

ITシステム管理係 定常業務 - サポートタスク #90

資材課のトラブル対応

2017/11/17 08:23 - 石原 由浩

ステータス:	終了	開始日:	2017/11/16
優先度:	通常	期日:	2017/11/24
担当者:	石原 由浩	進捗率:	0%
カテゴリ:		予定工数:	0.00時間
対象バージョン:		作業時間:	0.00時間
説明 2017/11/15のWindowsUpdateにより、EPSONのプリンタが印刷できない事が発生している。 EPSONサポート https://www.epson.jp/support/ 本問題のEPSONからの現状の対応方法 https://www.epson.jp/support/misc/171116_oshirase.htm			

履歴

#1 - 2017/11/17 08:28 - 石原 由浩

- ステータスを 新規 から 進行中 に変更

長期的に使用できるかどうか確認する。

現状、WindowsUpdateのファイルを削除、一時隔離するしか対策案がないため、この問題で呼ばれることが多くなるかと思われる。

#2 - 2017/11/17 09:49 - 白鳥 由希也

注文書が出せないと、朝問い合わせがあったので対応をしてきた。

Microsoft Windows(KB4048957)が更新されていたので、アンインストールをした。

その結果、注文書を発行することができた。

現状の対応方法の手順書を資材課のホワイトボードに張ってきた。

今後の対策方法は小林さんに相談をする予定。

#3 - 2017/11/17 11:08 - 石原 由浩

EPSONがドライバをUpdateもしくはWindowsのセキュリティソフトがアップデートするまでは、WindowsUpdateの更新時でも問題視されているソフトをインストールしない必要がある。

この対策を実施するかは小林さんに委ねられているが、以下にOS毎の方法を記載する。

資材課全てのPCをやる場合、アンインストール後 未表示にする必要があるため、資材課に迷惑がかからない時間帯・方法を考慮するべき。

・ Windows7

<https://support.microsoft.com/ja-jp/help/2463965>

・ Windows8

<https://121ware.com/qasearch/1007/app/servlet/relatedqa?QID=015800>

・ Windows10

<http://miyamon-se-exp.hatenablog.jp/entry/2017/01/28/121238>

個人ブログ

(Windowsの方法は一切やったことがないため、できるかどうかは不明)

#4 - 2017/11/17 16:00 - 石原 由浩

- ステータス を 進行中 から 解決 に変更

Windows7のPCには、WindowsUpdateで問題が起きているセキュリティソフトウェアをインストールしないようにした。
受入のWindows10のPCは、今回の対策はしない。
(注文書を発行しないようにしてもらった)

EPSONのVP1900のドライバが更新された場合、そのドライバで問題ないかどうかは確認する必要はある。

#5 - 2017/11/30 13:02 - 石原 由浩

- ステータス を 解決 から 終了 に変更

WindowsUpdateで標記の問題解決のソフトウェアが公開されたため、インストール実施。
資材課の全てのPCに対応かつ注文書発行も確認できた。
このトラブルは解決として、Fixする。