

许先生 您好：

感谢您的电话接听。

确认您的问题已经解决，我将归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如有其他问题，您可以随时联系我们。

案例总结：

问题定义：

工行用户反馈有 1 台设备 V2020-L 版本安装 Edge 浏览器失败，需要协助排查。

问题总结：

edge 浏览器安装包在安装过程中会检查操作系统版本，edge 浏览器无法安装是由于当前的 V0-H 系统版本过低，建议更新操作系统补丁或者尝试跳过操作系统版本检查。

用户通过添加 Allowsxs 注册表键值，跳过操作系统检查，完成 edge 浏览器安装。

建议操作：

将当前的 V0-H 系统安装其对应的最新的堆栈更新补丁 KB4580398 和累积更新补丁 KB5000809。可以通过内部的 WSUS 服务器更新补丁，或者通过以下页面访问下载：

KB4580398 堆栈更新：<https://support.cmgos.com/kb/4580398>

KB5000809 累积更新：<https://support.cmgos.com/kb/5000809>

或者按照以下操作添加注册表，尝试跳过系统版本检查，安装 edge 浏览器。

1) 以**管理员权限**打开 cmd 命令行，通过以下命令添加 **Allowsxs** 注册表键值。

```
reg add HKLM\SOFTWARE\Policies\Microsoft\EdgeUpdate /v Allowsxs /t REG_DWORD  
/d 1 /f
```

2) 再次测试是否可以正常离线安装 edge 浏览器。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2024 年 4 月 16 日 13:57
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11204-N7W5R2] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本安装 Edge 浏览器失败问题 % 初次响应 CMIT:0001418

许先生 您好:

从您这边获取的信息以及对应的日志分析和本地测试, 结合 **edge 浏览器安装包**会检查操作系统版本的操作, 初步判断是由于当前的 V0-H 系统版本过低导致 edge 浏览器无法安装。

建议操作:

将当前的 V0-H 系统安装其对应的最新的堆栈更新补丁 KB4580398 和累积更新补丁 KB5000809。可以通过内部的 WSUS 服务器更新补丁, 或者通过以下页面访问下载:

KB4580398 堆栈更新: <https://support.cmgos.com/kb/4580398>

KB5000809 累积更新: <https://support.cmgos.com/kb/5000809>

或者升级当前的操作系统版本到 V2020-L 或 V2022-L。

或者按照以下操作添加注册表, 尝试跳过系统版本检查, 安装 edge 浏览器。

1) 以**管理员权限**打开 cmd 命令行, 通过以下命令添加 **Allowsxs** 注册表键值。

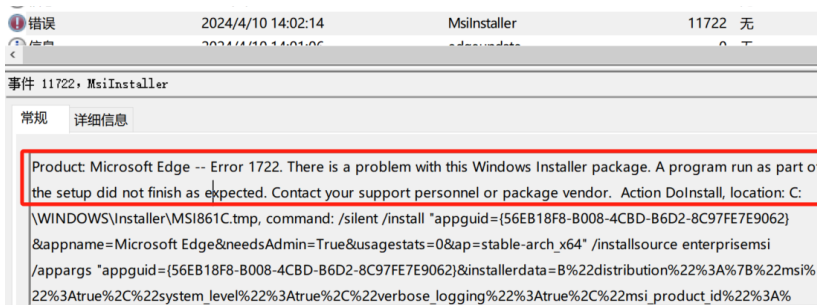
```
reg add HKLM\SOFTWARE\Policies\Microsoft\EdgeUpdate /v Allowxsxs /t REG_DWORD
/d 1 /f
```

2) 再次测试是否可以正常离线安装 edge 浏览器。

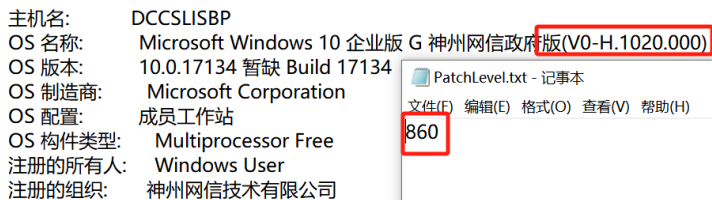
详细分析：

查看 edge 浏览器安装程序报错提示: There is a problem with this Windows Installer package.

A program run as part of the setup did not finish as expected. Contact your support personnel or package vendor.



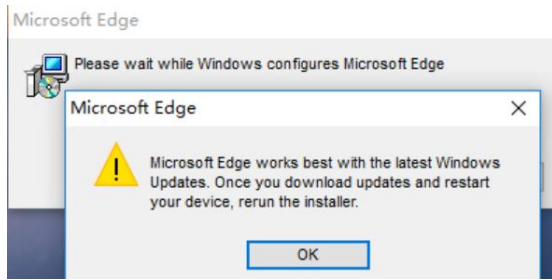
查看 `procmon` 日志未发现明显的错误，检查操作系统版本为 V0-H，小版本号为 17134.860。



在测试环境中安装 V0-H 系统，并安装累积更新到对应的 17134.860 版本，安装 edge 浏览器复现了同样的问题。

但是安装了 V0-H 系统的最新的累积更新补丁后，可以正常安装 edge 浏览器。

结合在其他版本的操作系统上安装 edge 浏览器会提示需要更新操作系统补丁的提示，建议更新操作系统补丁或者尝试跳过操作系统版本检查。



危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2024 年 4 月 15 日 16:39
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11204-N7W5R2] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本安装 Edge 浏览器失败问题 % 初次响应 CMIT:0001418

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据您提供的信息, 我谨在此阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义:

工行用户反馈有 1 台设备 V2020-L 版本安装 Edge 浏览器失败, 需要协助排查。

问题范围:

我们将协助您分析处理上述问题, 并对定义的问题给予最大的技术支持。

如果能及时解决问题，或问题属于产品设计的行为，或问题涉及到三方，我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题，则我们考虑拆分案例进行分析。

接下来，我们将开始合作解决这个问题。如果您对以上的问题范围界定有任何异议，请尽快告知。如果您有其他任何疑问。也欢迎随时与我联系。

此设备的日志已经收到，正在排查问题，如果有任何进展会及时与您沟通，谢谢。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2024 年 4 月 15 日 15:22
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-11204-N7W5R2] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本安装 Edge 浏览器失败问题 % 初次响应 CMIT:0001418

许翔 先生/女士，您好！

感谢您联系神州网信技术支持中心。我是技术支持工程师 危亮 。很高兴能有机会协助您解决该问题。 您可随时通过邮件回复以及该问题事件号码 CAS-11204-N7W5R2 与我联系。

如果您有任何其他疑问，请随时与我联系。

此致，

敬礼

以上内容是一封有关向神州网信技术有限公司提交技术支持事件的邮件。

如果您希望本次回复能够被自动加入技术支持事件中, 您可以选择“全部回复”。