

薛先生, 您好!

很高兴收到您的邮件回复, 根据沟通的结果, 我将暂时归档此问题。**案例归档后您会收到调查问卷的邮件, 希望可以对我们的服务进行评价。**

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务, 如果您的问题复现, 或有新的问题出现, 您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

案例总结:

案例描述:

用户购买 5 台预装有神州网信政府版系统, 使用过程中运行企业微信, 小鱼易连, 钉钉这几个软件的时候都会报错, 报错信息不同, 暂时可以提供小鱼易连的报错截图和版本, 其他软件暂时没有拍照。

建议操作:

- 此机型是否预装 Windows 10 神州网信政府版。如果是非预装机器, 后续使用其他机型 HP 定制版本的 Windows 10 神州网信政府版安装在此型号机器上, 很容易出现硬件驱动不兼容问题, 从报错截图看 igd9xva32.dll 是和显卡驱动相关的.dll 文件。
- 如果确认是此机型对应的出场预装镜像, 您可以回复此邮件, 我们将与您联系进一步跟踪处理。

案例进展:

更新显卡驱动后问题解决, 暂时归档案例。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Xue, Ji-Qiang (CS-CCC Dalian-China MA) <ji-qiang.xue@hp.com>
发送时间: 2021 年 10 月 20 日 9:16

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04868-Z9C6S6] % |普通事件|HP|用户使用第三方软件时出现报错 % 初次响应 CMIT:0001552

Hi Jia Wei

与客户沟通目前更新显卡驱动后问题解决, 应该不需要再跟进非常感谢!

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2021 年 10 月 15 日 9:32

收件人: Xue, Ji-Qiang (CS-CCC Dalian-China MA) <ji-qiang.xue@hp.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04868-Z9C6S6] % |普通事件|HP|用户使用第三方软件时出现报错 % 初次响应 CMIT:0001552

Xue Jiqiang 先生, 您好

还未收到您的反馈邮件, 如果有进一步进展或者需要我们协助, 您可以回复此邮件, 我将与您取得电话沟通。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Xue, Ji-Qiang (CS-CCC Dalian-China MA) <ji-qiang.xue@hp.com>

发送时间: 2021 年 10 月 13 日 10:24

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04868-Z9C6S6] % |普通事件|HP|用户使用第三方软件时出现报错 % 初次响应 CMIT:0001552

Hi Jia Wei

客户现在开会下午我会与客户沟通看能否提供目前的镜像, 如果无法提供则会建议重新安装纯净镜像测试。稍后有结果我会尽快回复!

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2021 年 10 月 13 日 9:37

收件人: Xue, Ji-Qiang (CS-CCC Dalian-China MA) <ji-qiang.xue@hp.com>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-04868-Z9C6S6] % |普通事件|HP|用户使用第三方软件时出现报错 %
初次响应 CMIT:0001552

Xue Ji Qiang 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 贾伟 。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-04868-Z9C6S6 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”。