

Haftungsausschluss

Rechtlicher Hinweis

Dieser Leitfaden und seine Inhalte (der „Leitfaden“) werden von NXGEN bereitgestellt. Alle Rechte am Leitfaden und am darin verkörperten geistigen Eigentum — einschließlich, aber nicht beschränkt auf Marken, Handelsnamen, Logos und ähnliche Kennzeichen im oder am Leitfaden — sind gesetzlich geschützt. Sämtliche Rechte, Ansprüche und Anteile am Leitfaden und an damit verbundenen Schutzrechten verbleiben bei NXGEN und seinen Lizenzgebern.

Der Leitfaden wird unentgeltlich, „wie besehen“ und ausschließlich zu Informationszwecken bereitgestellt, ohne jegliche Gewährleistung. Er ist weder dazu bestimmt noch geeignet, ein Rechtsverhältnis zwischen dem Leser und NXGEN oder seinen verbundenen Unternehmen zu begründen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Verpflichtungen von NXGEN oder seinen verbundenen Unternehmen gegenüber dem Leser.

Die Verpflichtungen von NXGEN und seinen verbundenen Unternehmen in Bezug auf von einem Kunden erworbene NXGEN-Produkte oder -Dienstleistungen richten sich ausschließlich nach den Bedingungen des Vertrags, unter dem diese Produkte oder Dienstleistungen erworben wurden.

Zur Klarstellung

Der Leser trägt das gesamte Risiko hinsichtlich der Nutzung, der Ergebnisse und der Leistung des Leitfadens. Soweit gesetzlich zulässig, schließt NXGEN alle Gewährleistungen aus, ob gesetzlich, ausdrücklich oder stillschweigend — einschließlich, aber nicht beschränkt auf stillschweigende Gewährleistungen der Marktgängigkeit, der Eignung für einen bestimmten Zweck, des Rechtsbestands und der Nichtverletzung von Rechten Dritter — sowie jegliche Haftung oder Gewährleistung aus Vorschlägen, Spezifikationen oder Mustern im Zusammenhang mit dem Leitfaden.

Fehlerbehebung bei der Live-Ansicht

Updated 16 August 2026

Was die Fehlerbehebung bei Live-View umfasst

Dieser Leitfaden hilft Ihnen bei der Behebung von Problemen mit der Live-Ansicht in GCXONE –

von einfachen Streaming-Problemen bis hin zu gerätespezifischen Problemen und Problemen mit der Netzwerkkonfiguration.

Häufige Probleme

1. Der Stream wird nicht geladen

Symptome: Lade-Symbol ohne Video, schwarzer Bildschirm oder die Fehlermeldung „Stream kann nicht gestartet werden“.

- Überprüfen Sie im Geräte-Explorer, ob das Gerät online ist
- Streaming-Konfiguration prüfen
- Stellen Sie sicher, dass der Benutzer über „Live View“- oder „Operator“-Berechtigungen auf dem Quellgerät verfügt
- Netzwerkverbindung prüfen
- Starten Sie die Kamera oder das Gerät neu

2. Schlechte Wasserqualität

Symptome: Verpixeltes oder verschwommenes Video, geringe Auflösung, schlechte Bildqualität.

- Einstellung zur Verbesserung der Stream-Qualität im Video-Viewer erhöhen
- Verfügbarkeit der Bandbreite prüfen
- Vergewissern Sie sich, dass Sie den Hauptstrom und nicht den Nebenstrom verwenden

- Aktivieren Sie den lokalen Modus für eine bessere Qualität vor Ort

3. Probleme mit dem Layout

Symptome: Layouts werden nicht korrekt angezeigt, Kameras befinden sich an falschen Positionen,

Layouts werden nicht gespeichert.

- Überprüfen Sie, ob den Kameras Layout-Positionen zugewiesen sind
- Überprüfen Sie, ob die Rastergröße mit der Anzahl der Kameras übereinstimmt
- Überprüfen, ob der Benutzer über Berechtigungen für die Layoutverwaltung verfügt
- Browser-Cache leeren und Seite neu laden
- Layout neu erstellen, falls beschädigt

4. Leistungsprobleme

Symptome: Das Laden des Videos dauert zu lange, die Wiedergabe ist unterbrochen oder das System wird langsamer, wenn mehrere Kameras gleichzeitig angezeigt werden.

- Anzahl der gleichzeitigen Streams reduzieren
- Die Systemkapazität für gleichzeitige Streams darf nicht überschritten werden
- Lokalen Modus für Arbeitsstationen vor Ort aktivieren
- Nicht verwendete Streams schließen, wenn sie nicht angezeigt werden

5. PTZ-Steuerung funktioniert nicht

Symptome: PTZ-Steuerelemente werden nicht angezeigt, Schaltflächen sind deaktiviert, die Kamera lässt sich nicht über die Live-Ansicht steuern.

- Überprüfen Sie, ob die Kamera PTZ unterstützt
- Überprüfen Sie, ob PTZ auf dem Gerät aktiviert ist
- Überprüfen, ob der Benutzer über PTZ-Berechtigungen verfügt

- PTZ-Steuerung in den Live-Ansichtseinstellungen aktivieren

6. Probleme mit der Mehrkamera-Ansicht

Symptome: Die Rasteransicht funktioniert nicht, Kameras werden nicht angezeigt, Probleme beim Wechseln des Layouts.

- Verringern Sie die Anzahl der Kameras im Raster oder verwenden Sie ein kleineres Raster (z. B. 2×2 statt 4×4)
- Überprüfen Sie, ob die Rastergröße angemessen ist und alle Kameras im Layout verfügbar sind
- Verwenden Sie sekundäre Datenströme für Rasteransichten
- Systemressourcen prüfen (CPU, Arbeitsspeicher, Netzwerk)

Gerätespezifische Probleme

Bei einigen Geräten sind zusätzliche Einstellungen erforderlich, um ein stabiles Live-Streaming zu gewährleisten.

1. Avigilon

- Überprüfen Sie anhand Ihrer Avigilon-Konfiguration, ob die erforderlichen Ports offen sind.
- Stellen Sie in den Netzwerk-Einstellungen des Standorts den Verbindungstyp auf „WAN (gesichert)“ ein

2. Hikvision

- Aktivieren Sie UPnP sowohl auf dem Router als auch auf dem Gerät oder richten Sie die Portweiterleitung ein
- ISAPI-Protokoll für den Fernzugriff aktivieren
- Stellen Sie sicher, dass das Benutzerkonto über Operator-Berechtigungen oder höhere Berechtigungen verfügt

3. Dahua

- Stellen Sie sicher, dass ausreichend Bandbreite zur Verfügung steht (bei mehreren Streams werden mindestens 100 Mbit/s empfohlen)
- Stellen Sie sicher, dass der Anzeigecomputer die Leistungsanforderungen erfüllt

4. Achse

- Überprüfen Sie, ob die Kamera in den Systemeinstellungen aktiviert ist
- Überprüfen Sie die Kompatibilität mit dem Betriebssystem und der Browserumgebung

5. Camect

- Verwenden Sie das sekundäre RTSP-Profil (Sub-Stream), um die Bandbreitennutzung zu reduzieren und die Stabilität zu verbessern

Netzwerk- und Port-Anforderungen

Die Live-Ansicht setzt eine korrekte Netzwerkkonfiguration und offene Kommunikationsports voraus.

Standardmäßig erforderliche Anschlüsse:

- RTSP — Port 554
- HTTP — Port 80
- HTTPS — Port 443

Zusätzliche Anschlüsse je nach Gerät:

- Dahua Steuerport – 37777

Stellen Sie sicher, dass alle erforderlichen Ports offen sind und nicht von der Firewall blockiert werden.

Fügen Sie die Endpunkte des GCXONE-Dienstes bei Bedarf in die Whitelist des Kundennetzwerks ein.

Diagnosewerkzeuge

Befolgen Sie diese Schritte, um die Ursache des Problems einzugrenzen, bevor Sie sich an den Support wenden:

- Testen Sie den Stream mit dem herstellereigenen Client oder der herstellereigenen Software
- Wenn der Stream im nativen Client funktioniert, aber nicht in GCXONE → liegt das Problem wahrscheinlich an der Plattform
- Wenn der Stream in beiden Fällen fehlschlägt → liegt das Problem am Gerät oder am Netzwerk
- Verwenden Sie HealthCheck, um die Verfügbarkeit der Kamera und den Zugriff auf den Stream zu überprüfen
- Nutzen Sie KI-gestützte Erkennung, um Unschärfe, Bildstörungen oder eine verminderte Videoqualität zu erkennen

Checkliste zur Fehlerbehebung

Bevor Sie sich an den Support wenden, überprüfen Sie bitte Folgendes:

- Das Gerät ist im Geräte-Explorer online ✓
- Verbindung zum lokalen Netzwerk und Internetzugang bestätigt ✓
- Gerätezugangsdaten und Netzwerkkonfiguration überprüft ✓
- Die erforderlichen Ports sind offen (554, 80, 443) ✓
- Der Benutzer verfügt über die erforderlichen Berechtigungen (Live-Ansicht oder Operator) ✓

- Browser-Cache geleert ✓
- Das Gerät wird bei Bedarf neu gestartet ✓

Weiterführende Ressourcen

- Informationen zu den Funktionen und Möglichkeiten der Live-Ansicht finden Sie unter [Übersicht über die Live-Ansicht](#)
- Einzelheiten zum Streaming-Protokoll finden Sie unter [Übersicht über Video-Streaming](#)
- Informationen zu den Netzwerkanforderungen finden Sie unter [Netzwerkanforderungen](#)
- Informationen zur Kontaktaufnahme mit dem Support finden Sie unter [Support kontaktieren](#)