

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.

Video-Streaming-Fehlerbehebung

Updated 16 August 2026

Einführung

Dieser Leitfaden hilft Ihnen bei der Lösung von Video-Streaming-Problemen in GCXONE – von fehlender Videoanzeige bis hin zu Pufferung, Verbindungsabbrüchen und Problemen im lokalen Modus.

Common Issues

1. Nein Video Display

Symptome: Schwarzer Bildschirm, Meldung „Kein Video verfügbar“ oder Kamera zeigt online an, aber es wird kein Stream angezeigt.

- Stellen Sie sicher, dass das Gerät eingeschaltet und mit dem Netzwerk verbunden ist
- Ping the device IP address to confirm connectivity
- Überprüfen Sie Benutzernamen und Passwort in der GCXONE-Gerätekonfiguration
- Überprüfen Sie, ob der RTSP-Port 554 offen ist und nicht von der Firewall blockiert wird
- Stellen Sie sicher, dass der RTSP-Stream-Pfad für Ihren Gerätehersteller korrekt ist
- Bestätigen Sie, dass der Codec H.264 oder H.265 ist – aktualisieren Sie den Browser bei Bedarf (Chrome empfohlen)
- Starten Sie die Kamera oder das Gerät neu

2. Poor Video Quality

Symptoms: Pixelated or blurry video, choppy playback, low resolution.

- Greifen Sie auf die Weboberfläche des Geräts zu und erhöhen Sie die Bitrate (empfohlen 2–4 Mbit/s für 1080p).

- Check available bandwidth and reduce stream quality in GCXONE to Medium or Low if needed
- Enable GreenStream (Auto quality) in GCXONE settings
- Use secondary streams for grid views and limit concurrent streams
- Testen Sie die Netzwerklatenz – verwenden Sie den lokalen Modus für Workstations vor Ort

3. Buffering and Stuttering

Symptoms: Video pauses frequently, loading spinner appears often, playback is choppy.

- Reduce stream quality and limit number of concurrent streams
- Close unused video windows
- Testen Sie den Paketverlust, indem Sie einen erweiterten Ping an die Geräte-IP ausführen
- Check network cables, switches, and routing
- Restart the device if overloaded

4. Connection Drops or Timeouts

Symptoms: Stream disconnects frequently, "Connection lost" messages, stream stops after a period of time.

- Testen Sie die Netzwerkstabilität mit einem kontinuierlichen Ping
- Check cables, switch and router stability, and WiFi interference
- Increase timeout in GCXONE streaming settings to 30–60 seconds
- Adjust firewall timeout settings to allow persistent connections
- Reduzieren Sie gleichzeitige Verbindungen zum Gerät und starten Sie es bei Bedarf neu

5. Slow Stream Startup

Symptoms: Video takes a long time to load, extended loading spinner, delay before first frame.

- Use Local Mode for on-site access

- Check device CPU and memory usage — restart if overloaded
- Überprüfen Sie, ob der RTSP-Pfad korrekt ist, und testen Sie ihn direkt mit VLC oder einem ähnlichen Tool
- Update device firmware

6. Audio Issues

Symptoms: Nein audio with video, audio out of sync, poor audio quality.

- Aktivieren Sie Audio sowohl in den Geräteeinstellungen als auch in der GCXONE-Kamerakonfiguration
- Verify audio codec is G.711, AAC, or PCM
- Update browser to the latest version
- Bei Synchronisierungsproblemen: Passen Sie die Puffereinstellungen an oder verwenden Sie den lokalen Modus, falls verfügbar

7. Local Mode Issues

Symptoms: Local Mode enabled but still using cloud, no P2P connection, high latency despite Local Mode being active.

- Verify the Local Mode service is running in Windows Services
- Starten Sie den Lokalmodusdienst neu oder installieren Sie ihn neu und überprüfen Sie die Dienstprotokolle auf Fehler
- Stellen Sie sicher, dass sich die Workstation und das Gerät im selben Netzwerk befinden
- Überprüfen Sie Netzwerkrouting, VLAN-Konfiguration und Firewall-Regeln
- Hinweis: Hanwha und Genesis Audio unterstützen den lokalen Modus nicht – verwenden Sie Cloud-Streaming für diese Geräte
- If auto-discovery fails, manually configure device IPs in Local Mode settings

Diagnostic Tools

Before contacting support, isolate the source of the issue:

- Testen Sie den Stream mit dem nativen Client oder der Software des Herstellers
- Wenn der Stream im nativen Client funktioniert, aber nicht in GCXONE → liegt das Problem an der Plattform
- Wenn der Stream in beiden Fällen fehlschlägt → liegt das Problem am Gerät oder am Netzwerk
- Überprüfen Sie Geräteprotokolle und GCXONE-Plattformprotokolle auf bestimmte Fehler
- Sammeln Sie: Gerätetyp und -modell, Firmware-Version, Netzwerkkonfiguration und Fehlermeldungen mit Zeitstempeln

Fehlerbehebung Checklist

Before contacting support, verify the following:

- Gerät ist online und im Netzwerk erreichbar ✓
- Required ports are open (554, 80, 443) ✓
- Der Benutzer verfügt über die richtigen Berechtigungen (Live View oder Operator) ✓
- RTSP path and credentials are correct ✓
- Browser is up to date (Chrome recommended) ✓
- Device has been restarted if needed ✓

Related Resources

- For Live View issues, refer to [Live View Fehlerbehebung](#)
- For Local Mode setup, refer to [Local Mode Übersicht](#)
- For network port requirements, refer to Network Requirements
- For contacting support, refer to [Support kontaktieren](#)