

Disclaimer

Juridische disclaimer

Deze gids en de inhoud ervan (de "Gids") worden aangeboden door NXGEN. Alle rechten op de Gids en op de daarin vervatte intellectuele eigendom — met inbegrip van, maar niet beperkt tot, merken, handelsnamen, logo's en vergelijkbare tekens in of op de Gids — worden beschermd door de wet. Alle rechten, aanspraken en belangen met betrekking tot de Gids en de bijbehorende intellectuele-eigendomsrechten berusten en blijven bij NXGEN en zijn licentiegevers.

De Gids wordt kosteloos, "zoals deze is" en uitsluitend ter informatie verstrekt, zonder enige garantie. De Gids is niet bedoeld en evenmin geschikt om enige rechtsverhouding tot stand te brengen tussen de lezer en NXGEN of zijn gelieerde ondernemingen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, enige verplichting van NXGEN of zijn gelieerde ondernemingen jegens de lezer.

De verplichtingen van NXGEN en zijn gelieerde ondernemingen met betrekking tot door een klant afgenomen NXGEN-producten of -diensten worden uitsluitend beheerst door de voorwaarden van de overeenkomst waaronder die producten of diensten zijn afgenomen.

Ter verduidelijking

De lezer draagt het volledige risico ten aanzien van het gebruik, de resultaten en de prestaties van de Gids. Voor zover toegestaan door het toepasselijke recht wijst NXGEN alle garanties af, hetzij wettelijk, uitdrukkelijk of stilzwijgend — met inbegrip van, maar niet beperkt tot, stilzwijgende garanties van verhandelbaarheid, geschiktheid voor een bepaald doel, eigendom en niet-inbreuk op rechten van derden — evenals iedere aansprakelijkheid of garantie die voortvloeit uit suggesties, specificaties of voorbeelden met betrekking tot de Gids.

Problemen met Live View oplossen

Updated 16 August 2026

Wat de probleemoplossing voor Live View omvat

Deze handleiding helpt je bij het oplossen van problemen met Live View in GCXONE — van eenvoudige streamingsproblemen tot apparaatspecifieke problemen en problemen met de netwerkconfiguratie.

Hoe het werkt

Veelvoorkomende problemen

1. De stream wordt niet geladen

Symptomen: Laadindicator zonder video, zwart scherm of de foutmelding „Kan de stream niet starten“.

- Controleer in de Device Explorer of het apparaat online is
- Controleer de streamingconfiguratie
- Controleer of de gebruiker over Live View- of Operator-rechten beschikt op het bronapparaat
- De netwerkverbinding testen
- Start de camera of het apparaat opnieuw op

2. Slechte waterkwaliteit

Symptomen: Beeld met pixelvorming of wazig beeld, lage resolutie, slechte beeldkwaliteit.

- De instelling voor de streamkwaliteit in de videospeler verhogen
- Controleer de beschikbare bandbreedte
- Controleer of je de hoofdstream gebruikt en niet de substream
- Schakel de lokale modus in voor een betere kwaliteit ter plaatse

3. Problemen met de lay-out

Symptomen: Lay-outs worden niet correct weergegeven, camera's staan op de verkeerde posities, lay-outs worden niet opgeslagen.

- Controleer of de camera's aan de posities in de lay-out zijn toegewezen
- Controleer of de rastergrootte overeenkomt met het aantal camera's
- Verify user has layout management permissions
- Clear browser cache and reload
- Recreate layout if corrupted

4. Performance Issues

Symptoms: Video takes too long to load, plays with interruptions, or the system slows down when viewing multiple cameras at once.

- Reduce number of simultaneous streams
- Enable Local Mode for on-site workstations
- Close unused streams when not viewing

5. PTZ Controls Not Working

Symptoms: PTZ controls not visible, buttons disabled, cannot control camera from Live View.

- Verify the camera supports PTZ
- Check PTZ is enabled on the device
- Verify user has PTZ permissions
- Enable PTZ controls in Live View settings

6. Multi-Camera View Problems

Symptoms: Grid view not working, cameras not displaying, layout switching issues.

- Reduce number of cameras in grid or use smaller grid size (e.g., 2x2 instead of 4x4)
- Verify grid size is appropriate and all cameras in layout are available
- Use secondary streams for grid views
- Check system resources (CPU, memory, network)

Key Capabilities

Device-Specific Issues

Some devices require additional configuration for stable live streaming.

1. Avigilon

- Verify required ports are open based on your Avigilon configuration.
- Set Connection Type to WAN (Secured) in Site Networking settings

2. Hikvision

- Enable UPnP on both the router and the device, or configure port forwarding
- Enable ISAPI protocol for remote access
- Ensure the user account has Admin permissions

3. Dahua

- Ensure sufficient bandwidth is available (minimum 100 Mbps recommended for multiple streams)
- Verify the viewing workstation meets performance requirements

4. Axis

- Verify the camera is enabled in system settings
- Confirm compatibility with the operating system and browser environment

5. Camect

- Use the secondary RTSP profile (sub-stream) to reduce bandwidth usage and improve stability

Network & Port Requirements

Live View depends on proper network configuration and open communication ports.

Standard required ports:

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

Additional ports depending on device:

- Dahua control port — 37777

Ensure all required ports are open and not blocked by the firewall. Whitelist GCXONE service endpoints on the customer network if required.

Diagnostic Tools

Use these steps to isolate the source of the issue before contacting support:

- Test the stream using the manufacturer's native client or software
- If the stream works in the native client but not in GCXONE → the issue is likely platform-related
- If the stream fails in both → the issue is device or network related
- Use HealthCheck to verify camera availability and stream accessibility
- Use AI-based detection to identify blur, obstruction, or degraded video quality

Additional Details

Troubleshooting Checklist

Before contacting support, verify the following:

- Device is online in the Device Explorer ✓
- Local network connectivity and internet access confirmed ✓
- Device credentials and network configuration verified ✓
- Required ports are open (554, 80, 443) ✓
- User has correct permissions (Live View or Operator) ✓
- Browser cache cleared ✓
- Device restarted if needed ✓