

# Frequently Asked Questions

---

TeliU3vViewer does not recognize a camera.

#4300-0336 Version 1.0.0.1

**TOSHIBA TELI CORPORATION**

Information contained in this document is subject to change without prior notice.

---

Document in Japanese

---

このドキュメントはデバイスマネージャには BU/DU カメラが正常と表示されているが TeliU3vViewer では認識されないときの対処法について記述したドキュメントです。日本語ドキュメントは英語ドキュメントの後にあります。

---

End of document in Japanese

---

This document describes causes and solutions for the case that BU / DU series camera is not shown in TeliU3vViewer even though it is shown in device manager as a properly working device.

## 1. Causes and solutions

In most cases, the cause is that a device driver other than TeliU3vDriver is attached to the BU / DU series camera. When the camera is connected to early generation USB3 host controller, compatibility issue may be the cause.

Anyway, refer to “1.1 Checking that TeliU3vDriver is properly attached” to check the device driver attached to the camera.

If TeliU3vDriver is not attached to the camera, replace device driver with TeliU3vDriver, referring to “1.2 Replacing USB device driver”.

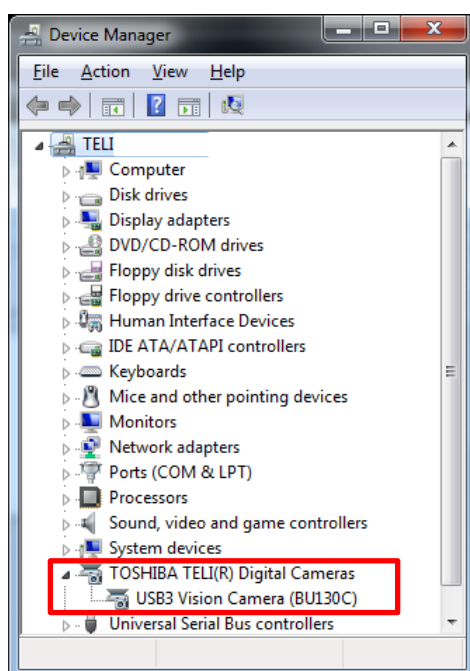
If TeliU3vDriver is attached properly, compatibility issue may be the cause. Changing USB host adapter with the other model may solve the issue. Refer to “Peripherals” tab-page in the following URL about recommended USB3.0 board.

<http://www.toshiba-teli.co.jp/en/products/industrial/usb/index.htm>

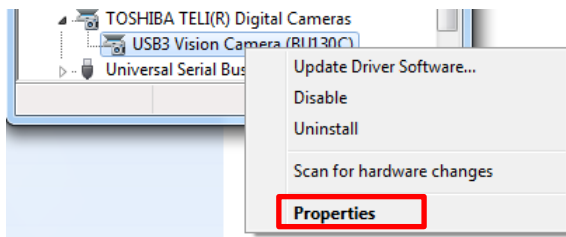
### 1.1. Checking that TeliU3vDriver is properly attached

Do the following steps to check that TeliU3vDriver is properly attached to a camera.

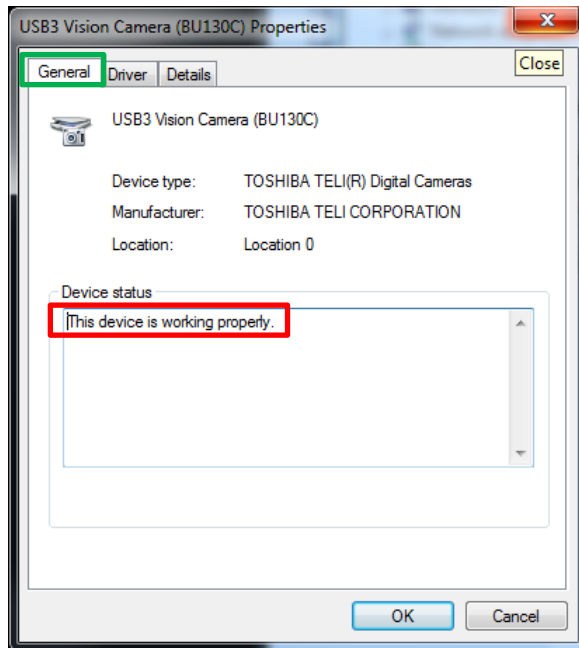
- ✓ Open “Control panel” and start “Device manager”.
- ✓ Check that the camera is shown under “TOSHIBA TELI(R) Digital Cameras” without warning mark.



- ✓ Right-Click “USB3 Vision Camera” and select “Properties” context menu.

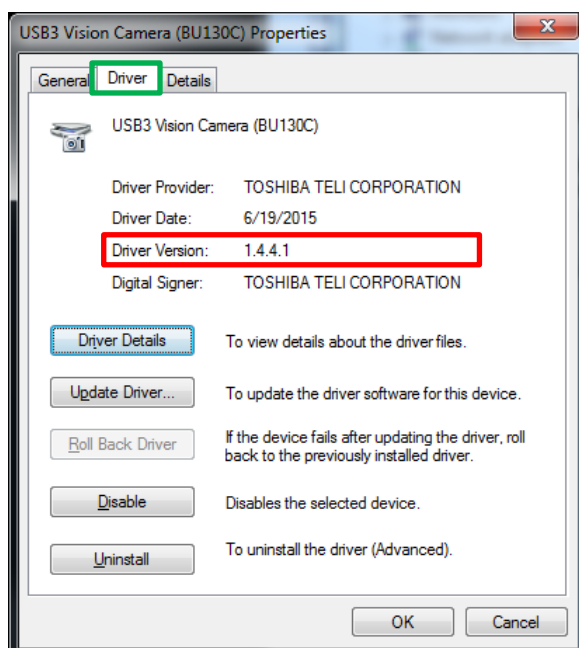


- ✓ Check that “This device is working properly.” is shown in “Device status” of property window.



- ✓ Check that the current version driver is attached to the camera.

The current driver version is shown in “TeliCamSDK Release Notes Eng.txt” in “Document” folder under the folder that TeliCamSDK is installed.

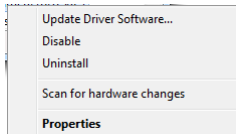


## 1.2. Replacing USB device driver

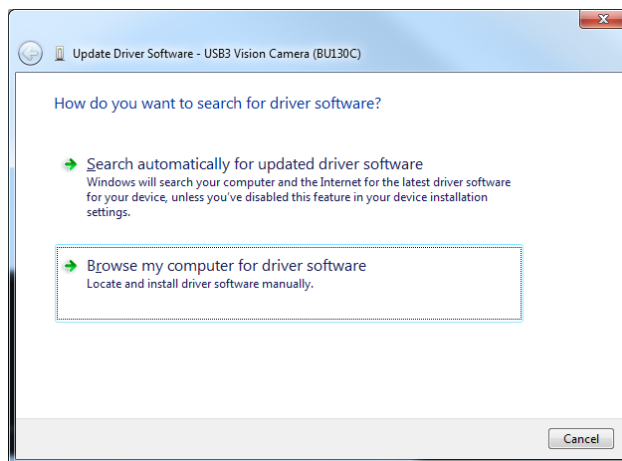
### 1.2.1. When the camera is shown under “Universal Serial Bus devices” in “Device manager” window, general purpose USB driver “LibUSB” is attached to the camera. In this case, do the procedure in “1.2.1 Replacing current USB driver with TeliU3vDriver

Do the following steps to replace currently attached USB driver with TeliU3vDriver.

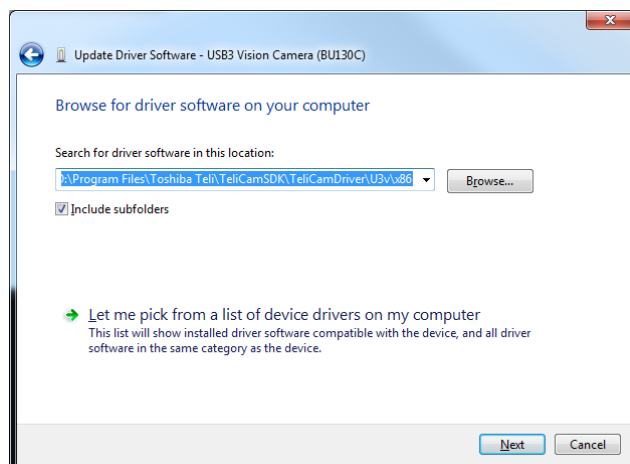
- ✓ Open “Control panel” and start “Device manager”.
- ✓ Right-Click the camera going to replace device driver and select “Update Driver Software” context menu.



- ✓ The following dialog will appear.  
Select “Browse my computer for driver software”

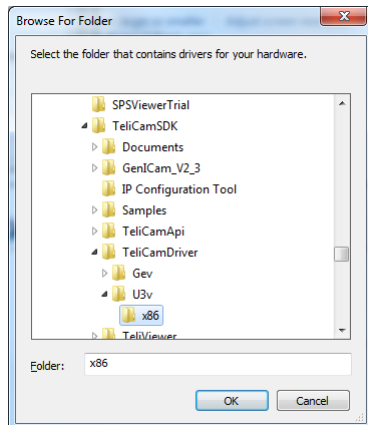


The following dialog will appear.



## FAQ TeliU3vViewer does not recognize a camera.

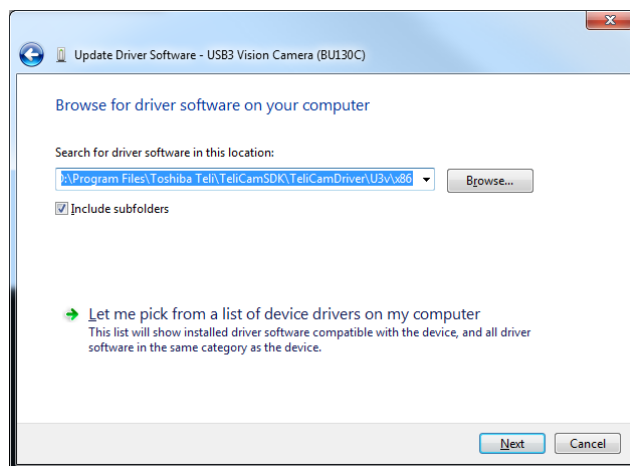
- ✓ Click “Browse” button.  
“Browse For Folder” dialog will appear.



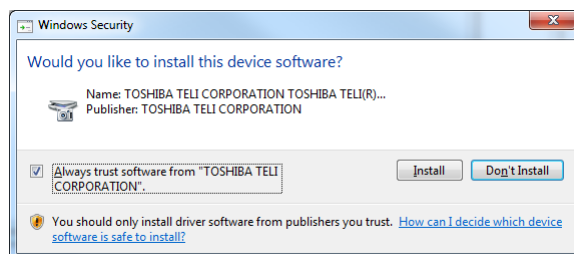
- ✓ Select folder that contains TeliU3vDrvInst.exe or TeliU3vDrvInst64.exe, and click “OK” button.  
The exe file will typically exist in the following folder when the OS is 32bit Windows.

C:\Program Files\Toshiba Teli\TeliCamSDK\TeliCamDriver\U3v\x86\

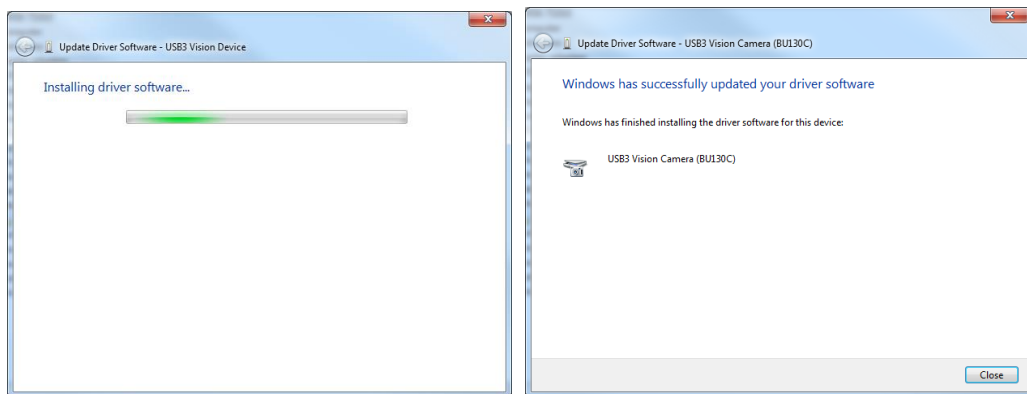
- ✓ Click “Next” button in the following dialog.



- ✓ The following dialog may appear.  
Select “Always trust software from TOSHIBA TELI CORPORATION” and click “Install” button.



- ✓ The following dialogs will appear. Click “Close” button.



- ✓ Disconnect USB connector of the camera and connect it again.  
The camera will be shown under “TOSHIBA TELI(R) Digital Cameras” in “Device manager”.

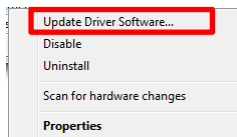
Replacing “LibUSB” driver with TeliU3vDriver”.

If USB driver other than “LibUSB” is attached, do the procedure in “1.2.2 Replacing current USB driver with TeliU3vDriver”.

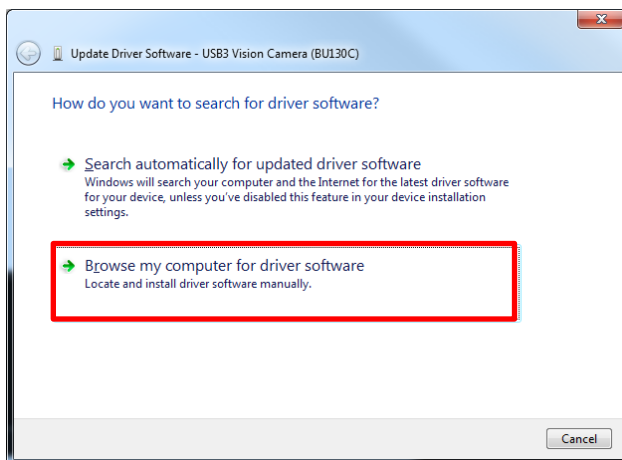
### 1.2.2.Replacing current USB driver with TeliU3vDriver

Do the following steps to replace currently attached USB driver with TeliU3vDriver.

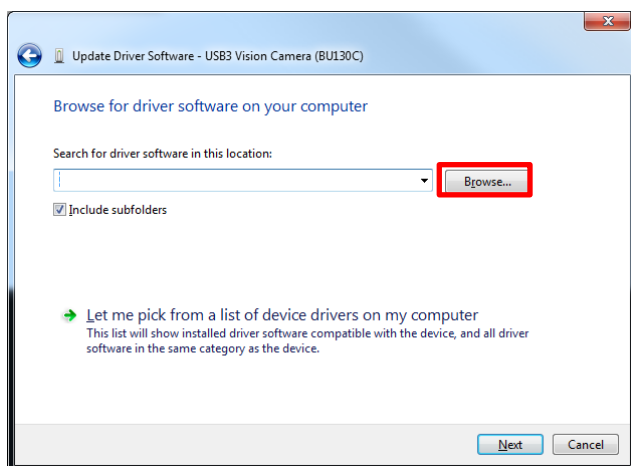
- ✓ Open “Control panel” and start “Device manager”.
- ✓ Right-Click the camera going to replace device driver and select “Update Driver Software” context menu.



- ✓ The following dialog will appear.  
Select “Browse my computer for driver software”

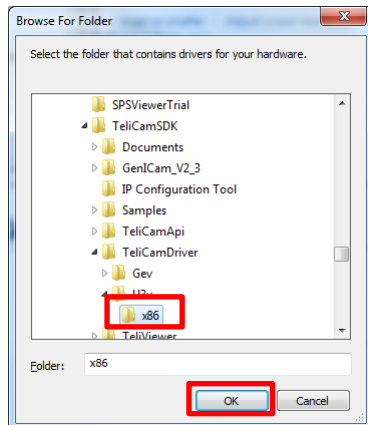


The following dialog will appear.



## FAQ TeliU3vViewer does not recognize a camera.

- ✓ Click "Browse" button.  
"Browse For Folder" dialog will appear.

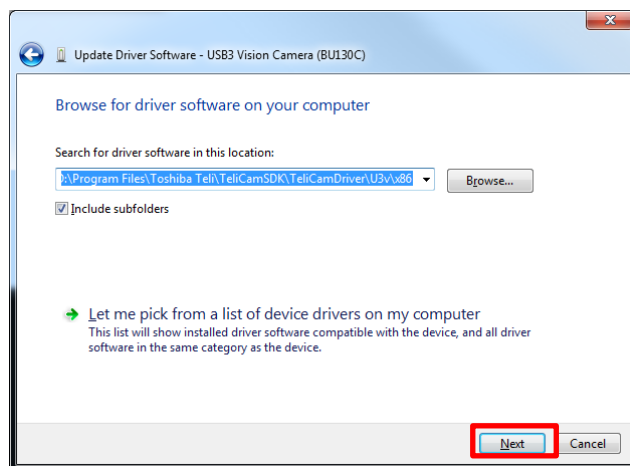


Note:  
Select x64 folder when the OS is 64bit Windows.

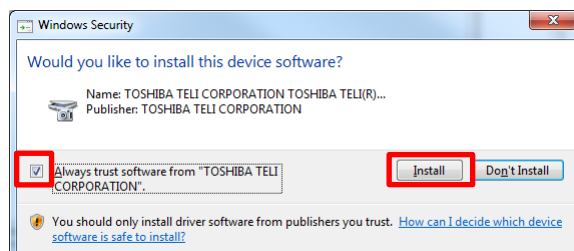
- ✓ Select folder that contains TeliU3vDrvInst.exe or TeliU3vDrvInst64.exe, and click "OK" button.  
The exe file will typically exist in the following folder when the OS is 32bit Windows.

C:\Program Files\Toshiba Teli\TeliCamSDK\TeliCamDriver\U3v\x86\

- ✓ Click "Next" button in the following dialog.

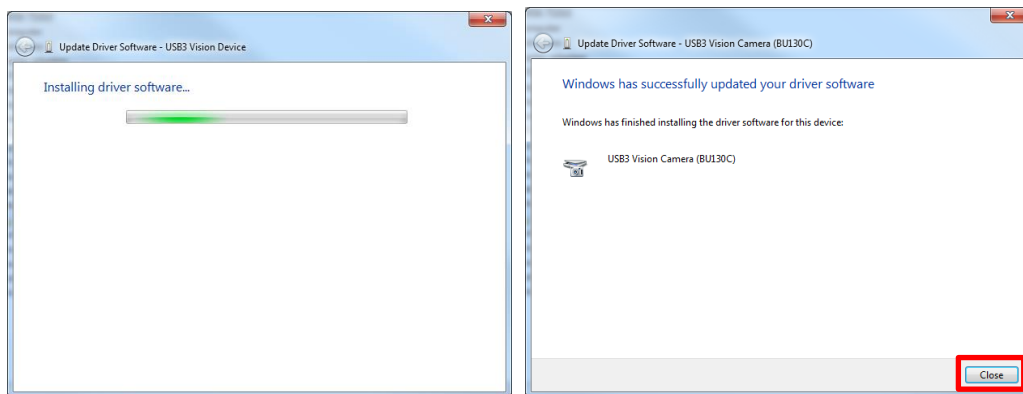


- ✓ The following dialog may appear.  
Select "Always trust software from TOSHIBA TELI CORPORATION" and click "Install" button.





- ✓ The following dialogs will appear. Click “Close” button.

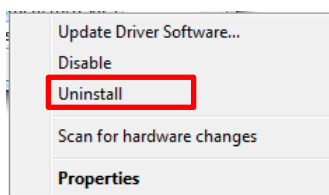


- ✓ Disconnect USB connector of the camera and connect it again.  
The camera will be shown under “TOSHIBA TELI(R) Digital Cameras” in “Device manager”.

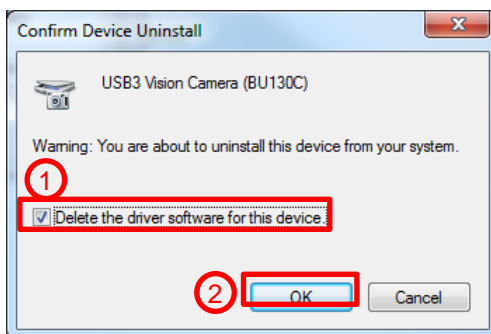
### 1.2.3.Replacing “LibUSB” driver with TeliU3vDriver

Do the following steps to replace LibUSB device driver with TeliU3vDriver.

- ✓ Open “Control panel” and start “Device manager”.
- ✓ Right-Click the camera going to replace device driver and select “Uninstall” context menu.

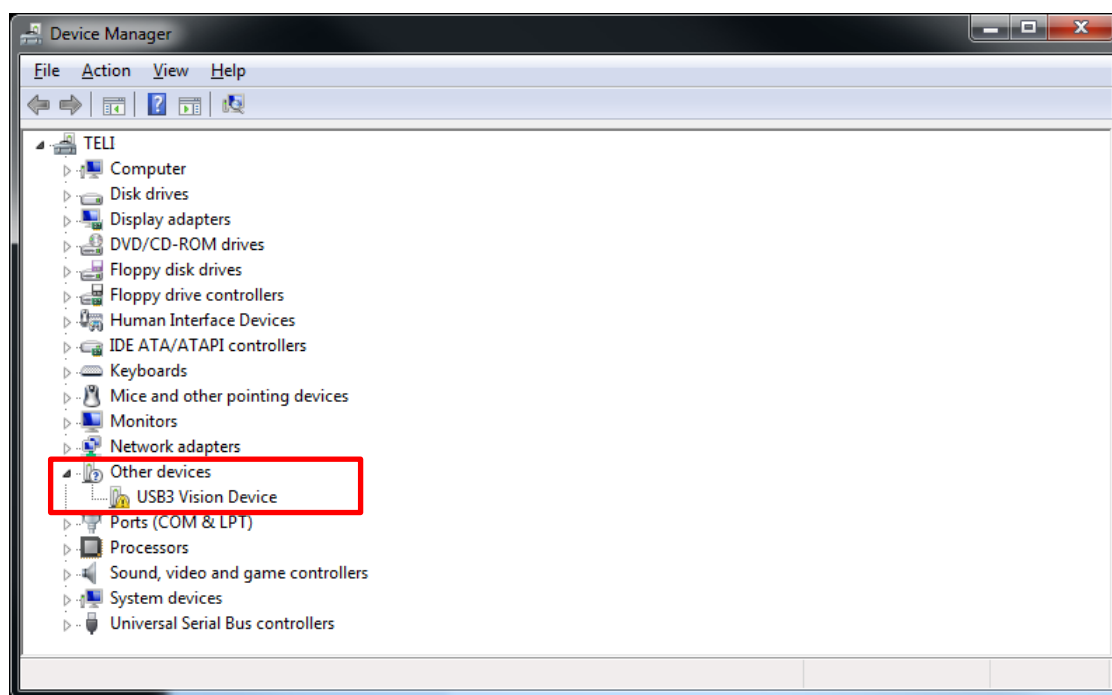


- ✓ “Confirm Device Uninstall” dialog will appear.  
Select “Delete the driver software for the device” and click “OK” button.



“LibUSB” device driver will be uninstalled.

- ✓ Disconnect USB connector of the camera and connect it again.  
The camera will be shown under “TOSHIBA TELI(R) Digital Cameras” without warning mark.  
  
If the camera is shown as “USB3 Vision Device” under “Other devices”, run TeliU3vDrvInst.exe or TeliU3vDrvInst64.exe under TeliCamDriver folder. The camera will be shown under “TOSHIBA TELI(R) Digital Cameras”.



## 1. 原因と対処法

多くの場合、BU/DU シリーズカメラに TeliU3vDriver 以外のデバイスドライバが使用されていることが本事象の原因です。カメラが初期の USB3 ホストコントローラに接続されている場合はカメラと USB ホストコントローラの相性が悪いことが原因の場合もあります。

まずは「1.1 TeliU3vDriver を使用し正常動作していることの確認」を参照し、カメラが使用しているデバイスドライバを確認してください。

TeliU3vDriver が使用されていない場合は「1.2 USB デバイスドライバの差し替え」を参照し、現ドライバを TeliU3vDriver に差し替えてください。

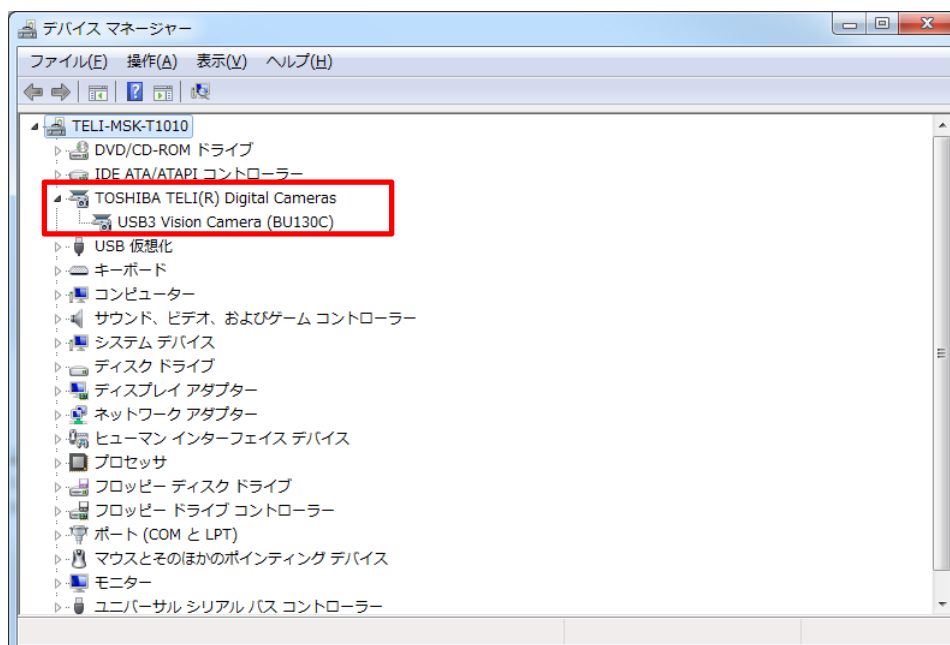
TeliU3vDriver を使用しており、デバイスが正常動作している場合は USB ホストコントローラとカメラの相性が悪い可能性があります。この場合は USB ホストコントローラを別型番のものに置き換えることが問題解決策となります。以下の URL の周辺機器タブページに推奨 USB3.0 ボードを掲載していますので参考になさってください。

[http://www.toshiba-teli.co.jp/products/industrial/usb/index\\_j.htm](http://www.toshiba-teli.co.jp/products/industrial/usb/index_j.htm)

### 1.1. TeliU3vDriver を使用し正常動作していることの確認

以下の手順で、カメラに TeliU3vDriver が使用され、正常動作していることが確認できます。

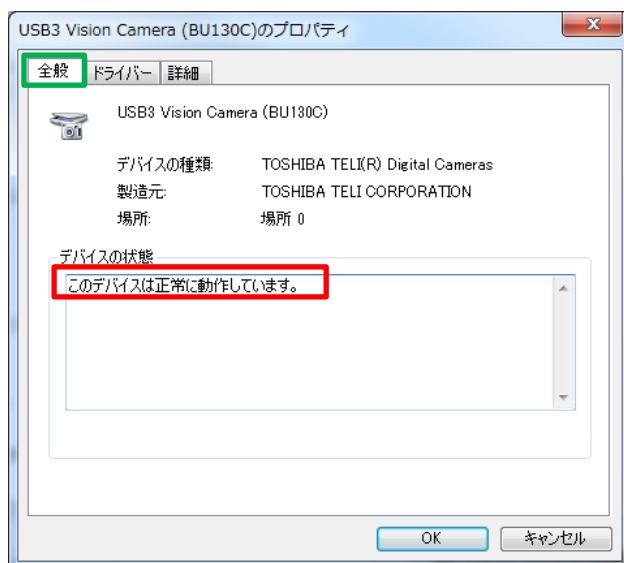
- ✓ コントロールパネルを開き、デバイスマネージャを開始させてください。
- ✓ カメラが「TOSHIBA TELI(R) Digital Cameras」の下に警告マークなしで表示されていることを確認してください。



- ✓ 「USB3 Vision Camera」を右クリックし「プロパティ」コンテキストメニューを選択してください。-

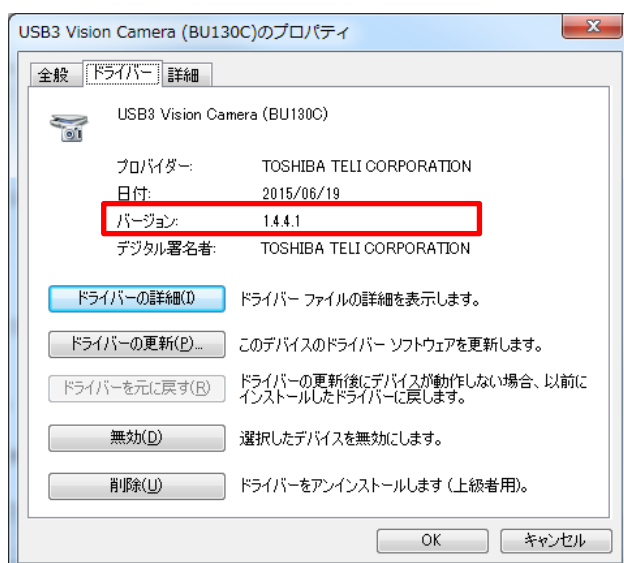


- ✓ デバイスの状態に「このデバイスは正常に動作しています。」と表示されていることを確認してください。



- ✓ カメラが使用しているデバイスドライバのバージョンを確認してください。

TeliCamSDK でインストールされたドライバのバージョンは TeliCamSDK がインストールされているフォルダの下の Document フォルダにある TeliCamSDK Release Notes Jpn.txt に記載されています。



## 1.2. USB デバイスドライバの差し替え

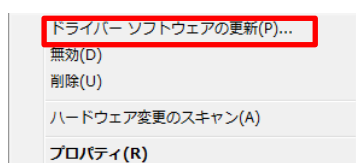
デバイスマネージャでカメラが「Universal Serial Bus devices」の下に表示されている場合、カメラが汎用 USB デバイスドライバ LibUSB を使用しています。この場合は「1.2.2 LibUSB ドライバの TeliU3vDriver への差し替え。」に記載した手順でドライバを差し替えてください。

LibUSB 以外のデバイスドライバが使用されているときは「1.2.1 現 USB ドライバの TeliU3vDriver への差し替え」記載された手順を実行してください。

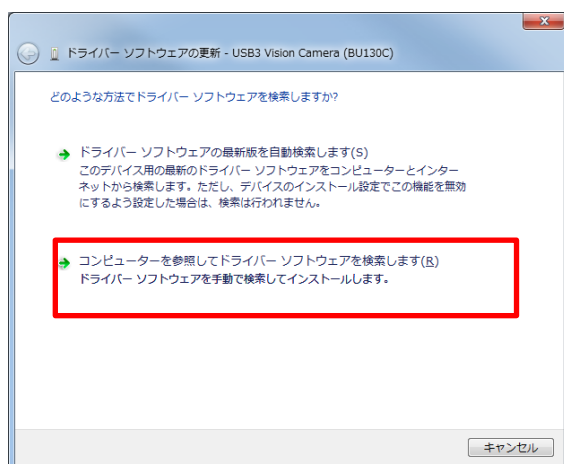
### 1.2.1. 現 USB ドライバの TeliU3vDriver への差し替え

以下の手順で現在使用しているデバイスドライバを TeliU3vDriver に差し替えることができます。

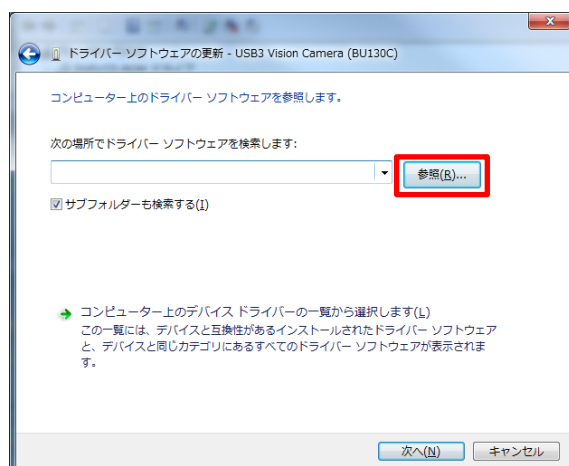
- ✓ コントロールパネルを開き、デバイスマネージャを開始させてください。
- ✓ カメラを右クリックし「ドライバーソフトウェアの更新」コンテキストメニューを選択してください。 -.



- ✓ 以下のダイアログが表示されます。  
「コンピュータを参照してドライバーソフトウェアを検索します」を選択してください。

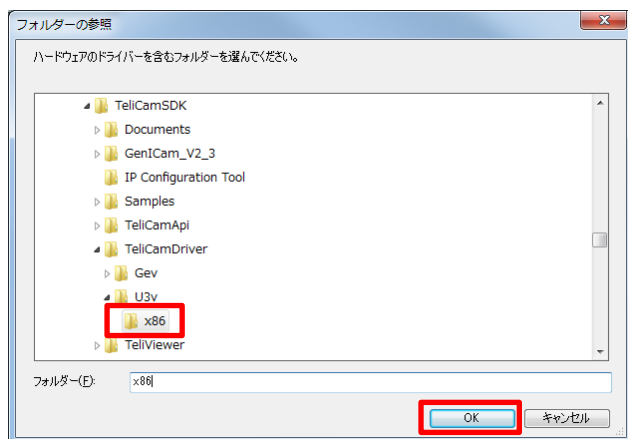


ダイアログが以下のものに切り替わります。



## FAQ TeliU3vViewer does not recognize a camera.

- ✓ 「参照」ボタンをクリックしてください。「フォルダーの参照」ダイアログが表示されます。

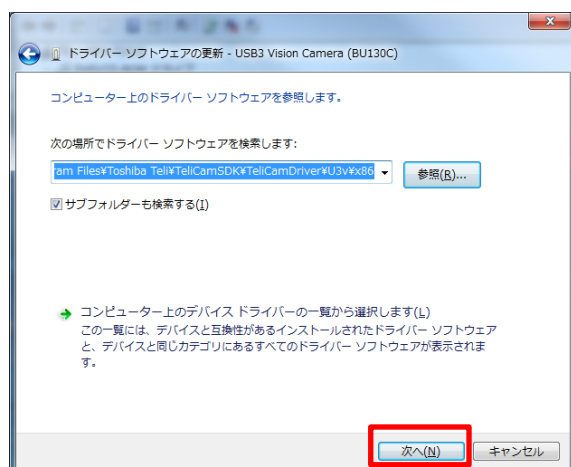


注)  
64bit Windows の場合は x64 フォルダを  
選択してください。

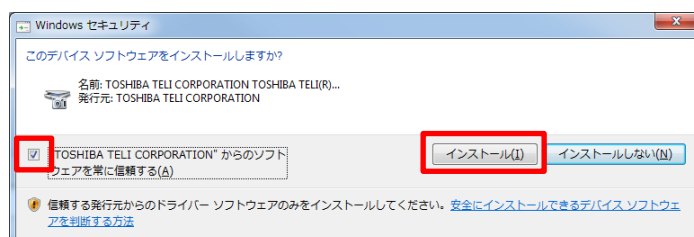
- ✓ TeliU3vDrvInst.exe または TeliU3vDrvInst64.exe が入っているフォルダを選択し、「OK」ボタンをクリックしてください。  
32bit Windows の場合、デフォルト設定では以下のフォルダに実行ファイルがあります。

C:\Program Files\Toshiba Teli\TeliCamSDK\TeliCamDriver\U3v\86\

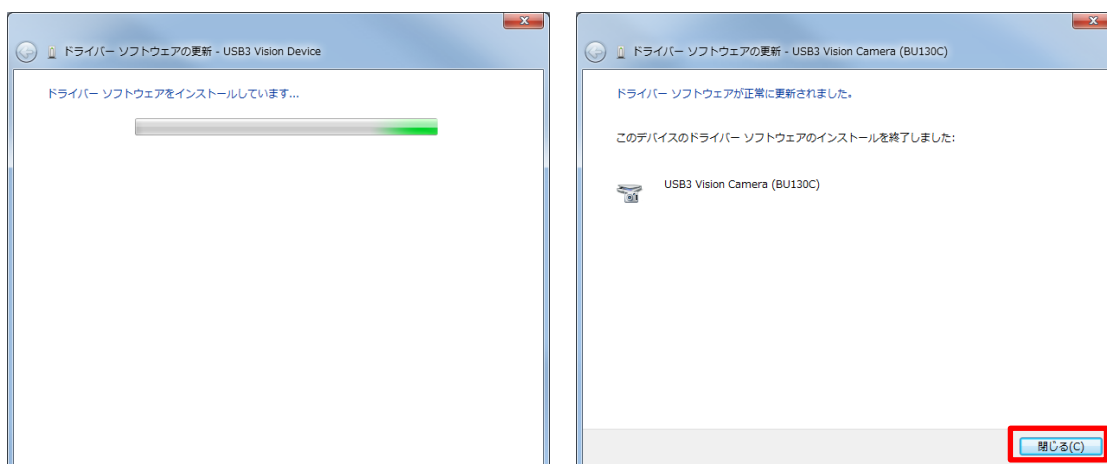
- ✓ 「フォルダーの参照」画面が閉じます。元の画面で、「次へ」ボタンをクリックしてください。



- ✓ 以下の画面が表示される場合があります。  
「TOSHIBA TELI CORPORATION からのソフトウェアを常に信頼する。」を選択し、「インストール」ボタンをクリックしてください。



- ✓ 以下のダイアログが表示されます。「閉じる」ボタンをクリックしてください。

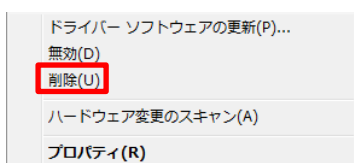


- ✓ カメラの USB コネクタ接続を一旦外してから再接続してください。  
デバイスマネージャで「TOSHIBA TELI(R) Digital Cameras」の下にカメラが表示されます。

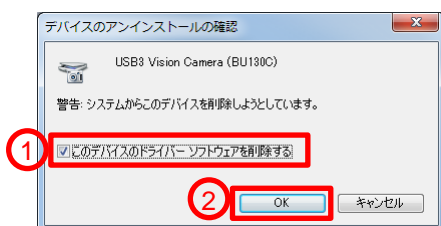
### 1.2.2.LibUSB ドライバの TeliU3vDriver への差し替え。

以下の手順で LibUSB デバイスドライバを TeliU3vDriver に差し替えることができます。

- ✓ コントロールパネルを開き、デバイスマネージャを開始させてください。
- ✓ カメラを右クリックし「削除」コンテキストメニューを選択してください。 -.

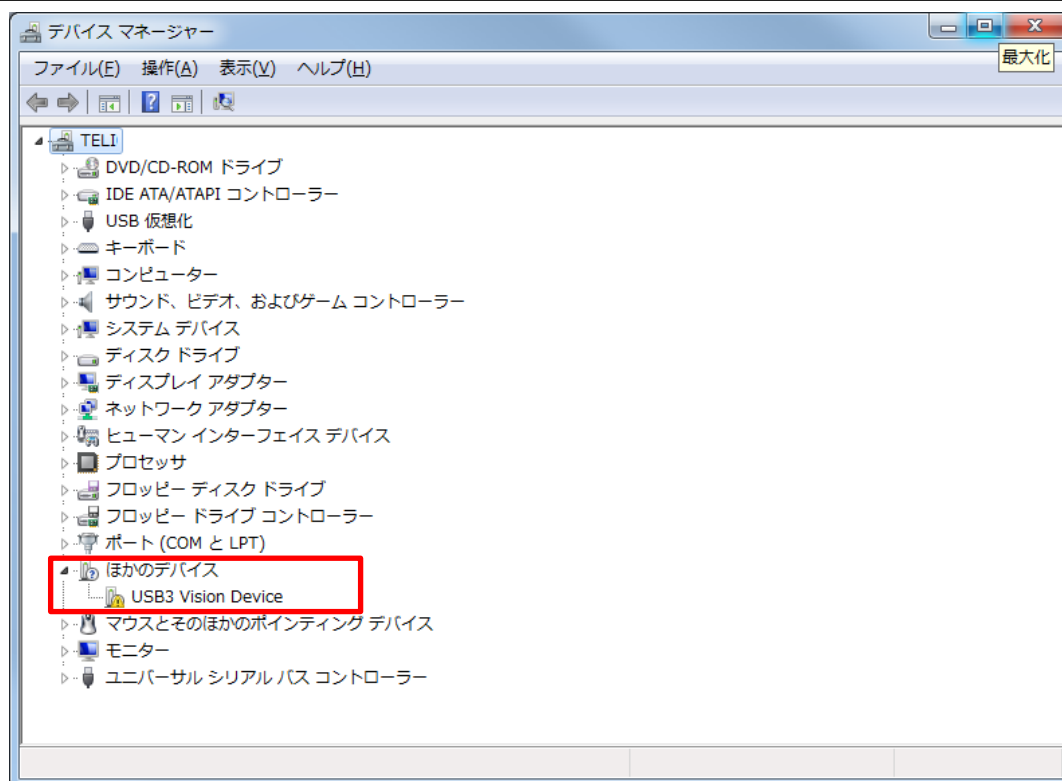


- ✓ 「デバイスのアンインストールの確認」ダイアログが表示されます。  
「このデバイスのドライバーソフトウェアを削除する」を選択し「OK」ボタンをクリックしてください。



LibUSB デバイスドライバがアンインストールされます。

- ✓ カメラの USB コネクタ接続を一旦外してから再接続してください。  
デバイスマネージャで「TOSHIBA TELI(R) Digital Cameras」の下にカメラが表示されます。  
  
「ほかのデバイス」の下に「USB3 Vision Device」としてカメラが表示される場合は、TeliCamDriver フォルダ下にある TeliU3vDrvInst.exe または TeliU3vDrvInst64.exe を実行してください。「TOSHIBA TELI(R) Digital Cameras」の下にカメラが表示されるようになります。



End of document in Japanese



## 2. Others

### 2.1. Revision History

Date	Version	Description
2016/07/14	1.0.0	Created the initial version

### 2.2. Disclaimer

The disclaimer of this document including example code is described in "License Agreement TeliCamSDK Eng.pdf" in TeliCamSDK installation folder.

Make sure to read this Agreement carefully before using it.

Refer to TeliCamSDK installation folder/Documents/License folder