

梁先生 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, 如您有其他问题, 您可以致电技术支持热线 4008180055。

案例总结:

问题定义:

用户使用神州网信政府版 V0-H 系统, 连接佳能扫描仪 DR-2510C, 内网应用 easyscan 无法使用扫描功能。

问题总结:

使用“麦克风/摄像头开关工具”开启摄像头访问权限, 联系 easyscan 应用厂商提供新的驱动程序, 安装后可以正常使用 easyscan 扫描功能。

问题分析:

- 1) 在 V0-H 系统中的“设备管理器”中可以查看到扫描仪设备 DR-2510C, 并且打开 word 应用, 选择插入来自扫描仪的图片, 可以使用扫描仪获取图片;
- 2) 神州网信政府版操作系统在安全设置方面针对扫描仪有一些限制, 可以下载使用“麦克风/摄像头开关工具”开启摄像头访问权限;
- 3) 使用扫描软件 easyscan 报错, 与 easyscan 厂商沟通提供了新的驱动程序, 安装后可以正常使用 easyscan 扫描功能。

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



神州网信
C M I T

发件人: Wei Liang

发送时间: 2021 年 11 月 17 日 15:52

收件人: '王先生' <374914904@qq.com>; '27560583@qq.com' <27560583@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05111-K6K7T9] % 国网-英大泰和人寿保险有限公司用户反馈扫描仪驱动安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001058

梁先生 您好:

神州网信政府版操作系统在安全设置方面针对扫描仪有一些限制, 您可以访问以下链接:

https://support.cmgos.com/cmgetools/cmge_mic_camera_tool

在此页面下载“麦克风/摄像头开关工具”, 开启摄像头访问权限, 再次尝试扫描仪相关应用是否能发现、使用扫描仪。

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



神州网信
C M I T

发件人: Wei Liang

发送时间: 2021 年 11 月 17 日 15:20

收件人: 王先生 <374914904@qq.com>; '27560583@qq.com' <27560583@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05111-K6K7T9] % 国网-英大泰和人寿保险有限公司用户反馈扫描仪驱动安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001058

梁先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据刚才的电话沟通，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：

用户使用神州网信政府版 V0-H 系统，连接佳能扫描仪 DR-2510C，内网应用 easyscan 无法使用扫描功能。

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。

经过您的测试，在 V0-H 系统中的“设备管理器”中可以查看到扫描仪设备 DR-2510C，并且打开 word 应用，选择插入来自扫描仪的图片，可以使用扫描仪获取图片。这表明操作系统识别了扫描仪，且可以正常使用。

但是在使用扫描软件 easyscan 时报错，这种情况需要麻烦您联系 easyscan 厂商沟通此问题。

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: 2021 年 11 月 17 日 14:11

收件人: 王先生 <374914904@qq.com>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-05111-K6K7T9] % 国网-英大泰和人寿保险有限公司用户反馈扫描仪驱动安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001058

王先生 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-05111-K6K7T9 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”。