4.16 华为CloudLink Board是否支持安装第三方APP？
- 4.17 硬终端如何设置多画面？
- 4.18 如何连接和使用TE50设备？
- 4.19 使用TE20开会时，如何把会议视频存储起来？
- 4.20 使用TE30创建会议后，PC客户端或移动客户端能否主动加入该会议？
- 4.21 硬终端的SN号被绑定在一个企业后，无法绑定到另一个企业？
- 4.22 如何导入TE授权文件？
- 4.23 WeLink管理平台已添加了TE40硬终端，之后如何将其关联到WeLink？

- 4.24 如何将TE30-C的分辨率由720P升级到1080P?
- 4.25 如何解决硬件终端IP地址变化导致重新上线需要手动拉会且注册时间较长的问题?
- 4.26 如何解决硬件终端会议中新增移动端会场入会出现声音异常的问题?
- 4.27 硬终端会场开会时为什么无法设置会议录播?
- 4.28 主会场硬终端掉线，硬终端会控Web界面无法添加会场怎么解决?
- 4.29 CloudLink Board 是否支持无线辅流工具AirPresence发送辅流?
- 4.30 CloudLink Board 是否支持与TE10/20、TEX0终端进行双向协作?
- 4.31 CloudLink Board 是否支持读取U盘上的数据?
- 4.32 TE30/40/50/60如何使用Wi-Fi激活?

## 4.1 如何获取硬件终端 SN 码及激活码?

- 硬件终端SN码是唯一标识设备的字符串。使用硬件终端前，需要在“WeLink会议管理平台”创建硬件终端，填写硬件终端的SN码。
  - 登录硬件终端 Web界面，选择“帮助 > 版本”，在弹出的“版本”页面可以查看硬件终端的SN码。
  - 包装盒或硬件终端背面贴有的SN条码纸上也可以查询SN码。
- 硬件终端的激活码用于硬件终端首次上电时激活WeLink会议服务，在“WeLink会议管理平台”添加硬件终端后随机生成。

随机生成的激活码可在添加终端时填写的手机或邮箱中查看。

## 4.2 TE 硬终端初次使用如何配置?

- **TE10/20**

如您使用的会议设备型号为TE10/20，初次使用需输入激活码。

### 说明

- 配置前需确认该会议设备已在“WeLink会议管理平台”上添加完成。
- 激活码有效期为10天，时间自会议设备在“WeLink会议管理平台”上添加完成之日起计算。如激活码已失效，请登录“WeLink会议管理平台”，重置该会议设备的激活码。
- 安全起见，如您在五分钟内，激活码连续输入错误次数累计10次以上，系统将锁定该会议设备所在IP地址，请10分钟后再试。
- TE10安装请参见：[TE10会议电视终端 安装视频](#)
- TE10配置请参见：[TE10会议电视终端 配置视频指导](#)
- TE20安装请参见：[TE20会议电视终端 安装视频](#)
- TE20配置请参见：[TE20会议电视终端 配置视频指导](#)
- 激活TE10或TE20请参见：[会议 激活TE10或TE20](#)
- **TE30/40/50/60**

如您使用的会议设备型号为TE30/40/50/60，初次使用需完成TR069参数配置。

## 说明

- 配置前需确认该会议设备已在“WeLink会议管理平台”上添加完成，且添加完成的时间不超过7天。
- 如添加完成的时间已超过7天，需至“WeLink会议管理平台”上删除该会议设备，重新添加后再进行配置。
- TE30/40/50/60后续也会使用激活码来激活。

配置方法如下：

1. 登录会议设备。
2. 在会议设备Web页面，选择“系统配置 > 网络 > TR069”，可以进行TR069相关参数配置，如下图所示，具体配置参数请参见表1。



表 4-1 TR069 配置参数

参数项	说明	配置方法
TR069	设置启用TR069功能，启用后，会议设备会向ACS（Auto-Configuration Server）服务器发送会话连接请求。	选择“启用”。
ACS用户名	会议设备发起连接请求时，ACS服务器对会议设备进行认证的用户名。	管理员添加硬件终端后系统通过短信或邮件发送的TR069账号。
ACS密码	ACS服务器对会议设备进行认证的密码。	管理员添加硬件终端后系统通过短信或邮件发送的TR069密码。
ACS地址	ACS服务器的地址。	https://114.116.102.212:8444/tr069/services/acs

3. 单击“保存”。
4. 页面右下角弹出“保存成功”及“激活成功”提示。

## 4.3 TE 硬终端 Web 界面的初始密码是什么？

TE硬终端Web界面初始登录密码是：“Change\_Me”。

## 4.4 忘记了硬终端 Web 界面的密码怎么办？

硬终端的web登录的缺省用户名为“admin”，缺省密码为“Change\_Me”。如果忘记密码，可恢复出厂设置，用户名和密码将恢复为缺省值。

## 4.5 如何恢复出厂设置？

- 使用按键恢复，以下三种方式任意一种都可以恢复出厂设置：
  - TE10/TE20正常运行时，借助插顶针按压TE10/TE20背部的RST复位孔10秒或者登录web界面，选择“系统配置 > 安装”，单击“恢复出厂设置”。
  - TE30正常运行时长按MODE按键10秒可以恢复出厂设置。
  - TE40、TE50或TE60长按RESET复位按钮10秒可以恢复出厂设置。
- 在硬终端Web界面，“系统配置 > 安装 > 恢复出厂设置”中恢复出厂设置。

恢复出厂设置后，需重新配置硬终端，请参见[快速配置](#)。

## 4.6 绑定硬终端时提示 SN 已存在怎么处理？

请先将硬终端从其他华为云WeLink账号上解绑再绑定到当前账号。

## 4.7 硬终端如何与华为云 Welink 账号解绑？

### 试用期结束

试用期结束前，登录“WeLink会议管理平台”，进入“硬件终端管理”中，直接删除该硬终端即可。

试用期结束后，若不购买硬终端接入账号，则冻结相应资源，冻结期结束后平台会自动删除硬终端来解绑。

如果解绑还有问题，请[提交工单](#)。

### 更换账号

若使用新WeLink账号，则使用旧账号登录“WeLink会议管理平台”，进入“硬件终端管理”中，删除该硬终端。在新WeLink账号中重新添加该硬终端即可。

## 4.8 带宽不足，如何降低硬终端视频质量？

可登录硬终端Web界面，选择“系统配置 > 会议参数”，点击“高级”页签，设置“主图像格式/主流视频帧率”参数，将帧率调低。

## 4.9 硬终端怎么自定义会场名？

在“WeLink会议管理平台”的“硬件终端管理”中修改该终端的“名称”，重启终端后生效。

## 4.10 硬终端上如何设置组合画面？

登录Web界面，在“设备控制 > 设备控制 > 组合画面”中，选择一种画面布局。

终端入会后可选择的布局会增多。



## 4.11 TE30/40/50/60 如何通过遥控器保存企业地址本到本地？

**步骤1** 单击遥控器菜单键，进入“高级”界面，选择进入“地址本”界面。

**步骤2** 在地址本界面输入关键字从服务器搜索地址本条目。

**步骤3** 保存到本地。



----结束

## 4.12 会议中呼叫成了语音会议，如何让会议保持视频会议？

登录硬终端的Web页面，语音会场的终端，都在Web上用视频呼叫一次，这样下次默认就是视频呼叫。



## 4.13 如何进行资料共享？

### PC 桌面共享

- PC连接TE20等硬终端VGA接口，通过硬终端实现PC桌面共享。
- PC通过AirPresence Key这个无线设备连接硬终端，通过硬终端实现PC桌面共享。AirPresence Key仅能和TE10、TE20配套。
- PC通过AirPresence应用连接硬终端（TE系列），通过硬终端实现PC桌面共享。

其他参会的会议终端（硬终端、PC软终端、手机软终端）都可以接收到共享。

### 手机资料共享

手机安装AirPresence应用后（在华为或苹果等应用市场下载），手机连接TE设备的WiFi热点，或手机和TE设备在同一个网络中，在AirPresence应用中扫描硬终端二维码，连接成功后即可实现手机上的桌面或文件共享。

其他参会的会议终端（硬终端、PC软终端、手机软终端）都可以接收到共享。



## 4.14 手机如何通过 AirPresence 连接 TE10、TE20、TE30/40/50/60 终端，进行数据共享？

- 手机和TE10、TE20、TE30/40/50/60在同一个网络下，且该网络可以访问公网，可以直接通过输入终端上的投影码进行连接。
- 手机连接TE10、TE20的热点，TE10和TE20可以通过终端RC界面的二维码扫码连接，TE30/40/50/60目前不建议通过该方式连接。

## 4.15 如何设置硬终端上的 EUA 投影码（6 位数字投影码）永久不变？

因安全性需要，EUA投影码不支持设置永久不变，默认五分钟刷新一次。

## 4.16 华为 CloudLink Board 是否支持安装第三方 APP?

华为CloudLink Board当前不支持安装第三方APP。

## 4.17 硬终端如何设置多画面?

- CloudLink Board/Box

CloudLink Board/Box属于多流终端，多画面显示为终端自身的能力，无需设置。您可在会议画面的上方切换画面显示模式（包括演讲者模式、画中画模式和画廊模式）。

- TE10/20

可使用遥控器设置多画面。

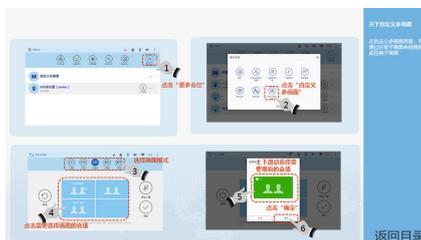


- TE30/40/50/60

- 可使用遥控器设置多画面。



- 在触摸屏上设置多画面



## 4.18 如何连接和使用 TE50 设备?

TE50设备激活请参考：[快速配置TE30/40/50](#)。

TE50设备使用方法请参考：[快速操作TE系列-遥控器操作/触摸屏操作](#)。

## 4.19 使用 TE20 开会时，如何把会议视频存储起来？

推荐开通WeLink会议录播空间服务。

购买录播空间后即可使用会议录播功能，支持录制、回看。

费用详情请参见[费用说明](#)。

## 4.20 使用 TE30 创建会议后，PC 客户端或移动客户端能否主动加入该会议？

使用TE30创建会议后，会发送短信给企业通讯录中受邀的参会者，参会者可以通过会议ID和密码主动入会。

TE30硬终端创建会议及邀请新成员的方法请参见：快速操作TE系列-[遥控器操作/触摸屏操作](#)。

## 4.21 硬终端的 SN 号被绑定在一个企业后，无法绑定到另一个企业？

硬终端的SN号只能绑定在一个企业下。

如果您需要将该设备更换企业，请通知原企业管理员在[WeLink会议管理平台](#)将其解绑，在目标企业下重新进行绑定。

## 4.22 如何导入 TE 授权文件？

云上的终端无需导入授权文件，直接联网激活即可使用。

硬件终端设备激活方法请参见[硬件终端管理](#)。

## 4.23 WeLink 管理平台已添加了 TE40 硬终端，之后如何将其关联到 WeLink？

将硬终端激活后即可关联到WeLink平台正常使用。

激活硬终端的方法请参见[快速配置TE30/40/50/60](#)。

## 4.24 如何将 TE30-C 的分辨率由 720P 升级到 1080P？

您可以联系渠道商或者客户经理升级服务对设备进行升级。

## 4.25 如何解决硬件终端 IP 地址变化导致重新上线需要手动拉会且注册时间较长的问题？

- 硬件终端通常设置为动态IP地址，待机状态下不会变更IP地址，仅当设备关机48小时以上，再次开机时会自动变更IP地址。硬终端IP地址变更后，您需要重新注册SIP服务器，通常会在3分钟内注册成功。硬件终端注册SIP服务器方法请参考[配置CloudLink Board](#)、[配置CloudLink Box/CloudLink Bar](#)、[配置TE10/TE20](#)、[配置TE30/40/50/60](#)。
- 您可以根据需要将硬终端设置为静态IP。

## 4.26 如何解决硬件终端会议中新增移动端会场入会出现声音异常的问题？

您可以根据需要启用“除主持人外的与会方入会后自动静音”。步骤如下：

**步骤1** 使用企业管理员账号登录“WeLink会议管理平台”。

**步骤2** 进入“会议 > 会议设置”。

**步骤3** 在“基本设置”页签下方单击“编辑”。

**步骤4** 勾选“除主持人外的与会方入会后自动静音”，之后单击“保存”。



----结束

## 4.27 硬终端会场开会时为什么无法设置会议录播？

使用会议录播功能的前提条件：

- 您所在的企业已购买录播空间。录播空间的规格和资费请参见[费用说明](#)。
- 您可用企业管理员账号登录[WeLink会议管理平台](#)查看已订购的录播空间。
- 使用普通用户账号在“WeLink会议管理平台”创建立即会议或预定会议时，需要在“高级设置”中启用“录制”功能。

## 4.28 主会场硬终端掉线，硬终端会控 Web 界面无法添加会场怎么解决？

主会场硬终端掉线后，需要重新加入会议，才能进行添加会场等会控操作。

## 4.29 CloudLink Board 是否支持无线辅流工具 AirPresence 发送辅流？

请查看CloudLink Board 版本信息

- V600R019C00SPC100及以下版本不支持无线辅流工具AirPresence发送辅流。
- V600R019C00SPC200及以上版本支持无线辅流工具AirPresence发送辅流。

## 4.30 CloudLink Board 是否支持与 TE10/20、TEX0 终端进行双向协作？

CloudLink Board 不支持TE10/20、TEX0终端进行双向协作。

## 4.31 CloudLink Board 是否支持读取 U 盘上的数据？

CloudLink Board 不支持读取U盘上的数据。

## 4.32 TE30/40/50/60 如何使用 Wi-Fi 激活？

使用遥控器连接Wi-Fi，激活硬终端。

### 步骤1 设置网络模式

建议在Wi-Fi环境下将“网络模式”设置为“动态IP”；

首次开机时，在“设置向导>基本信息”中，将IPV4的网络模式设置为“动态IP”；

非首次开机时，在“高级>设置>网络>IP”中，设置为“动态IP”。

### 步骤2 连接Wi-Fi

如果在设置向导界面，先按返回键退出向导；

在“高级>设置>网络>Wi-Fi”中，启用Wi-Fi，选中需要连接的Wi-Fi，当连接状态亮起时说明连入成功。

### 步骤3 激活

在“高级>设置>安装>设置向导”中，激活硬终端。

----结束

# 5 IdeaHub 常见问题

[5.1 产品定位](#)

[5.2 产品规格](#)

[5.3 功能特性](#)

[5.4 售后](#)

[5.5 运维类](#)

## 5.1 产品定位

### 5.1.1 什么是华为企业智慧屏？

华为企业智慧屏是集投屏、书写合一的智慧平板、智能云会议、大屏APP应用为一体的智能终端产品，是面向企业团队协作的新终端品类，可以满足企业会议室、经理室、开放办公区等多场景的智慧办公需求。

#### 产品特点

##### 投屏、书写合一的智慧平板

- 华为企业智慧屏支持多种投屏方式，如：数字投屏码投屏、NFC一碰投屏，手机、电脑、PAD均可无线投屏，解决传统会议投屏接口多、线缆多的痛点。
- 具备流畅书写的白板功能，智能手写识别，可实现远程双向协作。
- 投屏、书写合一，基于投屏内容进行即时标注和创作。

##### 智能云会议

- 内置华为云会议，扫码一键入会，同时支持智能语音助手，简单易用。
- 1080P高清视频会议，4K H.265内容分享，具备多种AI能力，如智能取景、发言人跟踪、智能音幕等。
- 会议过程中可以随时双向协作，写画内容扫码一键带走，减少会后复杂的整理过程。

##### 大屏应用生态

企业智慧屏联接华为应用市场，具有企业智慧屏应用专区，提供适配大屏的办公应用。

### 一体化的简约设计

- 一体化集成，投影仪、白板、麦克风、音箱、视频会议设备、会议室PC、Pad、电视机N合一，让会议室整洁干净，维护简单。
- 时尚的产品外观设计，与办公环境无缝融合。

## 应用场景

**会议室，老板办公室/经理室，办公室开放讨论区**



### 企业会议室

本地研讨、远程视频会议、业务培训直播。



### 老板办公室/经理室

会见客户、远程会议沟通、公司经营看板。

### 公司开放办公区

团队头脑风暴、团队文化建设活动。

## 5.1.2 华为企业智慧屏与华为智慧屏、荣耀智慧屏的区别是什么？

华为智慧屏、荣耀智慧屏主要是面向家庭场景，用于满足人们家庭娱乐和生活服务的各种需要，产品定位引领全场景智慧生活。

华为企业智慧屏面向企业办公场景，用于替代企业会议室的投影仪、白板，以及各种文化、广告宣传显示屏等设备，用于会议室、经理室、开放区等场景，产品定位引领全场景智慧办公。

### 5.1.3 华为企业智慧屏与会议平板有什么区别？

华为企业智慧屏是集投影、白板、麦克风、音箱、视频会议设备N合一的新物种。支持0.035秒超低书写时延，像是在纸上一样书写；支持60fps流畅帧率的无线投屏；支持4K极清的无线投屏；无需配置OPS电脑，内置硬件编解码会议能力支持1080P全高清视频会议；在华为全栈AI技术加持下，支持多种智能AI应用；支持海量大屏应用，像手机一样玩转App。

### 5.1.4 从哪里可以获取企业智慧屏的更多信息？

在[企业智慧屏使用指南](#)和[华为企业业务官网](#)均可以了解华为企业智慧屏产品的详细信息。

详细产品材料可通过华为企业业务的技术支持网站获取：<https://support.huawei.com/enterprise/zh/huawei-ideahub/ideahub-pro-pid-251275582>

微信公众号：华为智能协作。

## 5.2 产品规格

### 5.2.1 安装

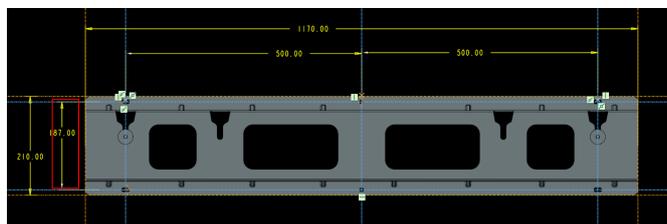
#### 5.2.1.1 企业智慧屏是否可以挂在外面做广告屏使用？

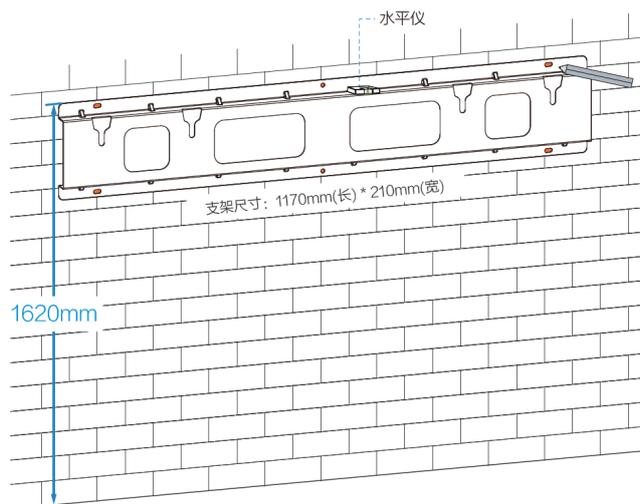
华为企业智慧屏支持内置信息窗功能，可以作为企业文化宣传窗口，通过平台配置的方式推送文化海报、新闻、活动通知等功能。

#### 5.2.1.2 产品安装尺寸问题？

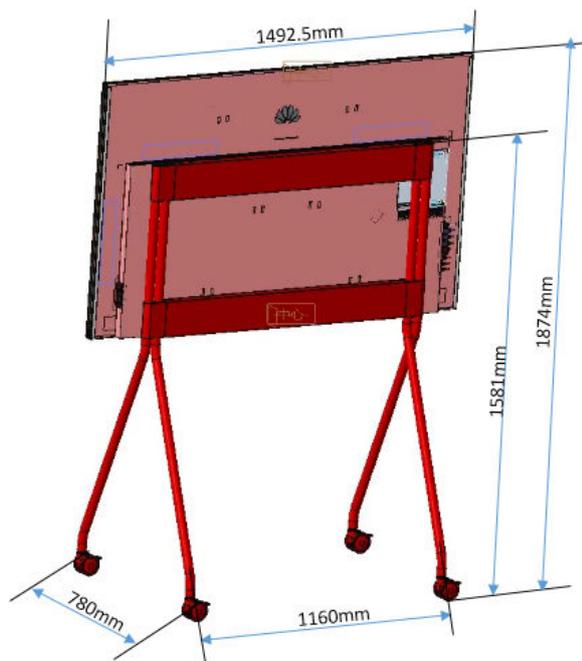
##### 挂墙安装方式如下

86寸和65寸的挂墙支架通用，86寸使用边上的两个孔，孔距为1000mm，65寸使用中间的两个孔，孔距为600mm。





### 落地支架安装方式



#### 5.2.1.3 企业智慧屏挂墙安装的要求？

65英寸华为企业智慧屏净重50kg，86英寸华为企业智慧屏净重90kg。如需挂墙安装，请在垂直承重且厚度大于20cm的实心砖墙或混凝土墙上安装，其他墙体需加固和验证后再安装。

验证方法（仅供参考）：安装第一颗膨胀螺栓后，进行单个螺栓承载测试（86寸承载60kg，65寸承载35kg），测试时间一分钟，螺栓无松动即可。

#### 5.2.1.4 企业智慧屏后背的孔距是多少，是否可使用客户自己的移动支架？

65英寸华为企业智慧屏：600mm（横）\*500mm（竖）。

86英寸华为企业智慧屏：1000mm（横）\*400mm（竖）。

用户自己准备的支架需满足尺寸和承重要求，如因为第三方支架导致设备故障，由客户自行承担。

### 5.2.1.5 企业智慧屏可以连公司局域网吗，用户涉及保密问题，不能连互联网，只能连公司内部局域网？

企业智慧屏适用于本地协同办公及远程协同办公多种场景。如果仅用于本地投屏、白板书写等本地场景下，企业智慧屏不依赖外部网络。当使用企业智慧屏的会议功能时，需要连接网络，如公司网络无法连接互联网，只能内部局域网使用，建议在公司内部部署华为入驻式视讯解决方案平台用于提供会议平台能力。

## 5.2.2 硬件/外观

### 5.2.2.1 企业智慧屏宣传材料中的宽、高、深，深是哪里的尺寸？

IdeaHub 65寸的产品尺寸规格为：1492.5（宽）×931.1（高）×71mm（深）。

IdeaHub 86寸的产品尺寸规格为：1963.8（宽）×1195.1（高）×95mm（深）。

“深”指的是产品厚度。

### 5.2.2.2 企业智慧屏都有哪些外接插口，有几个？

视频输入接口：2xHDMI；1x可选OPS输入；

视频输出接口：1xHDMI；

音频输入接口：1x3.5mm LINE IN；1xHD-AI；1xOPS可选输入；1xHDMI（音频输入）；

音频输出接口：1x3.5mm LINE OUT；1xHDMI（音频输出）。

### 5.2.2.3 标配的书写笔是触控笔、电磁笔还是普通的主动笔？

华为企业智慧屏标配两支物理白板笔。即不是触控笔、电磁笔也不是主动笔。

### 5.2.2.4 标配的书写笔的笔两头不同，有什么区别？

华为企业智慧屏配置的两个笔头书写体验无差异，客户可以按照使用习惯选择不同的笔头。

### 5.2.2.5 企业智慧屏标配包含 OPS 吗？

华为企业智慧屏在无OPS情况下，支持投写合一的协作白板、旗舰级智能云会议、海量APP应用。当前在售的商品均不包含OPS，需要客户单独购买。

### 5.2.2.6 什么情境下会用到 OPS？

华为企业智慧屏在无OPS情况下，支持投写合一的协作白板、旗舰级智能云会议、海量APP应用。通常情况下的日常会议、远程视频会议、电子白板、PPT课件演示、WPS办公软件的展示及编辑、常用APP应用的下载使用无需使用OPS电脑。需要配置OPS电脑主要用于有特殊的Windows系统软件需要在华为企业智慧屏上安装时，比如一些特殊行业应用软件仅有Windows版本等场景。

### 5.2.2.7 OPS 是否支持热插拔？

OPS模块不支持热插拔，须将企业智慧屏关机先下电后再安装。

### 5.2.2.8 企业智慧屏可以做扩展加内存吗？

华为企业智慧屏支持12GB RAM + 64GB Flash，暂不支持扩展内存。

### 5.2.2.9 S 款、Pro 款都是一样的内存配置吗？

华为企业智慧屏S款和Pro款均采用12GB RAM + 64GB Flash。

### 5.2.2.10 企业智慧屏是否带有麦克风和摄像头？

HUAWEI IdeaHub S配置1080P摄像头及12个阵列麦克风；HUAWEI IdeaHub Pro配置4K摄像头及12个阵列麦克风。

### 5.2.2.11 企业智慧屏支持鼠标键盘吗？

企业智慧屏可支持外接键盘和鼠标进行操作。

### 5.2.2.12 企业智慧屏可以支持蓝牙吗？

企业智慧屏当前暂时不开放蓝牙能力。

### 5.2.2.13 IdeaHub 的寿命是多长以及 IdeaHub 寿命值是否需要在特定环境下才能实现？

关于LED 背光寿命，按照50% 的灯珠亮度衰减到70%进行定义：

根据应用场景，如果客户把亮度调到最亮，一天平均连续使用16个小时，30000 小时，可以满足5年要求，如果把亮度手动调低或通过自适应调节亮度可增加背光使用寿命。

屏幕亮度的使用寿命跟触控没关系。

## 5.2.3 屏幕

### 5.2.3.1 企业智慧屏三种型号都是什么屏幕类型？后续是否有电容屏？

S款、Pro款和Enterprise款均为红外屏。IdeaHub系列暂无电容屏。

### 5.2.3.2 65 寸的屏幕大小是多少，只要屏幕，不是产品尺寸？

65英寸即指的是液晶显示屏的尺寸，并不是产品尺寸。

### 5.2.3.3 企业智慧屏的屏幕是防眩光屏幕吗？

华为企业智慧屏液晶触控屏支持防反光眩光。

#### 5.2.3.4 关于屏幕反光的问题？

影响屏幕反光的因素有屏幕的背景，屏幕的亮度，环境的光线。在光滑物体上强光镜面效应是个普遍现象，而华为所用的屏的工艺是业界较佳的，其他友商可能会更明显。

#### 5.2.3.5 企业智慧屏色域能达到多少呢？

华为企业智慧屏支持72%NTSC的色域。

#### 5.2.3.6 关于侧面视角的问题？

华为企业智慧屏的侧面视角均为178度，在侧面看不清屏幕内容可能是强光下的镜面效应导致。

#### 5.2.3.7 关于红外屏和电容屏的问题？

华为企业智慧屏使用的红外定位技术做到了1mm的定位精度，反应灵敏度和触摸效果上红外屏跟电容屏无差异。

电容屏只能用专业的触摸笔或手指（导电物体）进行书写，红外屏只要是不透光的物体均可以进行书写。

#### 5.2.3.8 86 寸和 65 寸的企业智慧屏有没有分区背光？

65英寸华为企业智慧屏采用E-LED屏幕，86英寸华为企业智慧屏采用D-LED屏幕。

#### 5.2.3.9 企业智慧屏屏幕是什么品牌的？

产品零部件供应商属于厂商保密信息，暂无法向您提供准确答复。

#### 5.2.3.10 IdeaHub 的屏有多厚（D-LED, E-LED）以及屏的防碎能力有多少？

IdeaHub 屏	Cover Glass 厚度	防碎	背光
IdeaHub Pro 65	3mm	表面应力规格要求大于150Mpa，实测：200Mpa，落球测试：1040g钢球1米自由跌落，玻璃不碎	E-LED
IdeaHub Por 86	4mm	表面应力规格要求大于150Mpa，实测：200Mpa，落球测试：1040g钢球1米自由跌落，玻璃不碎	D-LED

### 5.2.4 AI

#### 5.2.4.1 企业智慧屏的音幕、声源定位、Auto-Framing 是否是终端独立能力，与入驻式平台版本有关联么？

智能音幕、声源定位、Auto-Framing为企业智慧屏终端自有功能，与会议平台无关。

其中智能音幕功能6月份版本不支持，后续可通过软件升级的方式支持该特性。

#### 5.2.4.2 如何实现人脸识别功能？

人脸识别和电子名牌功能仅配套入驻式使用，需要加配人脸识别服务器，具体配置方法可以咨询当地华为产品经理。

#### 5.2.4.3 如何实现人脸唤醒功能？

人脸唤醒功能需要通过企业智慧屏的内置WEB管理界面打开，在设备休眠后1分钟可以通过人脸进行唤醒，设置1分钟的时间限制是为了考虑误唤醒的场景。

#### 5.2.4.4 AI 多模态会议纪要和实时字幕翻译怎么实现？

只有行业专款enterprise具备该功能，但同时需要配套入驻式会议系统和AI服务器实现，具体方案可咨询当地视讯SA或者产品经理获取。

### 5.2.5 麦克风

#### 5.2.5.1 用外接麦克风拾音，发言人跟踪是否还可以使用？

使用外接麦克风时，Pro版本的发言人跟踪功能仍然生效，此时内置麦克风仅作为音源定位使用，不进行拾音处理。

### 5.2.6 摄像头

#### 5.2.6.1 摄像头可以变焦吗？

华为企业智慧屏支持2倍数字变焦。

#### 5.2.6.2 是否可接外置摄像头？外接摄像头支持是什么接口？可以外接 USB 接口的摄像头吗？

华为企业智慧屏支持外接摄像头，使用标准的HDMI接口，不支持USB接口的摄像头。

#### 5.2.6.3 外接镜头后，镜头怎么切换？外接镜头支持智能导播吗？

通过企业智慧屏内置的WEB配置输入源选择，完成摄像头的切换功能，外接镜头的智能导播功能取决于摄像头的能力，比如华为VPT300摄像头即可支持智能导播。

#### 5.2.6.4 Auto-framing 最大可以框多少米？

Auto-framing的成像能力和视角长度关系不大，只要在摄像机覆盖范围内即可生效，华为企业智慧屏内置摄像机的成像角度为80度。

#### 5.2.6.5 企业智慧屏是否具备美颜功能？

企业智慧屏产品团队有专业的音视频积累技术，对摄像头的成像进行深度的优化处理，让色彩更艳丽，人像更清晰，作为专业的视频摄像头，不提类似网络直播摄像头那样单独的美颜功能。

## 5.2.7 Touch

### 5.2.7.1 关于 Touch 的配置?

企业智慧屏支持Touch进行管理和控制，但Touch为选配件，非标配配件。企业智慧屏不支持Touch口的POE供电，如Touch采用网线与企业智慧屏连接，需要单独为Touch供电。

### 5.2.7.2 关于 Touch 的无线连接方式?

可支持连接大屏AP和WIFI客户端。

## 5.2.8 操作系统

### 5.2.8.1 企业智慧屏自带的操作系统是什么？和 Windows 系统可兼容吗?

企业智慧屏为原生系统为嵌入式操作系统，兼容安卓9.0。可通过选配OPS电脑的方式支持Windows 10企业版操作系统。

### 5.2.8.2 OPS 操作系统可以重装吗?

可以作为普通电脑进行类似操作。

## 5.3 功能特性

### 5.3.1 投屏

#### 5.3.1.1 企业智慧屏支持投屏方式是哪几种?

华为企业智慧屏支持多种投屏方式，支持传统的HDMI有线投屏，可使用IdeaShare投屏软件进行投屏，也可支持IdeaShare无线投屏器投屏；在华为云WeLink组网下支持使用WeLink客户端投屏；未来可支持NFC一碰投。

#### 5.3.1.2 投影码刷新时间是多久?

华为企业智慧屏投屏码刷新时间默认为10min，可通过企业智慧屏内置的WEB管理界面进行配置调整。

#### 5.3.1.3 手机视频投屏卡顿问题?

华为企业智慧屏通过IdeaShare手机客户端投屏最大可支持1080p 15帧，而视频流畅观感画面需达到每秒25帧，所以不建议用手机投屏视频，手机投屏使用时建议投屏文件、PPT等材料。

#### 5.3.1.4 WeLink 或 Ideashare 投影时，对网络有无要求?

在使用投屏软件投屏时，PC、手机和企业智慧屏需要要处在同一个局域网内（三层网络互通）；Ideashare无线投屏器无需连接网络。

### 5.3.1.5 Ideashare 离线模式跟在线模式是什么区别？

Ideashare离线模式是本地使用，最少8位投屏码；在线模式是指在入驻式组网下可以配套EUA服务端使用，做到只用6位投屏码。

企业智慧屏接入华为云场景使用离线模式。

### 5.3.1.6 有线投屏是否支持反向控制？

使用HDMI有线投屏也可支持反向控制，但投屏PC与企业智慧屏至简需额外连接一条控制线。

反向控制线——type A公口 转 type B公口，如下图：



### 5.3.1.7 一台设备可以同时配对几个传屏器？

一台华为企业智慧屏最多可连接20个IdeaShare投屏客户端，但当前只支持一个客户端投屏到企业智慧屏，后续通过软件升级的方式可支持4分屏投屏。

### 5.3.1.8 使用 WeLink 投屏码只有英文投屏码没有数字投屏码？

华为企业智慧屏在配套ideashare或welink客户端投屏时都支持字母或数字方式。

### 5.3.1.9 IdeaHub S 客户如果使用投放电视视频，是否支持 4k 呢？

华为企业智慧屏采用HDMI有线投屏可以支持4K的视频投放，但片源需支持4K。

## 5.3.2 会议

### 5.3.2.1 支持哪些协议？

华为企业智慧屏支持标准ITU-T H.323、IETF SIP的多媒体框架协议。

### 5.3.2.2 硬终端如何通过会议 ID 加入软终端创建的会议？

硬终端通过输入会议ID即可，如有密码，会出现弹窗，输入密码即可。

### 5.3.2.3 一台 Ideahub 创建会议，怎么主动拉 WeLink 软终端？

在同一个租户或者组织下，华为企业智慧屏可以获取到WeLink软终端和硬终端的通讯录，可直接使用通讯录主动呼叫，如不在一个租户或者组织下，WeLink软终端只能采用输入会议ID和密码的方式入会。

### 5.3.2.4 网络自适应，视频 30%，音频 80%抗丢包是终端的能力还是配套平台的能力？

华为企业智慧屏的软件适应性需配套华为会议平台端到端实现，如华为云会议平台或者华为入驻式视讯平台。

### 5.3.2.5 双屏场景的使用体验？

华为企业智慧屏支持扩展或克隆屏幕的能力，支持外接一块屏幕，外接屏幕可以是普通显示设备或者是企业智慧屏，有扩展和克隆两种模式选择。如果是克隆模式，两个屏幕画面显示一样；如果是扩展模式，在会议过程中，主屏显示本地画面，扩展屏显示远端画面，如有数据共享，主屏显示共享数据，扩展屏显示视频画面。

### 5.3.2.6 创建会议，生成的会议密码能改吗？

创建会议后会议密码无法修改，由系统随机生成。

### 5.3.2.7 企业智慧屏支持入驻式管理吗？

华为企业智慧屏S款、Pro款、Enterprise款均可以配套华为入驻式视讯解决方案使用，通过入驻式平台进行管理维护。

### 5.3.2.8 会议使用的编解码资源是在云端还是终端？

华为企业智慧屏内置硬件编解码能力，终端进行终端侧的音视频编码和解码，会议多方的混编混解通过云端的MCU或者入驻式平台的MCU提供媒体编解码能力。

### 5.3.2.9 是否支持和其他品牌产品对接？

华为企业智慧屏支持标准的SIP协议和H.323协议，第三方平台如果支持标准的SIP协议或H.323协议，理论可以对接使用视频会议功能，但无法使用白板协作能力。

### 5.3.2.10 有单独的管理系统吗，比如说预约会议之类的功能？

华为企业智慧屏可以接入华为云会议平台或者华为入驻式会议系统提供会议功能。通过华为云会议平台管理界面或者入驻式提供的管理界面可以预约会议。同时华为企业智慧屏可以方便快捷的通过终端发起即时会议。

## 5.3.3 应用

### 5.3.3.1 出厂默认版本 App 不可安装、卸载？

企业智慧屏的触控界面操作：“设置”>“高级设置”>“app权限管理”，打开权限管理即可操作。

### 5.3.3.2 录屏软件是否自带？怎么保存素材？

企业智慧屏不自带录屏软件，可在应用市场下载相关app。

是基于app本生的保存策略（本地或云盘），模式与PAD和手机上安装录屏软件是一致的。

### 5.3.3.3 企业智慧屏有录音录像功能么？

1. 本地的投屏、白板等操作可通过应用市场下载录屏大师等第三方应用软件进行本地录屏。
2. 如在会议过程中，由于会议信息涉及保密，不支持本地录屏，如果使用华为云提供会议服务，可以订购华为云的录播功能；如果使用华为入驻式视讯平台，可使用录播平台进行服务端录制。

### 5.3.3.4 视频高清体验问题？

企业智慧屏本地播放视频最高支持H.265 4k60/H.264 4k30播放。  
建议拷贝4k片源至大屏本地播放。

### 5.3.3.5 应用市场的应用是免费的吗？

华为企业智慧屏的应用市场的应用可免费下载安装，下载安装后应用APP功能是否收费，取决于应用APP的提供商。

### 5.3.3.6 第三方会议软件支持情况（如钉钉、企业微信等）？

华为企业智慧屏内置华为云会议功能，支持硬件音视频编解码，可直接接入华为云会议平台享受会议服务。受限于第三方厂商适配性，当前不建议安装其他视频会议软件。

### 5.3.3.7 应用市场上没有的 app 如何下载安装？

支持在浏览器上下载，也可通过USB设备直接打开安装包安装，但无法保证安装包的可用性。

## 5.3.4 白板

### 5.3.4.1 可以书写吗？

华为企业智慧屏内置电子白板功能，35ms的书写时延，给您带来纸面书写的体验。

### 5.3.4.2 企业智慧屏突然掉电，白板内容是否丢失？

华为企业智慧屏在白板书写方面有保护措施，在突然掉电，重新启动后系统会提示是否进入上次的白板界面。

### 5.3.4.3 白板和标注的如何保存？

华为企业智慧屏支持多种保存方式，在配套华为云WeLink使用时，支持WeLink客户端扫码保存、微信扫码保存、发送到邮箱以及本地保存。在配套入驻式会议系统时，支持发送到邮箱及本地保存。

### 5.3.4.4 企业智慧屏可以使用独立的墨水颜色同时书写吗？

华为企业智慧屏支持本地双人书写功能，但双人书写时不支持不同的墨水颜色。

#### 5.3.4.5 橡皮擦的能力？

华为企业智慧屏设计根据触控接触面积支持3种规格的擦除方式，但不支持双人擦除。

#### 5.3.4.6 左下角可以增加多少页（白板）？

华为企业智慧屏当前设计可增加100页白板内容。

### 5.3.5 WeLink 云服务

#### 5.3.5.1 Ideahub 如何支持 WeLink 云会议？

华为企业智慧屏内置华为云会议功能，支持硬件音视频编解码，可直接接入华为云会议平台享受会议服务，无需再安装任何app软件。

#### 5.3.5.2 激活码作用？

华为企业智慧屏接入华为云WeLink会议服务均需要进行服务端激活，激活码提供一键激活WeLink云服务功能，激活后终端和云平台完成对接。

如果不使用华为云WeLink会议服务，无需进行激活操作，本地功能不受影响。

#### 5.3.5.3 是否支持后台自动升级？

华为企业智慧屏接入华为云WeLink会议服务后支持在线免费升级的能力。

#### 5.3.5.4 WeLink 扫码带走功能的使用体验？

华为企业智慧屏配套使用WeLink会议服务时，客户可通过WeLink客户端进行扫码带走，将批注、白板内容保存到WeLink的云端服务器上。后续可以直接扫描打开，方便快捷。

#### 5.3.5.5 企业智慧屏最低支持几方会议？

华为企业智慧屏作为一个终端，可以接入华为云会议平台或者华为入驻式会议系统提供会议功能。会议支持的最大方数取决于华为云会议平台或者华为入驻式会议系统的能力。

#### 5.3.5.6 WeLink 可以永久免费试用吗？

华为企业智慧屏内置华为云会议功能，您可选择接入华为云会议平台进行会议功能的免费试用，试用期三个月。试用到期后，您可选择订购华为云会议服务继续使用华为企业智慧屏的会议功能。

#### 5.3.5.7 WeLink 云会议怎么调出 1080p？

当前IdeaHub默认入会是H264 SVC 720p，需要在后台关闭多流会议开关，才支持1080p AVC会议。

#### 5.3.5.8 终端每次重启后投屏类型和扫码方式会自动复原为初始类型

当前云端的默认配置会自动下发，可在WeLink管理平台上修改。

### 5.3.5.9 WeLink 云会议或华为云会议即将上线的最新试用政策是？

1年开通期限、每买一块屏+3方会议并发。

## 5.4 售后

### 5.4.1 购买后是否提供上门安装？

可提供一次上门安装服务。通过拨打华为企业客户服务热线4008229999，或关注“华为智能协作”官方微信公众号预约安装。

### 5.4.2 企业智慧屏客户刚签收，电话咨询多久可以来安装？

企业智慧屏在收到报装后，安装工程师会在如下时间内联系您进行安装预约，同时会在上门安装前，会和您提前进行沟通并确认现场是否具备上门安装条件的；为更好的给您提供安装服务，请您务必提前一天预约安装。

#### 📖 说明

如客户有安装需求，请记录客户联系方式/安装的地址/设备型号等信息邮件传递给政企400。

新疆区域预约场景	预约SLA
10:30至20:00	2.5小时内
20:00至次日10:30	次日12点前

预约场景	预约SLA
8:30至18:00	2.5小时内
18:00至次日8:30	次日10点前

### 5.4.3 是否提供企业智慧屏安装的指导书？

提供的，安装指导书在包装箱内。由于企业智慧屏比较重，一般是2-4人进行配合安装，建议由华为安排的专业工程师给您首次安装，只需提供联系方式与安装地址，届时工程师会联系您上门安装；如自行安装出现碎屏等问题需自行承担责任。

### 5.4.4 如何判断企业智慧屏安装完成？

华为工程师现场完成企业智慧屏安装后，会进行安装质量检测表格评估，由您签字确认。详情请参见：华为企业智慧屏现场服务报告（填写说明）.doc

### 5.4.5 企业智慧屏可提供什么样的保修服务？

企业智慧屏可以提供远程技术支持，请通过售后服务热线400-822-9999咨询，问题定位、保内坏件现场更换服务等。

## 5.4.6 如何操作企业智慧屏的退货或换货？

华为云上购买的企业智慧屏有质量问题的情况下可以退换，不支持无理由退换货。出现质量问题请及时拨打4000-955-988，后台申请退货之后再寄回，私自退回的商品，我司有权拒收，由此造成的损失由客户承担。质量原因支持签收后5天（含5天）退货和客户签收后15天内（含15天）换货，我司承担来回运费，仅支持华为指定物流顺丰到付。

退换货需要使用原包装，包装不完整不支持退货，强烈建议产品购买后保留包装。

## 5.4.7 华为云上购买的企业智慧屏退货后多久会退款，是否全额退款？

如果是签收后退货，华为云收到客户邮寄回的退货或者拒收之后的退货将会退款给客户，退换货的设备在回寄时，请附上我司购物清单并在空白处备注原因（如购物清单遗失，备注换货原因外，还请说明订单编号、客户电话和地址等必要信息），如未按以上要求寄回，造成售后延误，我司不承担相关责任；如果拒收退货，无理由拒收需要扣除往返运费后给您退款，货损拒收需要华为云收到物流的退货后给您安排退款；如果签收后退货存在配件遗失或损坏以及发票遗失情况，在退产品货款时将会扣除相关配件费用。

## 5.4.8 京东上购买的企业智慧屏如何退货和换货？

京东上购买的企业智慧屏可以退换货，退换之前请联系京东店铺客服申请退换货。

7天之内因质量问题可以申请退换，非质量问题退换，要求产品不影响二次销售。

因产品质量问题申请退货，退回运费由我方承担。如非产品本身质量问题，申请退换货，在不影响二次销售的情况下，需您承担返程物流费。对于消费者提出七天无理由退货，退换货物只针对未拆封的产品，如开箱已安装或人为已损坏的产品，本店有权拒收。因企业智慧屏产品属于特殊3C产品，请在购买前详细了解产品、技术参数等适用问题。请做好产品包装外面保护措施，防止外包装受损，如外包装受损，影响二次销售，京东店铺有权拒收不予退换。

## 5.4.9 京东上购买的企业智慧屏退货后多久会退款，是否全额退款？

收到客户邮寄回的退货之后将会退款给客户，如配件以及发票齐全，将会全额退款给客户。如果存在配件遗失或损坏以及发票遗失情况，在退产品货款时会扣除相关配件费用。

## 5.4.10 华为云商城购买的企业智慧屏货损拒收一定要提供货损的包装箱或者产品照片吗？

建议您能提供相应的问题照片，这样能快速的帮您处理退换货相关事宜，如果不能提供相应照片退换货周期可能较长。

## 5.4.11 如何判断华为企业智慧屏使用 WeLink 会议还是使用华为云会议？

硬件外观无差别，判断方式：点开投屏界面如果提示下载WeLink投屏，则可判定企业智慧屏使用WeLink会议；如果提示下载华为云会议投屏，则可判定企业智慧屏使用华为云会议。

## 5.4.12 云会议激活码忘记了，如何重新获取？

分销款（WeLink会议）：记录客户手机号码，反馈给产品线同事，产品线同事跟进。

云专款（华为云会议）：云专款订单界面获取激活码。

## 5.4.13 收到货后如何申请开发票？

拨打华为云客服电话4000-955-988，客服核实客户订单后，按对应模板发财务安排开票。

# 5.5 运维类

## 5.5.1 现在 IdeaHub 的获取激活码方式有哪些？

目前支持手机WeLink通过“IdeaHub激活助手”一键创建激活码；方式：对小微说关联热词：会议室、办公室、大屏激活、激活助手、激活码、IdeaHub、激活均可打开激活码助手；或企业管理员再WeLink企业租户后台批量创建激活码两种方式。

## 5.5.2 现在 IdeaHub 的激活方式有哪些？

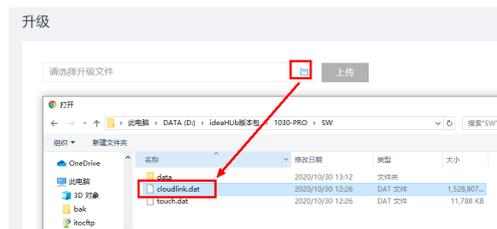
目前支持使用创建的12位激活码对设备激活，2020年9月份之前的终端版本，可使用24位激活码激活（12位激活+12个0的方式）；后续可支持WeLink扫一扫，扫码激活方式。

## 5.5.3 设备软件版本如何版本升级

**步骤1** IdeaHub系统本身在网络稳定的情况下，会在闲事进行后台自动升级。

**步骤2** 若需要手动升级到自己想要的版本，可在[下载地址](#)选择对应设备型号版本将软件版本固件下载到本地并解压缩，使用电脑网线直连IdeaHub（电脑配置通网段IP）或和ideaHub连在同一个WiFi网络下，通过浏览器访问设备的IP地址，初始账号和密码可咨询设备管理员。如果忘记密码，需重置设备出厂默认配置，按照路径：“维护”>“升级”>“打开文件夹”>“上传固件包”>“点击上传”，等待并按提示升级完成即可，如下图：





----结束

### 5.5.4 设备已激活无法入会，怎么处理？

“设置”>“高级设备”>“解除绑定”后重启设备，并重新激活。

### 5.5.5 设备已激活，无 SIP 号，怎么处理？

“设置”>“高级设备”>“解除绑定”后重启设备，并重新激活。

### 5.5.6 IdeaHub 如何将投影码更换成 8 位数字或字母？

企业管理员在[WeLink管理后台](#)，按照路径打开：智能办公—会议管理—硬件管理--运维监控—配置管理，对当前默认的配置问题进行编辑，查看IdeaHub配置，是否使用WeLink选择“是”，然后选择所需投影码格式数字或者字母。