
常见问题解答

上海敏能信息科技有限公司

■ 文档编号: MN

■ 版本编号: V1.0

■ 日期: 2021-07-28

■ 版权声明

本文中出现的任何文字叙述、文档格式、插图、照片、方法、过程等内容，除另有特别注明外，版权均属敏能信息科技有限公司所有，受到有关产权及版权法保护。任何个人、机构未经敏能信息科技有限公司的书面授权许可，不得以任何方式复制或引用本文的任何片断。

■ 版本变更记录

时间	版本	说明
		创建文档

目录

一. 常见问题解答	7
1.1 硬件	7
1.1.1 盒子支持变量点数是多少个?	7
1.1.2 一个盒子能连几台 PLC?	7
1.1.3 盒子有路由功能吗?	7
1.1.4 盒子有断网续传功能吗?	7
1.1.5 盒子有防拆机功能吗?	7
1.1.6 盒子的供电电压是多少?	8
1.1.7 盒子上不了线咋处理?	8
1.2 配置软件	9
1.2.1 如何设置盒子手机卡方式上网?	9
1.2.2 如何设置盒子网线方式上网?	10
1.2.3 如何设置盒子 WiFi 方式上网?	11
1.2.4 下载到 BOX,连接失败, 如何处理?	12
1.2.5 可以远程配置盒子吗? 如何如何操作?	13
1.2.6 盒子指示灯显示正常上线, 但平台上不在线, 如何处理?	14
1.2.7 如何查看 BOX 的 IP?	15
1.2.8 PLC 数据采集不到, 如何处理?	16
1.2.9 部分变量可读, 如何处理?	16
1.2.10 Modbus 设备数据可以读到, 但读到的值不对, 如何处理?	17
1.2.11 Modbus 地址是从 0 开始的, 如何设置?	17
1.2.12 Modbus 协议功能码是什么?	17
1.2.13 Modbus 协议 06 功能码的变量如何填写?	18
1.2.14 Modbus 协议中批量写如何设置?	19
1.2.15 PLC 里变量数据类型是实数, 配置软件里选什么数据类型?	19
1.2.16 如何对数据进行线性换算?	19
1.2.17 交换机功能是什么作用?	20
1.2.18 路由器功能是什么作用?	20
1.2.19 模块项目如何查看/编辑配置文件?	20
1.2.20 “上传到云端”“进入平台”按钮是灰色, 不能点击, 是什么原因?	21
1.2.21 点击登录或者上传到云端提示“未能解析远程名称: ‘DNS 配置错误’”	21
1.2.22 上传到云端提示“采集器序列号**已被平台企业占用”	21
1.3 远程编程相关	22
1.3.1 远程编程是什么功能, 如何使用?	22
1.3.2 网口设备编程开启正常, 但无法下载 PLC 程序	22
1.3.3 模板项目如何远程编程?	23
1.3.4 盒子在线, 开启远程编程提示“连接 BOX 失败!”	24

1.3.5 开启远程编程提示“虚拟网卡驱动异常！”	24
1.3.6 开启远程编程提示“添加路由失败”	25
1.3.7 电脑设备管理器在哪查看安装后的虚拟驱动？	25
1.3.8 串口驱动安装不上	26
1.3.9 台达和永宏串口驱动安装不上	27
1.3.10 提示“发生了未经处理的异常”	28
1.3.11 点远程编程提示“当前项目无模块”	28
1.3.12 点远程编程提示“获取远程编程信息失败”	28
1.3.13 提示“远程编程失败，原因：当前采集器正在远程编程中”	28
1.3.14 提示“该用户已在别处上线”	28
1.3.15 “远程编程”按钮是灰色的，不能点击，是什么原因？	28
1.3.16 IP 模式和 ETH 模式的有什么区别？	28
1.3.17 ETH 模式的高级设置需要勾选吗？	29
1.3.18 PLC 通讯正常，开启远程编程后无法 ping 通 IP？	29
1.3.19 开启远程编程后能 ping 通 IP，但 PLC 软件里扫描不到 PLC IP？	29
1.4 平台	30
1.4.1 如何添加项目？	30
1.4.2 如何删除项目？	31
1.4.3 如何修改项目名称？	31
1.4.4 如何添加企业用户？	32
1.4.5 如何添加客户？	32
1.4.6 账户忘记密码了，如何处理？	33
1.4.7 账户和密码都忘记了，如何处理？	34
1.4.8 如何给企业用户分配项目？	34
1.4.9 如何给客户授权项目？	35
1.4.10 项目前面的图标表示什么含义？	37
1.4.11 自由/复制/模板项目有什么区别？	37
1.4.12 什么时候使用复制项目？	37
1.4.13 什么时候使用模板项目？	37
1.4.14 如何添加复制项目？	38
1.4.15 如何添加模板项目	40
1.4.16 如何看项目是不是模板项目？	42
1.4.17 模板项目能不能脱离模板？	42
1.4.18 系统项目如何隐藏？	43
1.4.19 项目树只能展示到省，想展示到市/县级，如何实现？	43
1.4.20 盒子可以远程重启吗？	43
1.4.21 数据同步什么作用？	44
1.4.22 数据同步不成功如何处理？	44
1.4.23 项目状态是蓝色的！号(BOX 需要同步版本)，需要如何处理？	44
1.4.24 平台可以设置 BOX 的定位吗？如何实现？	44
1.4.25 PLC 的数据一直在变化，云平台数据状态正常，但不变化或者变化很慢	47

1.4.26	变量配置了数据存储，历史曲线里看不到曲线，如何处理？	47
1.4.27	历史数据可以用表格形式显示吗？	47
1.4.28	历史数据可以导出表格吗？如何实现？	48
1.4.29	历史曲线能导出图片吗？如何实现？	48
1.4.30	手机卡充值后会自动上线吗？	49
1.4.31	如何查看手机卡信息	49
1.4.32	手机卡流量不足提醒如何设置？	50
1.4.33	手机卡如何充值	51
1.4.34	设置了短信报警，但没有收到报警如何处理？	52
1.4.35	支持摄像头视频接入吗	52
1.4.36	如何更换企业管理员账户？	52
1.4.37	管理员和管理员（对外授权）什么区别？	53
1.4.38	内部角色是否可以改成对外授权角色？	53
1.4.39	平台“绑定BOX”按钮无法点击	54
1.4.40	【BOX管理】页面如何切换BOX	54
1.5	组态设计相关	55
1.5.1	按钮，如何在0和1之间切换？	55
1.5.2	复位按钮，即按下为1，松开为0，如何设置？	56
1.5.3	显示变量的数值，如何实现？	56
1.5.4	变量值不同，显示不同的图片，如何实现？	57
1.5.5	对变量写入任意值，如何实现？	58
1.5.6	变量写入固定值，如何实现？	58
1.5.7	按下按钮后，变量进行递增，如何实现？	59
1.5.8	如何实现按下按钮设置0,1,2循环，每个值的图片不同？	59
1.5.9	变量值不同，显示的文字不同，且颜色不同，如何实现？	60
1.5.10	单个位什么意思？	61
1.5.11	实时/历史曲线收藏组为空，如何处理？	61
1.5.12	如何实现某个控件只有条件满足的时候才显示？	62
1.5.13	如何设置某些画面对某些用户不显示？	63
1.5.14	如何导入外部图片？	64
1.5.15	如何导入多状态图片？	65
1.5.16	如何切换窗口？	65
1.5.17	如何弹出窗口？	66
1.5.18	弹出窗口如何关闭？	66
1.5.19	如何复制该账户其他工程的画面？	67
1.5.20	该工程的画面如何整体复制？	68
1.5.21	窗口如何排序？	69
1.5.22	设置了屏幕自适应，但没有铺满全屏？	69
1.5.23	电脑端可以看到组态画面，手机上看不到，如何处理？	69
1.5.24	如何设置变量显示的小数位	70
1.6	报表相关	71

1.6.1 报表的标签类型什么含义?	71
1.6.2 历史数据报表里的变量为空, 如何处理?	71
1.6.3 条件存储报表的标签选什么?	73
1.6.4 周期存储维度选择“时间”, 报表无数据	73
1.6.5 图表里的变量或者维度如何删除	73
1.6.6 变量如何重命名	74
1.6.7 如何设置图表变量的小数位	75
1.6.8 看板之间如何切换	75
1.6.9 报表数据显示为 NAN, 如何处理?	76
1.6.10 如何筛选某个时间段的数据	76
1.6.11 如何筛选某个项目的数据	77
1.6.12 看板管理里设计了看板, 企业大屏里显示“未生成可用看板”, 如何处理?	77
1.6.13 【数据监控】页面关联标签提示“标签**在该模板中已引用”	77
1.7 第三方 BOX	78
1.7.1 BOX 来源选择“平台分配”和“设备输入”什么区别?	78
1.7.2 “对接名称”和“变量名称”什么区别?	78
1.7.3 添加 BOX 的时候提示“BOXID 已存在”, 如何处理?	78
1.7.4 平台显示 BOX 离线, 如何处理?	78
1.7.5 BOX 在线, 但变量读不到, 是什么原因?	79
1.7.6 MQTT 设备英文变量值可读到, 中文读不到?	79
1.7.7 BOX 变量能读到, 但写值不成功, 是什么原因?	80
1.7.8 如何看项目是不是第三方项目?	80
1.7.9 如何看 BOX 绑定在了哪个项目?	80
1.7.10 第三方项目添加设备时下拉单为空, 是什么原因?	81
1.7.11 模板项目如何修改配置的变量表?	81
1.7.12 模板管理里的第三方模板里的变量可修改吗?	81
1.7.13 有多个 BOX 变量表都是一样的, 每个 BOX 都需要导入变量表吗?	81
1.7.14 使用配置软件的时候是什么原因无法选择第三方的项目?	82
1.7.15 第三方项目和一般项目能相互转换吗?	82
1.7.16 试用版的第三方 BOX 模块有什么限制?	82

一. 常见问题解答

1.1 硬件

1.1.1 盒子支持变量点数是多少个？

型号	变量点数
MN501	512
MN500	256
MN500eco	128

1.1.2 一个盒子能连几台 PLC？

型号	PLC 数量
MN501	5
MN500	1
MN500eco	1

1.1.3 盒子有路由功能吗？

MN500/501 系列支持。

1.1.4 盒子有断网续传功能吗？

MN501系列支持，需要插入 SD 卡，当盒子离线后，先把数据缓存到 SD 卡，待盒子上线后把数据上传到云端。

1.1.5 盒子有防拆机功能吗？

MN500eco/500/501 系列支持。

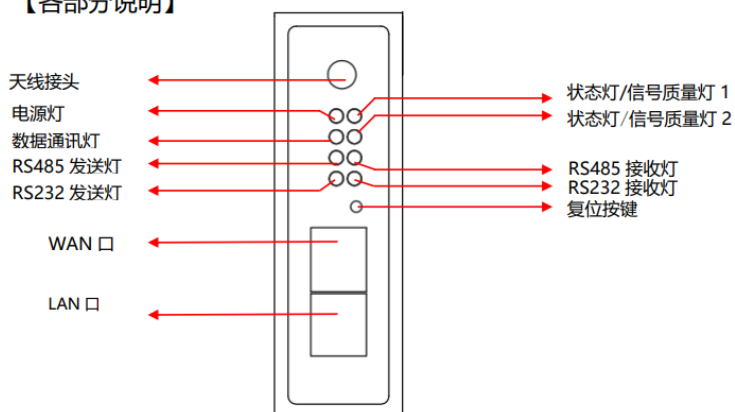
1.1.6 盒子的供电电压是多少？

DC24V,可工作范围 DC 9~36v

1.1.7 盒子上不了线咋处理？

查看盒子指示灯状态，根据状态排查

【各部分说明】



指示灯说明：

指示灯现象	MNGate 状态
数据通讯灯闪烁 (每秒 1 次)	数据正常发送
数据通讯灯长亮, 2 个信号质量灯闪烁 (每秒闪烁 1 次)	连不上服务器
数据通讯灯长亮, 2 个信号质量灯长灭	SIM 卡欠费
数据通讯灯和 2 个信号质量灯, 3 灯长灭	Sim 卡未识别
数据通讯灯长亮, 2 个信号质量灯长灭	WIFI 密码错误
数据通讯灯长亮, 2 个信号质量灯长灭	WAN 口网关未设置
信号质量灯 1 长亮, 信号质量灯 2 长灭	信号质量低
信号质量灯 1 和 2 长亮	信号质量正常
数据通讯灯和 2 个信号质量同时快闪 5 次之后停止闪烁	复位成功
信号质量灯 1 和 2 同时闪烁 (每秒 3 次)	配置文件错误

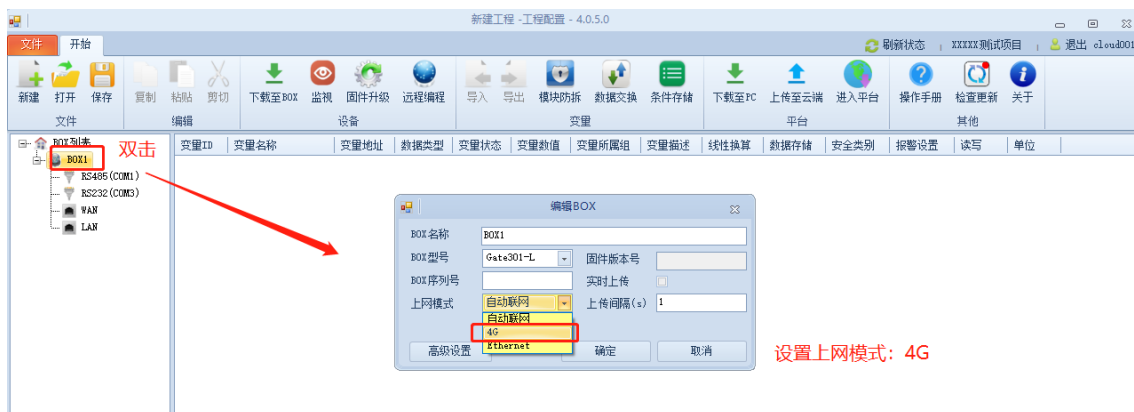
注意：手机卡方式上网，需要安装天线。

1.2 配置软件

1.2.1 如何设置盒子手机卡方式上网？

- 1、 盒子插入手机卡（出厂自带手机卡），安装 **4G** 天线；
- 2、 双击 **BOX** 名称，在弹出框里设置上网模式：**4G**。

注意：配置完成一定要下载至 BOX。



- 3、 设置完后下载到 **box** 后并上传到云端（详见 3.1.6 章节）。
- 4、 盒子上线标志：数据指示灯 **1s** 闪烁一次，云平台【**BOX 管理**】页面显示在线，（详见 3.3.5 章节）

1.2.2 如何设置盒子网线方式上网？

注意：

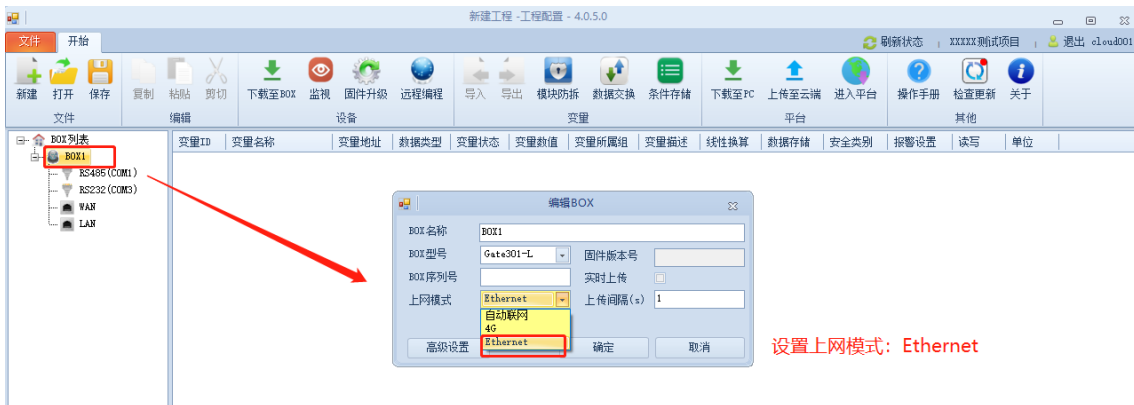
- (1) 配置完成一定要下载至 BOX；
- (2) WAN 的 IP 不能和 LAN IP 在一个网段。

1、接线

盒子 WAN 口连接一根可以连接外网的网线。

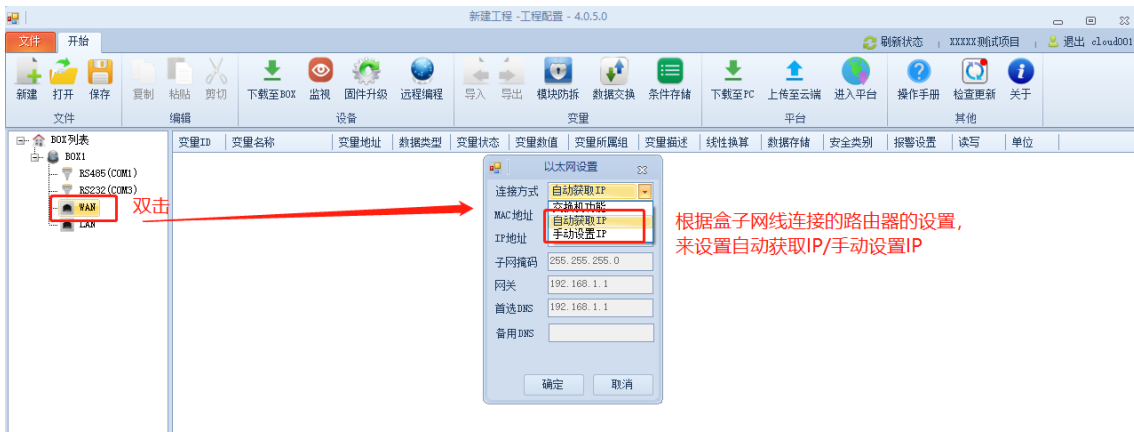
2、设置上网模式

双击 BOX 名称，在弹出框里设置完上网模式：Ethernet



3、设置 wan 口

双击 wan 口，根据盒子 wan 口插的路由器情况设置自动获取或者静态分配



4、下载到 box 后并上传到云端（详见 3.1.6 章节）。

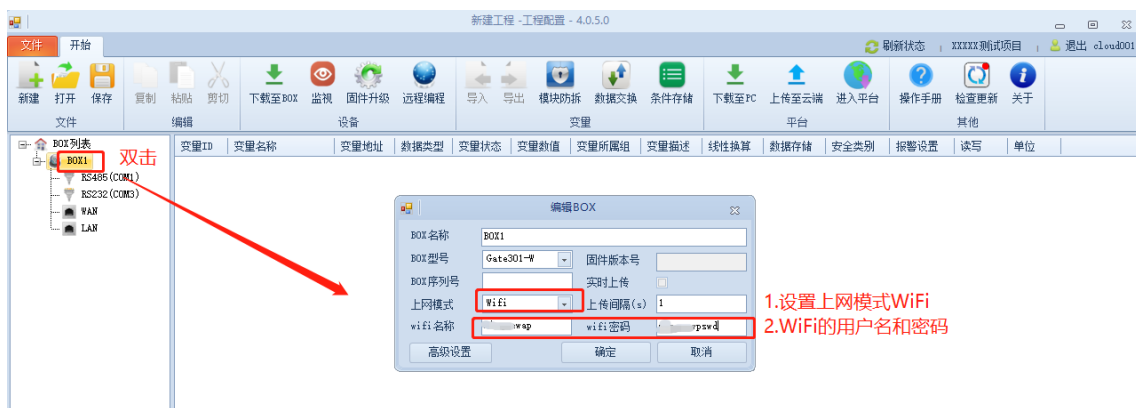
5、盒子上线标志：数据指示灯 1s 闪烁一次，云平台【BOX 管理】页面显示在线（详见 3.3.5 章节）。

1.2.3 如何设置盒子 WiFi 方式上网？

1、 双击 **BOX** 名称，在弹出框里设置上网模式为 **WiFi**，并且输入 **WiFi** 的用户名和密码。

注意：

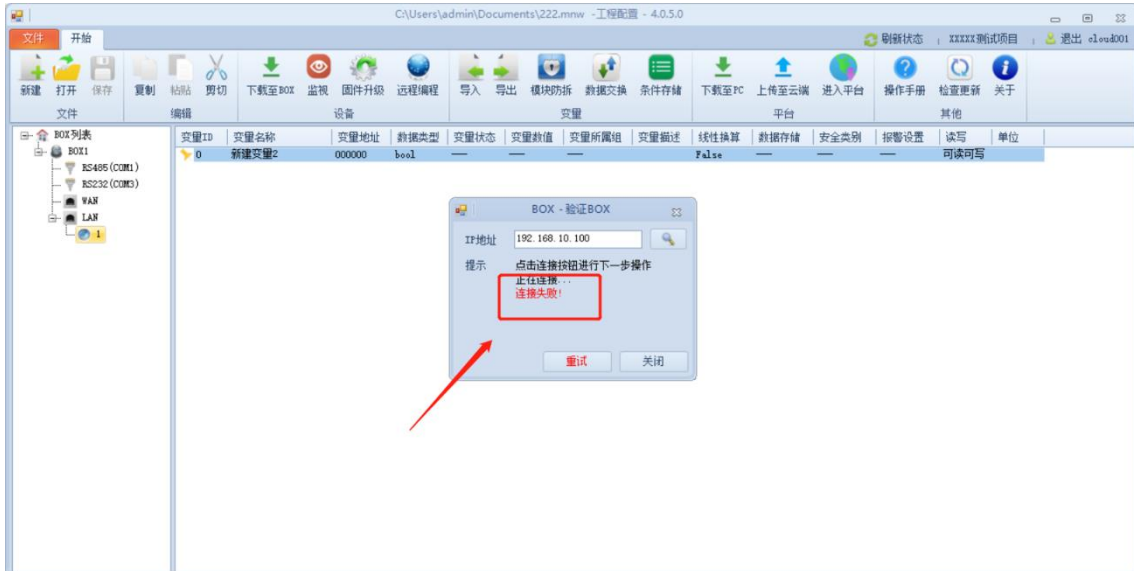
- (1) **WiFi** 名称和密码不能包含中文；
- (2) 配置完成一定要下载至 **BOX**；
- (3) **WiFi** 的网段不能和 **WAN** 和 **LAN** 网段一样。



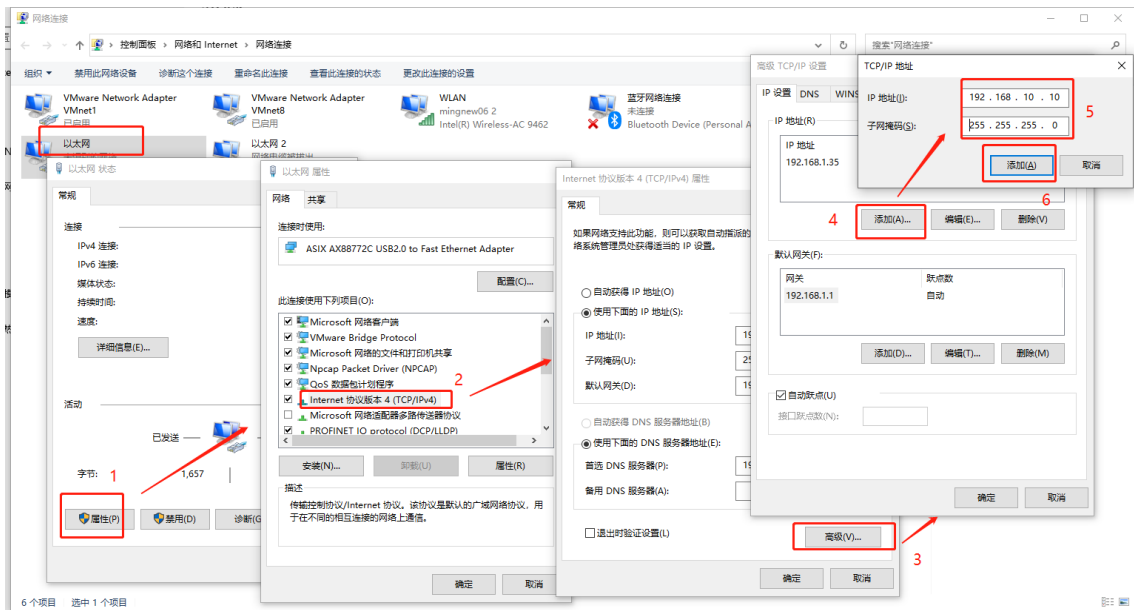
2、 设置完后下载到 **box** 后并上传到云端（详见 3.1.6 章节）。

3、 盒子上线标志：数据指示灯 **1s** 闪烁一次，云平台【**BOX 管理**】页面显示在线，详见 3.3.5 章节）。

1.2.4 下载到 BOX,连接失败, 如何处理?



- 1、检查盒子和电脑是否使用网线连接起来，网口指示灯是否闪烁；
- 2、检查电脑网卡 IP 是否和盒子 IP 在 1 个网段；



- 3、检查输入 IP 地址是否正确。

注意：当前页面输入是盒子当前的 IP，如果配置软件里修改了 IP 但没下载到盒子里，那盒子当前 IP 就不是配置软件里设置的 IP。

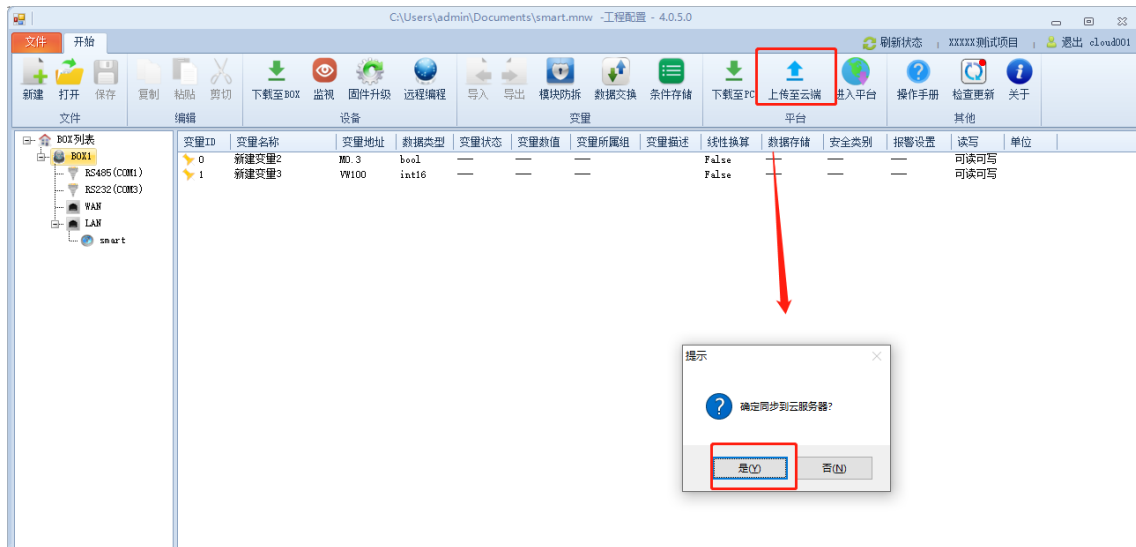
- 4、检查电脑是否开杀毒软件和防火墙，如果有，请关闭；
- 5、检查盒子 Wan 和 Lan 是否在一个网段，如果是，请更改。

6、如果不具备盒子直连电脑的条件，在盒子在线的前提下，可以先上传到云端，然后在云端进行数据同步。

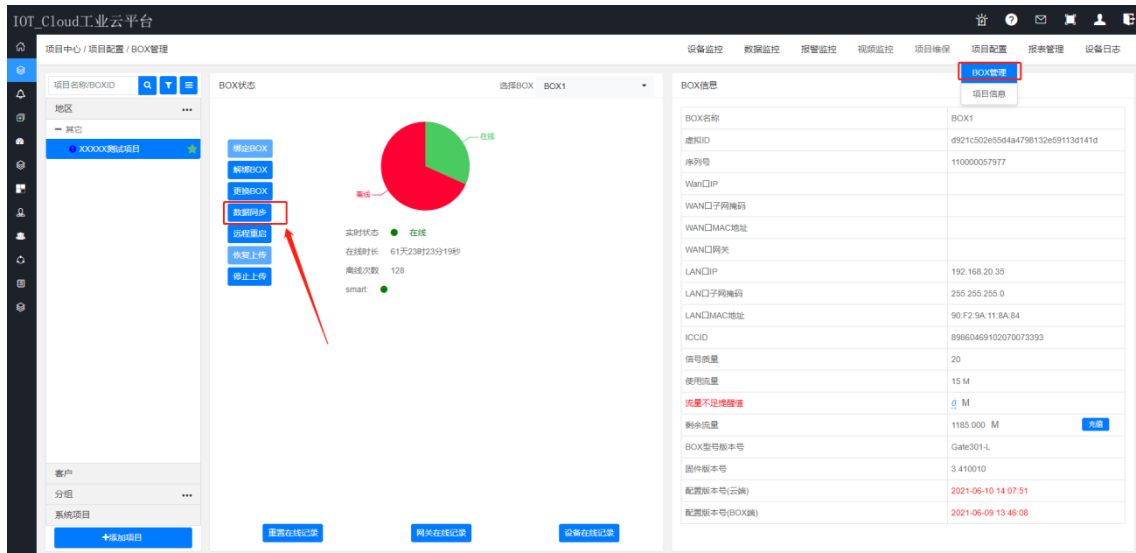
1.2.5 可以远程配置盒子吗？如何如何操作？

前提：**BOX 在线**

1、配置软件里点击“上传到云端”



2、云平台—>【项目中心】—>【项目配置】，点击“数据同步”



1.2.6 盒子指示灯显示正常上线，但平台上不在线，如何处理？

1、检查盒子序列号是否正确；

方法 1：检查下盒子上贴的条形码



方法 2：盒子连电脑，配置工具里点“监视”读取当前盒子的序列号

2、检查服务器地址是否正确；

配置文件使用记事本打开，检查配置文件的服务器地址及端口是否正确，如果不正确修改后保存，配置文件重新打开文件，然后下载到 BOX，并且上传到云端。

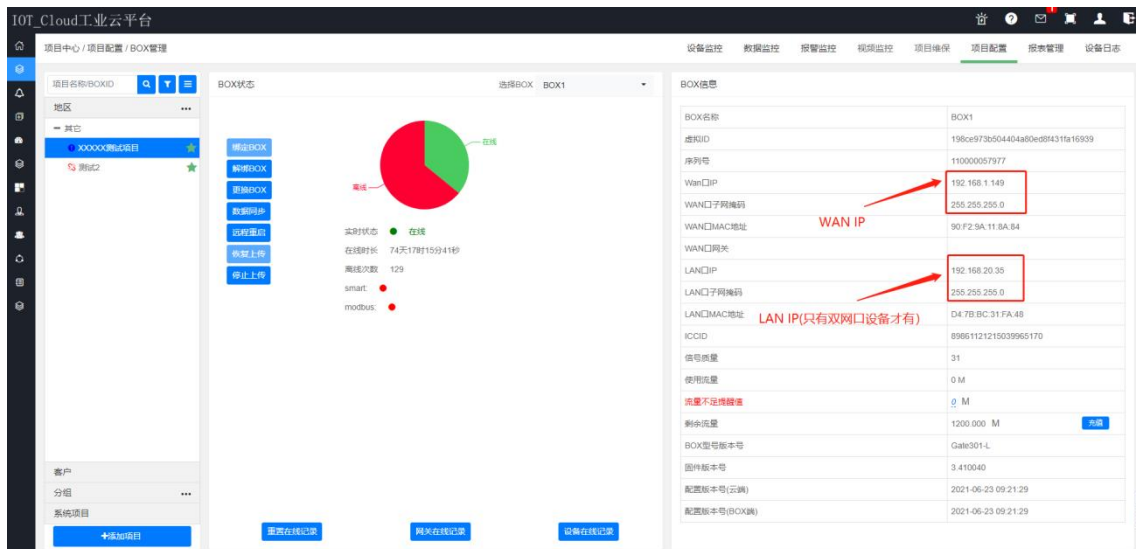
```
222.mnw - 记事本
文件(F) 编辑(E) 格式(O) 查看(V) 帮助(H)
</project name="BOX列表" id="10000000000">
  <collector ip="mingnew.com" serverport="9006" name="BOX1" dev_model_type="MNGate301-L" auto_net_mode="1" send_mode="4G"
  serNum="110000074212" wifiName="admin" wifiPswd="123456" interval="1" up_changed="0" net_keepalive="20" net_timeout="60"
  mobile_apn="" mobile_user="" mobile_pswd="" mobile_auth="NONE" mobile_pin="" modify_time="2021-06-22 16:05:05"
  application_version="4.0.6.0">
    <port sort="1" number="1" name="RS485(COM1)" type="1" main_id="0" bit_max="100" word_max="100" retry_times="2" interval="200"
    recovery_interval="10" timeout="1" timeout_mills="300" recovery_interval_mills="2000" />
    <port sort="2" number="3" name="RS232(COM3)" type="0" main_id="0" bit_max="100" word_max="100" retry_times="2" interval="200"
    recovery_interval="10" timeout="1" timeout_mills="300" recovery_interval_mills="2000" />
    <port sort="3" number="2" name="WAN" type="2" auto="False" exchange="True" mask="255.255.255.0" ip="192.168.1.100"
    gateway="192.168.1.1" dns="192.168.1.1" />
    <port sort="4" number="1" name="LAN" type="2" auto="False" route="False" ip="192.168.10.100" mask="255.255.255.0" gateway="" />
  </collector>
</project>
```

服务器地址和端口

3、如果以上均正确，请把当前配置重新下载一次。

1.2.7 如何查看 BOX 的 IP?

盒子在线的情况，进入云平台，【项目配置】—>【BOX 管理】页面查看。



PS:

- (1) 盒子出厂 IP: WAN: 192.168.1.100, LAN:192.168.10.100
- (2) 如果盒子不在线并且不记得 IP 可以按下 reset 按钮 10s 左右重置，重置成功信号质量灯快速闪烁 5 次。



1.2.8 PLC 数据采集不到，如何处理？

1、如果是串口项目

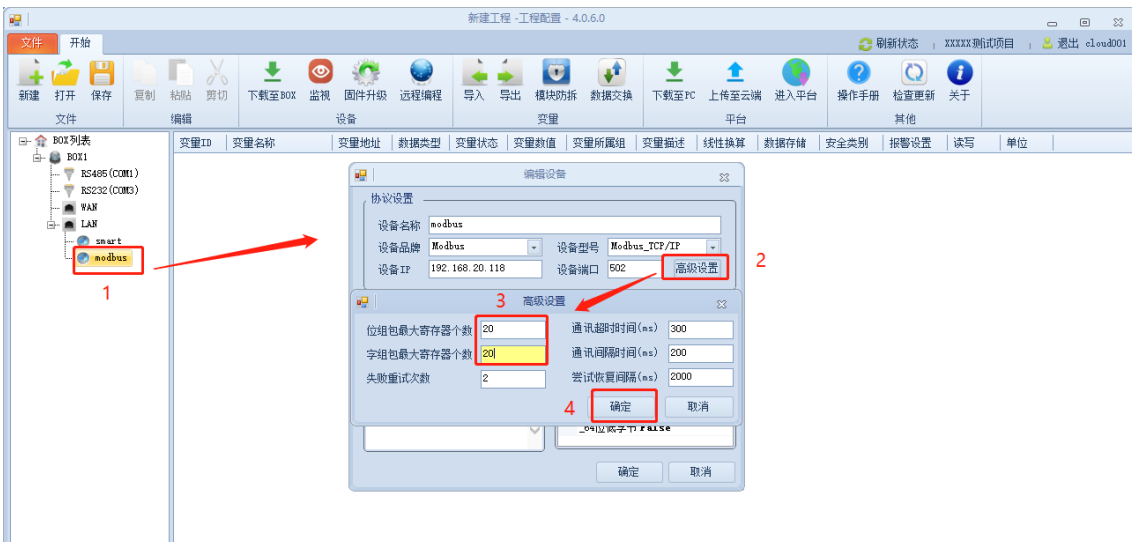
- 请检查接线是否正确；
- 通讯协议，波特率等是否和 PLC 设置一致；
- PLC 地址及数据类型是否填写正确。

2、如果是网口项目

- 请检查网线是否连接正常；
- 如果 PLC 连接 LAN 口,盒子 LAN IP 是否和 PLC IP 同网段；如果 PLC 连接 WAN 口,盒子 WAN IP 是否和 PLC IP 同网段；
- PLC 协议及 IP 填写是否正确；
- PLC 地址是否正确；
- 有些 PLC 需要一些特殊设置，比如西门子 1200 需要勾选“允许远程访问”。

1.2.9 部分变量可读到，如何处理？

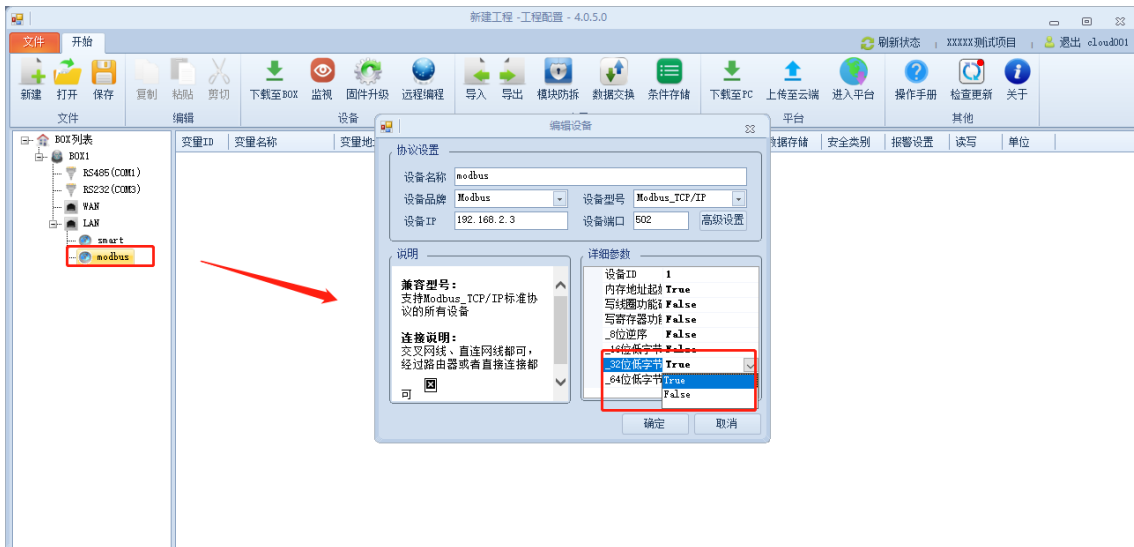
- 检查地址填写是否正确，PLC 等设备是否存在该地址；
- 设置高级设置，调整字组包，改小；



- 检查是否设置了数据交换；数据交换建议设置 3-5 个变量，周期 10s,否则占用资源太多，影响到数据监控；

1.2.10 Modbus 设备数据可以读到，但读到的值不对，如何处理？

- 1、确认变量地址是否正确，比如 modbus 设备地址从 0 开始，在我们这里需要加 1；
- 2、确认地址类型是否正确，比如实数，要选择 Float32；
- 3、确认当前的配置是否下载至 BOX，比如可能更改后只进行了上传到云端的操作，而没有进行“数据同步”。
- 4、如果还不能解决，需要调整字节顺序。



1.2.11 Modbus 地址是从 0 开始的，如何设置？

内部起始地址为 0 设置为“False”。

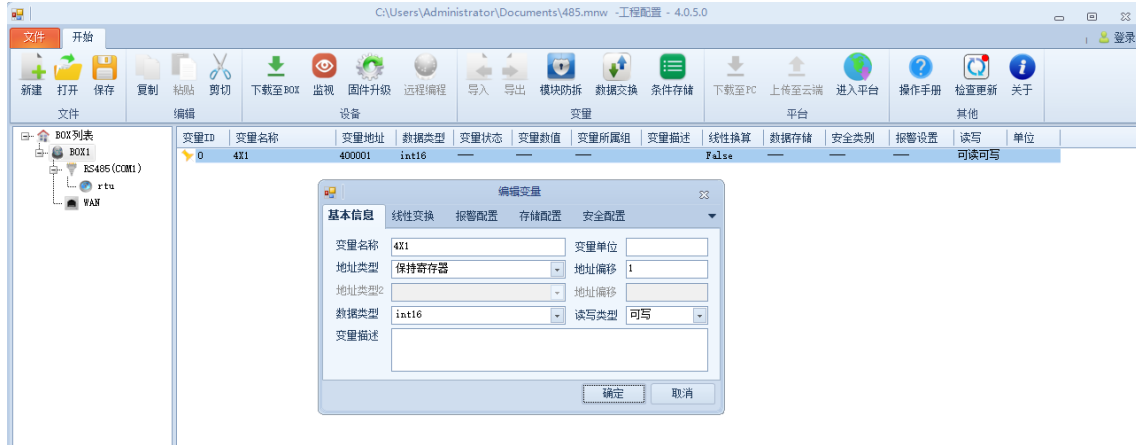
1.2.12 Modbus 协议功能码是什么？

功能码		功能码	
0x01	读线圈寄存器	0x05	写单个线圈寄存器
0x02	读离散输入寄存器	0x06	写单个保持寄存器
0x03	读保持寄存器	0x0F	写多个线圈寄存器
0x04	读输入寄存器	0x10	写多个保持寄存器

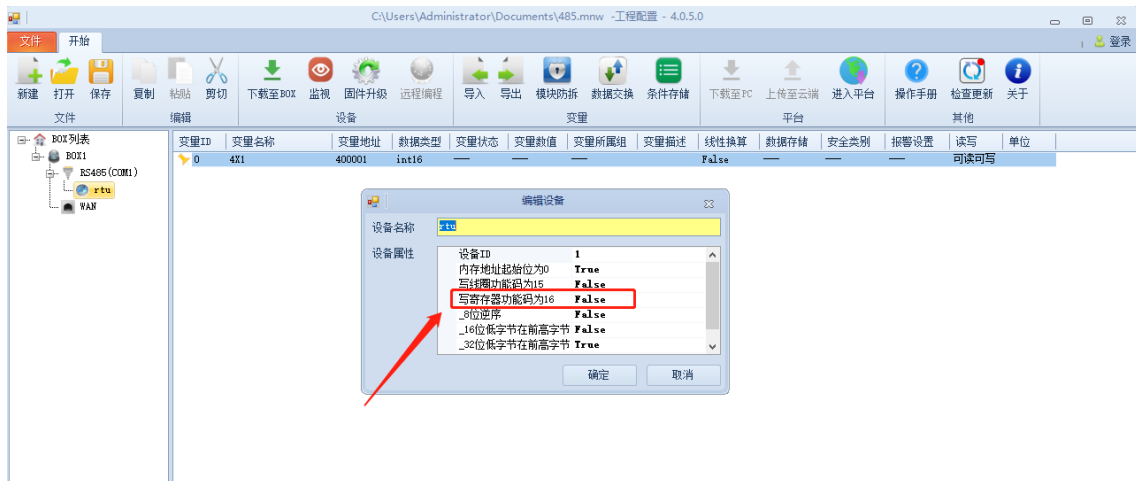
注意：盒子默认写功能码默认为使用 0x05 和 0x06（写单个寄存器），如果需要写多个，需要设置设备属性“写线圈寄存器 15”为 true，“写寄存器功能码为 16”为 true。

1.2.13 Modbus 协议 06 功能码的变量如何填写？

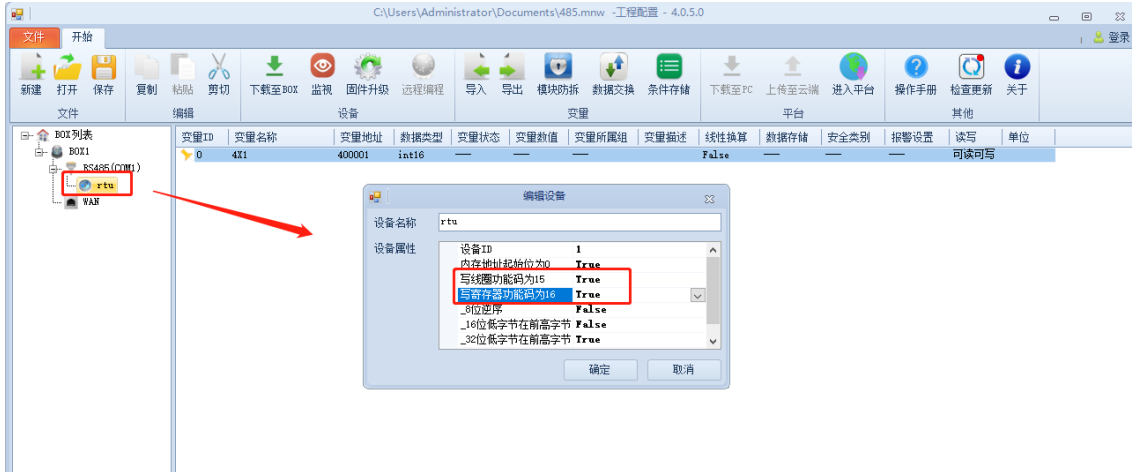
地址类型：保存寄存器 地址偏移：同设备保持一致



写寄存器功能码 16 改成 false,即写功能码为 06



1.2.14 Modbus 协议中批量写如何设置？



1.2.15 PLC 里变量数据类型是实数，配置软件里选什么数据类型？

Float32。

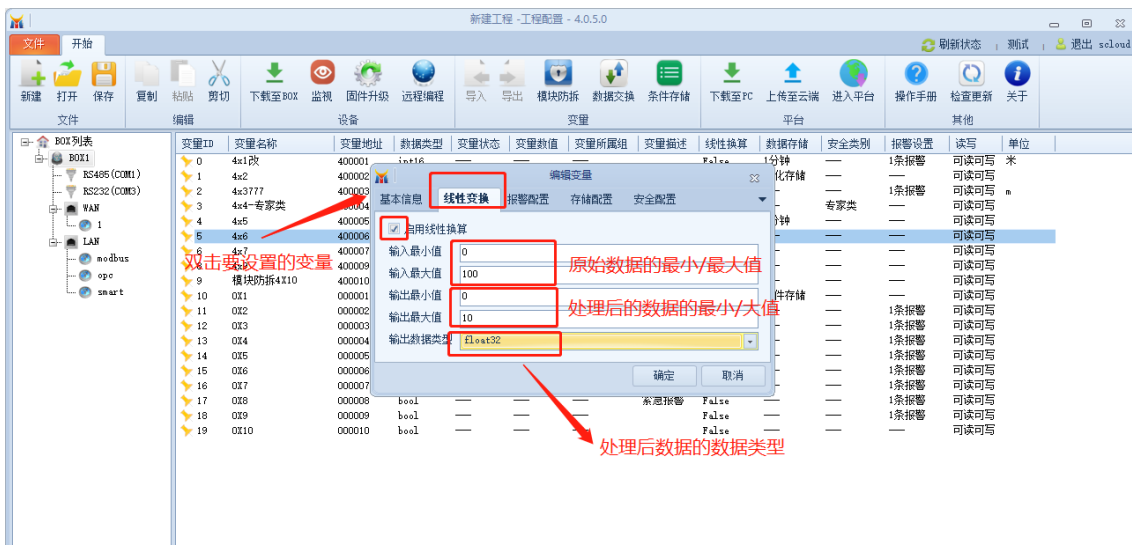
1.2.16 如何对数据进行线性换算？

输入最小/大值：原始的数据的最小/最大值；

输出最小/大值：处理后的数据的最小/最大值；

输出数据类型：要填写换算后的数据类型，比如除以 10，数据带小数点，要选择 float32；

说明：这里的最小/大值仅仅是对应的换算关系，不代表数据显示的最大最小值；



1.2.17 交换机功能是什么作用？

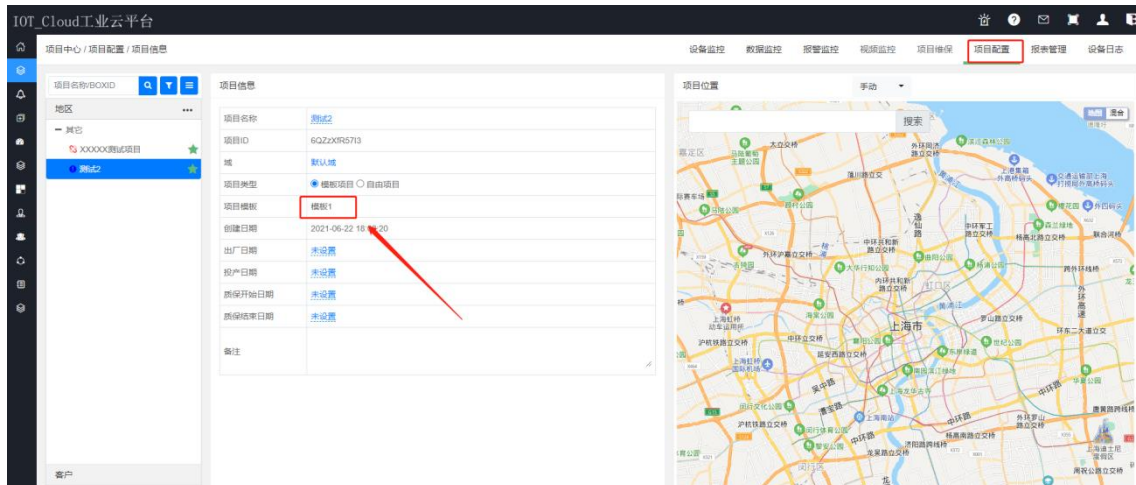
交换机功能：设置此功能后，WAN IP 和 LAN IP 相同，适用于触摸屏+PLC 通过模块组成局域网。

1.2.18 路由器功能是什么作用？

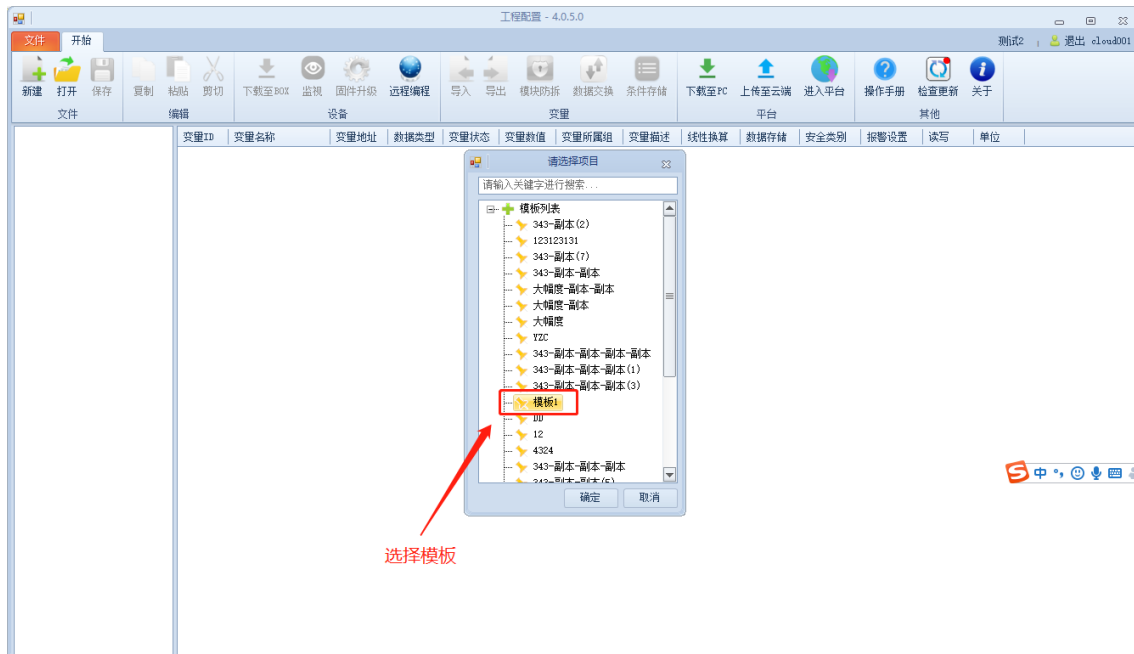
4G 路由功能指的是：可当做 4G 路由器使用，给现场设备提供网络。

1.2.19 模块项目如何查看/编辑配置文件？

1、进入云平台项目中心——项目配置，查看当前项目使用的模板



2、在配置软件里选择模板，修改相关信息



3、上传到云端

4、在项目里点“数据同步”(前提盒子在线)。

1.2.20 “上传到云端” “进入平台”按钮是灰色，不能点击，是什么原因？

因为没有登录账户，只有登录账户后才可以此功能。

1.2.21 点击登录或者上传到云端提示“未能解析远程名称：‘DNS 配置错误’”

是因为电脑不能上网导致的，需要设置电脑能连接外网，才能登录账户或者“上传到云端”。上传失败，提示“序列号已被其他企业绑定”

1.2.22 上传到云端提示“采集器序列号**已被平台企业占用”

一个 BOX 只能被 1 个项目绑定，不允许多个项目绑定 1 个 BOX，如果想使用，请先找到原来的项目解绑后才能使用，可能存在以下两种情况：

- 1、被该账户的其他项目绑定；
- 2、被其他账户的项目绑定。

1.3 远程编程相关

1.3.1 远程编程是什么功能，如何使用？

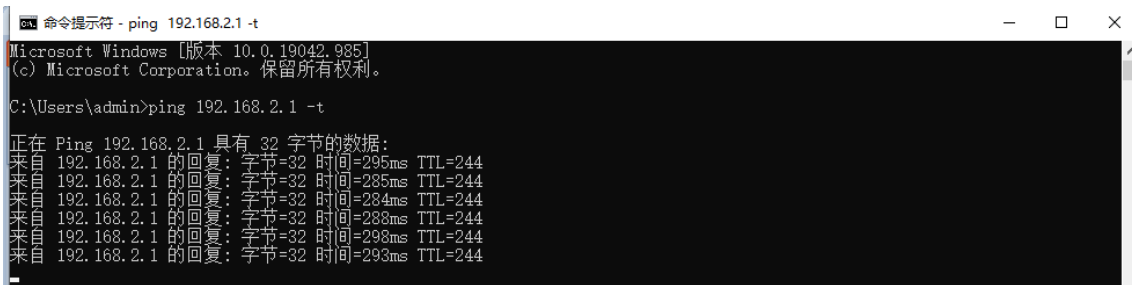
远程修改程序：PLC、带网口的触摸屏、变频器、仪器仪表等等，详见《远程编程》章节

1.3.2 网口设备编程开启正常，但无法下载 PLC 程序

Ping 设备 IP

操作方法：电脑点击开始，在搜索框里输入 cmd，选择“命令提示符”，再弹框中 输入 ping 192.168.2.1 -t

1、如果能 Ping 通，返回结果如下图所示，理论上下载程序是没问题的，需要检查 PLC 软件下载设置是否正确，详见《BOX 和各种 PLC 远程编程连接设置》



```
命令提示符 - ping 192.168.2.1 -t
Microsoft Windows [版本 10.0.19042.985]
(c) Microsoft Corporation. 保留所有权利。

C:\Users\admin>ping 192.168.2.1 -t

正在 Ping 192.168.2.1 具有 32 字节的数据:
来自 192.168.2.1 的回复: 字节=32 时间=295ms TTL=244
来自 192.168.2.1 的回复: 字节=32 时间=285ms TTL=244
来自 192.168.2.1 的回复: 字节=32 时间=284ms TTL=244
来自 192.168.2.1 的回复: 字节=32 时间=288ms TTL=244
来自 192.168.2.1 的回复: 字节=32 时间=298ms TTL=244
来自 192.168.2.1 的回复: 字节=32 时间=293ms TTL=244
```

注意：如果返回时间<1ms 或者 1ms 左右，那么应当前电脑的网络里存在同样的 IP 设备，而不是连在盒子上的设备，需要修改电脑的上网网络，比如改成手机热点。

2、如果不能 ping 通，返回结果如下图所示



```
命令提示符 - ping 192.168.2.1 -t
Microsoft Windows [版本 10.0.19042.985]
(c) Microsoft Corporation. 保留所有权利。

C:\Users\admin>ping 192.168.2.1 -t

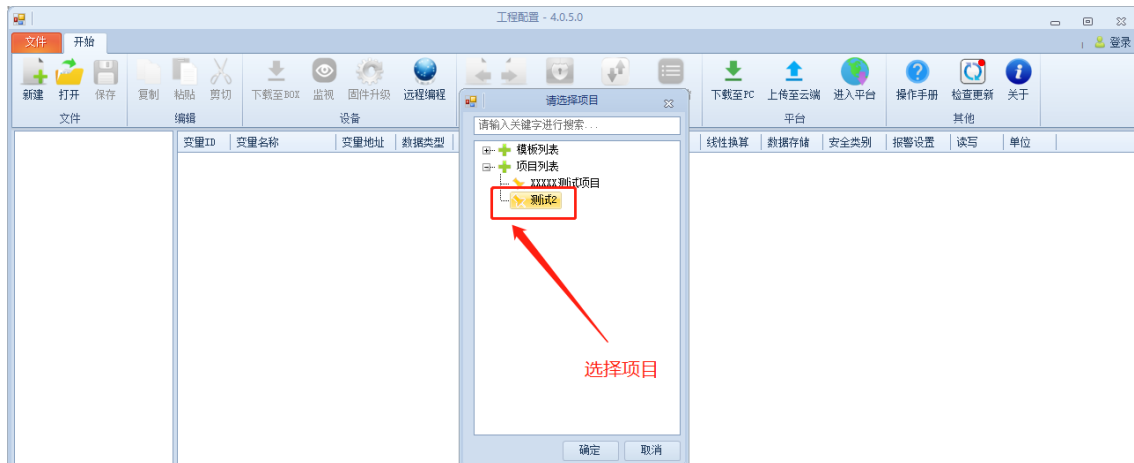
正在 Ping 192.168.2.1 具有 32 字节的数据:
请求超时。
请求超时。
请求超时。
请求超时。
请求超时。
```

- 检查设备是否通过网线连接到了 LAN 口，网线是否正常；
- 检查 PLC IP 是否正确；
- 检查盒子 LAN IP 是否和设备在同一个网段，并且不相同；
- 检查开启远程编程输入的 IP 是否和设备 IP 在一个网段。

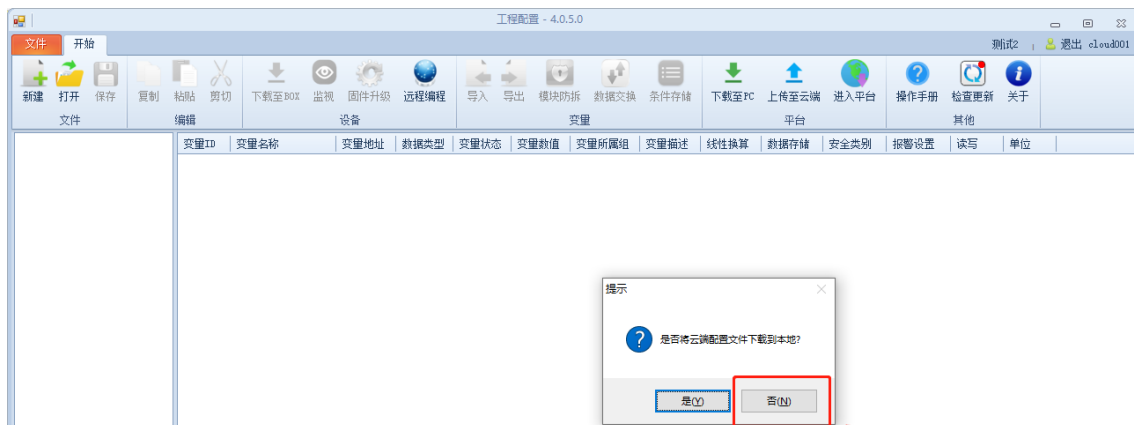
1.3.3 模板项目如何远程编程？

操作方法：选择项目名称，不用下载配置文件，然后点远程编程

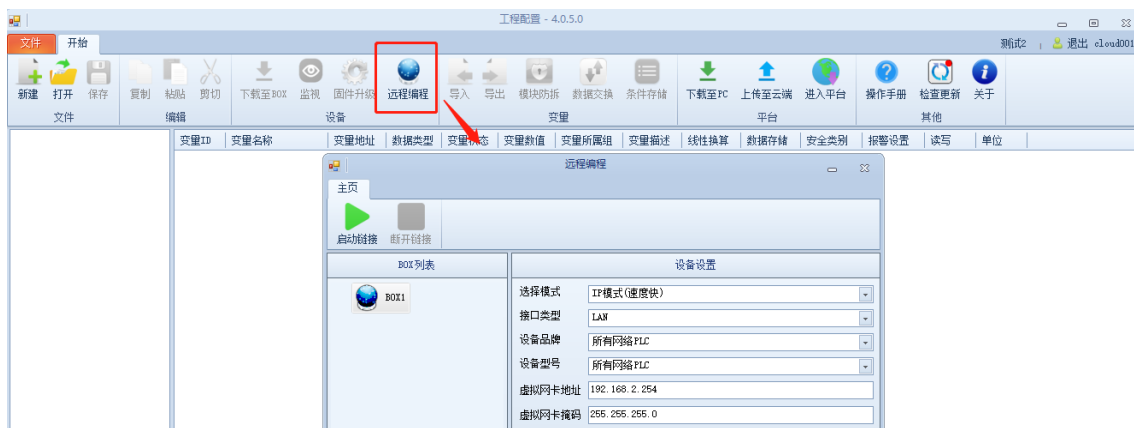
1、选择项目名称



2、出现提示，点“否”



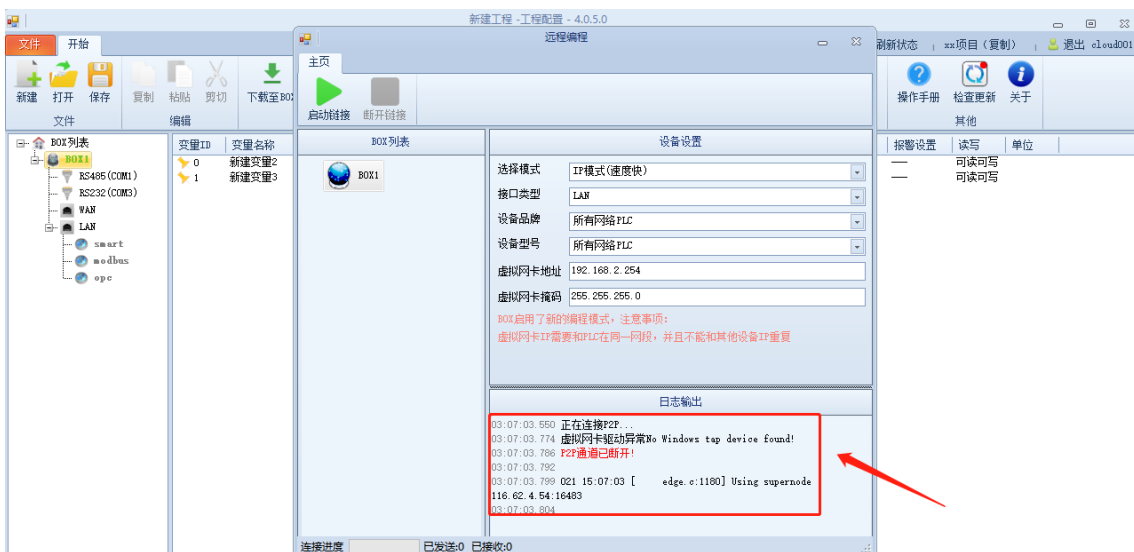
3、点远程编程，其他操作方法同自由项目



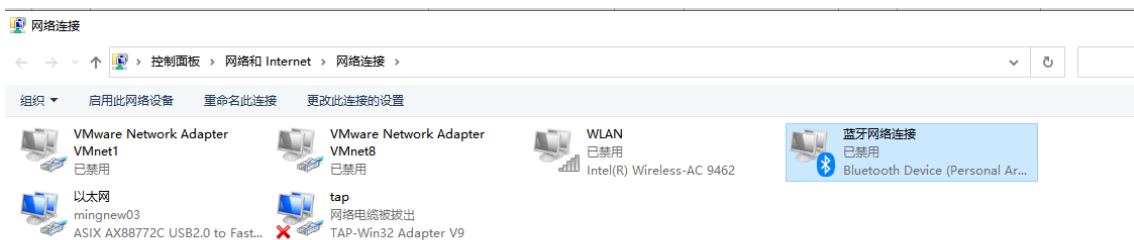
1.3.4 盒子在线，开启远程编程提示“连接 BOX 失败！”

- 1、盒子固件是 3.3 及以下版本，在平台端【BOX 管理】页面点击“远程重启”，等盒子上线后再开启远程编程。
- 2、盒子固件是 3.4 及以上版本，需要把配置软件升到 4.05 及以上版本，点“检查更新”更新。
- 3、如果上述操作还没解决，请联系我司技术人员处理。

1.3.5 开启远程编程提示“虚拟网卡驱动异常！”



- 1、检查电脑上是否开启杀毒软件和防火墙，请关闭；
- 2、检查电脑上是否有“TAP-Win32 Adapter V9”，并且检查是否启用，如果禁用，请启用；



- 3、禁用其他用不到的网卡；
- 4、虚拟网卡名称改成英文；
- 5、如果上述操作仍然不正常，那可能电脑网络有限制，换成其他网络如手机热点试试。

1.3.6 开启远程编程提示“添加路由失败”

可能是别的虚拟网卡冲突导致，禁用其他网卡，然后再点启动链接。

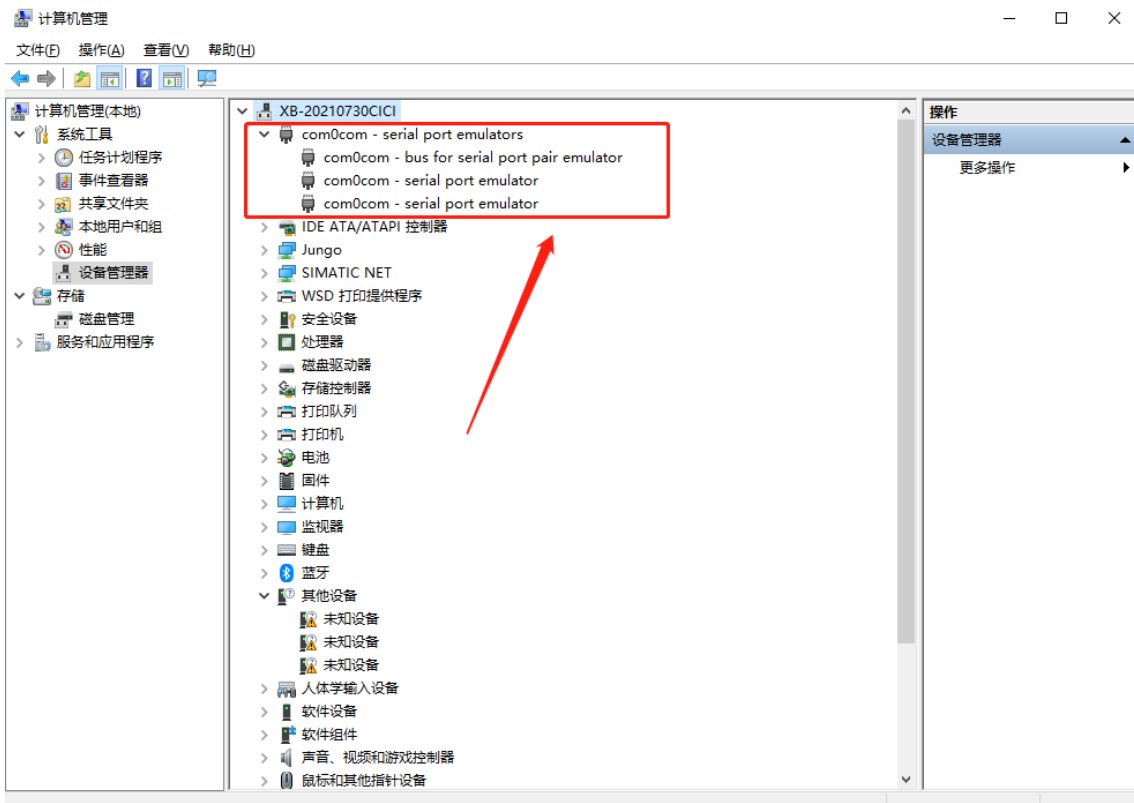
禁用多余网卡。

名称	状态	设备名	连接性
VMware Network Adapter VMnet1	已启用	VMware Virtual Ethernet Adapter for VMnet1	
VMware Network Adapter VMnet8	已启用	VMware Virtual Ethernet Adapter for VMnet8	
WLAN	mingnew03	Intel(R) Dual Band Wireless-AC 8265	Internet 访问
本地连接* 10	已启用	Microsoft Wi-Fi Direct Virtual Adapter #2	
宽带连接	已断开连接	WAN Miniport (PPPOE)	
宽带连接23	已断开连接	WAN Miniport (PPPOE)	
蓝牙网络连接	未连接	Bluetooth Device (Personal Area Network)	
以太网 5	已启用	TAP-Windows Adapter V9	
以太网 6	未识别的网络	ASIX AX88772C USB2.0 to Fast Ethernet Adapter #3	无法连接到网络

除了TAP-Window Adapter V9以外，
其他没有使用的网卡全部禁用
禁用方式：选中网卡，单机右键，选择禁用

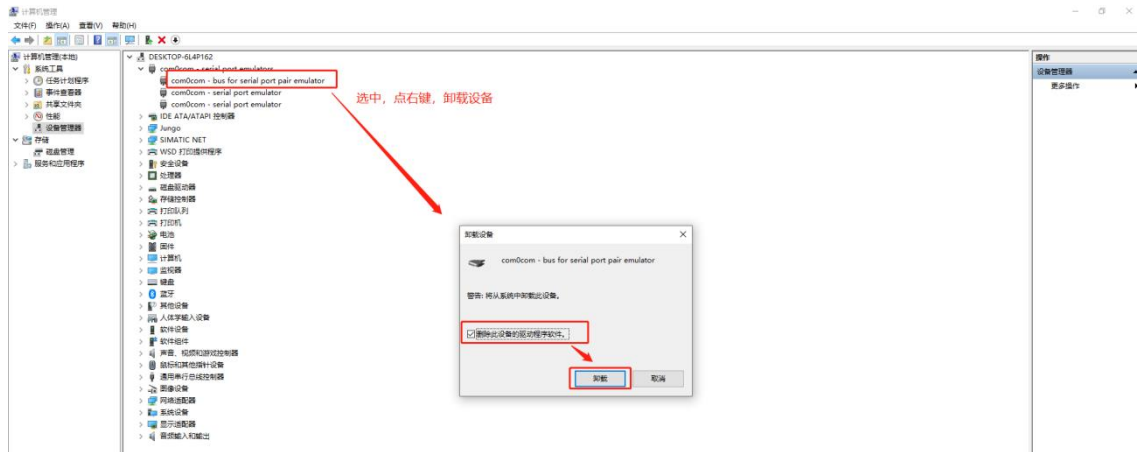
1.3.7 电脑设备管理器在哪查看安装后的虚拟驱动？

显示为“com0com-serial port emulators”,PLC 配置软件中以配置软件提示的 COM 口为准。



1.3.8 串口驱动安装不上

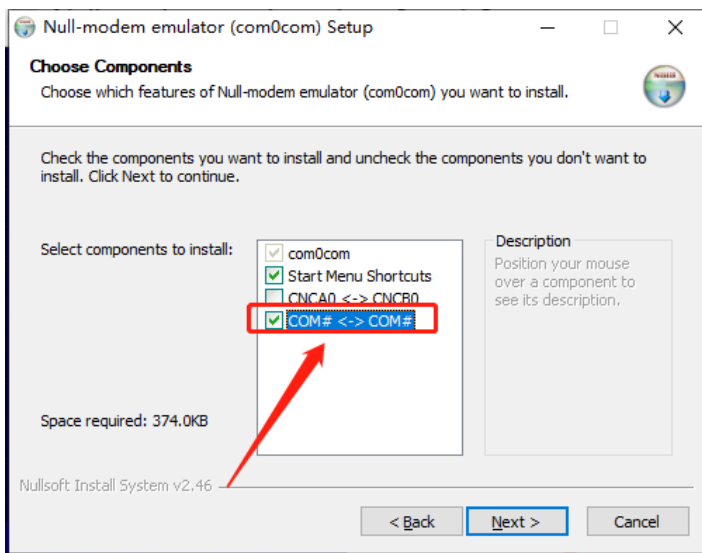
设备管理器里卸载 COM 口，重新打开远程编程。



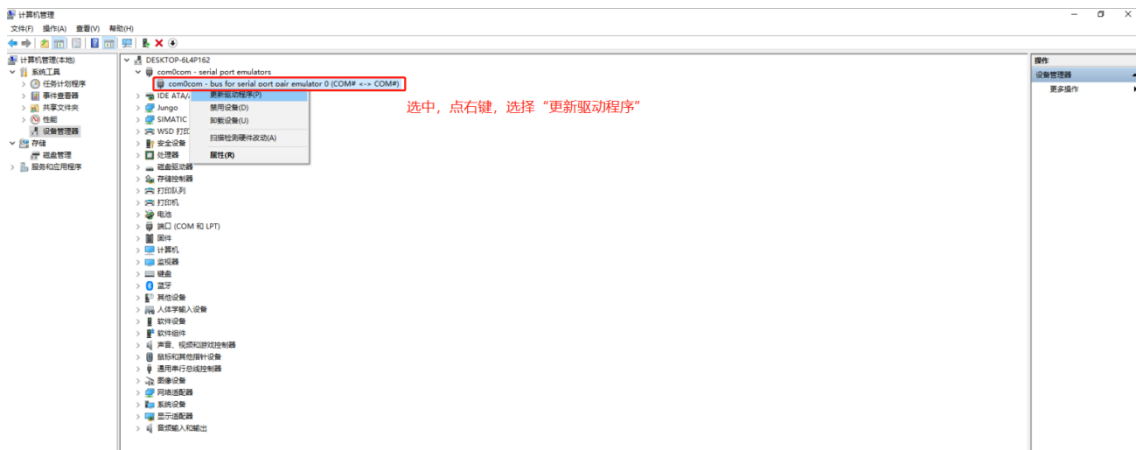
1.3.9 台达和永宏串口驱动安装不上

操作流程：

1.打开配置软件安装路径，根据操作系统选择 32 位或者 64 位安装，注意勾选 COM 口



2.进入设备管理器，选择“com0com”，点右键，选择更新驱动程序



1.3.10 提示“发生了未经处理的异常”

关掉杀毒软件，卸载重装。

1.3.11 点远程编程提示“当前项目无模块”

云平台上此项目未绑定 BOX，请至【项目中心】—>【项目配置】—>【BOX 管理】绑定 BOX。

1.3.12 点远程编程提示“获取远程编程信息失败”

联系我司技术人员处理。

1.3.13 提示“远程编程失败，原因：当前采集器正在远程编程中”

1. 等 30s 左右重新开启；
2. 如果上述操作仍然不行，云平台点击“远程重启”，重启成功后，重新开启远程编程。

1.3.14 提示“该用户已在别处上线”

一个 BOX 同时只能被一个电脑开启，需要联系下是否有其他人在使用，等待对方关闭后再继续使用。

1.3.15 “远程编程”按钮是灰色的，不能点击，是什么原因？

因为没有登录账户，只有登录账户后才可以此功能。

1.3.16 IP 模式和 ETH 模式的有什么区别？

IP 模式（速度快）：PLC 等软件需要手动输入 IP 才能下载，不能搜索到 IP；

ETH 模式（支持搜索）：PLC 等软件可搜索到 IP，比如汇川、AB、施耐德 PLC 需要搜索 IP 下载的，要选择 ETH 模式。

推荐使用：ETH 模式，使用方便可以跨网段链接

1.3.17 ETH 模式的高级设置需要勾选吗？

一般不需要勾选，开启后增加搜索的范围，但消耗的流量也会较多。

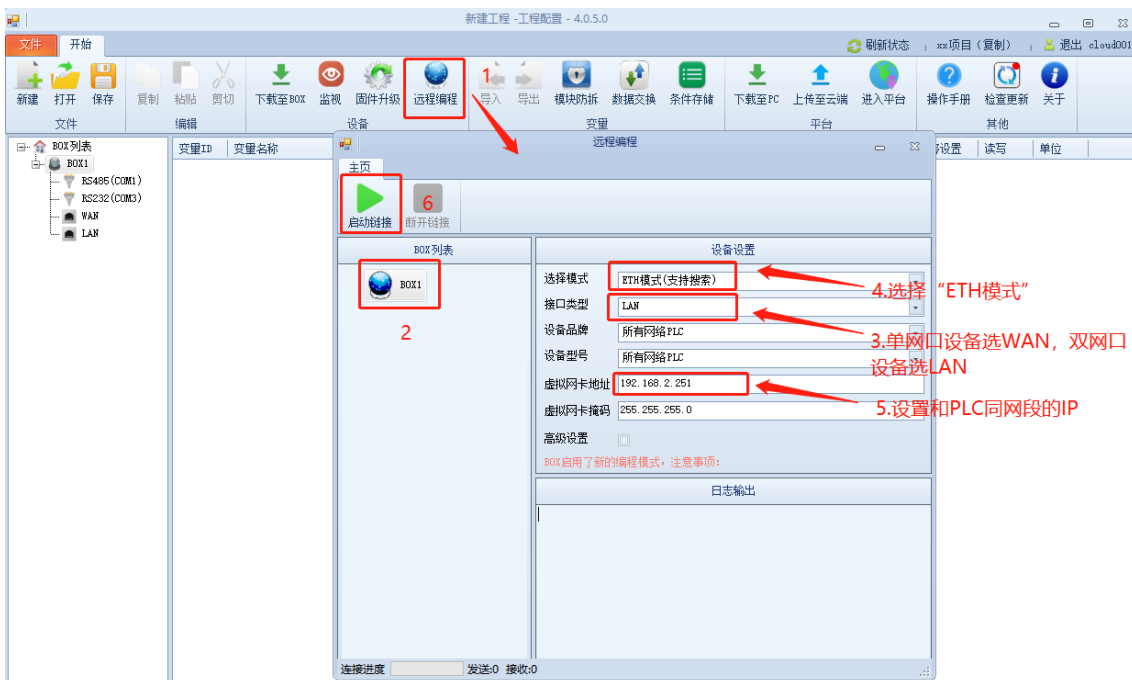
三菱系列的 PLC 需要开启，或者当扫描不到的时候，开启高级设置再尝试搜索。

1.3.18 PLC 通讯正常，开启远程编程后无法 ping 通 IP？

检查下盒子的固件版本，固件版本低于 3.32 版本的盒子需要开启路由功能才可以使用。

1.3.19 开启远程编程后能 ping 通 IP，但 PLC 软件里扫描不到 PLC IP？

针对汇川、AB 等 PLC 需要搜索 IP 才能下载的情况，盒子系统文件升级到 3.41004 及以上版本（如果已经是 3.41004 及以上则不需要升级），开启远程编程时模式选择“ETH 模式（支持搜索）”。

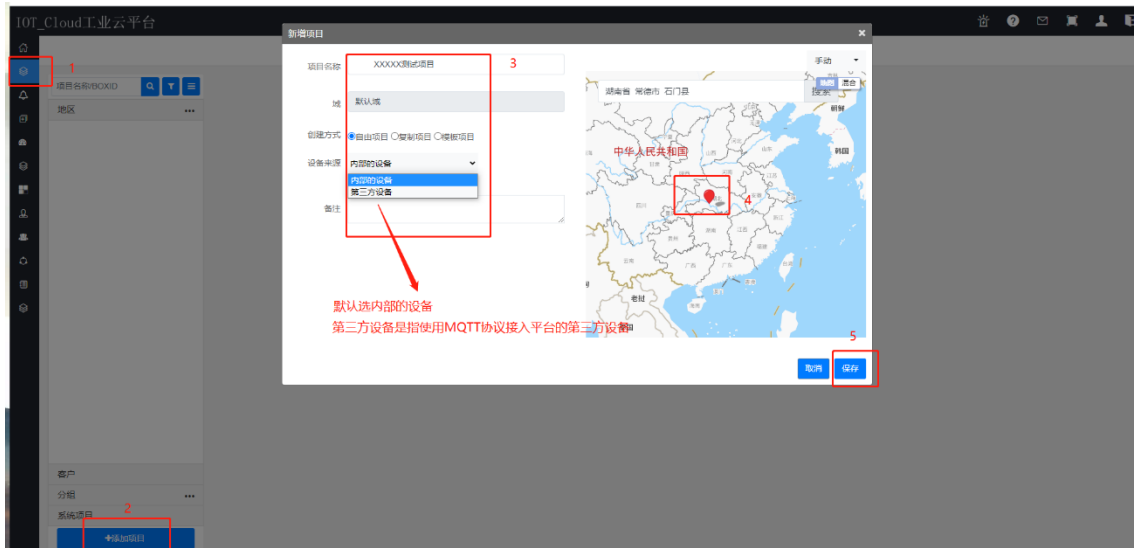


1.4 平台

1.4.1 如何添加项目？

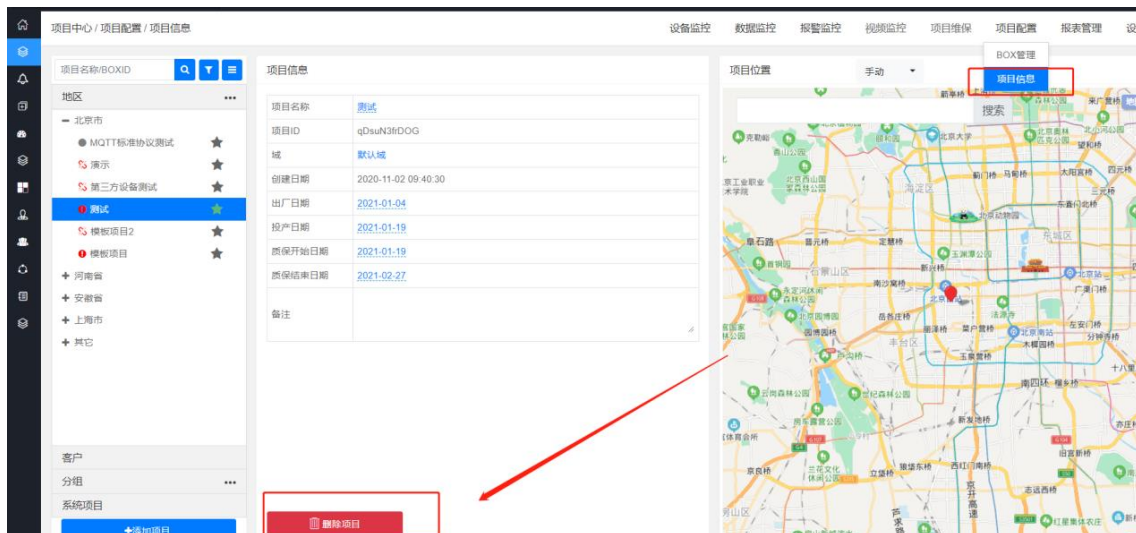
进入【项目中心】—>点击【添加项目】，弹出新增项目窗口

- 项目名称：自定义
- 创建方式：自由项目/复制项目/模板项目，默认自由项目
- 设备来源：
 - 1：内部的设备
 - 2：第三方的设备（针对第三方设备使用）
- 定位：可选



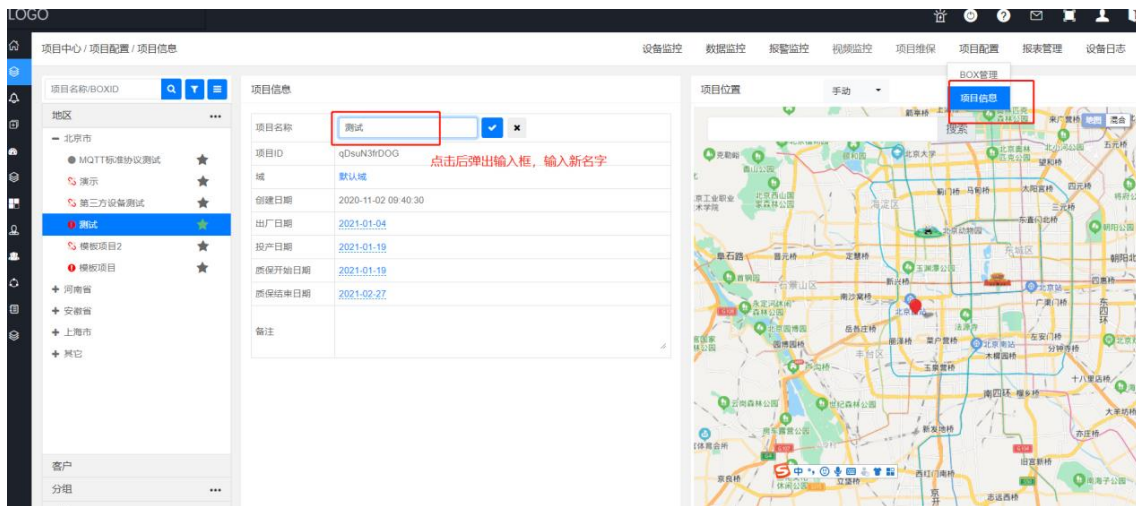
1.4.2 如何删除项目？

进入【项目中心】—>【项目配置】—>【项目信息】，点击“删除项目”



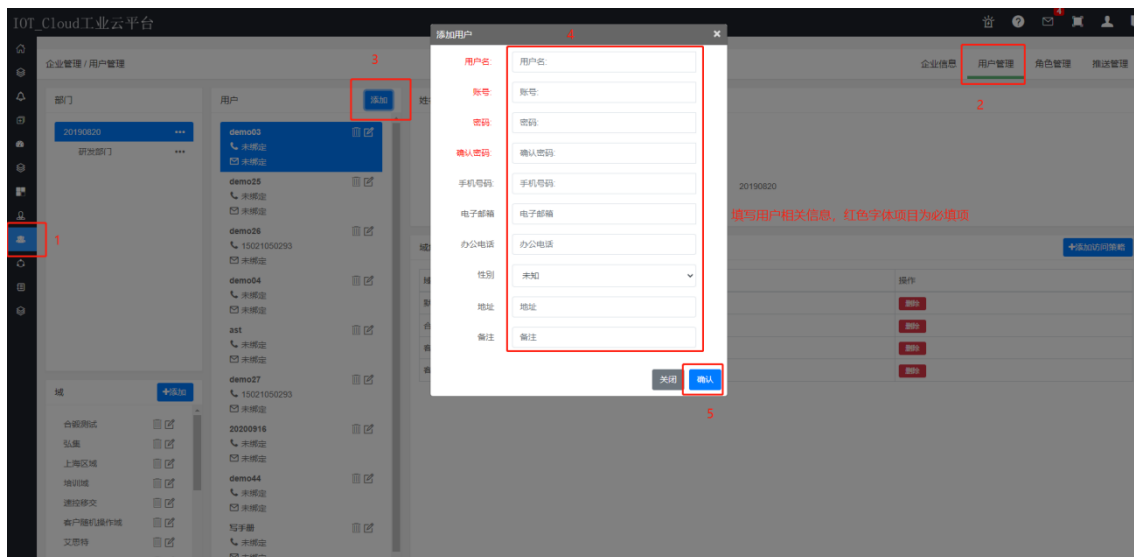
1.4.3 如何修改项目名称？

进入【项目中心】—>【项目配置】—>【项目信息】，点击项目名称



1.4.4 如何添加企业用户？

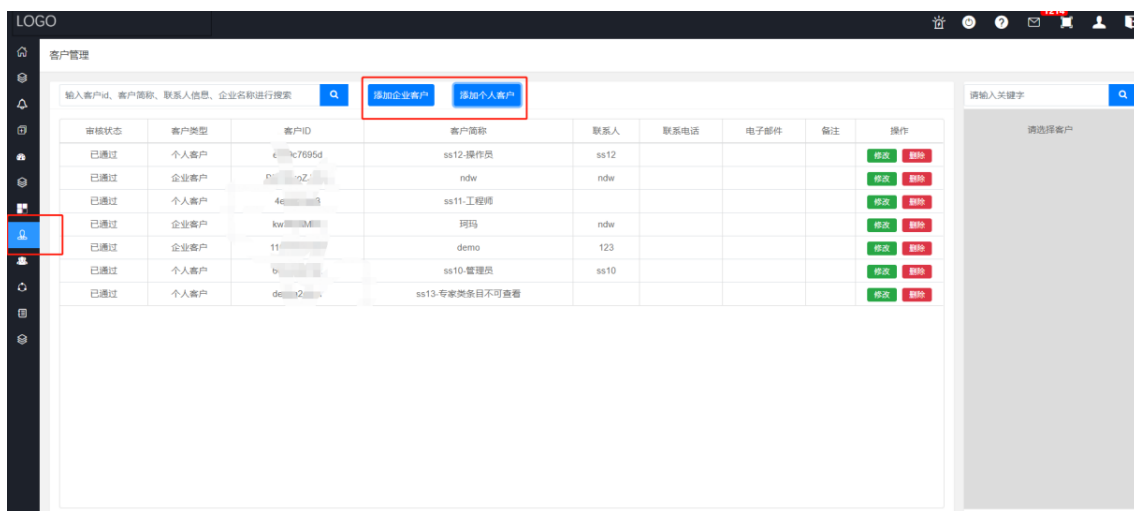
进入【企业管理】—>【用户管理】，点击“添加”



1.4.5 如何添加客户？

进入【客户管理】，添加企业用户或者个人用户

注：个人客户只有【项目中心】页面。



1.4.6 账户忘记密码了，如何处理？

在登录界面点击“忘记密码”，通过账户和手机号验证码找回密码



工业云平台找回密码

1.确认账号

请填写需要找回的账号

请输入账号

 换一张

请填写验证码

工业云平台找回密码

2.安全验证

为了您的账号安全，请完成身份验证：

手机号码: 159*

验证码: 1

3

工业云平台找回密码

1.确认账号 2.安全验证 3.重置密码

为了您的账号安全，请完成身份验证：

密码：

确认密码：

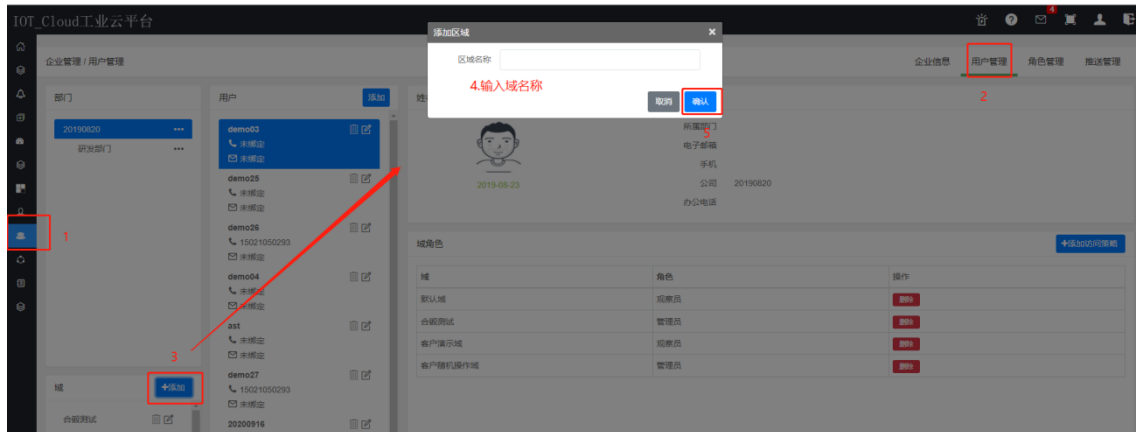
输入密码

1.4.7 账户和密码都忘记了，如何处理？

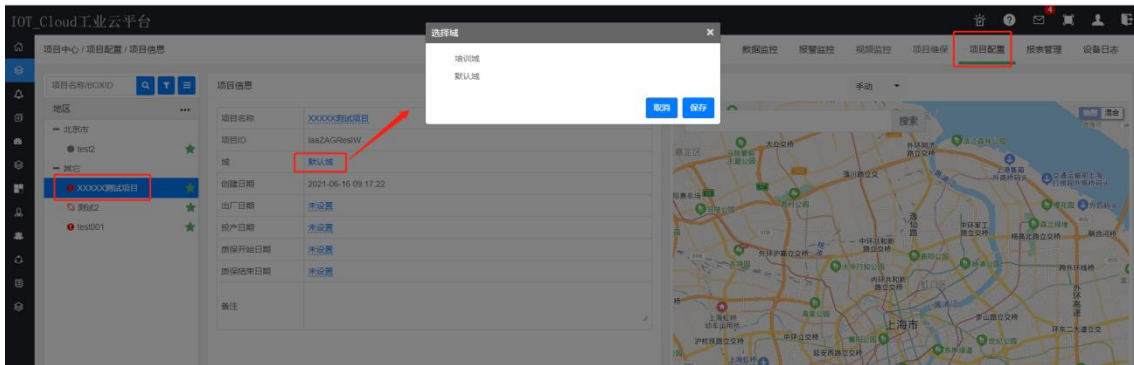
提供账户关联的手机号，联系我司技术人员处理，可以查到对应的账户，然后自己找回密码，见 6.3.6 章节

1.4.8 如何给企业用户分配项目？

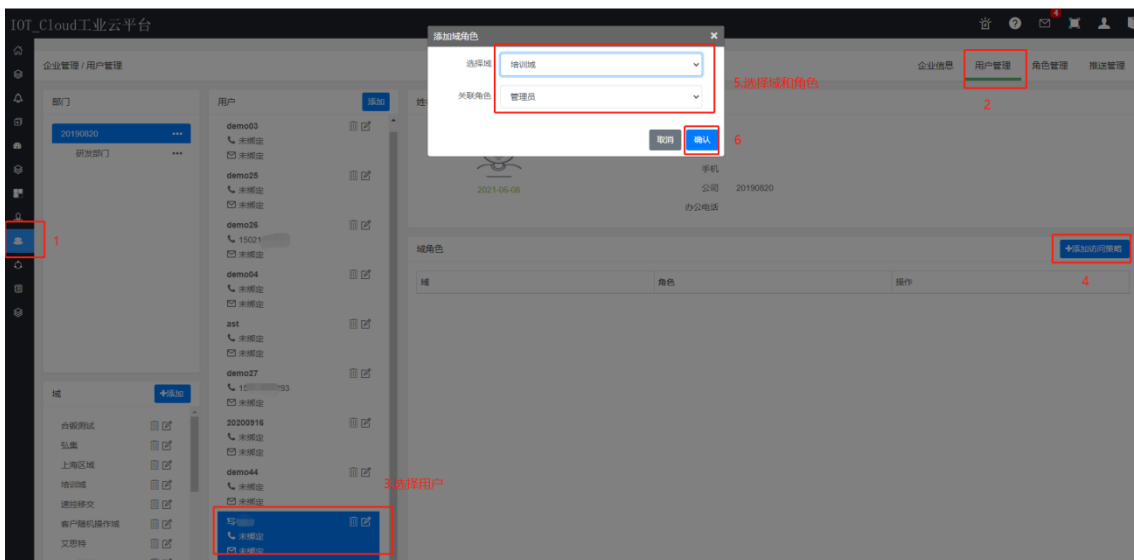
1、新建域（如果已经添加过，请跳过此步骤）



2、修改项目的域（如果不需要修改，请跳过此步骤）



3、授权域和角色



1.4.9 如何给客户授权项目？

选中该用户，点击“授权项目”

工业物联网云平台 1704

我的主页
项目中心
设备管理
模板管理
数据分析
维保中心
应用中心
客户管理
企业管理
运营管理
操作日志
第三方设备接入






名称、联系人信息、企业名称进行搜索 添加企业客户 添加个人客户

客户类型	客户ID	客户简称	联系人	联系电话	电子邮件	备注	操作
企业客户	6VvjV1vBob	ces	ces				修改 删除
企业客户	BNVMzoZiZUu	ndw	ndw				修改 删除
个人客户	HVLRUkRh3H	20190513		15755081302			修改 删除
个人客户	993f1ta95e	linshu	1				修改 删除
个人客户	lvw19KaRqP	201812160101		15021050293			修改 删除
企业客户	11010100066	老王	老王				修改 删除
个人客户	hJ41Ogfc0hs	2018121601		15021050293			修改 删除
个人客户	8709203329	demo41	1				修改 删除
个人客户	29baba2a84	demo40	1				修改 删除
个人客户	z7MmG0msWIH	En		18684555365			修改 删除
企业客户	eiddJvOVhID	HU		17773198621			修改 删除
企业客户	blgaG1Bupzw	长沙华油	长沙华油				修改 删除
个人客户	dXvHDLUnfs	sanyu01		15021050293			修改 删除
企业客户	8qWBEoYsJAV	asdsa	adsada				修改 删除

记录, 总共 25 条记录 每页显示 15 条记录 上一页 1 2 下一页

请输入关键字 选择项目

1.4.10 项目前面的图标表示什么含义？

-  正常（所有 BOX 在线，PLC 通讯正常，BOX 信息版本一致）
-  BOX 信息需要同步版本
-  离线（至少有 1 个 BOX 离线）
-  活跃报警未处理/PLC 通讯异常
-  未绑定 BOX

1.4.11 自由/复制/模板项目有什么区别？

- 自由项目：完全创建一个新的空白项目；
- 复制项目：复制一个之前做好的某一个项目；
- 模板项目：这个项目关联到某一个模板之上，项目的内容完全引用模板的内容。

1.4.12 什么时候使用复制项目？

情况 1、如果新项目与某个项目 PLC 信息、变量信息、组态画面一模一样，此时可以使用复制项目。

情况 2、如果新项目与某个项目 PLC 信息、变量信息、组态画面类似，但不完全相同，此时也可以使用复制项目，复制完后重新编辑 PLC 信息等。

注意：复制后修改某个项目的信息，不会影响到另外一个项目。

1.4.13 什么时候使用模板项目？

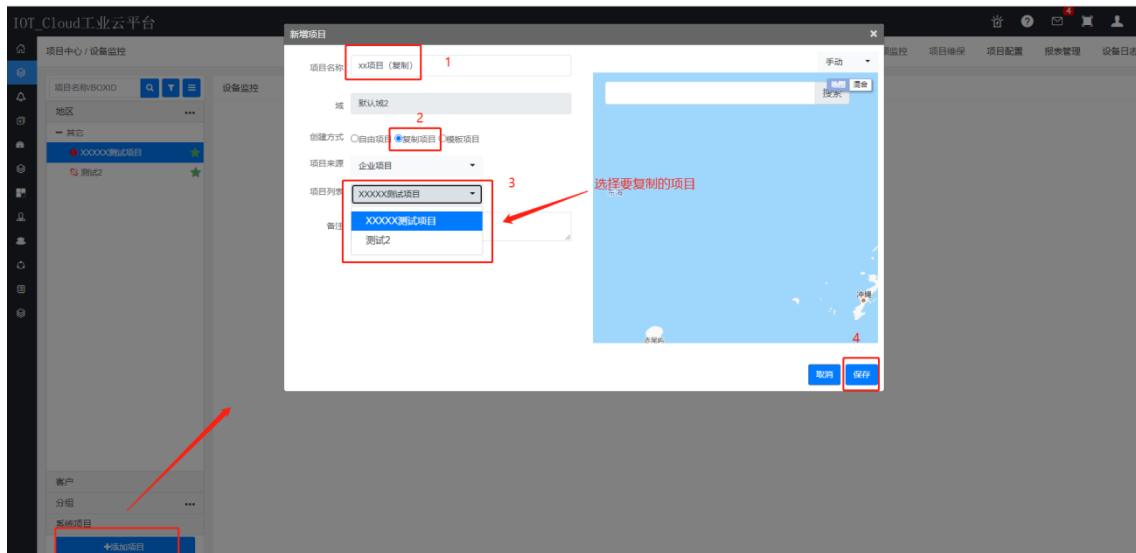
如果新项目与某个项目 PLC 信息、变量信息、组态画面一模一样，此时可以使用模板项目。

注意：

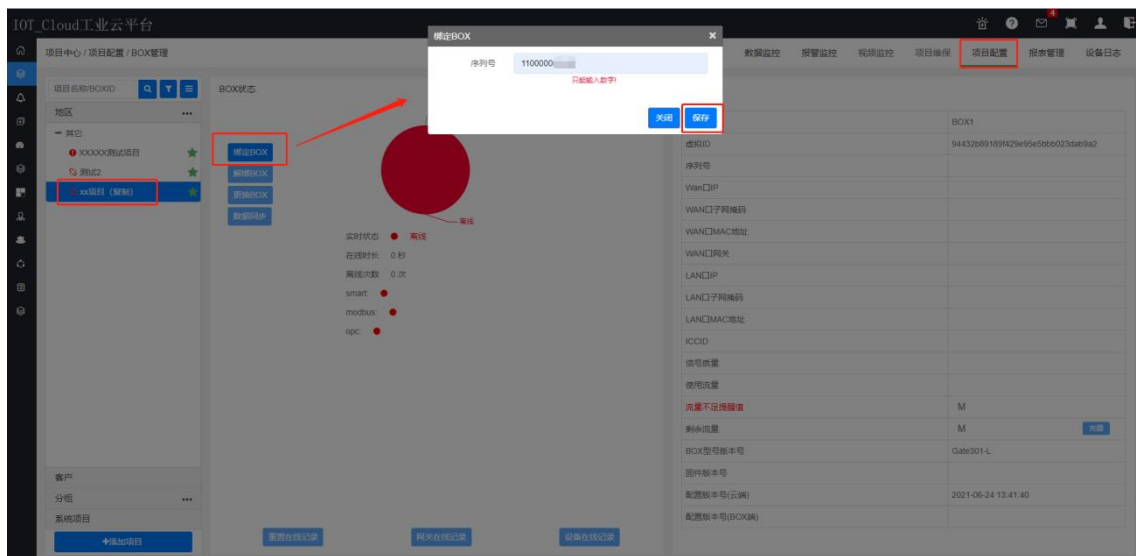
（1）模板项目组态不能单独编辑，需转至模板管理里修改组态画面，配置软件里选择模板**（2）**模板项目 PLC、变量不能单独编辑，配置软件里选择模板进行编辑。

1.4.14 如何添加复制项目？

1、添加项目

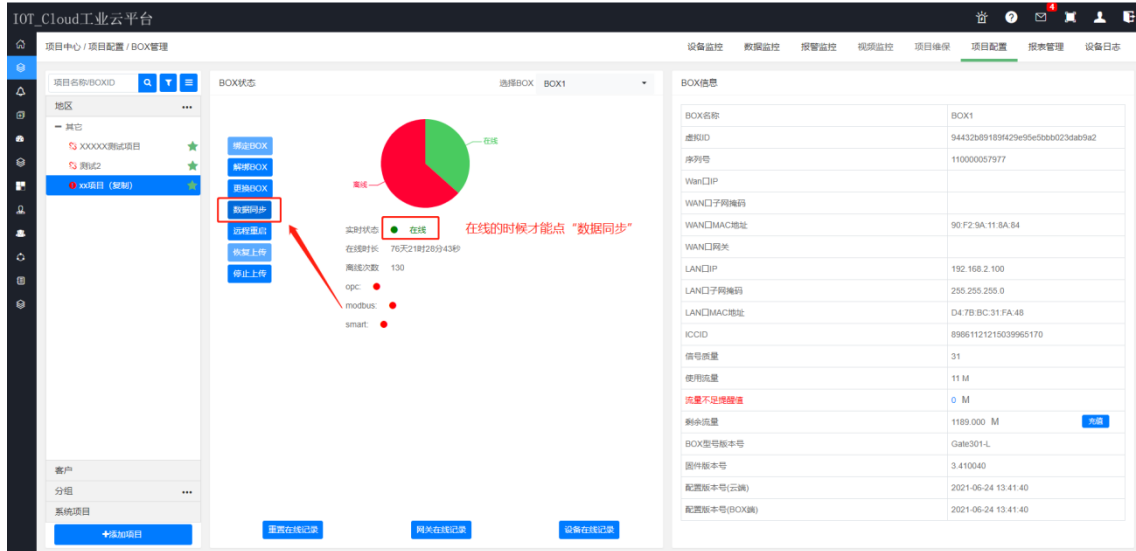


2、绑定 BOX

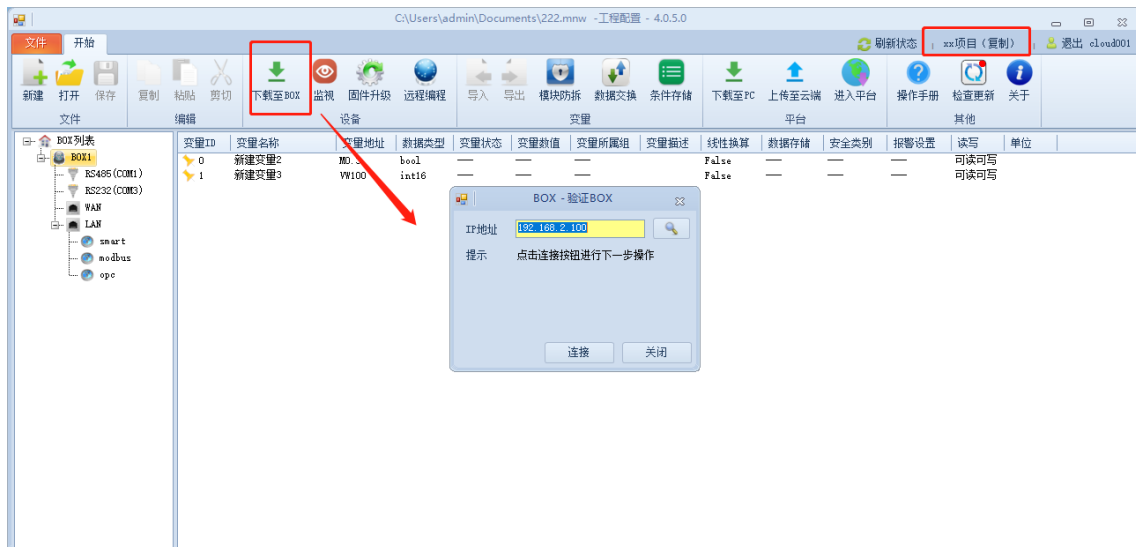


3、配置文件下载到盒子

方法 1：云端数据同步（前提：box 在线）

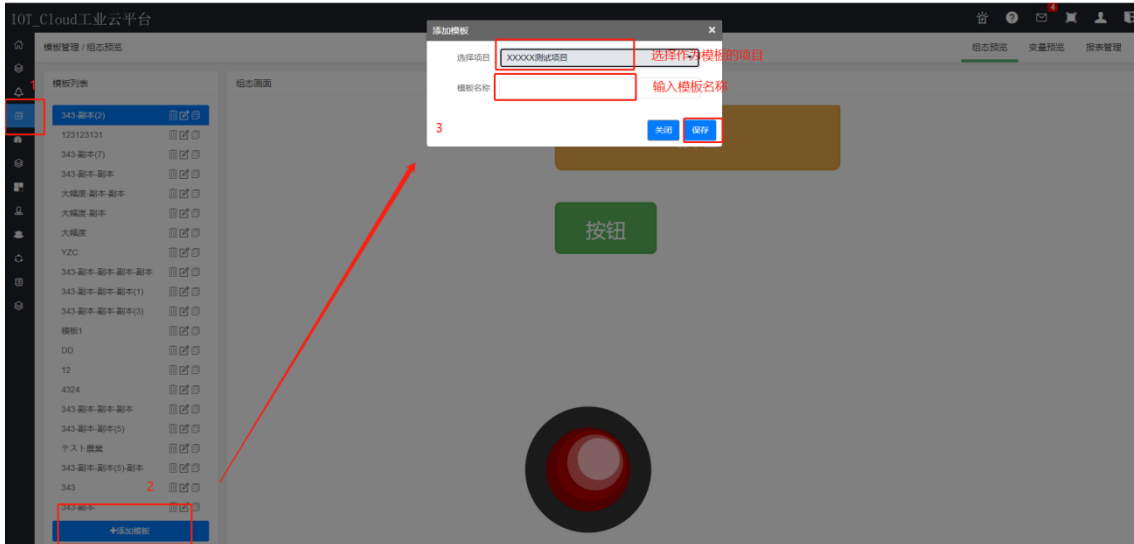


方法 2：使用配置软件打开新项目，网线连接盒子和电脑，点击“下载至 BOX”

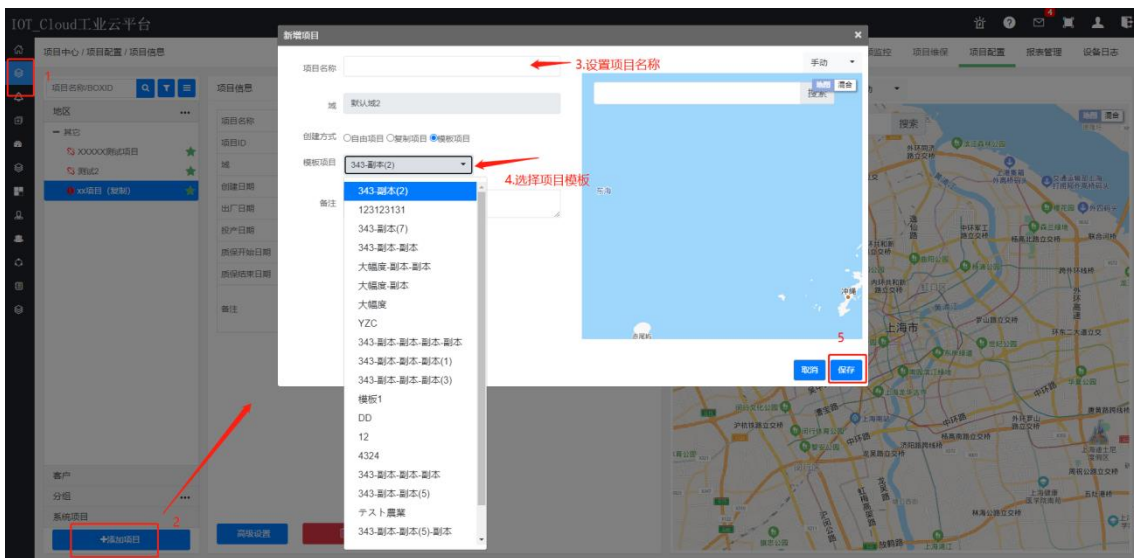


1.4.15 如何添加模板项目

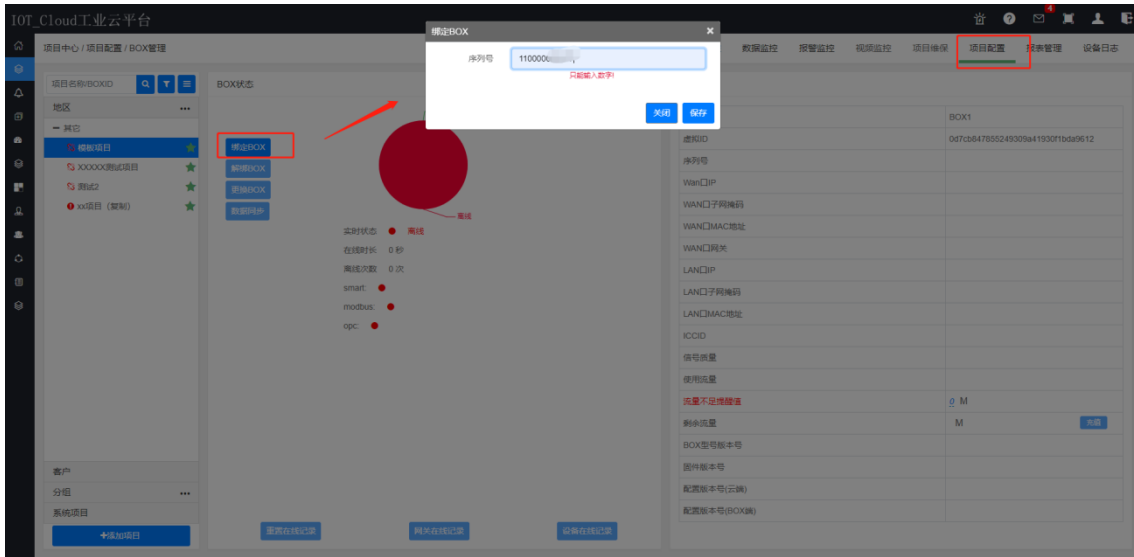
1、添加模板（如果已经添加过，请跳过此步骤）



2、添加项目



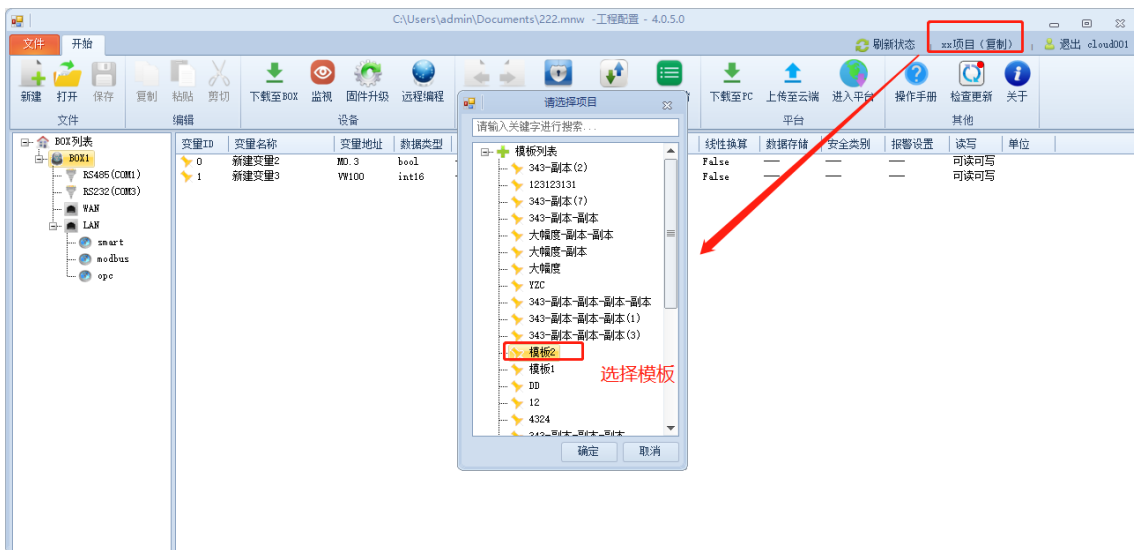
3、绑定 BOX



4、配置文件下载到 BOX

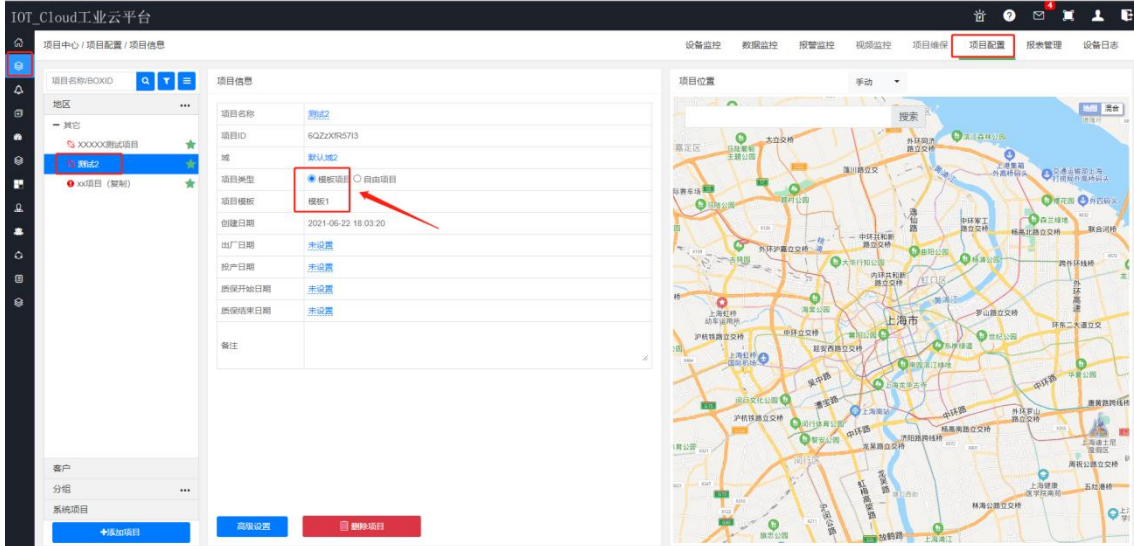
方法 1：云端点数据同步（前提：box 在线）

方法 2：使用配置软件打开模板，网线连接盒子和电脑，点击“下载至 BOX”



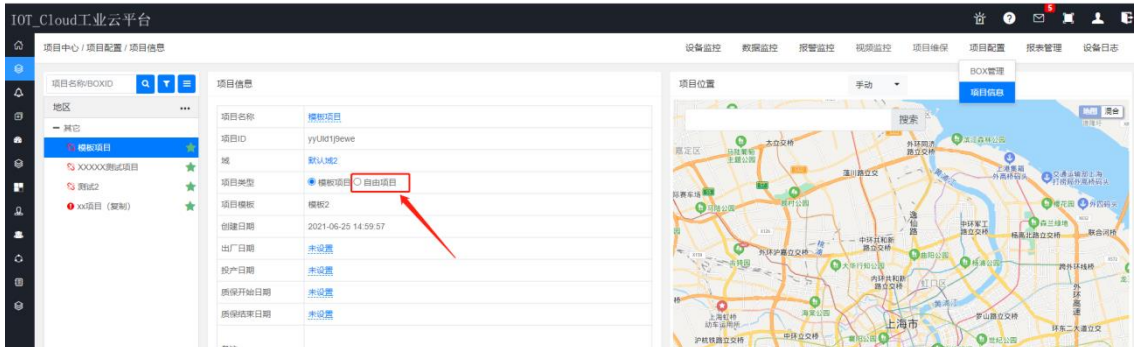
1.4.16 如何看项目是不是模板项目？

进入【项目中心】—>选择项目—>项目配置—>项目信息，看是否是项目类型和项目模板，如果有，表示模板项目。

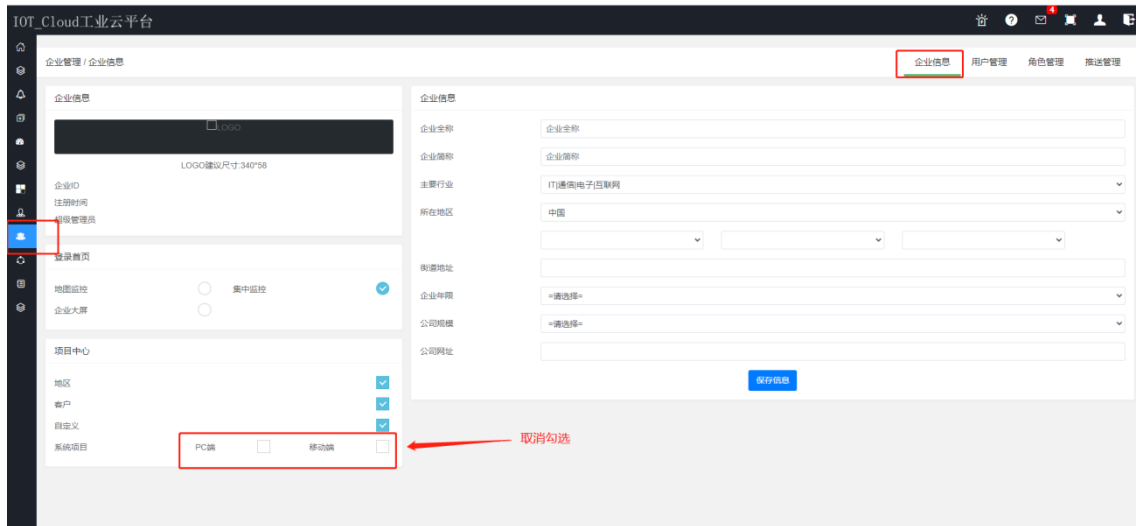


1.4.17 模板项目能不能脱离模板？

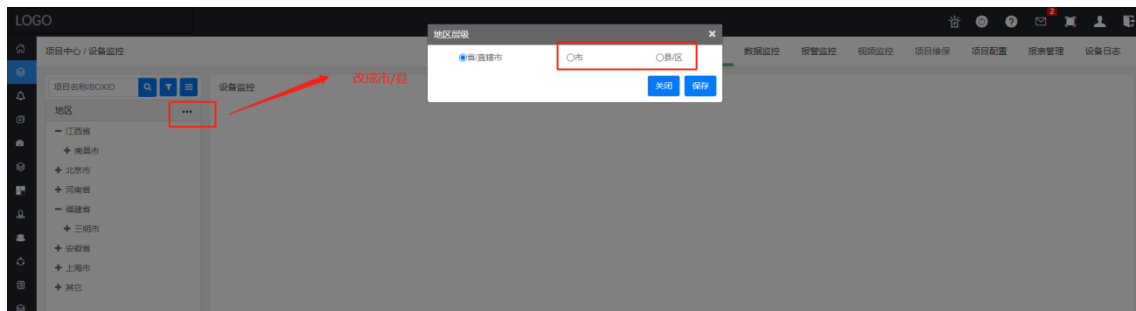
可以，进入【项目中心】—>选择项目—>项目配置—>项目信息，项目类型改成“自由项目”。



1.4.18 系统项目如何隐藏？

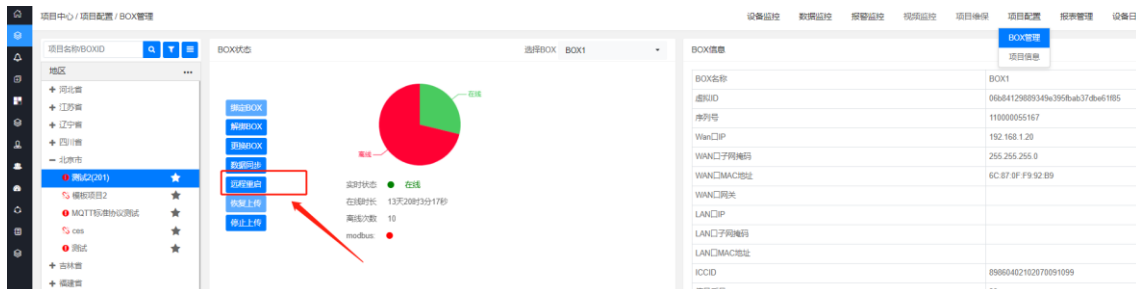


1.4.19 项目树只能展示到省，想展示到市/县级，如何实现？



1.4.20 盒子可以远程重启吗？

进入【项目配置】—>【BOX 管理】，点击“远程重启”



1.4.21 数据同步什么作用？

数据同步是把云端的配置文件下载到盒子里，注意只有盒子在线才能同步成功。

比如修改配置文件后，点击“上传到云端”后，需要点“数据同步”才会把配置下载到盒子。

1.4.22 数据同步不成功如何处理？

只有盒子在线才能进行“数据同步”，盒子离线状态同步不成功。

方法 1：需要先根据盒子指示灯状态排查下盒子离线的原因，等盒子上线后才进行同步。

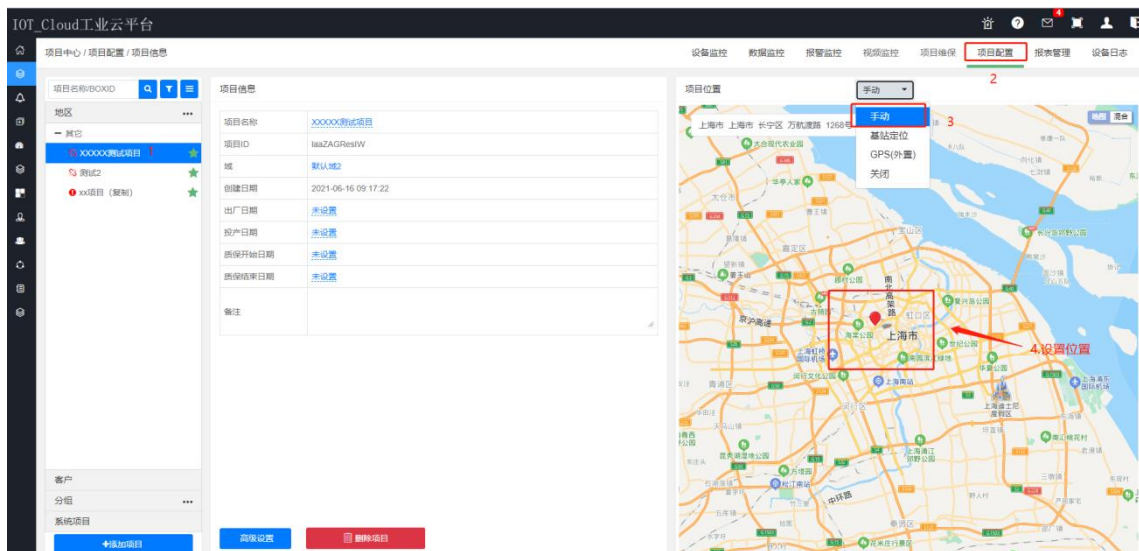
方法 2：使用本地方式下载配置文件。

1.4.23 项目状态是蓝色的！号(BOX 需要同步版本)，需要如何处理？

进入【BOX 管理】，点击“数据同步”。

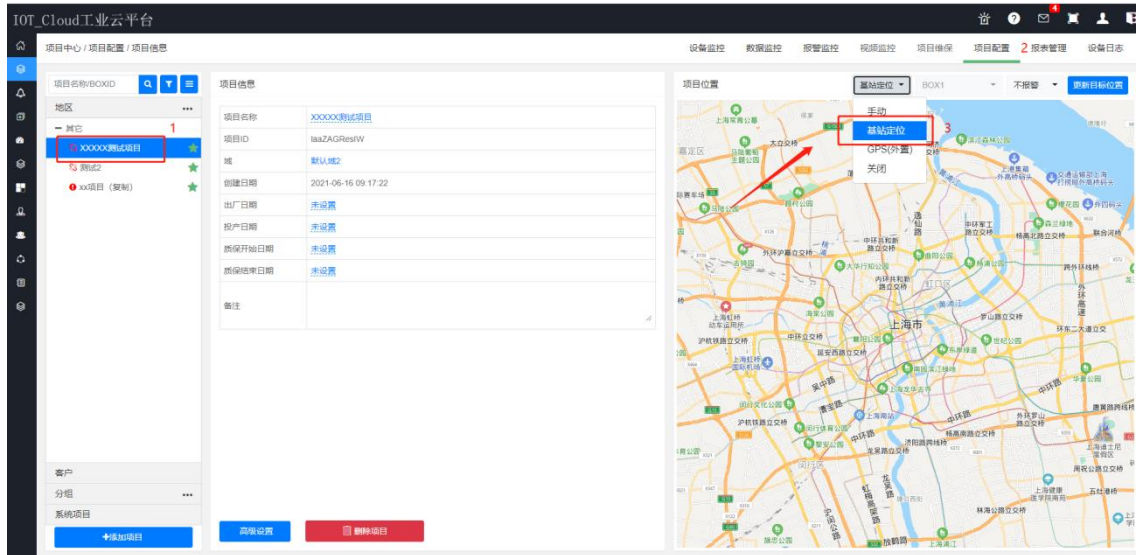
1.4.24 平台可以设置 BOX 的定位吗？如何实现？

1、手动定位



2、基站定位

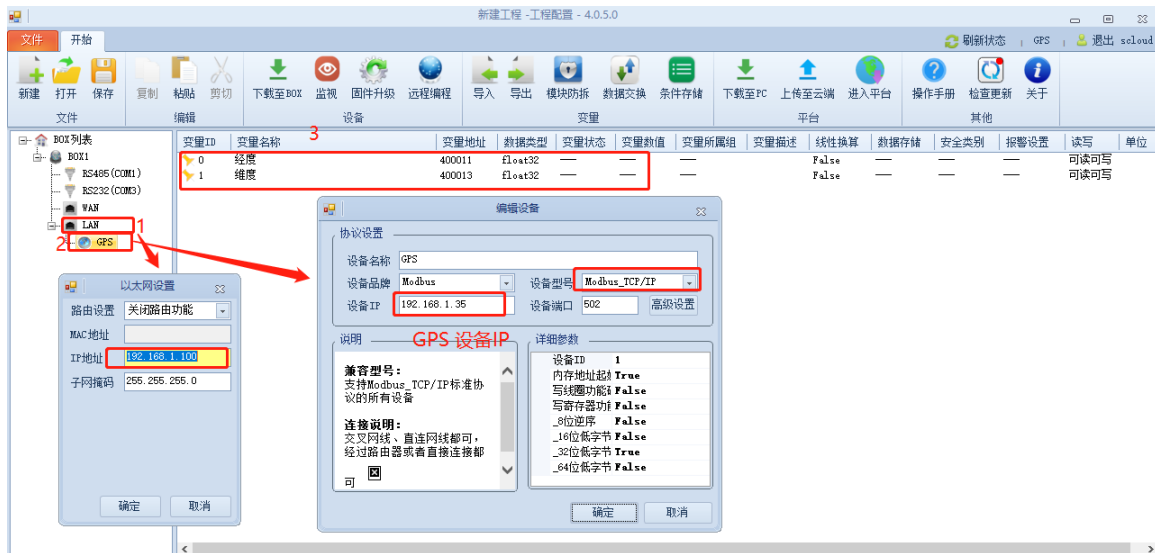
说明：只有盒子使用手机卡方式上网，并且盒子固件在 3.395 以上才支持基站定位



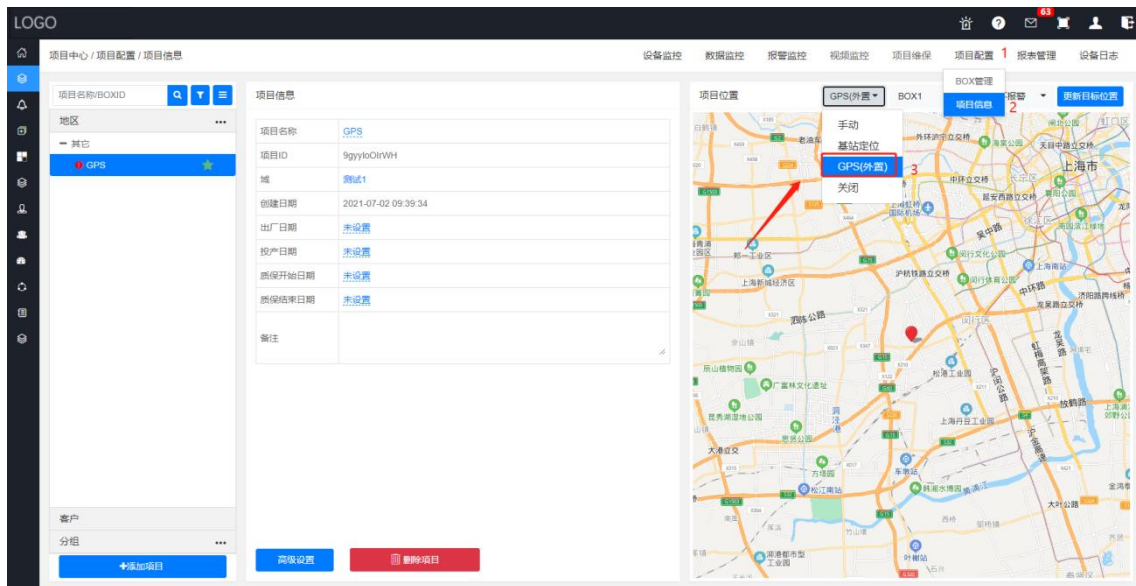
3、GPS 定位

a. 前提

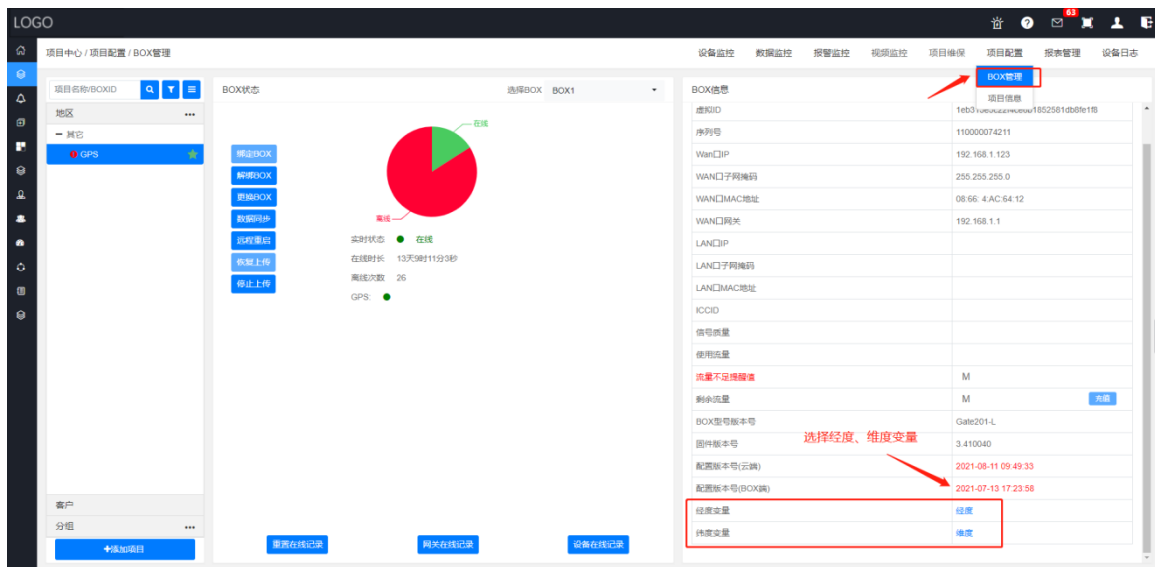
GPS 设备（支持 Modbus 协议）连接到 BOX WAN 或者 LAN,需要在配置工具里添加设备和经纬度变量,并设置 WAN 或者 LAN IP 和设备 IP 在同一个网段，设置好后下载到 BOX 并且上传到云端。



b.选择项目——【项目配置】-【项目信息】，设置项目位置为“GPS（外置）”

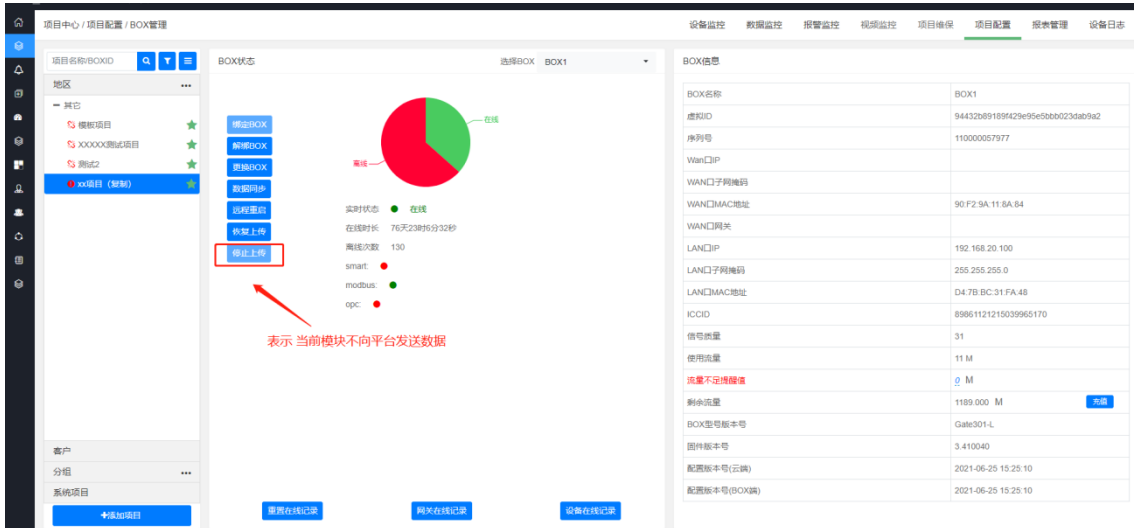


c.进入【BOX 管理】设置经纬度变量



1.4.25 PLC 的数据一直在变化，云平台数据状态正常，但不变化或者变化很慢

看下设置的上传间隔，如果到达了上传间隔，平台上数据仍然不变化，检查是否设置了“停止上传”，如果是，请点击“恢复上传”。



1.4.26 变量配置了数据存储，历史曲线里看不到曲线，如何处理？

- 1、确认配置后的文件有没有下载到BOX里，比如有的客户配置完点了上次到云端，但没在云端点数据同步；
- 2、历史曲线10分钟刷新一次，刚配置后要等待10-20分钟之后查看。

1.4.27 历史数据可以用表格形式显示吗？

点击“数据视图”



1.4.30 手机卡充值后会自动上线吗？

- 1、停机一个月内充值后等待 2 分钟-2 小时左右会自动上线。
- 2、停机超过一个月充值后需要支付停机保号费，支付后订单发给我司技术人员，我司会联系运营商进行复机。
- 3、停机超过两个月，卡会注销，不能继续使用了。

1.4.31 如何查看手机卡信息

1、【项目中心】查看

The screenshot shows the 'IOT Cloud工业云平台' interface. The main content area is titled 'BOX管理' (BOX Management). On the left, there's a sidebar with '项目中心 / 项目配置 / BOX管理' and a search bar. The central area displays a pie chart with a green segment labeled '在线' (Online) and a red segment labeled '离线' (Offline). Below the chart, it shows '实时状态: 在线', '在线时长: 79天16时52分10秒', and '离线次数: 130'. On the right, the 'BOX信息' (BOX Information) table is visible, with a red box around the '流量不足提醒' (Low flow warning) field. The table contains the following data:

BOX名称	BOX1
虚拟ID	94432b89189f429e95e8bb6c23dab9a2
序列号	110000057977
Wan口IP	
Wan口子网掩码	
Wan口MAC地址	90 F2 9A 11 8A 84
Wan口网关	
LAN口IP	192.168.20.100
LAN口子网掩码	255.255.255.0
LAN口MAC地址	D4 7B BC 31 FA 48
ICCID	89861121215039965170
信号质量	31
使用流量	11 M
流量不足提醒	0 M
剩余流量	1189.000 M
BOX型号版本号	Gate301-L
固件版本号	3.410040
配置版本号(云端)	2021-06-25 15:25:10
配置版本号(BOX端)	2021-06-25 15:25:10

- ICCID: 插在盒子上的手机卡卡号；换卡后盒子上线后会自动更新。
- 信号质量: 手机卡的信号强度，最大值 31。
- 使用流量: 当月的使用流量，每天更新。
- 剩余流量: 总流量 - 已使用的流量，每天更新。
- 流量不足提醒: 可设置剩余流量值，当小于改值后，可以设置推送报警消息。

2、【运营管理】查看

IOT_Cloud工业云平台

物联网卡管理 空间管理

序号	项目名称	BOX名称	序列号	卡号	总流量	剩余流量	到期时间	状态	操作
0	-02	BOX1	110000070684	89860478102070141963	18666M	11115.7M	2022-04-30	正常	充值
1	-17测试	BOX1	110000043964	89860478102070151068	2393M	2393M	2021-06-30	正常	充值
2	xx项目 (复制)	BOX1	11000007977	89861121215039965170	1200M	1188.68M	2022-05-31	正常	充值
3	测试	BOX1	110000072531	89861121215039962406	2400M	2270.98M	2022-05-31	正常	充值

显示第 16 到第 19 条记录, 总共 19 条记录

- 总流量: 当月的总流量, 每月 1 号更新, 当月剩余的流量累计到下月。
- 状态: 未激活/正常/停机/注销。
- 到期时间: 激活或者充值后增加 1 年有效期, 比如 2021.6 月份充值, 到期时间为 2022.5.31。

1.4.32 手机卡流量不足提醒如何设置?

1. 设置流量提醒不足值

进入【项目中心】【项目配置】—>【BOX 管理】, 设置流量不足提醒值,

LOGO 项目中心 / 项目配置 / BOX管理

设备监控 数据监控 报警监控 视频监控 项目维保 项目配置 报表管理 设备日志

BOX管理

BOX名称: BOX1

虚拟ID: 857a75e00bac44448ee0f9c872a6948d

序列号: 11000007977

Wan口IP: 192.168.1.153

Wan口子网掩码: 255.255.255.0

Wan口MAC地址: 90:F2:9A:11:8A:04

Wan口网关: 192.168.20.25

LAN口IP: 192.168.20.25

LAN口子网掩码: 255.255.255.0

LAN口MAC地址: D4:7B:BC:31:FA:48

ICCID: 89861121215039965170

信号质量: 31

使用流量: 9.6000 M

流量不足提醒值: M

剩余流量: 849.400 M

BOX型号版本号: MNG8301-L

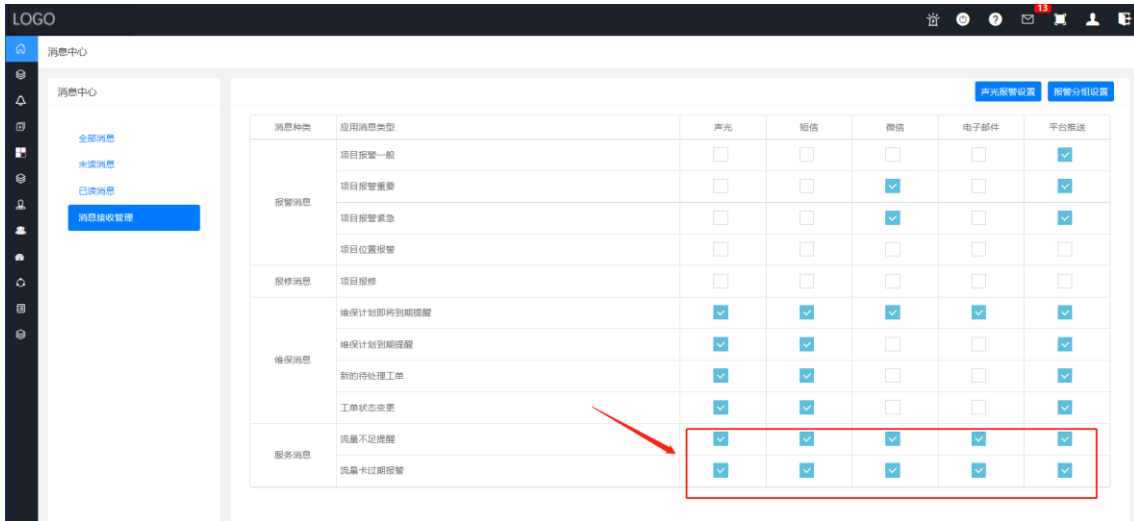
固件版本号: 3.410200

配置版本号(云端): 2021-08-26 13:57:11

配置版本号(BOX端): 2021-08-26 13:57:11

点击设置提醒值

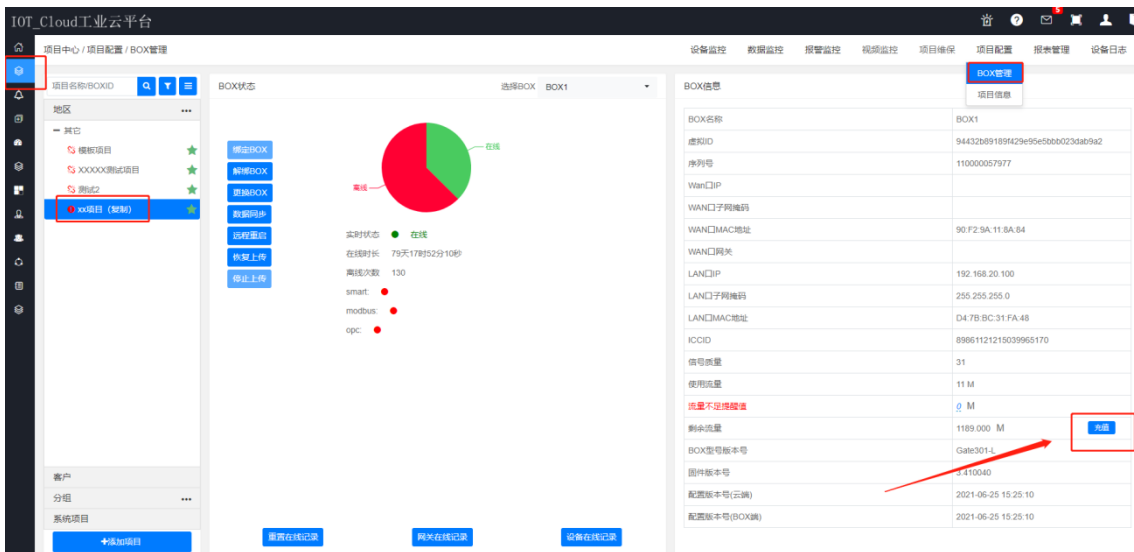
2. 关注项目 (如果已关注请跳过此步骤)
3. 设置消息推送类型 (如果已设置请跳过此步骤)



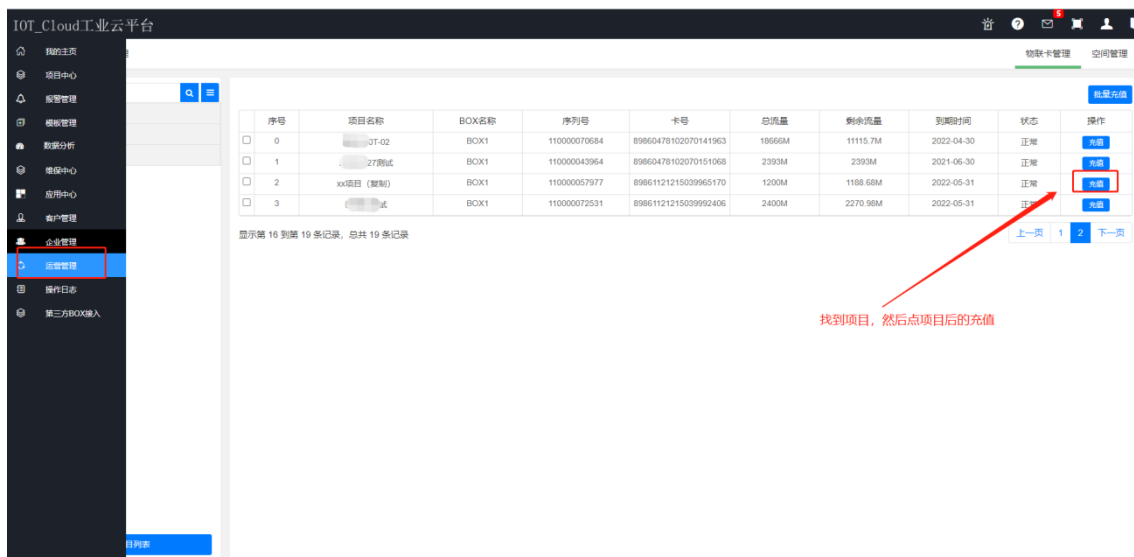
注意：流量是每天 8 点左右判断是否满足条件，满足后触发推送提醒。

1.4.33 手机卡如何充值

1、【项目中心】充值



2、【运营中心】充值



1.4.34 设置了短信报警，但没有收到报警如何处理？

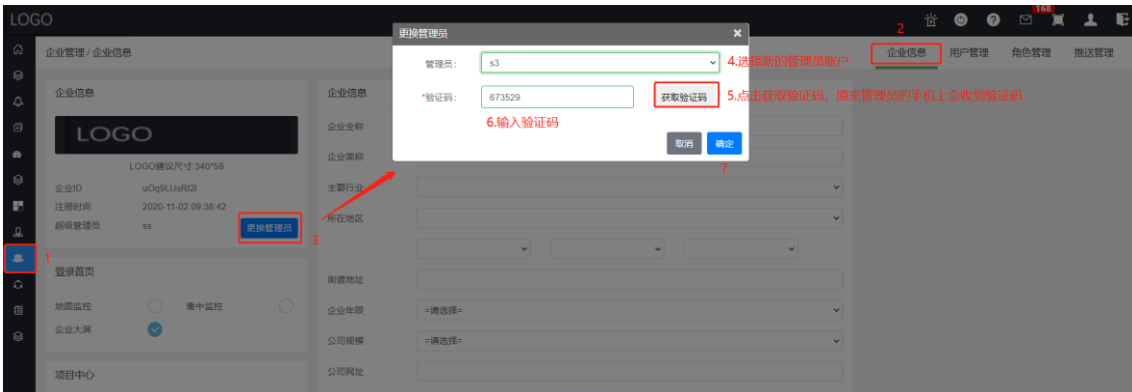
- 1、检查该账户是否关注了此项目；
- 2、该账户消息【接收接收管理】有没有设置报警推送到短信；
- 3、检查该账户是否关联了手机号；
- 4、设置设置后项目是否产生了新的报警；
- 5、另外短信报警每个手机号每天 50 条，是否超限。

1.4.35 支持摄像头视频接入吗

当前仅支持可接入萤石云平台的海康摄像头，在您购买摄像头前，请确认该摄像头可接入萤石云开放平台。

1.4.36 如何更换企业管理员账户？

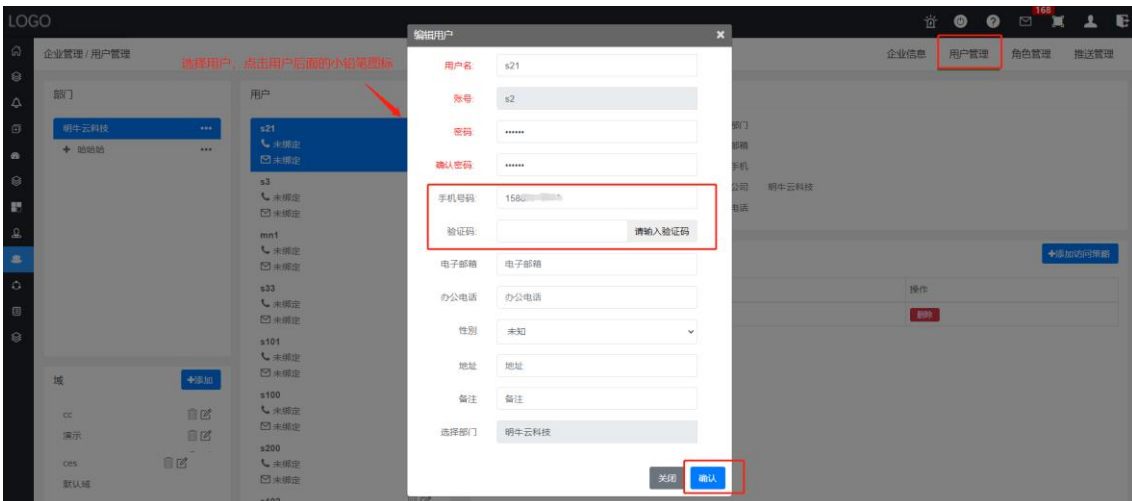
登录原来管理员的账户，进入【企业管理】—>【企业信息】，点击“更换管理员”，选择新的管理员账户，点击“获取验证码”，原来的管理员关联的手机号会收到短信验证码，在平台输入验证码后，点击“确定”。



注意：新的管理员账户必须关联手机号，否则无法更换；

账户关联手机号设置方法如下：

进入【企业管理】—>【用户管理】，找到要设置的账户，点击后面的小铅笔图标，设置手机号。



1.4.37 管理员和管理员（对外授权）什么区别？

管理员：角色是在企业内部使用，是给企业用户添加授权策略的角色。

管理员（对外授权）：角色是在客户管理使用，是给客户授权项目时的角色。

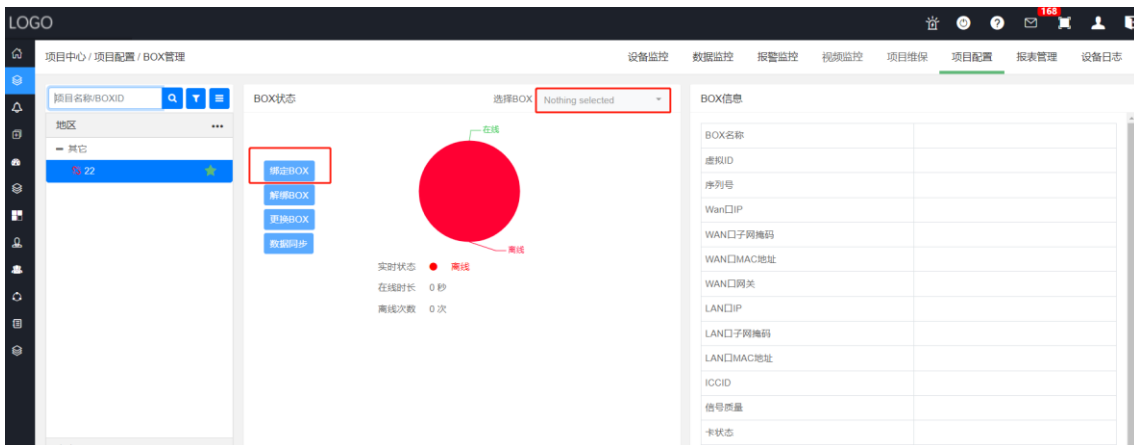
1.4.38 内部角色是否可以改成对外授权角色？

不行，需要重新建角色，勾选“是否对外授权角色”。

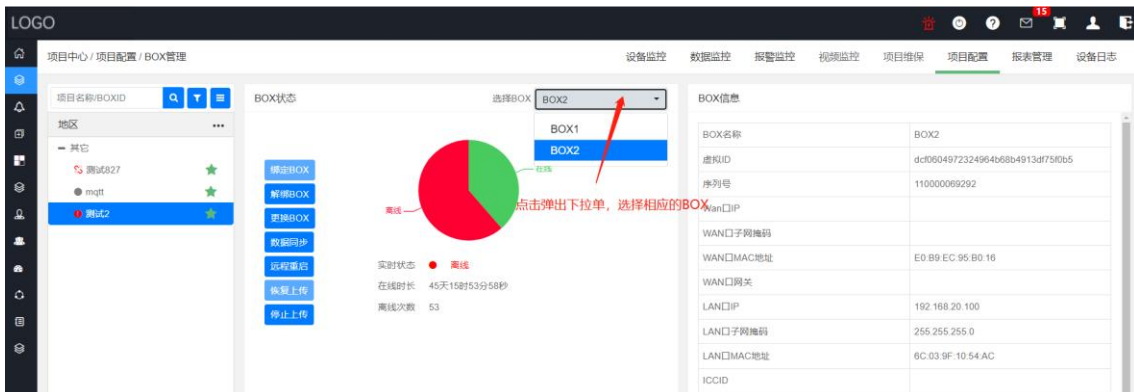


1.4.39 平台“绑定BOX”按钮无法点击

由于没有建立配置文件和添加BOX造成的，需要先在配置软件里打开项目—>新建配置文件—>新建BOX—>上传到云端。



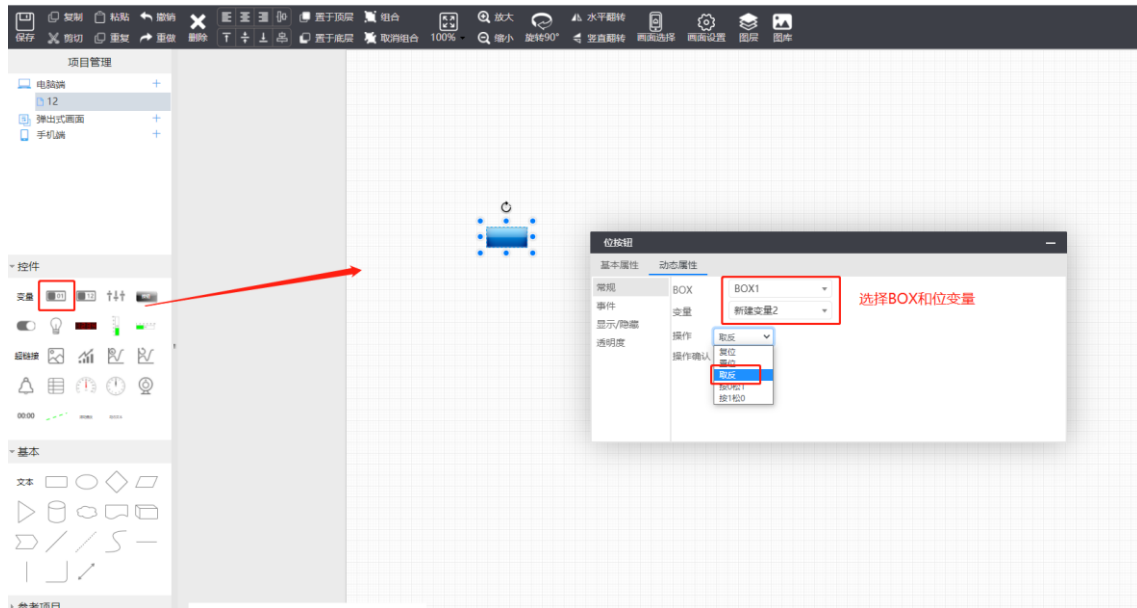
1.4.40 【BOX管理】页面如何切换BOX



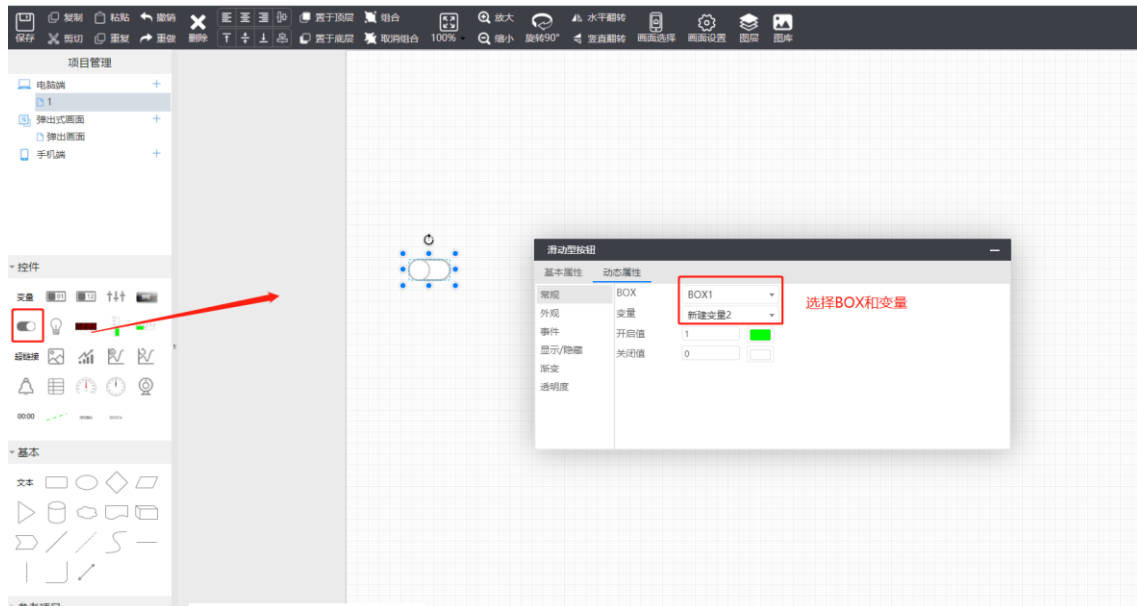
1.5 组态设计相关

1.5.1 按钮，如何在 0 和 1 之间切换？

方法 1：使用位按钮

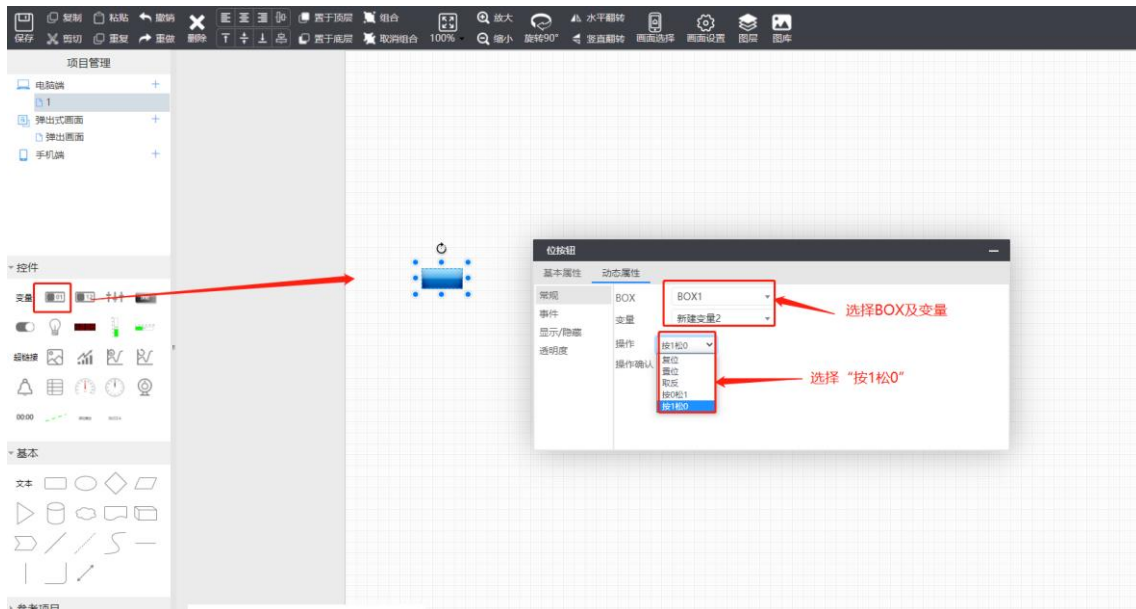


方法 2：使用滑动按钮



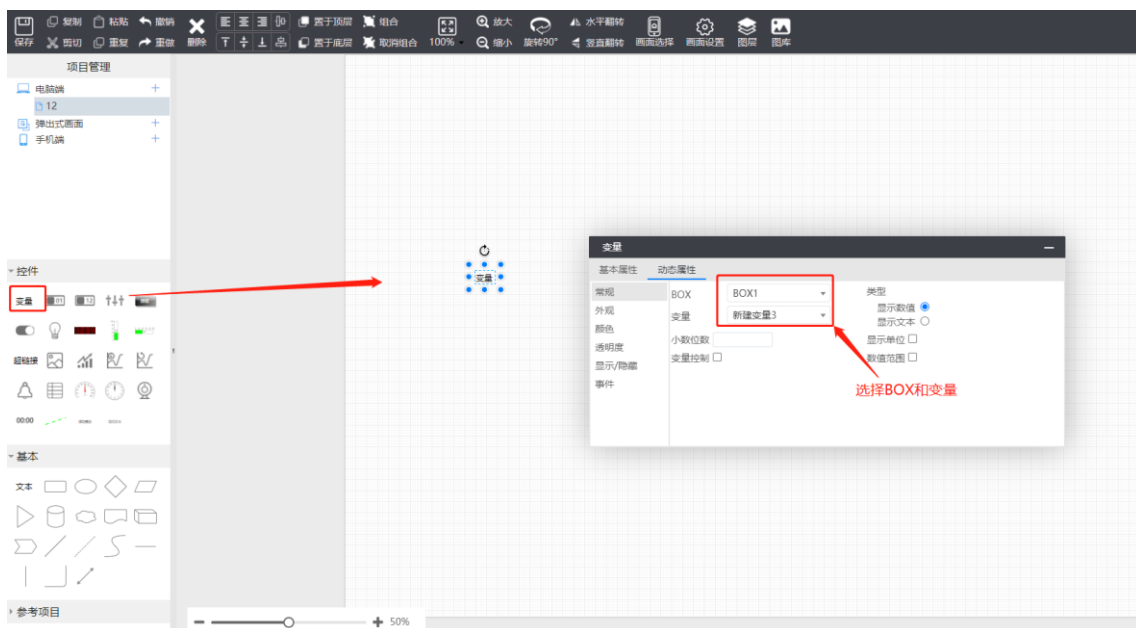
1.5.2 复位按钮，即按下为 1，松开为 0，如何设置？

使用“位按钮”控件，操作选：按 1 松 0。



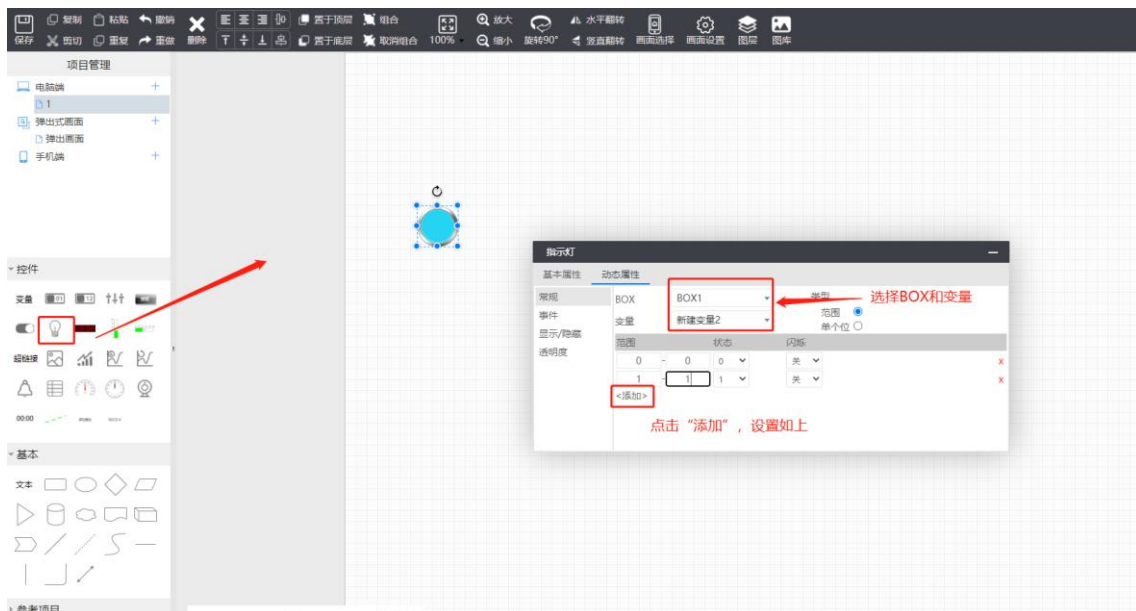
1.5.3 显示变量的数值，如何实现？

使用“变量控件”。



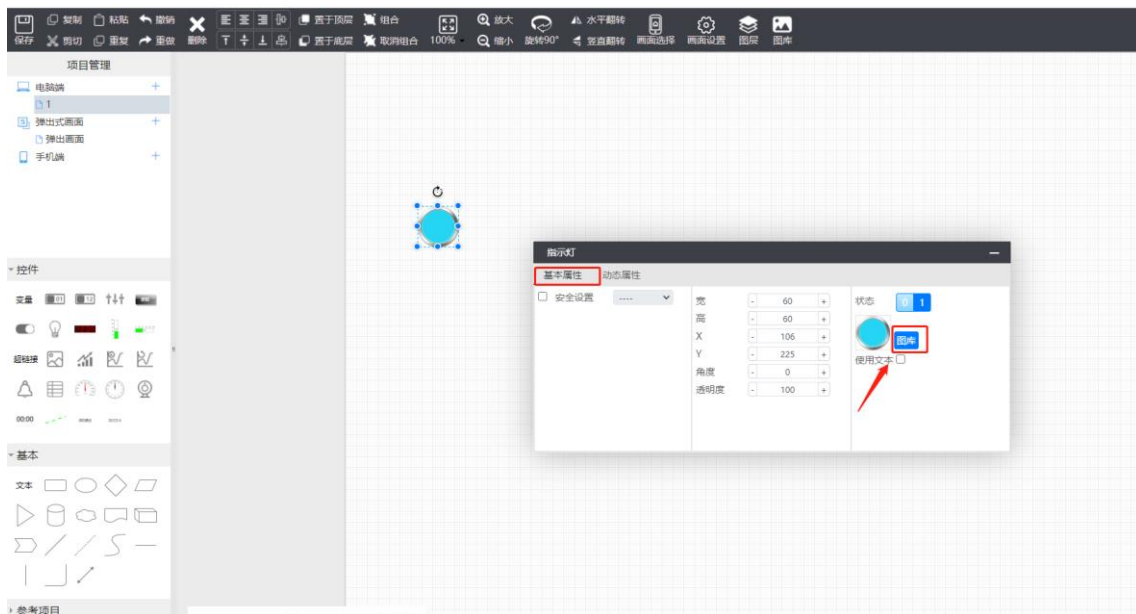
1.5.4 变量值不同，显示不同的图片，如何实现？

使用“指示灯”控件



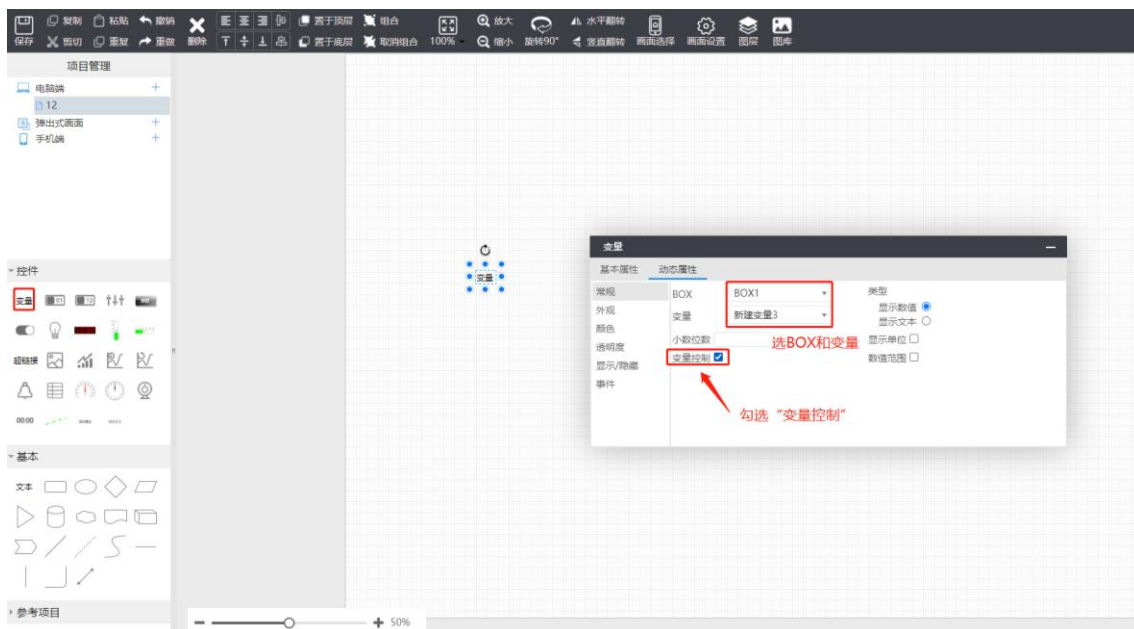
更换图片

回到【基本属性】页面，点击“图库”，可更换指示灯的图片



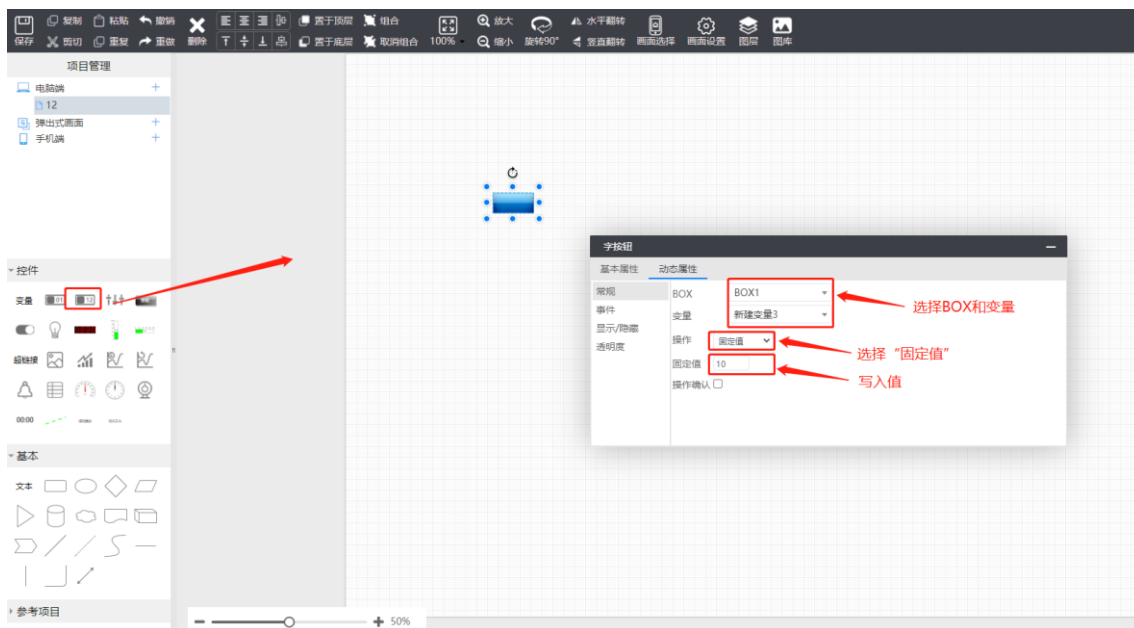
1.5.5 对变量写入任意值，如何实现？

使用“变量”控件，勾选“变量控制”。



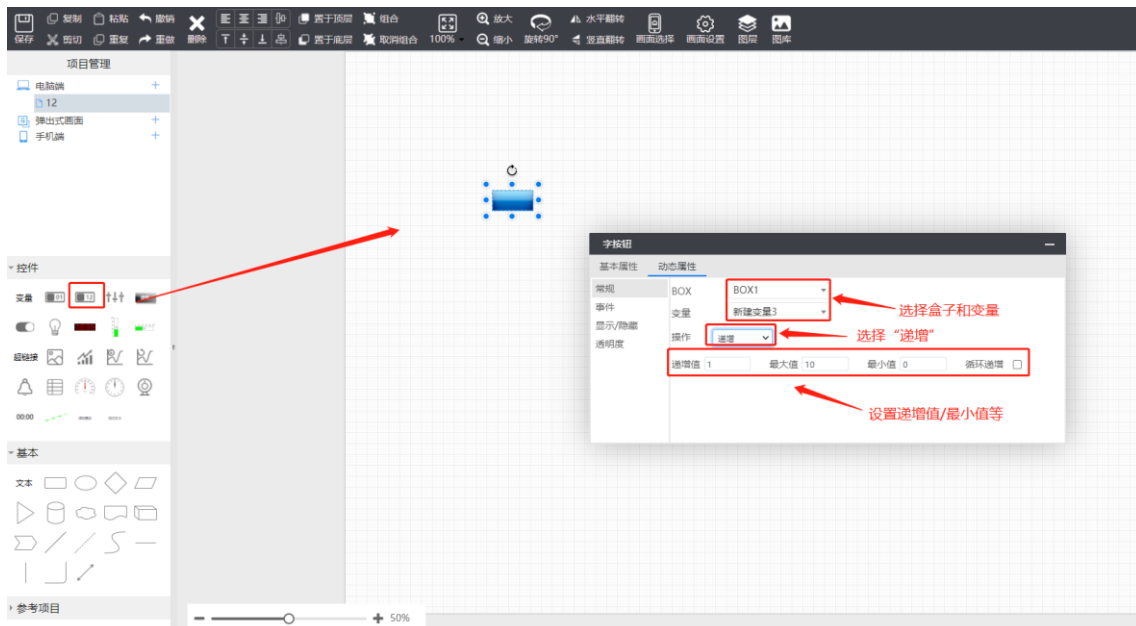
1.5.6 变量写入固定值，如何实现？

使用“字按钮”控件，选择“固定值”。



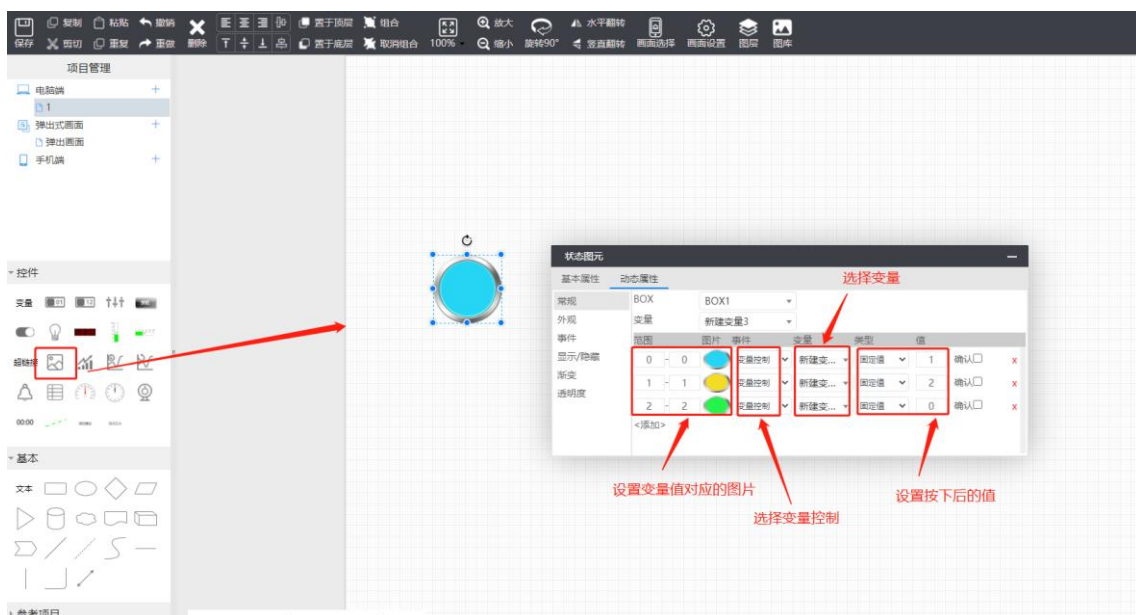
1.5.7 按下按钮后，变量进行递增，如何实现？

使用“字按钮”控件。



1.5.8 如何实现按下按钮设置 0,1,2 循环，每个值的图片不同？

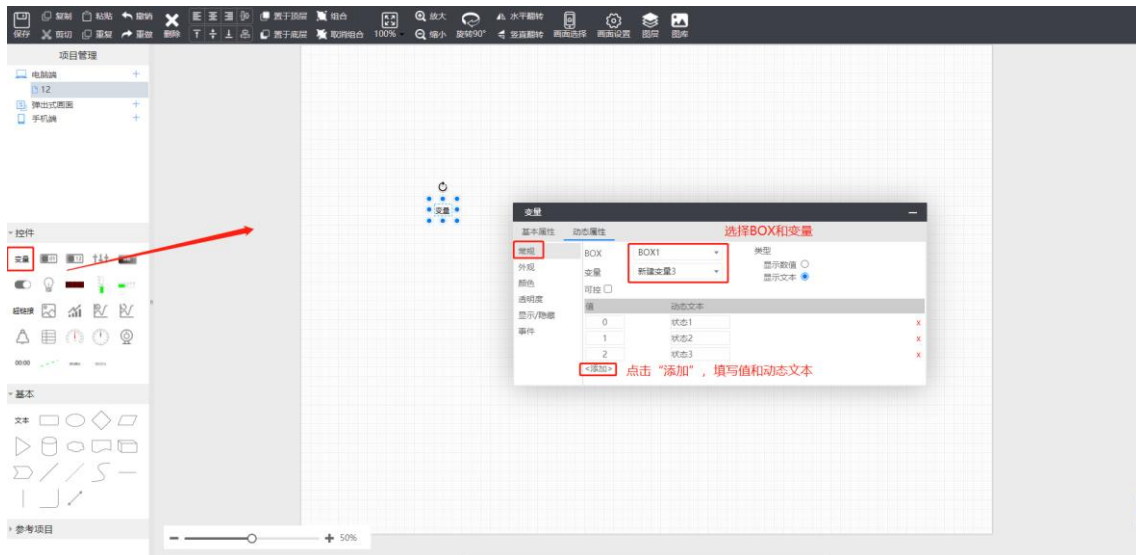
使用“状态图元”元件。



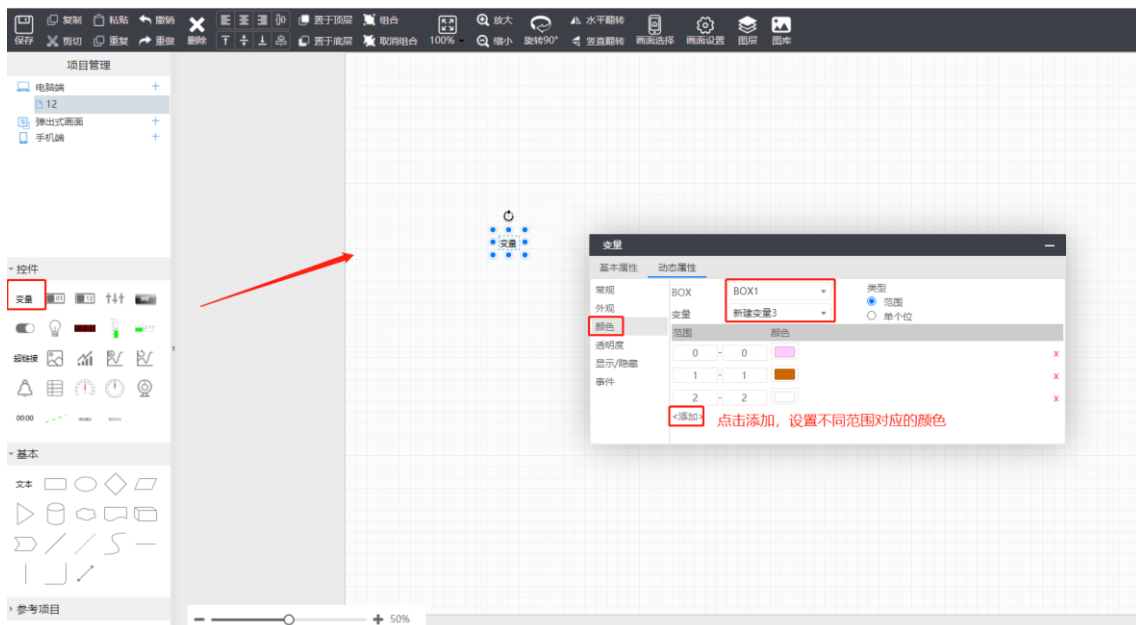
1.5.9 变量值不同，显示的文字不同，且颜色不同，如何实现？

使用“变量”控件。

1、动态属性里勾选“显示文本”，并设置不同值对应的文字；



2、文字颜色在颜色属性里设置，设置不同值对应不同颜色。



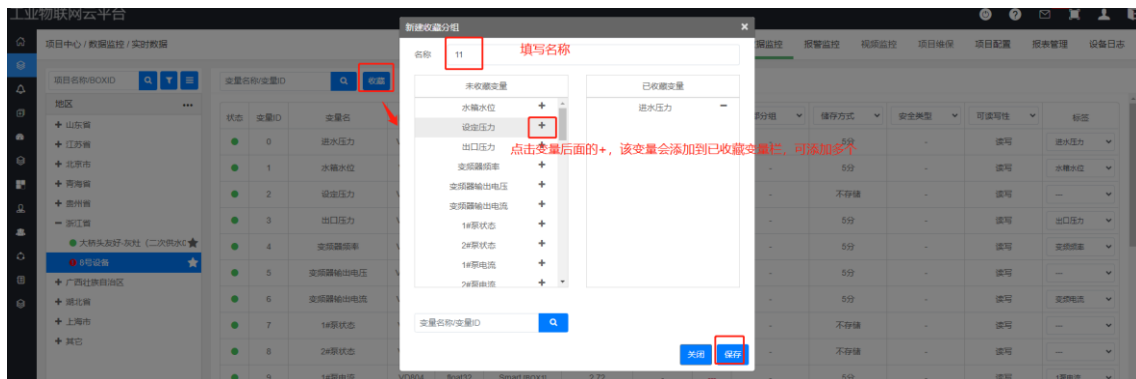
1.5.10 单个位什么意思？

一个字的某一位,如下图表示“新建变量2”这个变量的第2位。



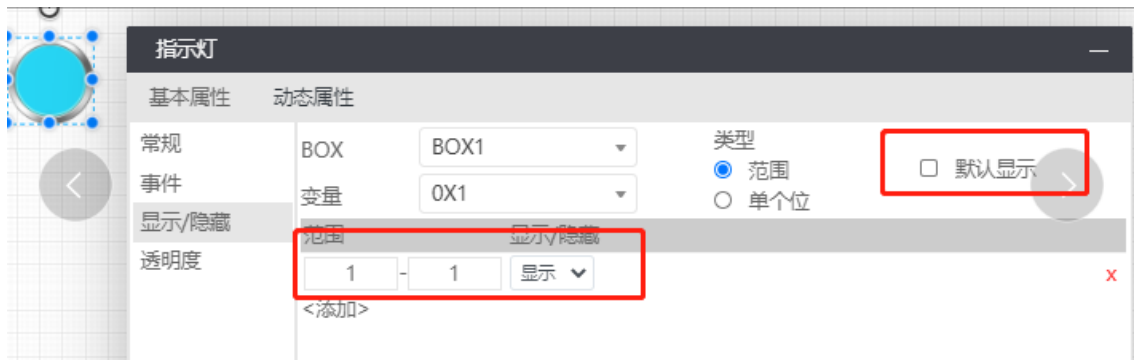
1.5.11 实时/历史曲线收藏组为空，如何处理？

云平台【数据监控】—>【实时数据】添加收藏组



1.5.12 如何实现某个控件只有条件满足的时候才显示？

设置控件的“显示/隐藏”



- 默认显示：设置的是不满足条件时的状态：

如果勾选，不满足条件时显示；如果不勾选，不满足条件时隐藏。

- 添加范围及状态

点击 添加，设置范围，显示/隐藏，表示条件满足时的状态。

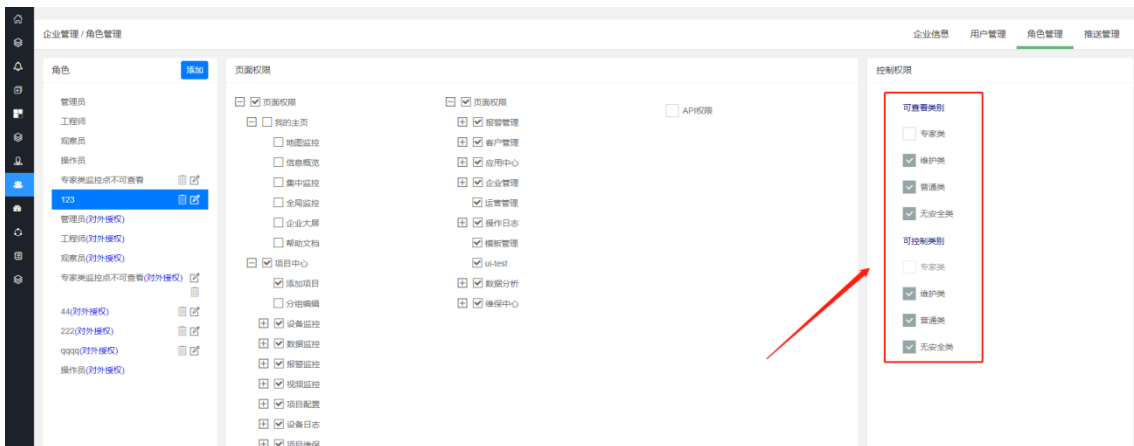
比如上图设置表示：变量值等于 1 的时候显示，等于 0 的时候隐藏。

1.5.13 如何设置某些画面对某些用户不显示？

1、设置跳转到这些画面的按钮、矩形等控件，对此控件设置安全设置，比如勾选了“专家类”，那么只有专家类权限的用户才点击此控件进行画面跳转。

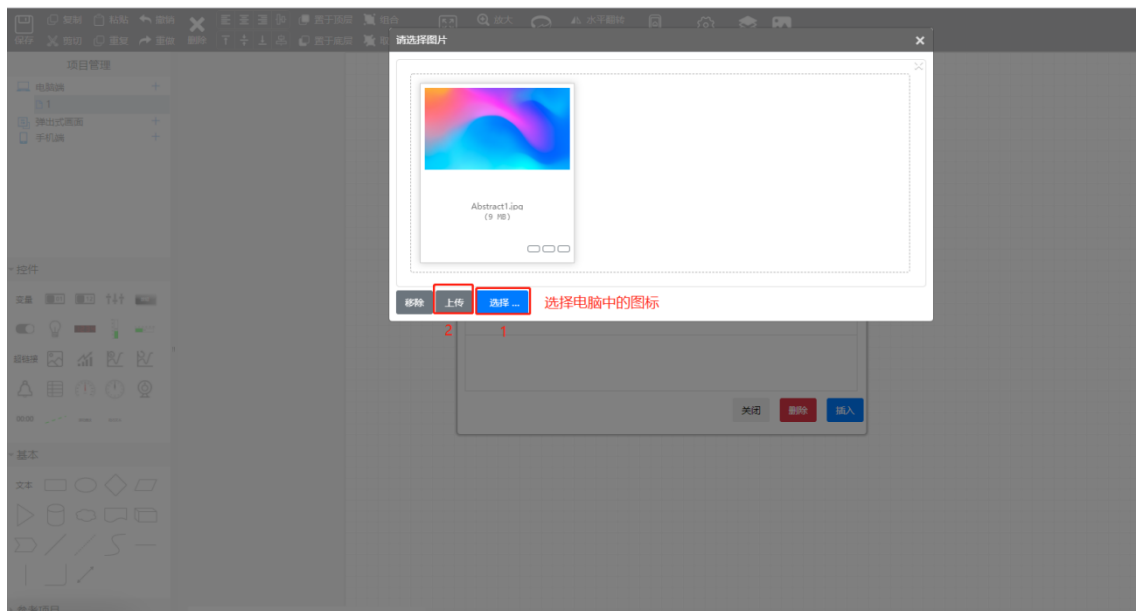
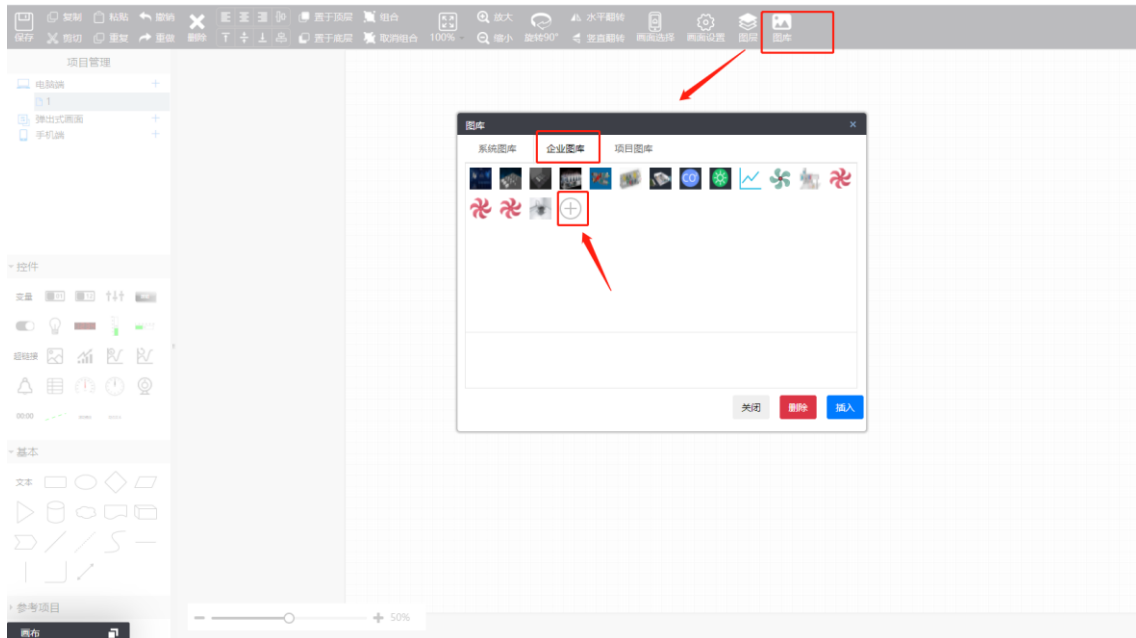


2、设置用户的角色权限



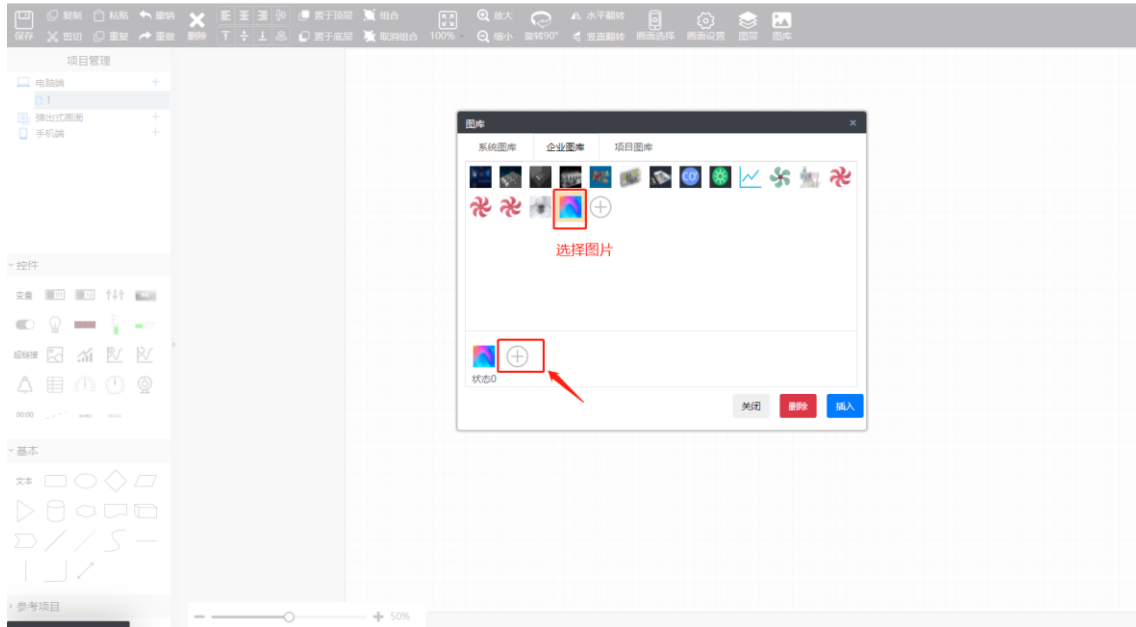
1.5.14 如何导入外部图片？

点击“图库”跳转到“企业图库”或者“项目图库”，点击+号，



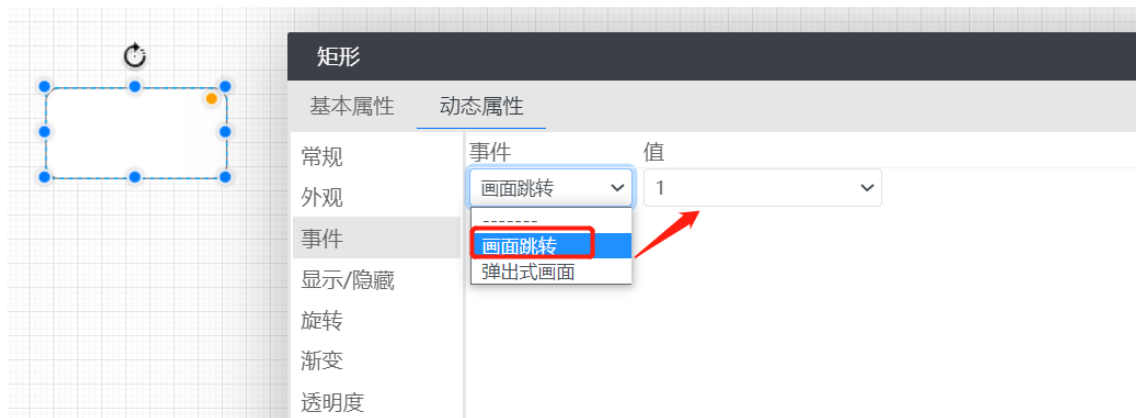
1.5.15 如何导入多状态图片？

首先添加一个单状态的图片，见上一步操作；
然后选中该图片，点击后面的+号，再添加一张图片



1.5.16 如何切换窗口？

放置按钮，矩形等控件，设置“事件”属性—>画面跳转



1.5.17 如何弹出窗口？

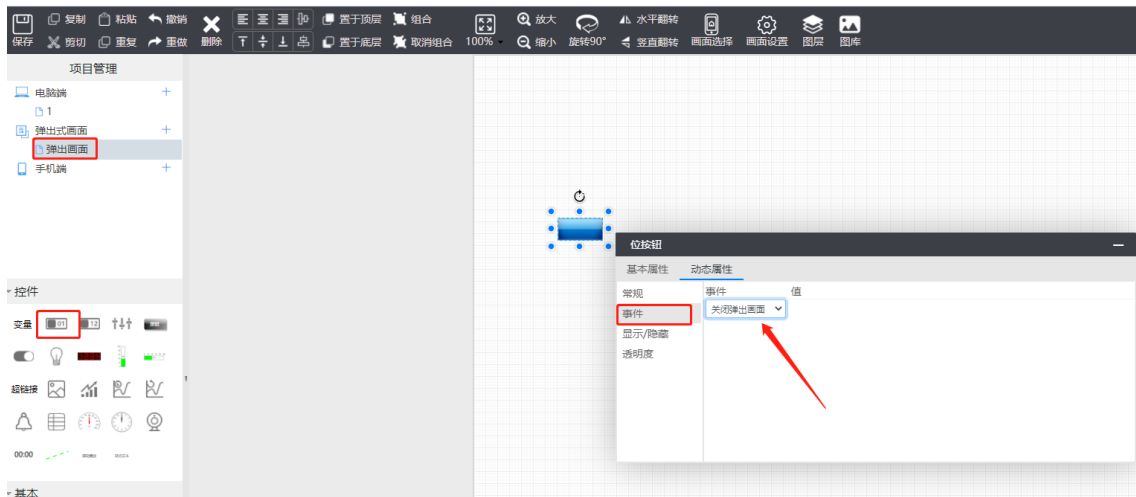
放置按钮，矩形等控件，设置“事件”属性—>弹出式画面



1.5.18 弹出窗口如何关闭？

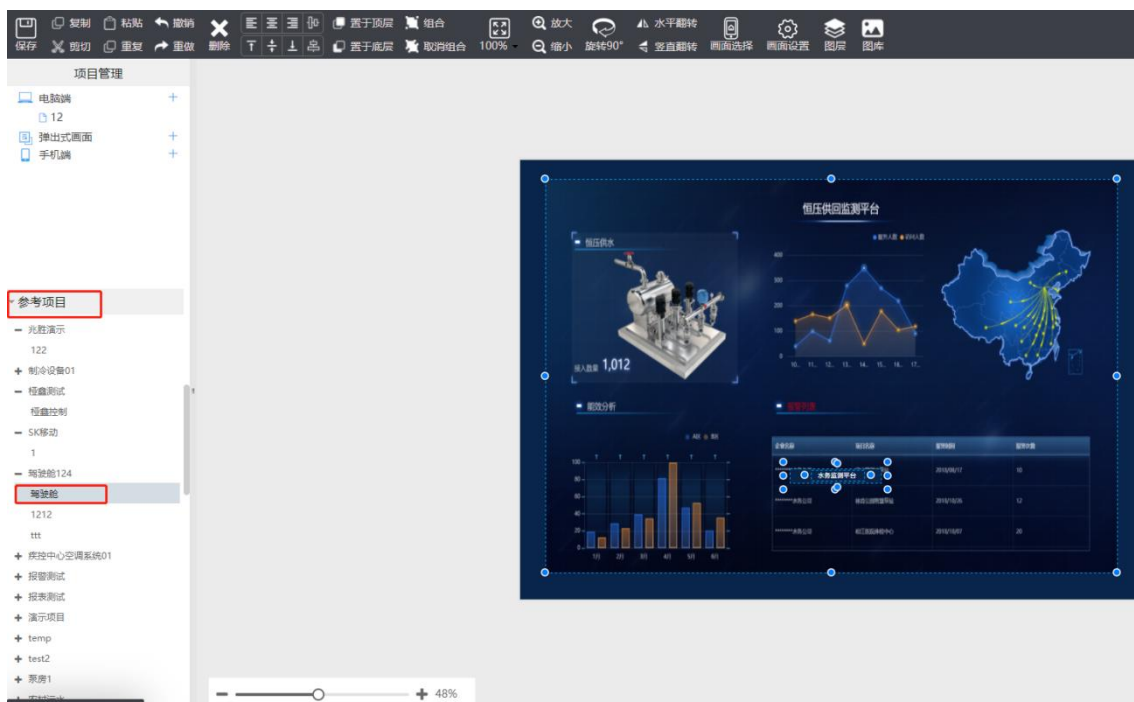
方法 1:运行时点击右上角“X”

方法 2: 在弹出窗口，放置按钮，矩形等控件，设置“事件”属性—>关闭弹出画面

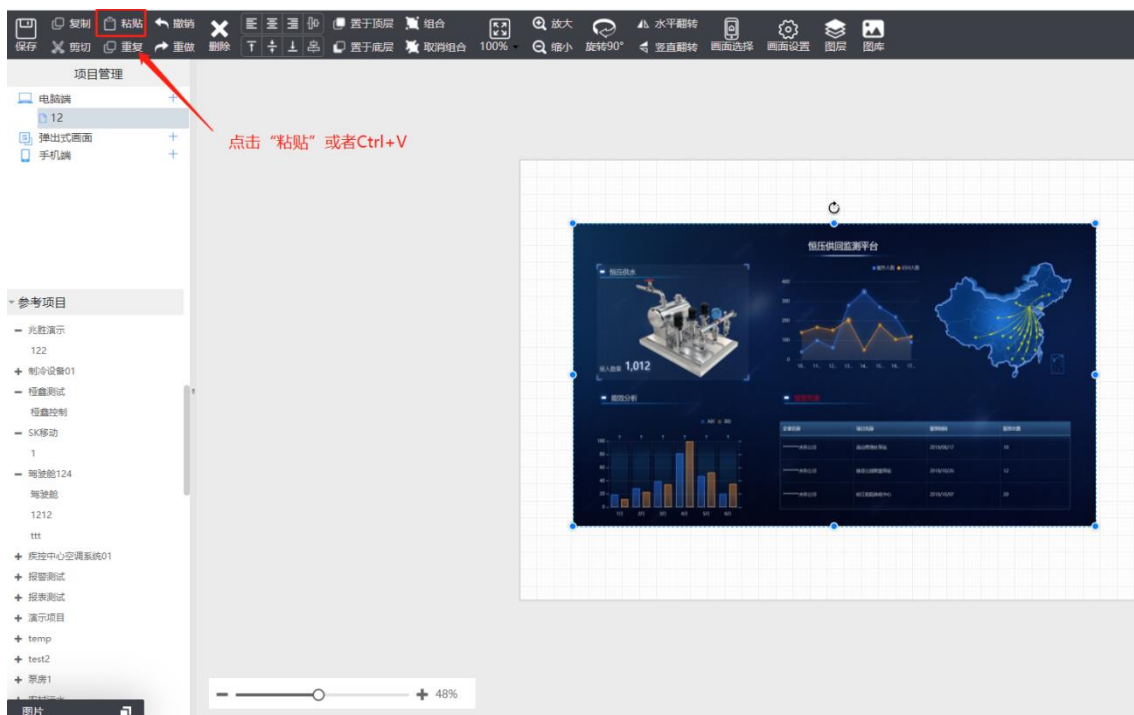


1.5.19 如何复制该账户其他工程的画面？

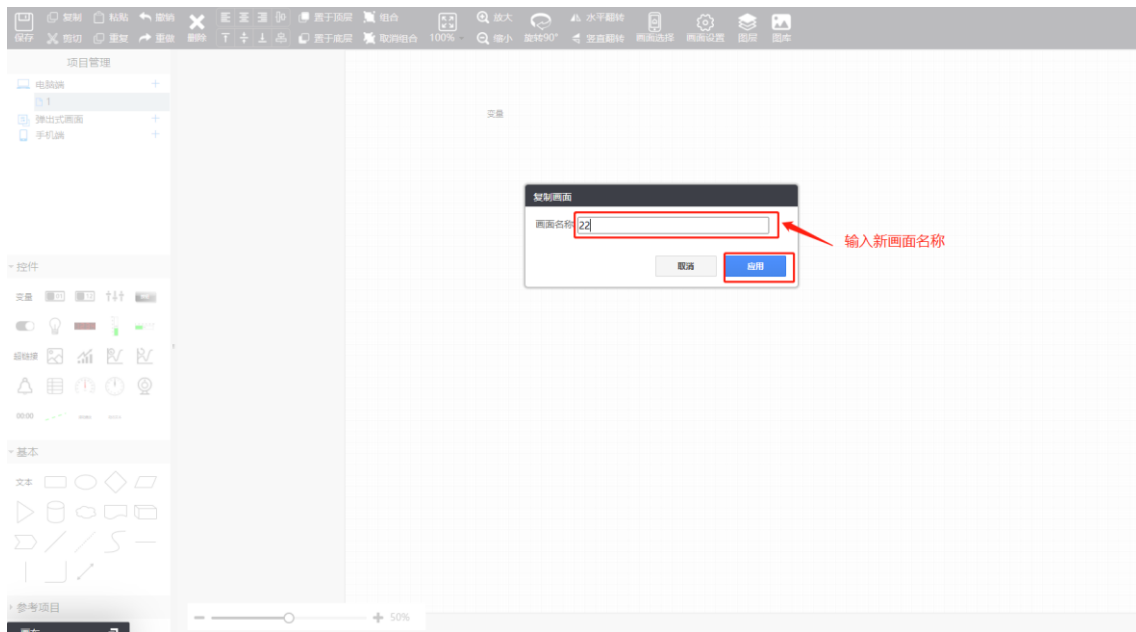
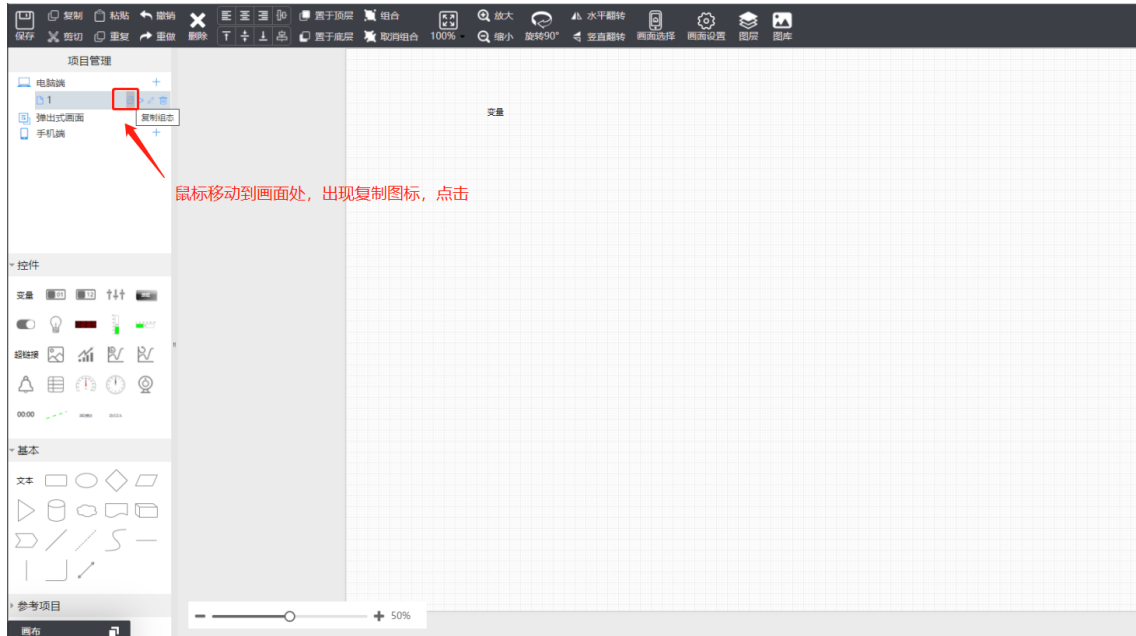
在组态编辑里的“参考项目”找到需要参考的项目名称和画面，选中要复制的部分，然后点击“复制”或者 Ctrl+C；



回到该工程的组态画面按 Ctrl+V；



1.5.20 该工程的画面如何整体复制？



1.5.21 窗口如何排序？

设置每个窗口的排序号，按排序号从小到大排序。

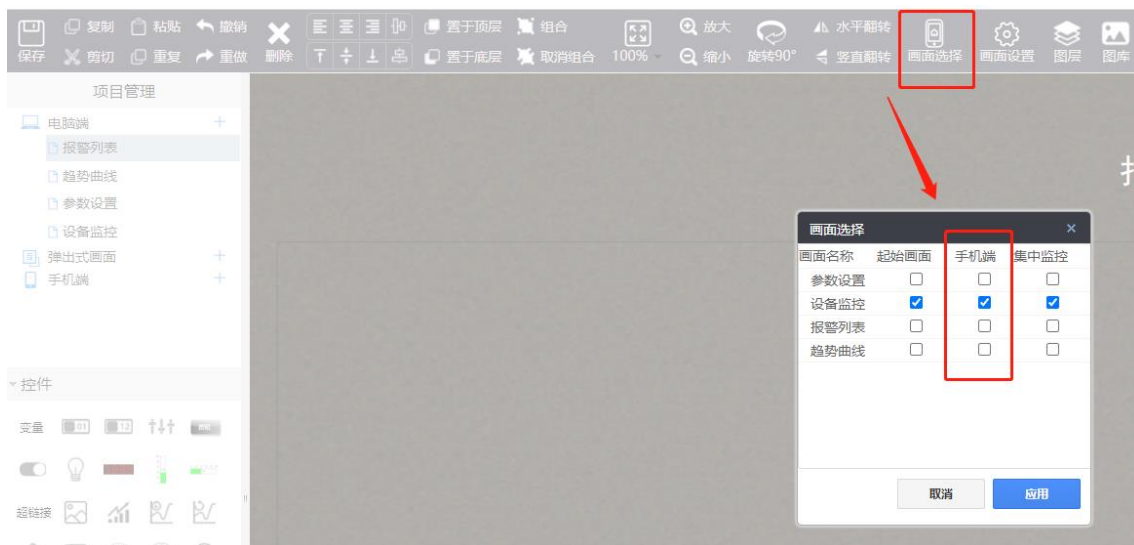


1.5.22 设置了屏幕自适应，但没有铺满全屏？

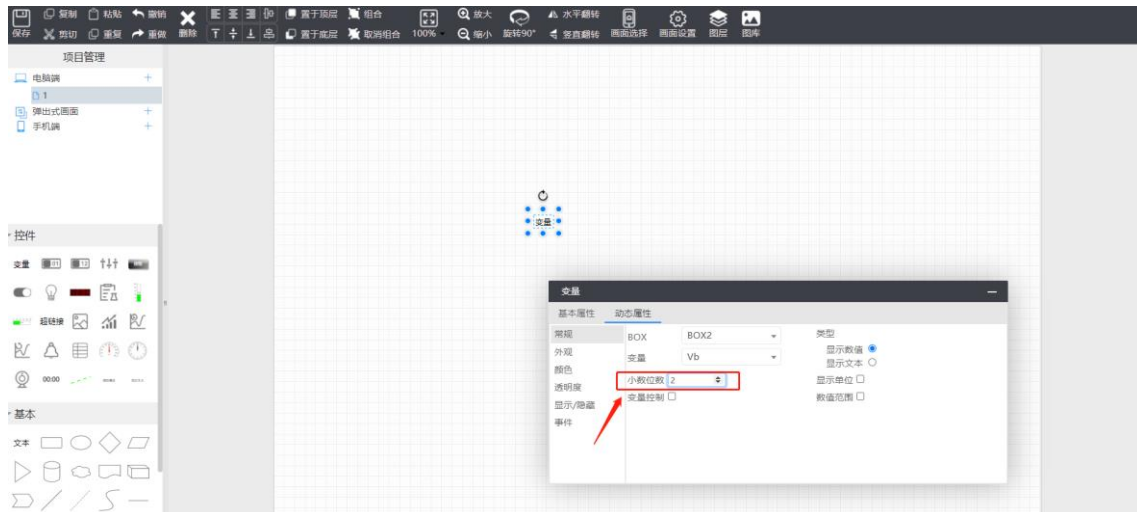
长宽有 1.2 倍的拉伸比，如果超过 1.2 拉伸还是不能全屏，则不去适应全屏。

1.5.23 电脑端可以看到组态画面，手机上看不到，如何处理？

看下组态的画面选择，请勾选手机端的起始画面



1.5.24 如何设置变量显示的小数位



1.6 报表相关

1.6.1 报表的标签类型什么含义？

例如：变量设置每分钟存储一条记录，那么：

1 小时	1 日	1 个月	1 年
60 条记录	1440 条记录	43200 条记录	2592000 记录

报表的维度：时报、日报、月报、年报 4 种。可以看出报表里面的最小维度为每小时；

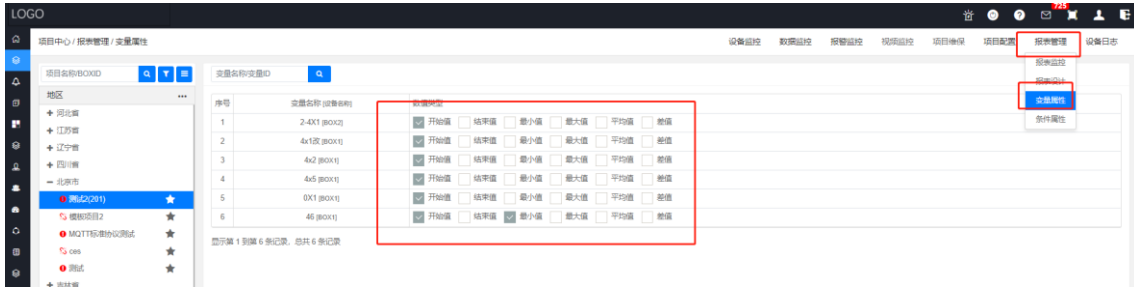
当我们要查询时报的时候：根据属性，在对应的时间维度找出对应的数据；

属性	时报	日报	月报	年报
开始值	60 条记录里面取最 开始的数据	1440 条记录里面取 最开始的数据	43200 条记录里面取 最开始的数据	2592000 条记录里面取最 开始的数据
结束值	60 条记录里面取最 后的数据	1440 条记录里面取 最后的数据	43200 条记录里面取 最后的数据	2592000 条记录里面取最 后的数据
最大值	60 条记录里面取最 大的数据	1440 条记录里面取 最大的数据	43200 条记录里面取 最大的数据	2592000 条记录里面取最 大的数据
最小值	60 条记录里面取最 小的数据	1440 条记录里面取 最小的数据	43200 条记录里面取 最小的数据	2592000 条记录里面取最 小的数据
平均值	60 条记录相加除以 60 的平均值	1440 条记录相加除 以 1440 的平均值	43200 条记录相加除 以 43200 的平均值	2592000 条记录相加除以 2592000 的平均值
差值	结束值减去开始值	结束值减去开始值	结束值减去开始值	结束值减去开始值

1.6.2 历史数据报表里的变量为空，如何处理？

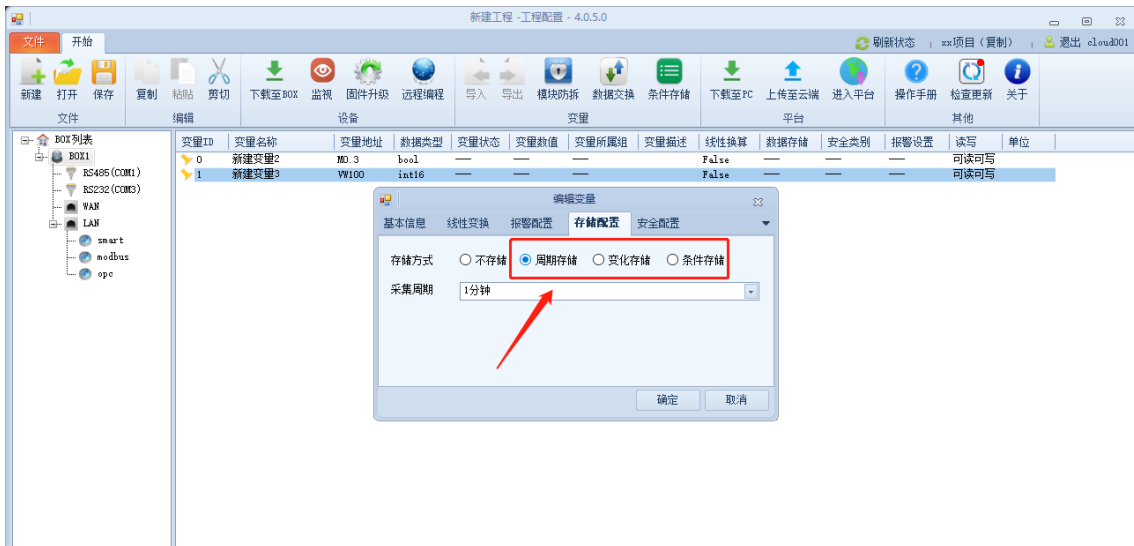
1、项目报表

变量在配置软件里勾选了存储设置，然后在【报表管理】—>【变量属性】勾选数值类型



注意:

- (1) 至少勾选一种数值类型的变量才能在历史报表里引用。
- (2) 如果此页面变量为空, 请到配置软件配置变量的存储设置后下载到 BOX 并上传到云端。



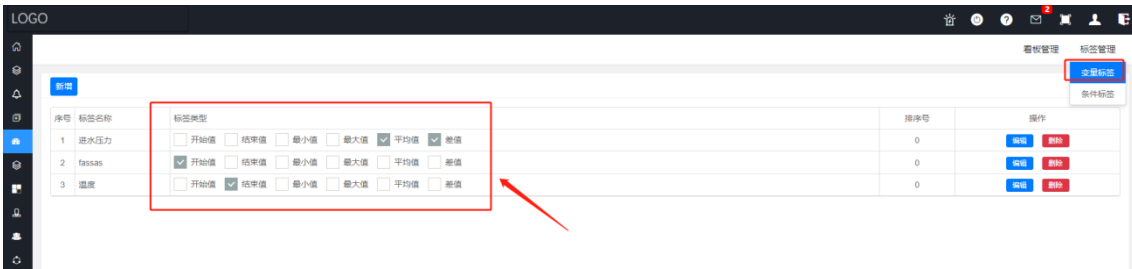
2、企业报表

在做报表之前首先要添加变量标签

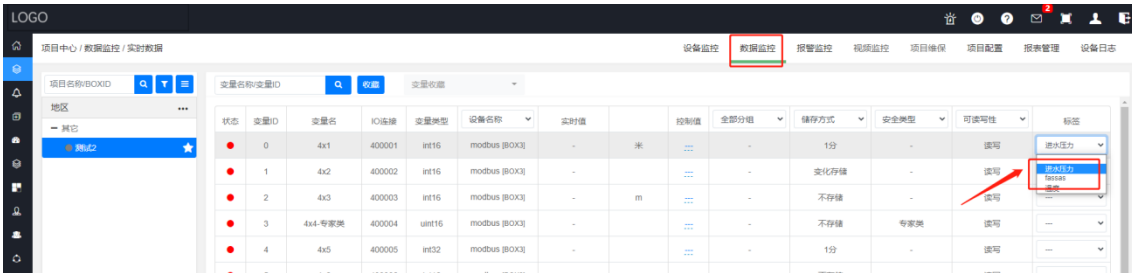
a、【数据分析】——【标签管理】，点击新增



b、勾选变量类型



c、相关的项目中的实时数据中的变量关联标签



1.6.3 条件存储报表的标签选什么？

勾选开始值即可，因为条件存储是按照精确时间显示，每个时间点只有一条变量记录，所以不存在别的属性类型。

1.6.4 周期存储维度选择“时间”，报表无数据

维度请选择“时段”/“日期”/“月份”/“年份”，不能选择“时间”，只有条件存储的数据才能选择“时间”。

1.6.5 图表里的变量或者维度如何删除

双击图表里的变量或者维度。

1.6.6 变量如何重命名

The screenshot shows a dashboard configuration interface for a chart named "温度2" (Temperature 2). The interface includes a left sidebar with navigation options like "默认分类" (Default Classification), "条件存储" (Condition Storage), and "历史数据" (Historical Data). The main area is divided into sections for "数据模型" (Data Model), "变量" (Variables), and "预览区" (Preview Area). In the "变量" section, a dropdown menu is open, showing the current variable name "first(2-4x1温度开始值) -> 温度" and a new name "温度" selected. A red arrow points to the new name, and the text "输入新名称" (Enter new name) is written next to it. The "预览区" section shows a table with 30 rows and 1 column, and a pagination control indicating "共 0 条" (Total 0 items).

图表管理 看板管理

温度2

* 数据集 历史数据

* 图表名称 温度2

行维 时段 业

列维

筛选

变量 first(2-4x1温度开始值) -> 温度 温度 聚合方式 统计方式

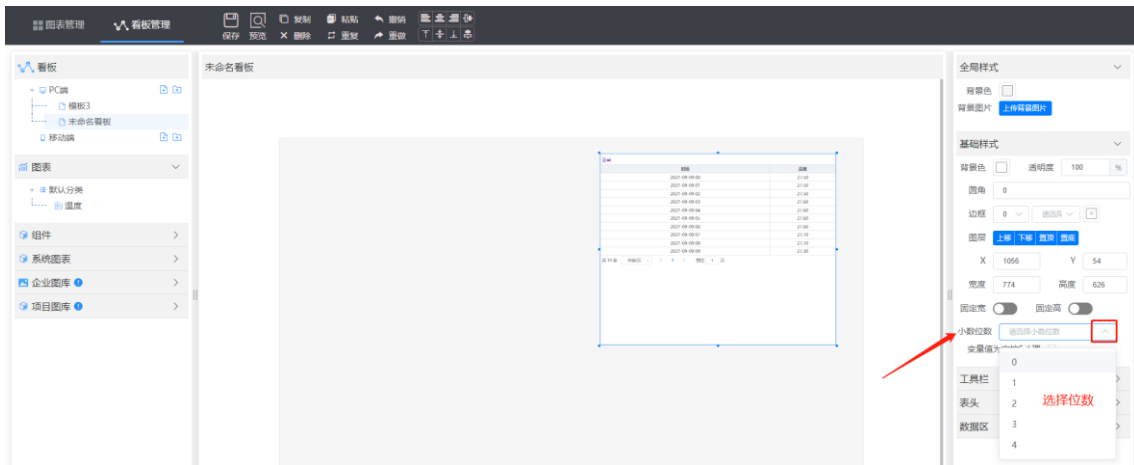
保存 预览

预览区

共 0 条 30条/页 < 1 > 前往 1 页

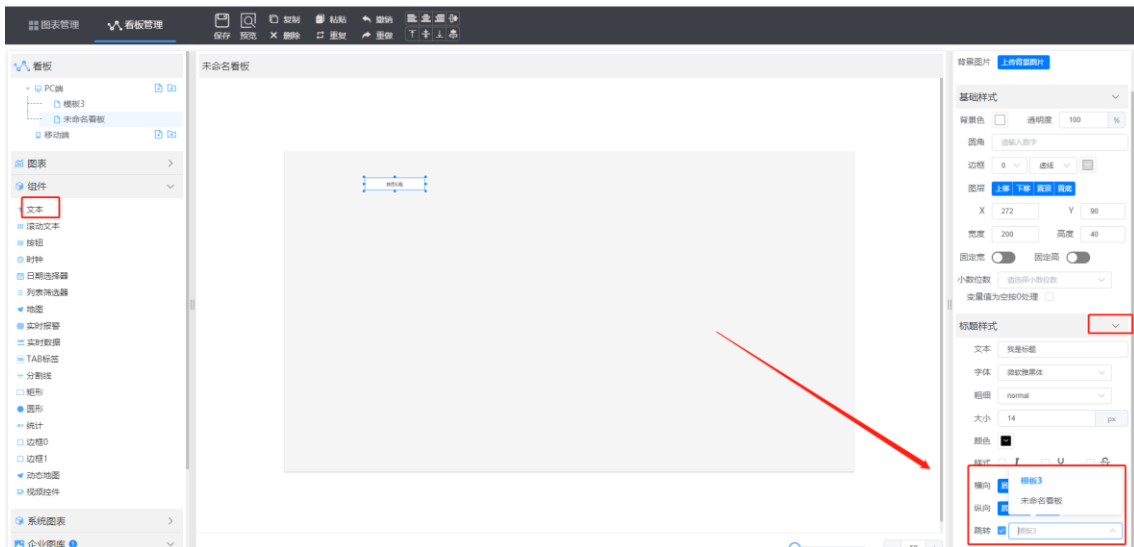
1.6.7 如何设置图表变量的小数位

在看板里选中图表，设置“小数位数”属性，如下图所示：



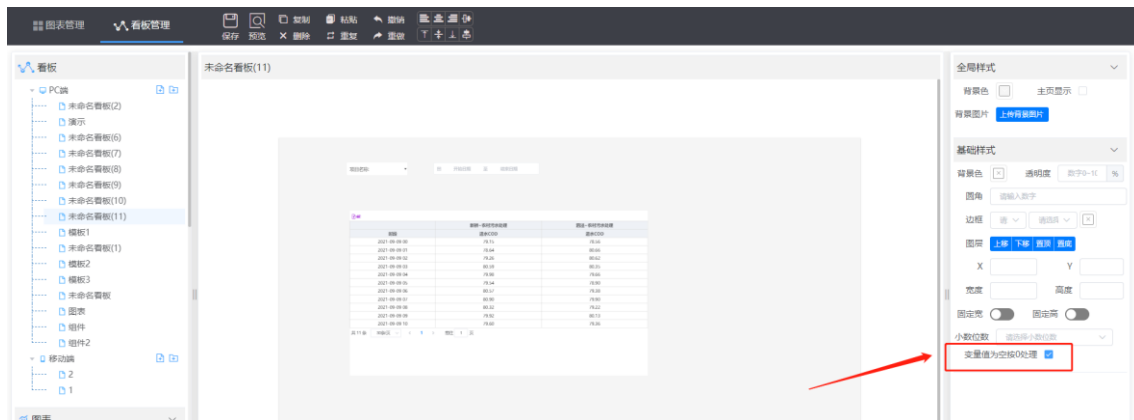
1.6.8 看板之间如何切换

选择“文本” —> 设置“跳转”属性。



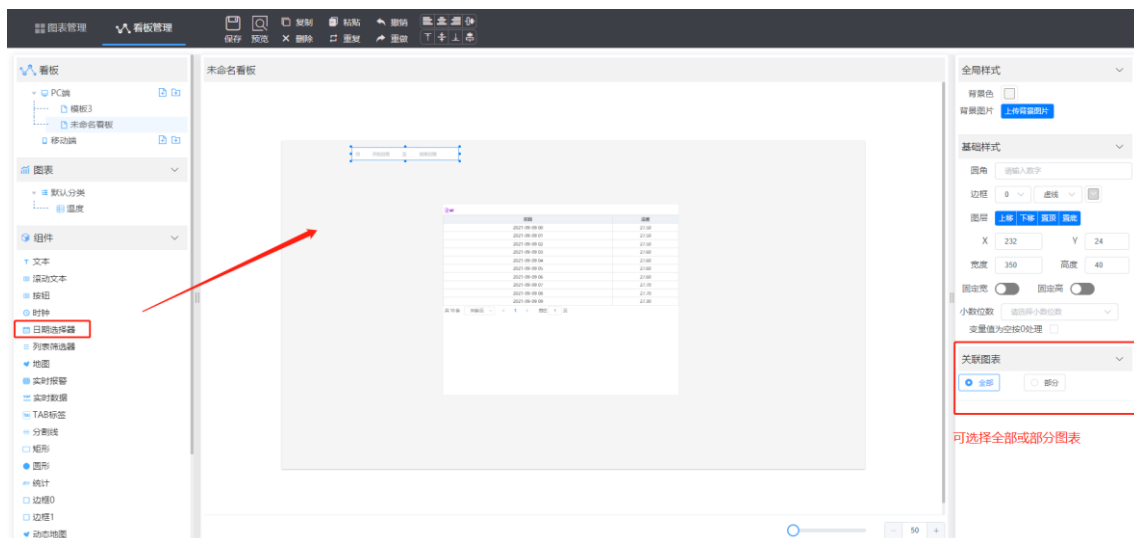
1.6.9 报表数据显示为 NAN,如何处理?

表示变量没有采集到数据,可以在看板里设置显示为 0。



1.6.10 如何筛选某个时间段的数据

在看板里添加“日期选择器”。



1.7 第三方 BOX

1.7.1 BOX 来源选择“平台分配”和“设备输入”什么区别？

平台分配：在输入的设备 ID 前面增加平台生成的一串字符，比如输入 123456,生成的设备 ID 为 20MavjDUKEj&123456;

设备输入：设备 ID 与输入的设备 ID 保持一致，比如输入 123456, 生成的设备 ID 为 123456。

1.7.2 “对接名称”和“变量名称”什么区别？

对接名称：平台和 mqtt 设备之间通讯使用的名称；

变量名称：平台上使用的变量名称，相当于对接名称的重命名，组态里使用；

默认对接名称和变量名称一致。

1.7.3 添加 BOX 的时候提示“BOXID 已存在”，如何处理？

BOXID 整个平台是唯一的，不允许重复，请更换其他 BOXID 使用。

1.7.4 平台显示 BOX 离线，如何处理？

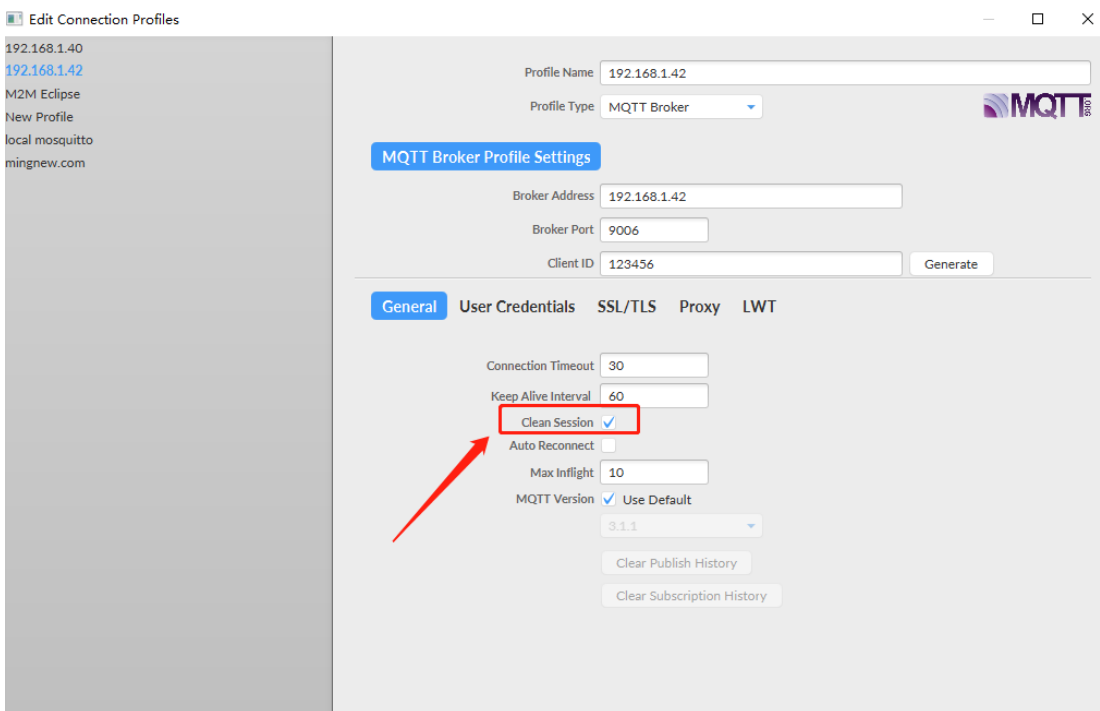
1、检查 mqtt 主机名、mqtt 端口号，设备 ID、用户名、密码平台与设备侧是否一致；

基本信息	
BOXID	123456
BOX状态	在线
BOX密钥	123456
所属BOX组	默认组
所属协议	标准MQTT
验证方式	BOX一机一密
是否启用TLS	不启用
BOX描述	暂无
所属项目	mqtt
mqtt主机名	1
mqtt端口号	9006
mqtt clientid	123456
mqtt username	123456
mqtt password	123456

2、开启日志调试界面，比如提示如下

11	2021-02-02 11:22:28.202	设备行为	正在连接服务器	clientId=200918190075, ip=39.144.7.24, username=200918190075
12	2021-02-02 11:22:28.210	设备行为	连接被拒绝	reason=the device is already online!, password=wQGSYA2faMO, clientId=200918190075, username=200918190075
13	2021-02-02 11:22:28.215	设备行为	连接失败	reason=not_authorized, clientId=200918190075, ip=39.144.7.24, username=200918190075
14	2021-02-02 11:22:29.347	设备行为	正在连接服务器	clientId=200918190075, ip=39.144.7.24, username=200918190075
15	2021-02-02 11:22:29.355	设备行为	连接被拒绝	reason=the device is already online!, password=wQGSYA2faMO, clientId=200918190075, username=200918190075

需要将 MQTT 设备的属性勾选上 Clean Session 。比如 fx.mqtt 如下



1.7.5 BOX 在线，但变量读不到，是什么原因？

- 1、检查协议是否选择正确；
- 2、针对标准协议，开启日志调试界面，查看报文是否与协议要求的格式是否完全一致。

参考格式如下：



1.7.6 MQTT 设备英文变量值可读到，中文读不到？

- 1、我们这边字符串编码使用 UTF-8，看是设备侧否能改成 UTF-8；

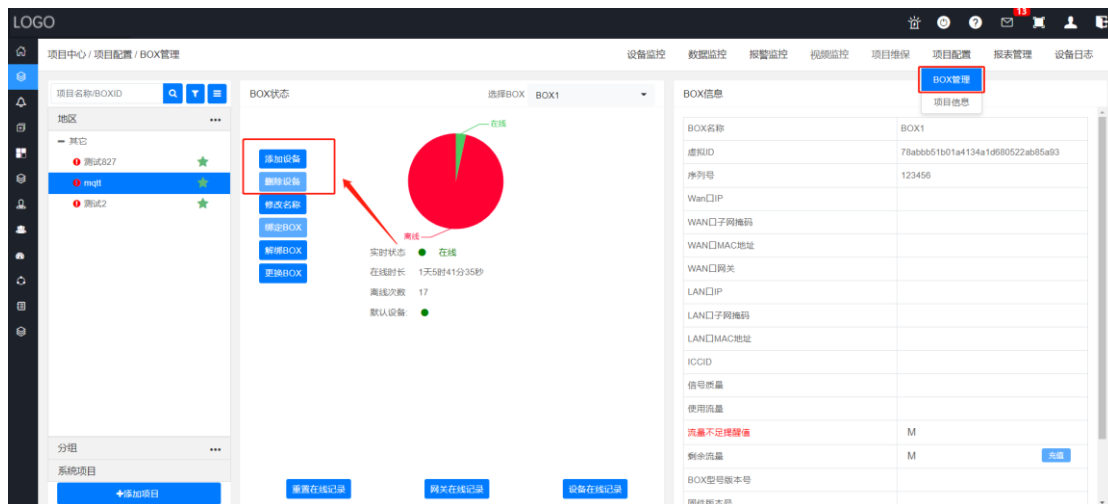
2、如果不能改 UTF-8, 需要把 MQTT 设备变量名称改成英文, 我们平台支持对变量的重命名, 即对接名称: 与 Mqtt 设备变量保持一致, 变量名称: 自定义, 可使用中文。

1.7.7 BOX 变量能读到, 但写值不成功, 是什么原因?

- 1、检查设备是否订阅写的主题报文
- 2、针对标准协议, 设备收到平台端发布的报文后, 还需要发布控制成功的主题
(`sys/device/${deviceId}/write_variant_reply`), 详见标准协议说明。

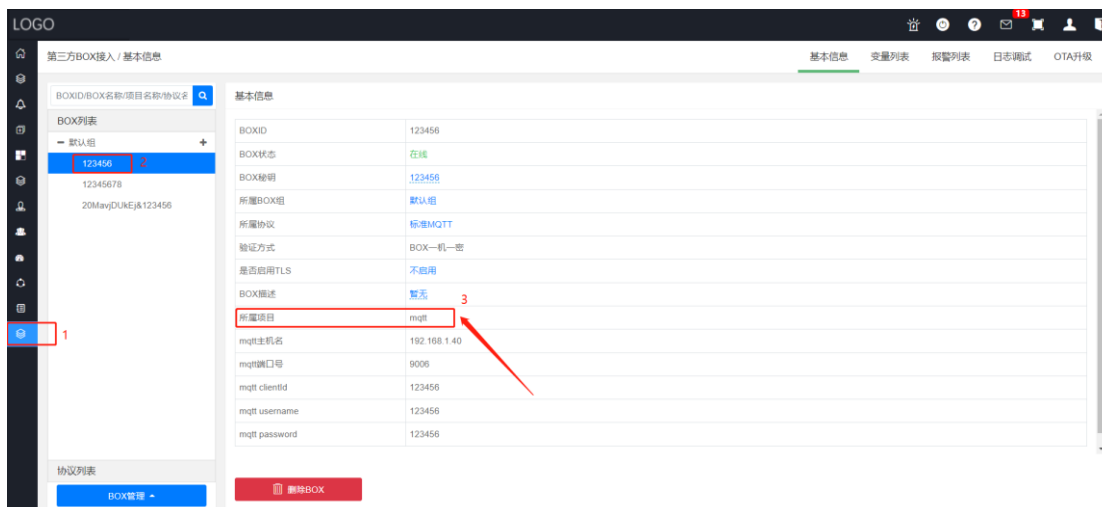
1.7.8 如何看项目是不是第三方项目?

针对自由项目, 查看【项目配置】--【BOX 管理】里是否有“添加/删除设备”的选项, 如果有, 则表示是第三方项目。



1.7.9 如何看 BOX 绑定在了哪个项目?

进入【第三方 BOX 接入】, 选择 BOX, 查看【基本信息】里的所属项目。如果是“暂无”, 表示还没绑定项目, 否则显示的是项目名称。



1.7.10 第三方项目添加设备时下拉单为空，是什么原因？

此页面展示的当前账户下未绑定项目的 BOX 列表，如果为空，表示当前账户没有未绑定的 BOX。

1.7.11 模板项目如何修改配置的变量表？

进入【第三方 BOX 接入】中找到使用该模板的任何一个 BOX，进入【变量列表】修改，那么所有使用此模板的项目的 BOX 变量都会更新。

1.7.12 模板管理里的第三方模板里的变量可修改吗？

这个页面不支持修改，如果要修改，请到【第三方 BOX 接入】中找到使用该模板的任何一个 BOX，进入【变量列表】修改。

1.7.13 有多个 BOX 变量表都是一样的，每个 BOX 都需要导入变量表吗？

可以不需要单独导入，操作方法：把其中一个 BOX 的项目生成模板，其他 BOX 都使用此模板，绑定 BOX 后，模板的变量表为自动下载到新 BOX 里。

1.7.14 使用配置软件的时候是什么原因无法选择第三方的项目？

第三方的项目不能使用配置软件修改，如果要修改变量等信息，请至【第三方 BOX 接入】修改。

1.7.15 第三方项目和一般项目能相互转换吗？

目前不支持相互转换。

1.7.16 试用版的第三方 BOX 模块有什么限制？

试用版可添加 3 个盒子，每个盒子变量数 200 条，历史数据 100 条，报警 200。

