

2025 年 4 月吉日

お客様各位

兼松サステック株式会社
映像ソリューション事業部
技術サービス部

Smart Viewer 及びバックアップビューワー動作不具合のお知らせ

拝啓 春暖の候、貴社ますますご盛栄のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、遠隔監視で御使用頂いております、遠隔監視用ソフト Smart Viewer とバックアップビューワーの不具合について下記の通りお知らせ致します。

敬具

記

1. 背景

Windows11 のアップデート後、今まで正常に動作していた Smart Viewer とバックアップビューワーについて、映像が表示されない、再生できない等の症状が報告されております。

2. 原因

Windows Update に伴い、Intel 製 CPU 内蔵の GPU に対する Graphic ドライバーの更新が行われ、更新後の Version との相性が原因となります。

対象 PC： Intel 製第 12 世代以降の CPU

※上記以外でも不具合が発生する可能性があります。

3. 対策

ご使用のレコーダーが、HRX・XRN シリーズの場合

⇒Smart Viewer から Wisenet Viewer への移行をお願い致します。

ご使用のレコーダーが SRD・SRN・HRD シリーズの場合

⇒Smart Viewer から Wisenet SSM への移行をお願い致します。

バックアップビューワの不具合につきましては、弊社 HP にて最新のソフトウェアをダウンロード頂き、手順書の内容を確認の上、更新をお願い致します。

■【参考】 Wisenet Vewer PC 推奨仕様

	推奨 PC 仕様
CPU	Intel i7-11700 2.5GHz or faster
RAM	16GB (ビデオメモリ 1GB 以上)
HDD	SSD 128GB 以上
GPU	RTX 4060 Ti 16GB NVIDIA T600 (OpenGL 2.1 support)
解像度	1366×768 以上 (OpenGL 互換)
OS	Windows11 64bit、 macOS 11/12/13
NIC カード	有線 LAN 1Gbps ポート ※無線 LAN(Wi-Fi)アダプターのためのノート PC は回避して下さい
映像出力端子	モニター側の映像入力端子に合わせて下さい

■【参考】 Wisenet SSM PC 推奨仕様

	推奨 PC 仕様
CPU	Intel Core i7-9700 以上
RAM	32GB 以上
HDD	SSD256GB 以上 + イベントログ記録用 HDD1TB 以上
GPU	Geforce GTX1660Ti (RAM 6GB) 以上 又は RTX3060 以上
解像度	1366×768 以上 (OpenGL 互換)
OS	Windows 10(Pro/IoT Enterprise)、 11(Pro)
NIC カード	有線 LAN 1Gbps ポート ※無線 LAN ポート不可
映像出力端子	HDMI

以上