

宁先生，您好：

如刚才沟通，由于系统镜像已更新，在新版镜像中已修复有关控件调用报错的问题，应为控件版本已更新至适配 CMGE 的版本。经您的同意，此 case 将暂时关闭，以下为案例总结，请您知悉

Case No: CAS-02484-H1F9W8

问题描述：

=====

IE 打开 OA 系统 bpc 模块表格打不开，需要调用 WPS 办公软件，报错 Error launching office client: automation 服务器不能创建对象

问题分析：

=====

该问题应为调用控件导致的报错问题，由控件厂商负责排查

问题总结：

=====

目前已更新至新版本的 IE 控件，并定制到系统镜像文件中，安装后未发现此报错问题。

该 case 经与用户确认，可暂时关闭此 case，用户会在接下来的现场工作中进一步测试，如有后续问题会再次联系。目前并未发现此问题再次出现。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话：4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Li Qi

发送时间: 2020 年 6 月 19 日 20:03

收件人: 宁先生 <1246607848@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02484-H1F9W8] % 中诚电网帮内蒙古电力反馈 IE 打开内部系统中的表格报错 % 初次响应 CMIT:0001031

宁先生, 您好:

如刚才电话沟通, 我谨在此阐述问题涉及的范围定义:

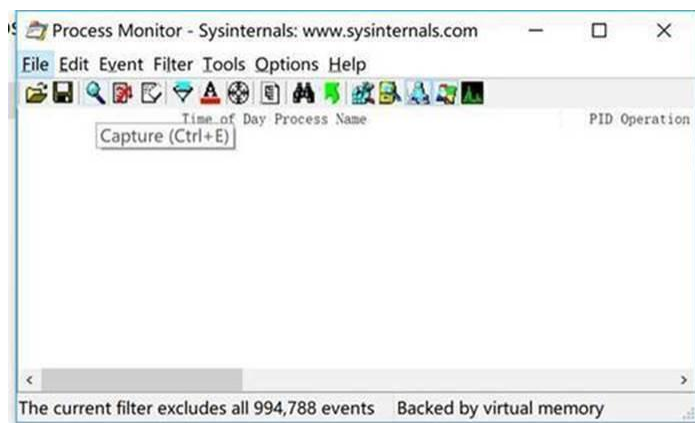
问题范围: IE 打开 OA 系统 bpc 模块表格打不开, 需要调用 WPS 办公软件, 报错 Error launching office client: automation 服务器不能创建对象

问题定义: 协助用户分析上述问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

如刚才电话沟通, 一方面, 请您联系 OA 厂商获取最新版控件进行安装后, 尝试操作。另一方面请您收集以下日志信息, 供分析使用:

- 1, 请解压并运行附件 CMGE-DataCollectionTool 内容, 之后将桌面新生成的 logs 文件夹解压发送给我
- 2, 收集 procmon 日志信息:
 - a) 保存附件 processmonitor.zip 至本地计算机
 - b) 解压完成后, 双击执行 procmon.exe
 - c) 显示如下界面, 并点击 capture 按钮, 先暂停收集, 准备进行捕获
 - d) 点击 clear 按钮, 清空当前窗口, 然后点击 capture 按钮, 开始捕获



- e) 待问题复现后, 再次点击 capture 按钮, 停止捕获
- f) 点击 File menu, 点击 Save. 选择 "All events" and "Native Process Monitor Format (PML)" 点击 OK, 并将此文件回传给我进行分析, 谢谢

以下为隐私声明，请知悉：

隐私声明

为向您提供本产品的相关技术支持及相关服务，您需要在同意本声明的前提下向神州网信提供为解决系统故障必要的数据和信息，包括但不限于与您相关的个人数据和隐私信息。通常情况下，我们仅需要如下数据以使我们的服务能够更好地满足您的需求：内存转储文件、注册表信息、组策略信息、事件日志、安装应用列表、驱动信息、网络日志或系统补丁等。

神州网信承诺将采取商业上可行及必要措施保护用户提供给神州网信的数据和信息，且仅在解决问题过程中使用。

神州网信保证不对外公开或向第三方提供、公开或共享您提供的数据和信息。

在以下情况下，神州网信对您的数据和信息的披露将不视为违约，具体包括：

- (1) 神州网信已获得您的明确授权；
- (2) 根据适用法律的要求，神州网信负有披露义务的；
- (3) 司法机关或行政机关基于法定程序要求神州网信提供的；
- (4) 为维护社会公共利益及神州网信合法权益，在合理范围内进行披露的。
- (5) 为了解决您的系统故障问题，神州网信可能会与神州网信的分包商披露您提供的数据和信息。在此情况下，第三方会承担与神州网信同等的隐私保护责任的，神州网信会在合理范围内对您的信息进行披露。

如果您欲提供的数据和信息中包含对您重要的保密信息以及商业秘密，在您向神州网信提供上述数据和信息前，务必对上述数据和信息进行脱敏处理，否则请不要提供该信息给神州网信。作为一家商业软件公司，神州网信在商业可行的前提下，已为用户的数据和信息保护做了极大的努力，但是仍然不能保证现有的安全技术措施使您的数据和信息等不受任何形式的损失。您对上述情况充分知情，且不会因此追究神州网信的法律责任。

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务电话：4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 6 月 19 日 17:37

收件人: 宁先生 <1246607848@qq.com>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-02484-H1F9W8] % 中诚电网帮内蒙古电力反馈 IE 打开内部系统中的表格报错 % 初次响应 CMIT:0001031

宁先生 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 李琦 。 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-02484-H1F9W8 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”。