

Self-help for Top 3 Call Drivers:

Connectivity

Connectivity issue may be related to:

1. Internet connection

The customer should perform a speed test to ensure that his network environment responds to the connectivity requirements. We advise checking the upload of the router. It could also be useful to change the Wi-Fi channel on the router.

Helpful links and KB article

- <https://www.speedtest.net/>
- What are the minimum requirements for installing and using my Arlo system? [Click Here](#)

2. The distance between the Arlo devices and the Wi-Fi router or other wireless home devices

Arlo devices should be placed within range of the router, the SmartHub or base station (a maximum of 90 meters). The maximum line-of-sight range can be reduced by Wi-Fi interference, each wall, and the following materials: large quantities of water, metal, glass, mirrors, ceramic, stone, concrete, brick.

Helpful KB article: - How far can I place my Arlo wire-free cameras from the base station? - [Click Here](#)

3. The network environment

The customer should check if there is no interference in his network that may reduce the signal strength. Interference may be caused by the environment (many thick walls, camera placed by a river, etc.).

Helpful KB article: - Arlo Camera Placement Tips - [Click Here](#)

The customer should also check the network settings and perform a Wi-Fi analysis with his provider. Sometimes there are many devices connected to the Wi-Fi in one room or two devices are using the same frequency and Wi-Fi canal - those settings can be easily changed in the router settings, however if the customer doesn't know how to do that, he should contact his provider.

For more information about LTE connectivity, the following KB can be helpful:

- How many bars of mobile signal strength does Arlo Go need and how do I check it? [Click Here](#)
- How can I optimize mobile connectivity for my Arlo Go camera? [Click Here](#)

To optimize connectivity camera settings should be configured to optimal settings and the Arlo system cannot be placed near multiple Wi-Fi routers. Other Wi-Fi-enabled devices can interfere with Arlo's wireless signal.

Battery life

The battery life can depend on **camera parameters**.

1. Image quality settings

If the image quality settings are set to maximum, this will result in a higher battery usage than if using a lower resolution. The customer can try to use the "best battery life" (the lowest possible video resolution for a given camera) or "optimized" power setting.

Helpful links: - How do I change my Arlo camera's power management settings? - [Click Here](#)

2. **How often the camera is triggered and how long are the recordings**

Frequent camera activation and longer recording duration means more effort on the part of the camera and thus a lower battery life. E.g., if the customer's camera is detecting lots of movement and the battery life is being affected to a greater degree, they can be advised to move it where there is less traffic. Lowering the motion detection sensitivity may also help.

Helpful links:

- How do I adjust Arlo video recording length? – [Click Here](#)
- How do I change the motion sensitivity on my Arlo camera? – [Click Here](#)

3. **Low light environment**

Arlo cameras have integrated IR sensors that are automatically triggered in low light conditions. If the camera spends a lot of time in the dark, the battery life may be affected more than usual, as the camera and IR sensors have to work harder.

4. **Temperature**

Low temperatures (near or below 0°) can affect the battery life, in addition to make it impossible to recharge the battery

Helpful links: - How do I keep my Arlo batteries charged in cold weather? – [Click Here](#)

5. **Connecting the camera permanently to power supply**

If many or all of these suggestions cannot be taken advantage by the customer, they can be advised to connect the camera permanently to the power supply thanks to an indoor (VMA4800, VMA5000C) or outdoor power adapter (VMA4900, VMA5600C), depending on the camera model.

Helpful links:

- What power adapter can I use to charge my Arlo Pro or Arlo Go batteries? – [Click Here](#)
- What is the magnetic charger that came with my Arlo Ultra or Pro 3 camera? – [Click Here](#)
- Battery life depends also on **connectivity and network settings**.

6. **Download/Upload Speeds**

The customer should check the upload (which is more important than download) to be sure that his Wi-Fi network meets the connectivity requirements of his camera.

Helpful links:

- <https://www.speedtest.net/>
- What are the minimum requirements for installing and using my Arlo system? - [Click Here](#)

7. **Distance and camera position**

It may happen that the camera is too far from the BS/router, and it consumes more battery power to send information to the Arlo system.

Helpful links:

- Arlo Camera Placement Tips - [Click Here](#)
- How far can I place my Arlo wire-free cameras from the base station? - [Click Here](#)

8. **Interferences**

The customer should check if there is no interference in his network that may reduce the signal strength. Interference may be caused by the environment (many thick walls, camera placed by a river, etc. - information about that is written in the articles about camera position) but he should also check the network settings and perform a Wi-Fi analysis with his provider. Sometimes there are many devices connected to the Wi-Fi in one room or two devices are using the same frequency and Wi-Fi canal - those settings can be easily changed in the router settings, however if the customer doesn't know how to do that, he should contact his provider.

9. Solar panel

Can be also proposed as a solution that may extend the battery life, however solar panel won't charge the battery.

Helpful links:

- How does the Arlo Solar Panel work? - [Click Here](#)
- How do I position the Arlo Solar Panel to get the most sunlight? - [Click Here](#)
- Arlo Solar Panel Compatibility - [Click Here](#)

Other useful KB articles:

- How long do Arlo camera batteries last? – [Click Here](#)
- How can I extend my Arlo camera's battery life? – [Click Here](#)

No/Missing videos in the library

Troubleshooting :

1. Requirements

Cloud recordings from new Arlo cameras require an Arlo Secure plan. The cameras most often come with a 3-month free Secure Plan. After that time, a paid Secure Plan for cloud recordings and Smart features is required.

Helpful links:

- What is included in the Arlo 3-month trial? - [Click Here](#)
- What options will I have when my Arlo trial ends? - [Click Here](#)
- What are the available Arlo subscription plans and how much cloud recording is available? - [Click Here](#)

2. "Disarm" mode

Please check if the "Disarm" mode has not been selected. In order to record videos, the "Arm" mode or another custom mode with the same rules as the "Arm" mode should be active.

Helpful links: - About Arlo Modes and Rules - [Click Here](#)

3. Camera goes offline

If the camera goes offline, it may not be able to transmit all video to the Arlo Cloud. You should verify if your upload speed meets the minimum requirements of the Arlo system. Your Wi-Fi environment and the way your home is built can also affect how well the Arlo camera works. The camera may go offline if there are metal objects or thick walls and ceilings between the camera and the base station or your wireless router.

Helpful links:

- What are the minimum requirements for installing and using my Arlo system? - [Click Here](#)
- My Arlo camera is offline; how can I troubleshoot it? - [Click Here](#)
- Arlo Camera Placement Tips - [Click Here](#)

4. Motion sensitivity

The motion sensitivity also has an influence on how many videos are in the library.

Helpful links: - How do I change the motion sensitivity on my Arlo camera? - [Click Here](#)

5. Library filter

You can use the Arlo library filter to find and view recordings based on criteria that you select. The camera always records all movements, and the videos end up in your library. But if this filter is active, you will not see all the videos that are in your library:

Helpful links: - How do I use the Arlo library filter? - [Click Here](#)

FR:

Connectivité

Le problème de connectivité peut être lié à :

4. La connexion Internet

Le client doit effectuer un test de vitesse pour s'assurer que son environnement réseau répond aux exigences de connectivité. Nous conseillons de vérifier le débit montant (upload) du routeur. Il pourrait également être utile de modifier le canal Wi-Fi du routeur.

Liens et articles KB utiles :

<https://www.speedtest.net/fr>

Quelle est la configuration minimale d'installation/utilisation de mon kit de surveillance Arlo ?

[Cliquez ici](#)

5. La distance entre les appareils Arlo et le routeur Wi-Fi ou les autres appareils domestiques connectés au réseau

Les produits Arlo doivent être placés à portée du routeur, du SmartHub ou de la station de base (un maximum de 90 mètres). La portée maximale en visibilité directe peut être réduite par des interférences, chaque mur et les matériaux suivants : grandes quantités d'eau, métal, verre, miroirs, céramique, pierre, béton, brique.

Articles KB utiles :

À quelle distance puis-je placer mes caméras Arlo sans fil de la station de base ? - [Cliquez ici](#)

A quelle distance de la Base Station puis-je installer mes caméras Arlo sans fils ? - [Cliquez ici](#)

À quelle distance puis-je placer mes caméras Arlo sans fil de la station de base ? - [Cliquez ici](#)

6. L'environnement réseau

Le client devrait vérifier s'il n'y a pas d'interférences dans son réseau qui pourraient réduire la puissance du signal. Les interférences peuvent être causées par l'environnement (nombreux murs épais, caméra placée au bord d'une rivière, etc.).

Article KB utile :

Conseils de positionnement de la caméra Arlo - [Cliquez ici](#)

Le client devrait également vérifier les paramètres du réseau et effectuer une analyse wifi avec son fournisseur. Il arrive que de nombreux appareils soient connectés au Wi-Fi dans une même pièce ou que deux appareils utilisent la même fréquence et le même canal Wi-Fi - ces paramètres peuvent être facilement modifiés dans les paramètres du routeur, mais si le client ne sait pas comment faire, il doit contacter son fournisseur.

Pour plus d'informations sur la connectivité LTE, les articles KB suivant peuvent être utiles :

Combien de barres de puissance du signal mobile Arlo Go nécessite-telle et comment le vérifier ? - [Cliquez ici](#)

Comment optimiser la connectivité LTE de ma caméra Arlo Go sans fils ? - [Cliquez ici](#)

Pour optimiser la connectivité, les paramètres de la caméra doivent être configurés de manière optimale et le système Arlo ne peut pas être placé à proximité de plusieurs routeurs wifi. D'autres appareils connectés au réseau wifi peuvent interférer avec le signal d'Arlo.

Vie de la batterie

L'autonomie de la batterie peut dépendre des **paramètres de la caméra**.

1. Paramètres de qualité d'image

Si les paramètres de qualité d'image sont réglés au maximum, cela entraînera une utilisation de la batterie plus grande que si l'on utilise une résolution inférieure. Le client peut essayer d'utiliser « la meilleure autonomie » (la résolution vidéo la plus basse possible pour une caméra donnée) ou le paramètre d'alimentation « optimisé ».

Liens utiles :

Comment modifier les paramètres de gestion de l'alimentation de ma caméra Arlo ? - [Cliquez ici](#)

2. La fréquence de déclenchement de la caméra et la durée des enregistrements

Une activation fréquente de la caméra et une durée d'enregistrement plus longue impliquent plus d'effort de la part de la caméra et donc une durée de vie de la batterie plus faible. Par exemple, si la caméra du client détecte beaucoup de mouvements et la durée de vie de la batterie est affectée de manière plus importante, on peut lui conseiller de la déplacer dans un endroit où il y a moins de trafic. Réduire la sensibilité de la détection de mouvement peut également être utile.

Liens utiles :

Comment régler la durée d'enregistrement vidéo de ma caméra Arlo ? – [Cliquez ici](#)

Comment modifier la sensibilité au mouvement de ma caméra Arlo ? – [Cliquez ici](#)

3. Environnement de faible luminosité

Les caméras Arlo ont des capteurs IF intégrés qui se déclenchent automatiquement dans des conditions de faible luminosité. Si la caméra passe beaucoup de temps dans l'obscurité, l'autonomie de la batterie peut être affectée plus que d'habitude, car la caméra et les capteurs IF doivent travailler plus.

4. Température

Les basses températures (proches ou inférieures à 0°) peuvent affecter la durée de vie de la batterie, même rendre impossible la recharge de la batterie.

Liens utiles :

Comment conserver mes batteries Arlo chargées par temps froid ? – [Cliquez ici](#)

5. Connecter la caméra en permanence à l'alimentation électrique

Si le client ne peut pas suivre les solutions proposées, on peut lui conseiller de connecter la caméra en permanence à l'alimentation électrique grâce à un adaptateur d'alimentation intérieur (VMA4800, VMA5000C) ou extérieur (VMA4900, VMA5600C), selon le modèle de la caméra.

Liens utiles :

Quel type d'adaptateur secteur puis-je utiliser pour recharger mes batteries Arlo Pro ou Arlo Go ? – [Cliquez ici](#)

En quoi consiste le chargeur magnétique fourni avec ma caméra Arlo Ultra ou Pro 3 ? – [Cliquez ici](#)

L'autonomie de la batterie dépend également de **la connectivité et des paramètres du réseau**.

6. Le débit montant

Le client doit vérifier le débit montant = upload (qui est plus important que le débit descendant = download) pour s'assurer que son réseau wifi répond aux exigences de connectivité de sa caméra.

Liens utiles :

<https://www.speedtest.net/fr>

Quelle est la configuration minimale d'installation/utilisation de mon kit de surveillance Arlo ?

[Cliquez ici](#)

7. Distance et position de la caméra

Il peut arriver que la caméra soit trop éloignée de la station de base/box et qu'elle consomme plus de batterie pour envoyer des informations au système Arlo.

Liens utiles :

Conseils de positionnement de la caméra Arlo - [Cliquez ici](#)

À quelle distance puis-je placer mes caméras Arlo sans fil de la station de base ? - [Cliquez ici](#)

A quelle distance de la Base Station puis-je installer mes caméras Arlo sans fils ? - [Cliquez ici](#)

À quelle distance puis-je placer mes caméras Arlo sans fil de la station de base ? - [Cliquez ici](#)

8. Interférences

Le client doit vérifier s'il n'y a pas d'interférences dans son réseau qui pourraient réduire la puissance du signal. Les interférences peuvent être causées par l'environnement (nombreux murs épais, caméra placée près d'une rivière, etc. – les informations sur ce thème se trouvent dans nos articles sur la position de la caméra), mais il doit également vérifier les paramètres du réseau et effectuer une analyse wifi avec son fournisseur. Parfois plusieurs appareils sont connectés au wifi dans une même pièce ou deux appareils utilisent la même fréquence et le même canal wifi. Ces paramètres peuvent être facilement modifiés dans les paramètres de la box, mais si le client ne sait pas comment le faire, il doit contacter son fournisseur.

9. Le panneau solaire

Peut également être proposé comme solution pour prolonger la durée de vie de la batterie, mais il ne la charge pas.

Liens utiles :

Comment fonctionne le panneau solaire Arlo ? - [Cliquez ici](#)

Comment placer le panneau solaire Arlo pour bénéficier d'un maximum de lumière solaire ? - [Cliquez ici](#)

Quelles sont les caméras Arlo compatibles avec le panneau solaire Arlo ? - [Cliquez ici](#)

Autres articles KB utiles :

Quelle est la durée de vie des batteries des caméras Arlo ? – [Cliquez ici](#)

Comment puis-je prolonger la durée de vie de ma caméra Arlo ? – [Cliquez ici](#)

Absence/manque de vidéos à la bibliothèque

Résolution du problème :

1. Exigences

Les enregistrements dans le Cloud nécessitent un abonnement Arlo Secure (dans le cas de nos nouvelles caméras). Les caméras sont le plus souvent livrées avec une période d'essai gratuite de 3 mois de l'abonnement Arlo Secure. Après cette période, il est nécessaire de prolonger (= acheter) un abonnement Arlo Secure pour pouvoir enregistrer les vidéos dans le Cloud et utiliser les options plus avancées.

Liens utiles :

Qu'est-ce qui est inclus dans l'essai de 3 mois pour Arlo Secure ? - [Cliquez ici](#)

Quelles seront mes options lorsque mon essai Arlo se terminera ? - [Cliquez ici](#)

Quels sont les abonnements proposés par Arlo et de quel espace d'enregistrement l'utilisateur dispose-t-il sur le cloud ? - [Cliquez ici](#)

FAQ relative au nouvel abonnement Arlo Secure - [Cliquez ici](#)

2. Mode « Désactivé »

Veuillez vérifier si le mode « Désactivé » n'a pas été sélectionné. Pour pouvoir enregistrer des vidéos, le mode « Activé » ou un autre mode personnalisé avec les mêmes règles que le mode « Activé » doit être actif.

Liens utiles :

Que sont les modes et les règles et comment sont-ils utilisés par Arlo ? - [Cliquez ici](#)

3. Caméra se déconnecte

Si la caméra se déconnecte, elle n'est pas capable de transmettre les vidéos dans le Cloud.

Vous devriez vérifier si votre débit montant (= upload) correspond aux exigences minimales du système Arlo. L'environnement wifi et la façon dont votre maison est construite peuvent également affecter le bon fonctionnement de la caméra Arlo. La caméra peut se déconnecter s'il y a des objets métalliques ou des murs et plafonds épais entre la caméra et la station de base ou votre routeur sans fil.

Liens utiles :

Quelle est la configuration minimale d'installation/utilisation de mon kit de surveillance Arlo ?

[Cliquez ici](#)

Ma caméra Arlo sans fils est hors ligne, comment résoudre ce problème ? - [Cliquez ici](#)

Conseils de positionnement de la caméra Arlo - [Cliquez ici](#)

4. Sensibilité au mouvement

La sensibilité au mouvement a également une influence sur le nombre de vidéos présentes dans la bibliothèque.

Liens utiles :

Comment modifier la sensibilité au mouvement de ma caméra Arlo ? - [Cliquez ici](#)

5. Le filtre de la bibliothèque

Vous pouvez utiliser le filtre de la bibliothèque dans l'application Arlo pour retrouver et regarder les enregistrements en fonction des critères que vous sélectionnez. La caméra enregistre toujours tous les mouvements et les vidéos se retrouvent dans votre bibliothèque. Cependant, si le filtre est actif, vous ne verrez pas toutes les vidéos qui se trouvent dans votre bibliothèque.

Liens utiles :

Comment utiliser le filtre de la bibliothèque Arlo ? - [Cliquez ici](#)

DE :

Konnektivität

Ein Verbindungsproblem kann zusammenhängen mit:

7. Internetverbindung

Der Kunde sollte einen Geschwindigkeitstest durchführen, um sicherzustellen, dass seine Netzwerkumgebung den Konnektivitätsanforderungen entspricht. Wir empfehlen, den Upload des Routers zu überprüfen. Es kann auch sinnvoll sein, den WLAN-Kanal am Router zu ändern.

Hilfreiche Links und KB-Artikel

- <https://www.speedtest.net/>
- Wie lauten die Mindestanforderungen für die Installation und Verwendung meines Arlo Systems? – [Klicken Sie hier](#)

8. Die Entfernung zwischen den Arlo Geräten und dem WLAN-Router oder anderen kabellosen Heimgeräten

Arlo Geräte sollten innerhalb der Reichweite des Routers, des SmartHub oder der Basisstation platziert werden (maximal 90 Meter). Das maximale Sichtfeld kann durch WLAN-Interferenzen, jede Wand und die folgenden Materialien verringert werden: große Mengen Wasser, Metall, Glas, Spiegel, Keramik, Stein, Beton, Ziegel.

Hilfreicher KB-Artikel: - Wie weit entfernt von der Basisstation kann ich meine kabellose Arlo Kamera platzieren? - [Klicken Sie hier](#)

9. Die Netzwerkumgebung

Der Kunde sollte prüfen, ob es in seinem Netzwerk keine Störungen gibt, die die Signalstärke verringern könnten. Störungen können durch die Umgebung verursacht werden (viele dicke Wände, Kamera an einem Fluss, usw.).

Hilfreicher KB-Artikel: - Tipps zur Positionierung von Arlo Kameras – [Klicken Sie hier](#)

Außerdem sollte der Kunde die Netzwerkeinstellungen prüfen und eine WLAN-Analyse bei seinem Anbieter durchführen. Manchmal sind in einem Raum viele Geräte mit dem WLAN verbunden oder zwei Geräte verwenden dieselbe Frequenz und denselben WLAN-Kanal - diese Einstellungen können in den Routereinstellungen leicht geändert werden. Wenn der Kunde jedoch nicht weiß, wie er das machen soll, sollte er sich an seinen Anbieter wenden.

Für weitere Informationen zur LTE-Konnektivität können folgende KB-Artikel hilfreich sein:

- Wie viele Balken muss die Signalstärke der Arlo Go Kamera aufweisen, und wie prüfe ich dies? – [Klicken Sie hier](#)
- Wie optimiere ich die LTE-Konnektivität meiner kabellosen Arlo Go Kamera? – [Klicken Sie hier](#)

Um die Konnektivität zu optimieren, sollten die Kameraeinstellungen optimal konfiguriert sein, und das Arlo System darf nicht in der Nähe mehrerer WLAN-Router platziert werden. Andere WLAN-fähige Geräte können das WLAN-Signal von Arlo stören.

Akku-/Batterielebensdauer

Die Akku-/Batterielaufzeit kann von den **Kameraparametern abhängen**.

10. Bildqualitätseinstellungen

Wenn die Bildqualitätseinstellungen auf „Höchste Videoqualität“ eingestellt sind, führt dies zu einem höheren Akku-/Batterieverbrauch als bei Verwendung einer niedrigeren Auflösung. Der Kunde kann versuchen, die "Höchste Akku-/Batterielaufzeit" (die niedrigste mögliche

Videoauflösung für eine bestimmte Kamera) oder die "Optimale" Energieeinstellung zu verwenden.

Hilfreiche Links: - Wie ändere ich die Energiemanagementeinstellungen einer Arlo Kamera? – [Klicken Sie hier](#)

11. Wie oft wird die Kamera ausgelöst und wie lange dauern die Aufnahmen

Häufige Kameraaktivierungen und längere Aufnahmedauer bedeuten mehr Aufwand seitens der Kamera und damit eine geringere Akku-/Batterielaufzeit. Wenn die Kamera des Kunden beispielsweise viel Bewegung erkennt und die Akku-/Batterielaufzeit stärker beeinträchtigt wird, kann ihm geraten werden, sie an einem Ort mit weniger Verkehr zu platzieren. Es kann auch hilfreich sein, die Empfindlichkeit der Bewegungserkennung zu verringern.

Hilfreiche Links:

- Wie passe ich die Videoaufnahmelänge meiner Arlo Kamera an? – [Klicken Sie hier](#)
- Wie ändere ich die Bewegungsempfindlichkeit meiner Arlo Kameras – [Klicken Sie hier](#)

12. Schwach beleuchtete Umgebung

Arlo Kameras verfügen über integrierte Infrarotsensoren (IR-Sensoren), die bei schlechten Lichtverhältnissen automatisch ausgelöst werden. Wenn die Kamera viel Zeit im Dunkeln verbringt, kann die Akku-/Batterielaufzeit stärker als üblich beeinträchtigt werden, da die Kamera und die IR-Sensoren härter arbeiten müssen.

13. Temperatur

Niedrige Temperaturen (nahe oder unter 0°) können die Lebensdauer der Akku-/Batterie beeinträchtigen und das Aufladen der Batterie unmöglich machen.

Hilfreicher KB-Artikel: - Wie verhindere ich, dass sich die Akkus meiner Arlo im Winter entladen? – [Klicken Sie hier](#)

14. Kamera dauerhaft an die Stromversorgung anschließen

Wenn viele oder alle dieser Vorschläge für den Kunden nicht in Frage kommen, kann ihm empfohlen werden, die Kamera je nach Kameramodell über einen Innenraum - (VMA4800, VMA5000C) oder Außenstromadapter (VMA4900, VMA5600C) dauerhaft an die Stromversorgung anzuschließen.

Hilfreiche Links:

- Welches Netzteil kann ich zum Aufladen meiner Arlo Pro bzw. Arlo Go Akkus verwenden? - [Klicken Sie hier](#)
- Was ist das im Lieferumfang meiner Arlo Kamera enthaltene magnetische Ladegerät? - [Klicken Sie hier](#)
- Die Akkulebensdauer hängt auch von der **Konnektivität und den Netzwerkeinstellungen** ab.

15. Download/Upload-Geschwindigkeiten

Der Kunde sollte die Upload-Geschwindigkeit (die wichtiger ist als die Download-Geschwindigkeit) überprüfen, um sicherzugehen, dass sein WLAN-Netzwerk die Konnektivitätsanforderungen seiner Kamera erfüllt.

Hilfreiche Links:

- <https://www.speedtest.net/>
- Wie lauten die Mindestanforderungen für die Installation und Verwendung meines Arlo Systems? - [Klicken Sie hier](#)

16. Entfernung und Kameraposition

Es kann vorkommen, dass die Kamera zu weit von der Basisstation/ dem WLAN-Router entfernt ist und mehr Batteriestrom verbraucht, um Informationen an das Arlo System zu senden.

Hilfreiche Links:

- Tipps zur Positionierung von Arlo Kameras - [Klicken Sie hier](#)
- Wie weit entfernt von der Basisstation kann ich meine kabellose Arlo Kamera platzieren? - [Klicken Sie hier](#)

17. Interferenzen

Der Kunde sollte prüfen, ob es in seinem Netz keine Störungen gibt, die die Signalstärke verringern könnten. Störungen können durch die Umgebung verursacht werden (viele dicke Wände, Kamera an einem Fluss, usw. - Informationen dazu finden Sie in den Artikeln über die Kamerapositionierung), aber er sollte auch die Netzwerkeinstellungen überprüfen und eine WLAN-Analyse bei seinem Anbieter durchführen. Manchmal sind in einem Raum viele Geräte mit dem WLAN verbunden oder zwei Geräte verwenden dieselbe Frequenz und denselben WLAN-Kanal - diese Einstellungen können in den Routereinstellungen leicht geändert werden. Wenn der Kunde jedoch nicht weiß, wie das geht, sollte er sich an seinen Anbieter wenden.

18. Sonnenkollektor

Kann ebenfalls als Lösung vorgeschlagen werden, um die Lebensdauer des Akkus / der Batterie zu verlängern, allerdings lädt ein Solarpanel die Batterie nicht auf.

Hilfreiche Links:

- Wie funktioniert das Arlo Solarladegerät? - [Klicken Sie hier](#)
- Wie erhält der Arlo Sonnenkollektor das meiste Sonnenlicht? - [Klicken Sie hier](#)
- Welche Arlo Kameras funktionieren mit dem Arlo Solarladegerät? - [Klicken Sie hier](#)

Andere nützliche KB-Artikel:

- Wie lange halten die Akkus der Arlo Kameras? - [Klicken Sie hier](#)
- Wie kann ich die Akkubetriebsdauer meiner Arlo Kamera verlängern? - [Klicken Sie hier](#)

Keine/fehlende Videos in der Bibliothek

Fehlerbehebung:

1. Anforderungen

Für Cloud-Aufzeichnungen von neuen Arlo Kameras ist ein Arlo Secure Plan erforderlich. Die Kameras werden in der Regel mit einem kostenlosen 3-monatigen Secure Plan geliefert. Danach ist ein kostenpflichtiger Secure Plan für Cloud-Aufnahmen und Smart-Funktionen erforderlich.

Hilfreiche Links:

- Was ist in der 3-monatigen Testversion von Arlo enthalten? - [Klicken Sie hier](#)
- Welche Optionen habe ich nach Ablauf meiner Arlo Testversion? - [Klicken Sie hier](#)
- Welche Arlo Abonnementtarife gibt es und wie viel Cloud-Speicher habe ich zur Verfügung? - [Klicken Sie hier](#)

2. Modus "Deaktiviert"

Bitte prüfen Sie, ob der Modus "Deaktiviert" nicht ausgewählt wurde. Um Videos aufzeichnen zu können, muss der Modus "Aktiviert" oder ein anderer benutzerdefinierter Modus mit denselben Regeln wie der Modus "Aktiviert" aktiv sein.

Hilfreiche Links: - Was sind Modi und Regeln, und wie verwendet Arlo sie? - [Klicken Sie hier](#)

3. Kamera geht offline

Wenn die Kamera offline geht, ist sie möglicherweise nicht in der Lage, alle Videos an die Arlo Cloud zu übertragen. Sie sollten überprüfen, ob Ihre Upload-Geschwindigkeit den Mindestanforderungen des Arlo Systems entspricht. Auch Ihre WLAN-Umgebung und die Bauweise Ihres Hauses können die Funktionsfähigkeit der Arlo Kamera beeinträchtigen. Die Kamera kann offline gehen, wenn sich Metallgegenstände oder dicke Wände und Decken zwischen der Kamera und der Basisstation oder Ihrem WLAN-Router befinden.

Nützliche Links:

- Wie lauten die Mindestanforderungen für die Installation und Verwendung meines Arlo Systems? - [Klicken Sie hier](#)
- Meine Arlo Kamera ist offline; wie kann ich eine Fehlerhebung durchführen? - [Klicken Sie hier](#)
- Tipps zur Positionierung von Arlo Kameras - [Klicken Sie hier](#)

4. Bewegungsempfindlichkeit

Die Bewegungsempfindlichkeit hat auch einen Einfluss darauf, wie viele Videos sich in der Bibliothek befinden.

Hilfreiche Links: - Wie ändere ich die Bewegungsempfindlichkeit meiner Arlo Kamera? - [Klicken Sie hier](#)

5. Bibliotheksfilter

Sie können den Arlo Bibliotheksfilter verwenden, um Aufnahmen anhand von Ihnen ausgewählten Kriterien zu suchen und anzuzeigen. Die Kamera zeichnet immer alle Bewegungen auf, und die Videos landen in Ihrer Bibliothek. Wenn dieser Filter jedoch aktiv ist, werden nicht alle Videos in Ihrer Bibliothek angezeigt:

Hilfreiche Links: - Wie verwende ich den Bibliotheksfilter von Arlo? - [Klicken Sie hier](#)

IT: Connettività

Problemi di connettività potrebbero essere correlati a:

10. Connessione Internet

Il cliente dovrebbe eseguire un test della velocità per assicurarsi che l'ambiente di rete risponda ai requisiti di connettività. Si consiglia di verificare la velocità in upload del router. Potrebbe anche essere utile cambiare il canale Wi-Fi del router.

Link utili e articolo KB:

- <https://www.speedtest.net/it>
- <https://kb.arlo.com/it/000062043/Quali-sono-i-requisiti-minimi-per-l-installazione-e-l-uso-del-sistema-Arlo>

11. La distanza fra i dispositivi Arlo e il router Wi-Fi o altri dispositivi wireless

I dispositivi Arlo devono essere posizionati entro il raggio d'azione del router, dello SmartHub o della stazione base (90 metri massimo). Il raggio d'azione massimo può essere ridotto da interferenze Wi-Fi, da pareti e dai seguenti materiali: grandi quantità di acqua, metallo, vetro, specchi, ceramica, pietra, cemento e mattoni.

Articolo KB utile: - <https://kb.arlo.com/it/35/Quanto-lontano-dalla-stazione-base-posso-posizionare-le-videocamere-Arlo-senza-fili>

12. L'ambiente di rete

Il cliente deve verificare che non vi siano interferenze nella sua rete che possano ridurre la potenza del segnale. L'interferenza può essere causata dall'ambiente (muri spessi, camera collocata vicino a un fiume, ecc.)

Articolo KB utile: - <https://kb.arlo.com/it/37/Come-devo-posizionare-la-mia-videocamera-Arlo-senza-fili>

Il cliente dovrebbe anche verificare le impostazioni di rete ed eseguire un'analisi Wi-Fi con il proprio provider. A volte ci sono molti dispositivi connessi al Wi-Fi in una stanza o due dispositivi utilizzano la stessa frequenza e lo stesso canale Wi-Fi: queste impostazioni possono essere facilmente modificate nelle impostazioni del router, ma se il cliente non sa come farlo, dovrebbe contattare il suo provider.

Per maggiori informazioni sulla connettività LTE, i seguenti articoli KB potrebbero essere utili:

- https://www.arlo.com/it_it/support/faq/1302833/Quante-barre-di-potenza-del-segnale-mobile-devono-esserci-su-Arlo-Go-e-come-si-controllano
- https://www.arlo.com/it_it/support/faq/1302784/Come-si-ottimizza-la-connettivit%C3%A0-LTE-per-la-videocamera-Arlo-Go-senza-fili?

Per ottimizzare la connettività, le impostazioni della camera devono essere configurate in modo ottimale e il sistema Arlo non può essere collocato vicino a più router Wi-Fi. Altri dispositivi abilitati al Wi-Fi possono interferire con il segnale wireless di Arlo.

Durata della batteria

La durata della batteria può dipendere dai **parametri della camera**.

19. Impostazioni della qualità dell'immagine

Se le impostazioni di qualità dell'immagine sono impostate al massimo, il consumo della batteria sarà maggiore rispetto a quello che si avrebbe utilizzando una risoluzione inferiore. Il cliente può cercare di utilizzare l'impostazione "migliore durata della batteria" (la risoluzione video più bassa possibile per una determinata camera) od "ottimizzata".

Link utili: - <https://kb.arlo.com/it/1110197/Come-si-modificano-le-impostazioni-di-gestione-dell-alimentazione-per-la-videocamera-Arlo>

20. Quanto spesso la camera si attiva e la lunghezza delle registrazioni

Un'attivazione frequente della camera e una durata delle registrazioni più lunga comportano un maggiore sforzo da parte della camera e quindi una minore durata della batteria. Per esempio, se la camera del cliente rileva molto movimento e la durata della batteria ne risente maggiormente, si può consigliare di spostarla in un luogo meno trafficato. Anche una riduzione della sensibilità del rilevamento del movimento può essere utile.

Link utili:

- <https://kb.arlo.com/it/1079027/Come-posso-regolare-la-durata-di-registrazione-video-di-Arlo>
- <https://kb.arlo.com/it/41/Come-posso-modificare-la-sensibilit%C3%A0-al-movimento-della-videocamera-Arlo>

21. Ambiente scarsamente illuminato

Le camere Arlo sono dotate di sensori infrarossi integrati che si attivano automaticamente in condizioni di scarsa illuminazione. Se la camera trascorre molto tempo al buio, la durata della batteria potrebbe risentirne più del solito, poiché essa e i sensori infrarossi devono lavorare di più.

22. Temperatura

Le basse temperature (vicine o sotto lo zero) possono influenzare la durata della batteria, oltre a renderne impossibile la ricarica.

Link utili: - <https://kb.arlo.com/it/000051490/Come-si-mantengono-cariche-le-batterie-di-Arlo-a-basse-temperature>

23. Connettere la camera permanentemente all'alimentazione

Se molti o tutti questi suggerimenti non possono essere sfruttati dal cliente, gli si può consigliare di collegare la camera in modo permanente all'alimentazione grazie a un adattatore di alimentazione per interni (VMA4800, VMA5000C) o per esterni (VMA4900, VMA5600C), a seconda del modello di camera.

Link utili:

- <https://kb.arlo.com/it/1145390/Quale-adattatore-di-alimentazione-posso-usare-per-caricare-le-batterie-Arlo-Pro-o-Arlo-Go>
- <https://kb.arlo.com/it/000062136/Cos-%C3%A8-il-caricatore-magnetico-fornito-con-la-videocamera-Arlo-Ultra-o-Pro-3>
- La durata della batteria dipende anche dalle **impostazioni di connettività e di rete**.

24. Velocità in upload/download

Il cliente dovrebbe controllare la velocità in upload (la quale è più importante della velocità in download) per assicurarsi che la sua rete Wi-Fi soddisfi i requisiti di connettività della camera.

Link utili:

- <https://www.speedtest.net/it>
- <https://kb.arlo.com/it/000062043/Quali-sono-i-requisiti-minimi-per-l-installazione-e-l-uso-del-sistema-Arlo>

25. Distanza e posizione della camera

Può succedere che la camera sia troppo lontana dalla stazione base/router e che consumi maggiormente la batteria per inviare informazioni al sistema Arlo.

Link utili:

- <https://kb.arlo.com/it/37/Come-devo-posizionare-la-mia-videocamera-Arlo-senza-fili>
- <https://kb.arlo.com/it/35/Quanto-lontano-dalla-stazione-base-posso-posizionare-le-videocamere-Arlo-senza-fili>

26. Interferenze

Il cliente deve verificare che non vi siano interferenze nella sua rete che possano ridurre la potenza del segnale. Le interferenze possono essere causate dall'ambiente (muri spessi, camera posizionata vicino a un fiume, ecc. - informazioni al riguardo sono riportate negli articoli sulla posizione della camera), ma dovrebbe anche controllare le impostazioni di rete ed eseguire un'analisi Wi-Fi con il proprio provider. A volte possono esserci molti dispositivi connessi al Wi-Fi in una stanza o due dispositivi utilizzano la stessa frequenza e lo stesso canale Wi-Fi: queste impostazioni possono essere facilmente modificate nelle impostazioni del router, ma se il cliente non sa come farlo, dovrebbe contattare il suo provider.

27. Pannello solare

Può essere proposto come soluzione per prolungare la durata della batteria, ma il pannello solare non può ricaricare la batteria.

Link utili:

- https://www.arlo.com/it_it/support/faq/1152212/Come-funziona-il-pannello-solare-Arlo
- https://www.arlo.com/it_it/support/faq/1320348/Come-si-posiziona-il-pannello-solare-Arlo-perch%C3%A9-riceva-la-maggior-quantit%C3%A0-possibile-di-luce
- <https://kb.arlo.com/it/1319889/Quali-videocamere-Arlo-funzionano-con-il-pannello-solare-Arlo>

Altri articoli KB utili:

- <https://kb.arlo.com/it/1202753/Quanto-durano-le-batterie-della-videocamera-Arlo>

- <https://kb.arlo.com/it/291/Come-posso-prolungare-la-durata-della-batteria-della-videocamera-Arlo>

Nessun filmato/filmati mancanti nella libreria

Passaggi di risoluzione del problema:

6. Requisiti

La registrazione sul cloud con le nuove camere Arlo richiede un piano Arlo Secure. Le camere vengono più spesso fornite con un piano Secure gratuito di tre mesi. Trascorso questo periodo, è necessario un abbonamento Arlo Secure a pagamento per avere le registrazioni sul cloud e le funzioni Smart.

Link utili:

- <https://kb.arlo.com/it/000062311/Cosa-prevede-il-periodo-di-prova-Arlo-Smart-di-3-mesi>
- <https://kb.arlo.com/it/000062312/Quali-sono-le-opzioni-disponibili-al-termine-del-piano-di-prova-di-3-mesi-Arlo-Smart>
- <https://kb.arlo.com/it/88/Quali-sono-i-piani-di-abbonamento-Arlo-e-quanto-spazio-di-registrazione-su-cloud-%C3%A8-disponibile>

7. Modalità "Disattivata"

Prego verificare che non sia stata selezionata la modalità "Disattivata". Per registrare i filmati, deve essere attiva la modalità "Attivata" o un'altra modalità personalizzata con le stesse regole della modalità "Attivata".

Link utili: - <https://kb.arlo.com/it/42/Cosa-sono-le-modalit%C3%A0-e-le-regole-e-in-che-modo-Arlo-le-utilizza>

8. La camera va offline

Se la camera va spesso offline, potrebbe non essere in grado di trasmettere tutti i video al cloud Arlo. È necessario verificare se la velocità in upload soddisfa i requisiti minimi del sistema Arlo. Anche l'ambiente Wi-Fi e la struttura della casa possono influire sul funzionamento della camera Arlo. La camera potrebbe risultare offline in presenza di oggetti metallici o di pareti e soffitti spessi frapposti tra la camera e la stazione base o il router.

Link utili:

- <https://kb.arlo.com/it/000062043/Quali-sono-i-requisiti-minimi-per-l-installazione-e-l-uso-del-sistema-Arlo>
- <https://kb.arlo.com/it/1133448/La-videocamera-Arlo-senza-fili-%C3%A8-offline-in-che-modo-posso-risolvere-il-problema>
- <https://kb.arlo.com/it/37/Come-devo-posizionare-la-mia-videocamera-Arlo-senza-fili>

9. Sensibilità del movimento

Anche la sensibilità al movimento influisce sul numero di filmati presenti nella libreria.

Helpful links: - <https://kb.arlo.com/it/41/Come-posso-modificare-la-sensibilit%C3%A0-al-movimento-della-videocamera-Arlo>

10. Filtro della libreria

È possibile utilizzare il filtro della libreria Arlo per trovare e visualizzare le registrazioni in base ai criteri selezionati. La camera registra sempre tutti i movimenti e i video finiscono nella libreria. Tuttavia, se il filtro è attivo, non saranno visibili tutti i filmati presenti nella libreria:

Link utili: - https://www.arlo.com/it_it/support/faq/3262/In-che-modo-posso-utilizzare-il-filtro-libreria-Arlo

ES:

Conectividad

El problema de conectividad puede estar relacionado con:

1. Conexión a Internet

El cliente debe realizar una prueba de velocidad para asegurarse de que su entorno de red responda a los requisitos de conectividad necesarios. Recomendamos verificar la carga del enrutador. También podría ser útil cambiar el canal de Wi-Fi en el enrutador.

Enlaces útiles y artículo de KB

- <https://www.speedtest.net/>

- ¿Cuáles son los requisitos mínimos para instalar y utilizar mi sistema Arlo? [Haga clic aquí](#)

2. La distancia entre los dispositivos Arlo y el enrutador que provee la señal de Wi-Fi u otros dispositivos domésticos inalámbricos

Los dispositivos Arlo deben colocarse dentro del alcance del enrutador, el SmartHub o la estación base (a un máximo de 90 metros). El alcance máximo de la línea de visión puede verse reducido por la interferencia de Wi-Fi, cada pared presente en el hogar y los siguientes materiales: grandes cantidades de agua, metal, vidrio, espejos, cerámica, piedra, concreto, ladrillo.

Artículo útil de KB: - ¿A qué distancia puedo colocar mis cámaras sin cables Arlo de la estación base? - [Haga clic aquí](#)

3. El entorno de red

El cliente debe verificar si no hay interferencias en su red que puedan reducir la intensidad de la señal. La interferencia puede deberse al entorno (hay muchos muros gruesos, la cámara colocada junto a un río, etc.).

Artículo útil de KB: - Sugerencias a la hora de ubicar la cámara Arlo - [Haga clic aquí](#)

El cliente también debe verificar la configuración de la red y realizar un análisis de Wi-Fi con su proveedor. A veces, hay muchos dispositivos conectados a Wi-Fi en una habitación o dos dispositivos están usando la misma frecuencia y canal de Wi-Fi; sin embargo, esas configuraciones se pueden cambiar fácilmente en la configuración del enrutador, si el cliente no sabe cómo hacerlo, debe ponerse en contacto con su proveedor.

Para obtener más información sobre la conectividad LTE, la siguiente KB puede ser útil:

- ¿Cuántas barras de potencia de señal móvil necesita Arlo Go y cómo lo verifico? [Haga clic aquí](#)
- ¿Cómo puedo optimizar la conectividad móvil de mi cámara Arlo Go? [Haga clic aquí](#)

Para optimizar la conectividad, los ajustes de la cámara deben configurarse de forma óptima y el sistema Arlo no puede colocarse cerca de varios enrutadores Wi-Fi. Otros dispositivos habilitados para Wi-Fi pueden interferir con la señal inalámbrica de Arlo

Duración de la batería

La duración de la batería puede depender de los **parámetros de la cámara**.

1. Configuración de calidad de imagen

Si la configuración de calidad de imagen estuviera ajustada al máximo, esto traería como resultado un mayor consumo de la batería que si se usara una resolución más baja. El cliente puede intentar utilizar la "mejor duración de la batería" (la resolución de vídeo más baja posible para una cámara determinada) o la configuración de energía "optimizada".

Enlaces útiles: - ¿Cómo cambio la configuración de administración de energía de mi cámara Arlo? - [Haga clic aquí](#)

2. Con qué frecuencia se activa la cámara y cuánto duran las grabaciones

La frecuente activación de la cámara y la mayor duración de la grabación significan más esfuerzo por parte de ésta y, por lo tanto, una menor duración de la batería. Por ejemplo, si la cámara del cliente detecta mucho movimiento y la duración de la batería se ve afectada en mayor medida, se le puede recomendar que la mueva a un lugar donde haya menos tráfico. Reducir la sensibilidad de detección de movimiento también puede ayudar.

Enlaces Útiles:

- ¿Cómo ajusto la duración de la grabación de video de Arlo? - [Haga clic aquí](#)
- ¿Cómo cambio la sensibilidad de movimiento en mi cámara Arlo? - [Haga clic aquí](#)

3. Ambiente con poca luz

Las cámaras Arlo tienen sensores IF (Infrarrojos) integrados que se activan automáticamente en condiciones de poca luz. Si la cámara pasa mucho tiempo en la oscuridad, la duración de la batería puede verse afectada más de lo habitual, ya que la cámara y los sensores de IF tienen que trabajar más.

4. Temperatura

Las bajas temperaturas (cercanas o inferiores a 0°) pueden afectar la vida útil de la batería, además de hacer que sea imposible recargarla.

Enlaces útiles: - ¿Cómo mantengo cargadas las baterías de mi Arlo cuando hace frío? - [Haga clic aquí](#)

5. Conexión permanente de la cámara a la fuente de alimentación

Si el cliente no puede aprovechar muchas o todas estas sugerencias, se le puede aconsejar que conecte la cámara de forma permanente a la fuente de alimentación gracias a un adaptador de alimentación interior (VMA4800, VMA5000C) o exterior (VMA4900, VMA5600C), dependiendo de la modelo de cámara

Enlaces Útiles:

- ¿Qué adaptador de corriente puedo usar para cargar las baterías de mi Arlo Pro o Arlo Go? - [Haga clic aquí](#)
- ¿Qué es el cargador magnético que vino con mi cámara Arlo Ultra o Pro 3? - [Haga clic aquí](#)
- La duración de la batería también depende de **la conectividad y la configuración de la red**.

6. Velocidades de descarga/carga

El cliente debe verificar la carga (que es más importante que la descarga) para asegurarse de que su red Wi-Fi cumpla con los requisitos de conectividad de su cámara.

Enlaces Útiles:

• <https://www.speedtest.net/>

- ¿Cuáles son los requisitos mínimos para instalar y utilizar mi sistema Arlo? - [Haga clic aquí](#)

7. Distancia y posición de la cámara

Puede suceder que la cámara esté demasiado lejos del BS/enrutador y consuma más energía de la batería para enviar información al sistema Arlo.

Enlaces Útiles:

- Sugerencias para la ubicación de la cámara Arlo: [haga clic aquí](#)
- ¿A qué distancia puedo colocar mis cámaras inalámbricas Arlo de la estación base? - [Haga clic aquí](#)

8. Interferencias

El cliente debe verificar si no hay interferencias en su red que puedan reducir la intensidad de la señal. La interferencia puede ser causada por el entorno (muchas paredes gruesas, la cámara colocada junto a un río, etc.; la información al respecto está escrita en los artículos sobre la posición de la cámara), pero también debe verificar la configuración de la red y realizar un análisis de Wi-Fi con su proveedor. A veces, hay muchos dispositivos conectados a Wi-Fi en una habitación o dos dispositivos están usando la misma frecuencia y canal de Wi-Fi; sin embargo, esas configuraciones se pueden cambiar fácilmente en la configuración del enrutador, si el cliente no sabe cómo hacerlo, eso, debe ponerse en contacto con su proveedor.

9. Paneles solares

También se puede proponer como una solución que puede extender la vida útil de la batería, sin embargo, el panel solar no cargará la batería.

Enlaces Útiles:

- ¿Cómo funciona el panel solar Arlo? - [Haga clic aquí](#)
- ¿Cómo coloco el panel solar Arlo para obtener la mayor cantidad de luz solar? - [Haga clic aquí](#)
- Compatibilidad con paneles solares Arlo: [haga clic aquí](#)

Otros artículos útiles de KB:

- ¿Cuánto duran las pilas de la cámara Arlo? - [Haga clic aquí](#)
- ¿Cómo puedo prolongar la duración de la batería de mi cámara Arlo? - [Haga clic aquí](#)

No hay/faltan videos en la biblioteca

Solución de problemas:

1. Requisitos

Las grabaciones en la nube de las nuevas cámaras Arlo requieren un plan Arlo Secure. La mayoría de las cámaras vienen con un Plan seguro gratuito de 3 meses. Después de ese tiempo, se requiere un Plan seguro pagado para grabaciones en la nube y funciones inteligentes.

Enlaces Útiles:

- ¿Qué incluye la prueba de 3 meses de Arlo? - [Haga clic aquí](#)
- ¿Qué opciones tendré cuando finalice mi prueba de Arlo? - [Haga clic aquí](#)
- ¿Cuáles son los planes de suscripción de Arlo disponibles y cuánta grabación en la nube hay disponible? - [Haga clic aquí](#)

2. Modo "Desarmar"

Compruebe si no se ha seleccionado el modo "Desarmar". Para grabar vídeos, el modo "Armar" u otro modo personalizado con las mismas reglas que el modo "Armar" debe estar activo.

Enlaces útiles: - Acerca de los modos y reglas de Arlo - [Haga clic aquí](#)

3. La cámara se desconecta

Si la cámara se desconecta, es posible que no pueda transmitir todo el video a Arlo Cloud. Debe verificar si su velocidad de carga cumple con los requisitos mínimos del sistema Arlo. Su entorno Wi-Fi y la forma en que está construida su casa también pueden afectar el funcionamiento de la cámara Arlo. La cámara puede desconectarse si hay objetos metálicos o paredes y techos gruesos entre la cámara y la estación base o su enrutador inalámbrico.

Enlaces Útiles:

- ¿Cuáles son los requisitos mínimos para instalar y utilizar mi sistema Arlo? - [Haga clic aquí](#)
- Mi cámara Arlo está fuera de línea; ¿Cómo puedo solucionarlo? - [Haga clic aquí](#)
- Sugerencias para la ubicación de la cámara Arlo: [haga clic aquí](#)

4. Sensibilidad al movimiento

La sensibilidad al movimiento también influye en la cantidad de videos que hay en la biblioteca.

Enlaces útiles: - ¿Cómo cambio la sensibilidad de movimiento en mi cámara Arlo? - [Haga clic aquí](#)

5. Filtro de biblioteca

Puede utilizar el filtro de la biblioteca de Arlo para buscar y ver grabaciones según los criterios que seleccione. La cámara siempre graba todos los movimientos y los videos terminan en tu biblioteca. Pero si este filtro está activo, no verás todos los videos que están en tu biblioteca:

Enlaces útiles: - ¿Cómo uso el filtro de la biblioteca de Arlo? - [Haga clic aquí](#)

SWE: Anslutning

Anslutningsproblem kan vara relaterat till:

1. Internetanslutning

Kunden bör utföra ett hastighetstest för att säkerställa att hans nätverksmiljö svarar mot anslutningskraven. Vi rekommenderar att du kontrollerar uppladdningen av routern. Det kan också vara användbart att byta Wi-Fi-kanal på routern.

Användbara länkar och KB-artikel:

- <https://www.speedtest.net>
- <https://kb.arlo.com/000062043/What-are-the-minimum-requirements-for-installing-and-using-my-Arlo-system>

2. Avståndet mellan Arlo-enheterna och Wi-Fi-routern eller andra trådlösa enheter

Arlo-enheter bör placeras inom räckvidd för routern, SmartHub eller basstation (högst 90 meter). Det maximala räckvidden kan minskas genom Wi-Fi-störningar, varje vägg och följande material: stora mängder vatten, metall, glas, speglar, keramik, sten, betong, tegel.

Användbar KB-artikel: <https://kb.arlo.com/35/How-far-can-I-place-my-Arlo-wire-free-cameras-from-the-base-station>

3. Nätverksmiljön

Kunden bör kontrollera om det inte finns några störningar i hans nätverk som kan minska/påverka signalstyrkan. Störningar kan orsakas av miljön (många tjocka väggar, kamera placerad vid en flod, etc.).

Användbar KB-artikel: <https://kb.arlo.com/37/Arlo-Camera-Placement-Tips>

Kunden bör också kontrollera nätverksinställningarna och utföra en Wi-Fi-analys med sin leverantör. Ibland finns det många enheter anslutna till Wi-Fi i samma rum eller två enheter använder samma

frekvens och Wi-Fi-kanal - dessa inställningar kan enkelt ändras i routerns inställningar, men om kunden inte vet hur man gör bör kunden kontakta sin leverantör.

För mer information om LTE-anslutning kan följande KB artiklar vara till hjälp:

https://www.arlo.com/en_eu/support/faq/1202679/How-many-bars-of-mobile-signal-strength-does-Arlo-Go-need-and-how-do-I-check-it

<https://kb.arlo.com/1172805/How-can-I-optimize-mobile-signal-strength-for-my-Arlo-Go-series-camera>

För att optimera anslutningen bör kamerainställningarna konfigureras till optimala inställningar och Arlo-systemet kan inte placeras nära flera Wi-Fi-routrar. Andra Wi-Fi-aktiverade enheter kan störa Arlos trådlösa signal.

Batteri livslängd

Batteriets livslängd kan bero på kameraparametrar.

1. Inställningar för bildkvalitet

Om bildkvalitetsinställningarna är inställda på maximal kommer detta att resultera i en högre batterianvändning än om du använder en lägre upplösning. Kunden kan försöka använda "bästa batteritid" (lägsta möjliga videoupplösning för en given kamera) eller "optimerad" inställning.

Användbar länk: <https://kb.arlo.com/1110197/How-do-I-change-my-Arlo-camera-s-power-management-settings>

2. Hur ofta upptäcker kameran rörelse/reagerar på rörelse och hur långa är inspelningarna

Konstant kamera aktivering och längre inspelningstid innebär mer ansträngning från kamerans sida och därmed lägre batteritid.

Om kundens kamera till exempel upptäcker mycket rörelse och batteritiden påverkas i högre grad, kan de rekommenderas att flytta kameran där det är mindre trafik. Att sänka känsligheten för rörelsedetektering kan också hjälpa.

Användbara länkar;

<https://kb.arlo.com/1079027/How-do-I-adjust-Arlo-video-recording-length>

<https://kb.arlo.com/41/How-do-I-change-the-motion-sensitivity-on-my-Arlo-camera>

3. Miljö med svag ljus

Arlo-kameror har integrerade IF-sensorer som utlöses automatiskt i svagt ljus. Om kameran tillbringar mycket tid i mörker kan batteritiden påverkas mer än vanligt, eftersom kameran och IF-sensorena måste arbeta hårdare.

4. Temperatur

Låga temperaturer (nära eller under 0°) kan påverka batteritiden, och därmed göra det omöjligt att ladda batteriet

Användbar länk

https://www.arlo.com/en_gb/support/faq/000051490/How-do-I-keep-my-Arlo-batteries-charged-in-cold-weather

5. Ansluta kameran permanent till strömkällan

Om många eller alla av dessa förslag inte kan utnyttjas av kunden, kan de rekommenderas att ansluta kameran permanent till strömförsörjningen tack vare en inomhus- (VMA4800, VMA5000C) eller utomhusströmadapter (VMA4900, VMA5600C), beroende på kameramodell.

Användbara länkar;

<https://kb.arlo.com/1145390/What-power-adapter-can-I-use-to-charge-my-Arlo-Pro-or-Arlo-Go-batteries>

<https://kb.arlo.com/000062136/What-is-the-magnetic-charger-that-came-with-my-Arlo-camera>

- Batteriets livslängd beror också på anslutningsmöjligheter och nätverksinställningar.

6. Nedladdnings-/uppladdnings hastigheter

Kunden bör kontrollera uppladdningen (vilket är viktigare än nedladdningen) för att vara säker på att hans Wi-Fi-nätverk uppfyller anslutningskraven för hans kamera.

Användbara länkar;

- <https://www.speedtest.net>
- <https://kb.arlo.com/000062043/What-are-the-minimum-requirements-for-installing-and-using-my-Arlo-system>

7. Avstånd och kameraposition

Det kan hända att kameran är för långt bort från BS/routern, och den drar mer batterikraft för att skicka information till Arlo-systemet.

Användbara länkar:

- <https://kb.arlo.com/37/Arlo-Camera-Placement-Tips>
- https://www.arlo.com/en_dk/support/faq/35/How-far-can-I-place-my-Arlo-wire-free-cameras-from-the-base-station

8. Störningar

Kunden bör kontrollera om det inte finns några störningar i hans nätverk som kan minska signalstyrkan. Störningar kan orsakas av omgivningen (många tjocka väggar, kamera placerad vid en flod etc. - information om det står i artiklarna om kameraposition) men han bör också kontrollera nätverksinställningarna och göra en Wi-Fi-analys med sin leverantör. Ibland finns det många enheter anslutna till Wi-Fi i samma rum eller två enheter använder samma frekvens och Wi-Fi-kanal - dessa inställningar kan enkelt ändras i routerns inställningar, men om kunden inte vet hur man gör att han bör kontakta sin leverantör.

9. Solpanel

Kan också föreslås som en lösning som kan förlänga batteriets livslängd, dock laddar solpanelen inte batteriet.

Användbara länkar;

https://www.arlo.com/en_be/support/faq/1152212/How-does-the-Arlo-Solar-Panel-work

<https://kb.arlo.com/1310968/How-do-I-position-the-Arlo-Solar-Panel-to-get-the-most-sunlight>

<https://kb.arlo.com/1310968/How-do-I-position-the-Arlo-Solar-Panel-to-get-the-most-sunlight>

Andra användbara KB-artiklar:

<https://kb.arlo.com/1202753/How-long-do-Arlo-camera-batteries-last>

<https://kb.arlo.com/291/How-can-I-extend-my-Arlo-camera-s-battery-life>

Inga/saknade inspelningar i biblioteket

Felsökning:

1. Krav

Molninspelningar från nya Arlo-kameror kräver en Arlo Secure-prenumeration. Kamerorna kommer oftast med en 3-månaders gratis Secure Plan. Efter den tiden krävs en betald Arlo Secure prenumeration för molninspelningar och smarta funktioner.

Användbara länkar;

<https://kb.arlo.com/000062311/What-is-included-in-the-Arlo-3-month-trial>
<https://kb.arlo.com/000062312/What-options-will-I-have-when-the-Arlo-trial-ends>
<https://kb.arlo.com/88/What-are-the-available-Arlo-subscription-plans-and-how-much-cloud-recording-is-available>

2. "Avaktiverad" läge

Vänligen kontrollera om läget "Avaktivera" inte har valts. För att spela in videor bör "aktiverad"-läge eller ett annat anpassat läge med samma regler som "aktiverad"-läge vara aktivt.

Användbar länk;

<https://kb.arlo.com/42/What-are-modes-and-rules-and-how-does-Arlo-use-them>

3. Kameran går offline

Om kameran går offline kanske den inte kan överföra alla inspelningar till Arlo Cloud/molnet. Du bör kontrollera om din uppladdningshastighet uppfyller minimum kraven för Arlo-systemet. Din Wi-Fi-miljö och hur ditt hem är byggt kan också påverka hur väl Arlo-kameran fungerar. Kameran kan gå offline om det finns metallföremål eller tjocka väggar och tak mellan kameran och basstationen eller din trådlösa router.

Användbara länkar;

<https://kb.arlo.com/000062043/What-are-the-minimum-requirements-for-installing-and-using-my-Arlo-system>
<https://kb.arlo.com/1133448/My-Arlo-camera-is-offline-how-can-I-troubleshoot-it>
<https://kb.arlo.com/37/Arlo-Camera-Placement-Tips>

4. Rörelsekänslighet

Rörelsekänsligheten har också betydelse när det gäller hur många inspelningar som finns i biblioteket.

Användbar länk;

<https://kb.arlo.com/41/How-do-I-change-the-motion-sensitivity-on-my-Arlo-camera>

5. Biblioteksfilter

Du kan använda Arlo biblioteksfilter för att hitta och visa inspelningar baserat på kriterier som du väljer. Kameran registrerar alltid alla rörelser och inspelningar hamnar i ditt bibliotek. Men om det här filtret är aktivt kommer du inte att se alla inspelningar som finns i ditt bibliotek:

Användbar länk;

<https://kb.arlo.com/45/How-do-I-use-the-Arlo-library-filter>