

徐女士 您好:

如刚才的电话沟通, 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:

-----  
问题范围: IE 浏览器访问应用系统收费页面, 弹出的收费页面提示错误后退出。

问题总结: 此收费页面需要调用打印机打印收费信息, 是利用 Java 控件去调用打印机, 未安装 Java 控件时直接报错不提示, 安装 Java 控件后提示启用 Java 控件, 允许后可以打开此页面。

应当安装应用软件所要求的 Java 版本, 减少兼容性问题。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2020 年 6 月 19 日 11:36

收件人: 徐女士 <[931940467@qq.com](mailto:931940467@qq.com)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-02476-D1X0Q5 ] % 内蒙古电力 IE 闪退问题 % CMIT:0001009

徐女士 你好:

如刚才电话沟通, 我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义:

定义范围: IE 浏览器访问应用系统收费页面, 弹出的收费页面提示错误后退出。

问题定义: 协助用户分析并处理此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

通过在 Java 控制面板中把应用系统地址添加到 Java“例外站点”后, 可以打开收费页面, 判断 IE 提示错误退出是由 Java 插件引起的。

打开的收费页面显示问题, 需要您与应用系统厂商确认 Java 版本要求后再分析。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务电话: 400-818-0055  
电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
发送时间: 2020 年 6 月 18 日 18:06  
收件人: 徐女士 <[931940467@qq.com](mailto:931940467@qq.com)>  
抄送: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
主题: [案例号: CAS-02476-D1X0Q5 ] % 内蒙古电力 IE 闪退问题 % 初次响应  
CMIT:0001009

徐女士 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-02476-D1X0Q5 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”。

