

## ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Wir verwenden den Begriff **Gerät** für IP-Video-Türstationen, Zutrittskontrollgeräte oder andere Peripheriegeräte, die eine kabelgebundene Netzwerkverbindung benötigen.

## INHALTSVERZEICHNIS

Bitte begeben Sie sich zum Kapitel, welches am besten zum bestehenden Problem passt.

- 1) Das Gerät ist verkabelt, lässt sich jedoch nicht über Power-over-Ethernet (PoE) mit Strom versorgen
- 2) Das Gerät ist verkabelt und eingeschaltet, stellt jedoch keine Netzwerkverbindung her (“No Network”)
- 3) Das Gerät ist verkabelt, eingeschaltet, verfügt über eine lokale Netzwerkverbindung, verbindet sich aber nicht mit dem Internet / ist laut Online-Check nicht online: <https://www.doorbird.com/checkonline>
- 4) Das Gerät war bereits online, hat aber eine instabile Verbindung
- 5) Weitere Informationen für den Fall, dass das Problem weiterhin besteht, nachdem alle Schritte dieses Troubleshootings durchgeführt wurden

### **1) Das Gerät ist verkabelt, lässt sich jedoch nicht über Power-over-Ethernet (PoE) mit Strom versorgen**

- 1.1) Stellen Sie sicher, dass Sie einen kompatiblen PoE-Switch/-Injektor verwenden. Einen Überblick und empfohlene Switches/Injektoren geben wir in der folgenden Übersicht: <https://www.doorbird.com/poe>
- 1.2) Falls der Switch/Injektor kompatibel ist, stellen Sie sicher, dass der Port am Switch als PoE-Port funktioniert. Es gibt Managed-Switches, die PoE für Ports deaktivieren können, auch gibt es PoE-Switches ohne PoE-Ports. Stellen Sie sicher, dass Sie einen anderen Port am Switch testen, um einen defekten Port auszuschließen.
- 1.3) Falls der Port am Switch/Injektor nicht das Problem ist, stellen Sie sicher, dass Sie das Gerät mit einem kurzen Netzkabel direkt am Switch/Injektor testen, um ein defektes Netzkabel auszuschließen.
- 1.4.1) Stellen Sie bei einem Gerät mit RJ45-Buchse sicher, dass das Cat.5-Kabel (oder besser) korrekt gemäß dem im Handbuch des Geräts angegebenen Farbcode gepatcht ist.
- 1.4.2) Stellen Sie bei Geräten ohne RJ45-Buchse sicher, dass die einzelnen Drähte entsprechend dem im Handbuch des Geräts angegebenen Farbcode korrekt am Phoenix-Stecker angeschlossen sind.

### **2) Das Gerät ist verkabelt und eingeschaltet, stellt jedoch keine Netzwerkverbindung her (“No Network”)**

- 2.1.1) Stellen Sie bei einem Gerät mit RJ45-Buchse sicher, dass das Cat.5-Kabel (oder besser) korrekt gemäß dem im Handbuch des Geräts angegebenen Farbcode gepatcht ist.
- 2.1.2) Stellen Sie bei Geräten ohne RJ45-Buchse sicher, dass die einzelnen Drähte entsprechend dem im Handbuch des Geräts angegebenen Farbcode korrekt am Phoenix-Stecker angeschlossen sind.
- 2.1.3) Wenn Ihr Netzkabel auf der Switch-Seite nach TIA-568A statt nach TIA-568B gepatcht ist, stellen Sie sicher, dass Sie auf der Geräteseite das gleiche Schema verwenden (durch Vertauschen der orangenen und grünen Adernpaare).

Wenn einer der vier erforderlichen Drähte keine Verbindung hat, kann es sein, dass das Gerät zwar über PoE mit Strom versorgt wird, aber keine Netzwerkverbindung herstellt.

**HINWEIS:** Beachten Sie, dass die maximale Kabellänge des Netzkabels 80 Meter beträgt.

- 2.2) Stellen Sie sicher, dass Ihr Netzwerk über einen DHCP-Server verfügt, der dem Gerät eine gültige IPv4-Adresse, Netzmaske, Gateway und DNS-Server bereitstellt. Erweitern Sie den IPv4-Bereich des DHCP-Servers, falls die meisten IPv4-Adressen bereits von anderen Clients im Netzwerk belegt/reserviert sind.
- 2.3) Bei einigen Netzwerkgeräten müssen Einstellungen angepasst und beachtet werden. Bitte beachten Sie die folgende Übersicht: <https://www.doorbird.com/de/faq-single?faq=168>

**3) Das Gerät ist verkabelt, eingeschaltet, verfügt über eine lokale Netzwerkverbindung, verbindet sich aber nicht mit dem Internet / ist laut Online-Check nicht online: <https://www.doorbird.com/checkonline>**

3.1) Stellen Sie sicher, dass die Verbindung DoorBird-Servern nicht durch eine Firewall blockiert wird. Wir bieten hier eine Übersicht: [https://www.doorbird.com/downloads/misc/ports\\_de.pdf](https://www.doorbird.com/downloads/misc/ports_de.pdf)

3.2) Bitten prüfen Sie zur Fehlerbehebung unsere Übersicht für verschiedene Hersteller von Netzwerkkomponenten (z. B. Firewalls, Router oder Switches) an: <https://www.doorbird.com/de/faq-single?faq=168>

**4) Das Gerät war bereits online, hat aber eine instabile Verbindung**

4.1) Falls das Gerät in Drittanbietersysteme (z. B. NVR/NAS) integriert ist, deaktivieren Sie bitte vorübergehend die Integration und prüfen Sie, ob sich das Verhalten ändert. Wenn ja, stellen Sie bitte sicher, dass Sie das System gemäß unserer neuesten Anleitung auf <https://www.doorbird.com/connect> integrieren haben.

4.2) Problematische Kabel oder defekte Router-/Switch-Ports können zu einer instabilen Verbindung führen. Um dies auszuschließen, testen Sie das Gerät mit einem kurzen Kabel direkt an einem anderen Router/Switch-Port.

4.3) Falls der DHCP-Server des Netzwerks über begrenzte IP-Adressen verfügt, erhöhen Sie bitte den IP-Adressbereich in den DHCP-Servereinstellungen. Achten Sie darauf, die DHCP-Lease-Zeit kurz zu halten (z. B. einen Tag).

4.4) Falls Geräte von Drittanbietern im Netzwerk mit statischen IP-Adressen konfiguriert sind, stellen Sie sicher, dass kein IP-Konflikt vorliegt. DoorBird-Geräte fordern immer eine gültige IPv4-Adresse vom DHCP an.

4.5) Bitten prüfen Sie zur Fehlerbehebung unsere Übersicht für verschiedene Hersteller von Netzwerkkomponenten (z. B. Firewalls, Router oder Switches) an: <https://www.doorbird.com/de/faq-single?faq=168>

**5) Weitere Informationen für den Fall, dass das Problem weiterhin besteht, nachdem alle Schritte dieses Troubleshooting durchgeführt wurden**

Bitte kontaktieren Sie unseren technischen Support:

<https://www.doorbird.com/contact>

Geben Sie die folgenden Informationen an, damit wir das Problem so schnell wie möglich beheben können:

- Welche Schritte wurden bereits unternommen, um das Problem zu beheben?
- Verwendete Netzwerkkomponenten (Switches, Access-Points, Firewalls, etc) inklusive Modellnummer
- Haben andere DoorBird-Geräte, die mit dem selben WLAN verbunden sind, das gleiche Problem?
- "MAC address" und "Token" des Geräts vom Dokument "Digital Passport":

