SmartViewer 不具合発生時の対策について

目次

1. 対象機器

2. 対策方法

- ① SmartViewerの設定変更
- ② グラフィックドライバーのバージョンダウン
- ③ Management Software SSMへの変更
- 3. SmartViewerの設定変更手順
- 4. グラフィックドライバーの修正手順
 - ・手順1. Windows Updateでのドライバの自動更新の無効化
 - ・手順2. 推奨グラフィックバージョンのインストール
 - ・手順3. Intel Arc Controlのアンインストール (Windows10のみ)
 - ・対策後の確認方法
- 5. SSMへの変更

1. 対象機器

対象機器の条件

- インターネット接続されている機器(Windows updateが最新状態)
- ・ Intel製第12世代以降のCPU
- CPU内蔵のGPU(730 / 770シリーズ / Intel Iris Xe Graphics など)
- グラフィックドライババージョン 31.0.101.5590 (2024/6/14リリース) 以降

上記全てに該当する機器は不具合発生の可能性がございます。

次ページのようにSmartViewerの画面が固まる等の症状が

ある場合は、次ページ以降を参照し、

① SmartViewerの設定変更

- ② グラフィックドライババージョンの変更※
 - 対象バージョン: 31.0.101.5590以降
- ③ SSMへの変更
- をご検討ください。

※アップデートの際には対象機器のCPUが動作するかどうか以下のサイトで確認が必要

https://www.intel.co.jp/content/www/jp/ja/download/785597/825322/intel-arc-iris-xe-graphics-windows.html

具体的な不具合症状

- 映像が固まって見れない
- 映像表示のレイアウトがくずれる
- 録画が再生できない
- バックアップファイルが再生できない
- Windows Update後に挙動がおかしい



SmartViewer 参考画面(不具合)





2. SmartViewerの設定変更手順

確認および修正手順

- 1)以下(次ページ参照)は、レイアウトが崩れている場合の対処方法になります。
- 2) SmartViewerの設定を変更します。
- 3) ライブ映像と再生映像の両方で行う必要があります。
- 4)設定変更後は、全ての分割数で、SmartViewerの再起動を行っての 確認が必要です。

※再起動後、不具合が再発する場合は、設定フォルダが「上書き禁止」に なっている可能性があります。



3. グラフィックドライバーの修正手順

修正手順

Windows updateが最新状態であることを確認して、ご利用の環境に合わせて、 以下の修正手順を実施お願いいたします。

Windows11環境の場合

手順1. Windows Updateでのドライバの自動更新の無効化 (p.8-14) 手順2. 推奨グラフィックバージョンのインストール (p.15-22)

Windows10環境の場合

手順1. Windows Updateでのドライバの自動更新の無効化(p.8-14)

手順2. 推奨グラフィックバージョンのインストール (p.15-22)

手順3. Intel Arc Controlのアンインストール(Windows10のみ) (p.23-27)

手順1. グラフィックドライバー自動更新 停止方法



Windows 11











SmartVlewer ローカルアカウント	Windows Update > 更新の履歴		
設定の検索の	品質更新プログラム (8)		
☆ ホーム	2024-11 NET Framework 3.5 および 4.8.1 の黒稜的な更新プログラム (x64 向け Windows 11, version 23H2 用) (KB5045555, 2024/11/15 に正しくインストールされました	⑧Windows Undateを聞き、更新の有無を確認	
 システム 	2024-11 x64 ペース システム用 Windows 11 Version 23H2 の果積更新プログラム (KB5046633) 2024/11/15 に正しくインストールされました		
Bluetooth とデバイス	2024-08 x64 ペース システム用 Windows 11 Version 23H2 の黒積更新プログラム (KBS041585) 2024/09/06 に下しくインストールはれました		
 ネッドソークとインターネット / 個人用設定 	2024-08.NET Framework 3.5 あよび 4.8.1 の黒枝的な更新プログラム (x64 向け Windows 11, version 23H2 用) (KBS042099) 2024/09/06 ビデレイジストーはたました	詳細情報	
ניליד	2024-05 x64 ペース システム用 Windows 11 Version 23H2 の累積更新プログラム (KB5037771)	對細情報	
 アカウント 	2023-11 5年10-72 システム用 Windows 11 Version 23H2 更新プログラム (KB4023057)	詳細情報	
 呼列と言語 ボーム 	2024-05.NET Famework 3.5 および 4.8.1 の黒稜的な更新プログラム (x64 向け Windows 11, version 23H2 用) (KB5037591)	詳細情報	
アクセンビリティ	2024/08/11 LELXT2AF ⁻ //er18UE 2024-02 x64 ベース システム用 Windows 11 Version 23H2 更新プログラム (KB5036212)	詳細情報	
ブライバシーとセキュリティ	2024/06/11 に正しく1ンストールでれました		
1 🥹 Windows Update	ドライバー更新プログラム (6)	^	
	Intel Corporation - Display - 32.0.101.5972 2024/11/15 に正しくインストールされました	詳細情報	
	Intel Corporation - Display - 31.0.101.5537 2024/09/12 に正しくインストールされました		
	Intel - SoftwareComponent - 1.44.2023.710 2024/09/06 に正しくインストールされました		
	Intel - SoftwareComponent - 1.71.99.0 2024/09/06 に正しくインストールされました	⑨ドライバに関する更新が無ければ終了	
	Intel - System - 2406.5.5.0 2024/06/11 に正しくインストールされました		
	Intel - SoftwareComponent - 2408,5.4.0 2024/06/11 に正しくインストールされました	詳細情報	
II Q 接索 🙈 II 🔗 🐂 🚱 🦝			

17

手順2. グラフィックドライバー推奨バー ジョンへのアップデート方法

Windows 10

Windows 11

昌 デバイス マネージャー o x 194前 ファイル(F) 操作(A) 表示(V) ヘルプ(H) (+ +) 📰 📓 📰 🚳 🖳 💺 🗙 🖲 ①デバイスマネージャーで、現時点のグラフィックバージョンを確認 🗸 📕 Camera > 🛁 DVD/CD-ROM ドライブ 31.0.101.5522より新しいバージョンであることを確認 > TIDE ATA/ATAPI 3210-5-**Google Ch** > 4 オーディオの入力および出力 ※万が一当該バージョンであれば以後の手順を踏まず終了 > == キーボード > 💻 コンピューター a O > 1 サウンド、ビデオ、およびゲームコントローラー > ちシステムデバイス 1 セキュリティ デバイス P ソフトウェア コンポーネント リフトウェア デバイス > - ディスク ドライブ > - ディスプレイ アダプター Intel(R) UHD Graphics 770のプロパティ DxDiaq.t Intel(R) UHD Graphics 770 NVIDIA GeForce GT 1030 全般 ドライバー 詳細 イベント リソース > 💷 ネットワーク アダプター > R. ヒューマン インターフェイス デバイス > 第 ファームウェア > ゴロセッサ Intel(R) UHD Graphics 770 ■ ポータブル デバイス プロバイダー: Intel Corporation > 🛱 ボート (COM と LPT) > 🕘 マウスとそのほかのポインティング デバイス 日付: 2024/08/19 > 🛄 EI9-パージョン: N 32.0.101.59 > > > > > > > > = デジタル署名者: Microsoft Windows Hardware Compatibility Publisher ETELET-ドライバーの詳細(I) インストールされているドライバーファイルの詳細を表示しま W. ドライバーの更新(P) このデバイスのドライバーを更新します。 ドライバーを元に戻す(R) ドライバーの更新後にデバイスが動作しない場合、以前に インストールしたドライバーに戻します。 a state the state and a state of the デバイスを無効にする(D) デバイスを無効にします。 SALES A MARK PROPERTY. デバイスのアンインストール(U) システムからデバイスをアンインストールします(高度)。 OK キャンセル 12°C くもりのち晴れ ^ ☎ A ♀ Φ) 13:22 🥯 🧕 🎽 🚺 🖬 🖉 Q 検索

3

Copyright © TB-eye Ltd. All rights reserved.

 \otimes











場合によってはカスタマイズ画面が出ることがありますが、 ・インテル®グラフィックス・ドライバー ・クリーン・インストールの実行 のみにチェックを入れ、インストールを行ってから⑤に移ってください。



手順3. Intel Arc Controlアンインス トール方法 (Windows10のみ)

Windows 10

← 設定



※画像はWindows11ですが、今回はWindows10環境のみで必要な操作となります

← 設定



日 の ここに入力して検索

💼 🗄 🧟 🛤 🤗 🥶 🐖 🐨 🥵 🌣

^ ≌ @ ↓ A 13:12

※画像はWindows11ですが、今回はWindows10環境のみで必要な操作となります

※画像はWindows11ですが、今回はWindows10環境のみで必要な操作となります

← 前定			- @ ×
	コプロレ+98-44		
(2) ホーム	アノリと機能		
設定の検索 の	アプリを入手する場所の選択		関連設定 システム コンボーネント
アプリ	Microsoft Store からのみアプリをインストールすると、お使いのデバイスを保護する ことに役立ちます。		プログラムと機能
■ アブリと機能	場所を選ばない		() ヘルプを表示
:⇒ 既定のアプリ	アプリと機能		2 フィードバックの送信
町4 オフライン マップ	アプリ実行エイリアス		
団 Web サイト用のアプリ	検索や並べ替えを行ったり、ドライブでフィルターをかけたりできます。アブリをアンイン フトールキト148動する場合は、一覧で目的のアブリを取ります。		③「このリストを検索 欄にて"Intel® Arc™ Control"を検索する
ロロ ビデオの再生	スパールなんには参加シシン場合は、一覧で日かのプラクを思いよう。 このリストを検索 タ		※®が入力されない場合、出てこない可能性があります
₽ スタートアップ	並べ替え:名前 > フィルター:すべてのドライブ >		
	72 個のアプリが見つかりました		
	3D ビューアー Microsoft Corporation	16.0 KB 2024/08/28	
	Adobe Acrobat (64-bit)	887 MB 2024/12/13	
	Anaconda3 2024.02-1 (Python 3.11.7 64-bit)	2024/06/26	
	AnyDesk	2.00 MB 2024/10/23	
	AV1 Video Extension Microsoft Corporation	3.67 MB 2024/12/03	
	BIG-IP Edge Client	4.36 MB 2024/03/25	
	BIG-IP Edge Client Components (All Users)	2024/03/25	
	CMake	130 MB 2024/06/27	
	Copilot	372 КВ	
€ 🖉 ここに入力して検索	🗏 🧟 🗖 🥔 🖏 🖉 🕼	🔊 🧕 🜣	∽ 🛥 🦟 ₫)) A 13:13 2024/12/20 ₹



※画像はWindows11ですが、今回はWindows10環境のみで必要な操作となります

・対策後の確認方法

改善後の確認

- グラフィックドライバーのバージョン確認: p.13 ⑥が有効になっていることを確認して「OK」を押してください。
- グループポリシー設定の確認: p.16 ①が「31.0.101.5522」になっていることを確認してください。
- Intel Arc Controlの確認: p.26 ③にて当該ソフトウェアが出てこないことを確認してください。

→全て確認後、改めてライブ、録画再生画面にて動作確認をお願いします!



動作確認前(不具合あり)



動作確認後(不具合改善)

5. Management Software SSMへの変更

Copyright $\ensuremath{\mathbb{C}}$ TB-eye Ltd. All rights reserved.

Management Software SSMへの移行について

- 1) SSMへの移行、インストールに関しては、販売店様にご相談ください。 補足
- SSMは、インストール時にパソコンの数度の再起動が必要です。
 SSMをアクティブ化するキーは、一つのパソコンに1つ必要です。
 SSMのインストールと設定は、パソコン1台につき約1時間はかかります。

上記の手法で改善が見られなかった場合は 弊社フリーダイヤルに再度ご連絡ください!

ご連絡先 株式会社ティービーアイ フリーダイヤル 0120-065-011