

闫先生，您好！

很高兴与您电话沟通，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：**

用户使用“新一代个人客户营销管理系统”页面的 95588 外呼功能，接听方无法听到声音。

**建议操作：**

测试使用 USB 口麦克风，开启本地侦听有声音，排除硬件问题。

建议使用 Chrome 和 IE11 分别进行对应麦克风的隐私和降低相应权限等设置，问题依旧。

怀疑时 ActiveX 组件安装失败或不正确导致

**案例进展：**

用户使用已经安装成功同事的安装组件方式，目前外呼功能已经可以使用，归档案例。

-----  
贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话：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](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Jia Wei

发送时间: 2020 年 9 月 7 日 11:35

收件人: '123456' <[1747114350@qq.com](mailto:1747114350@qq.com)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Wei <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; Qi Feng

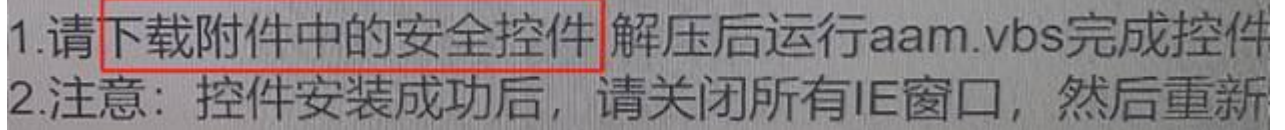
<[qifeng@cmgos.com](mailto:qifeng@cmgos.com)>; Wang Dan <[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>; Wang Wenlei  
<[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>; '吴毓杰' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

主题: 回复: [案例号: CAS-02832-W3B3R3 ] % |P2||CBC|宁夏分行外呼问题 % 初次响应  
CMIT:0001759

闫先生，您好

一直未收到您的邮件反馈，不知道此问题是否有任何进展。

此安全控件和 vbs 脚本文件需要您另存为到本地磁盘，再按照最下方的数据上传方式回传。我将在本地尝试安装控件。



1.请下载附件中的安全控件 解压后运行aam.vbs完成控件  
2.注意：控件安装成功后，请关闭所有IE窗口，然后重新

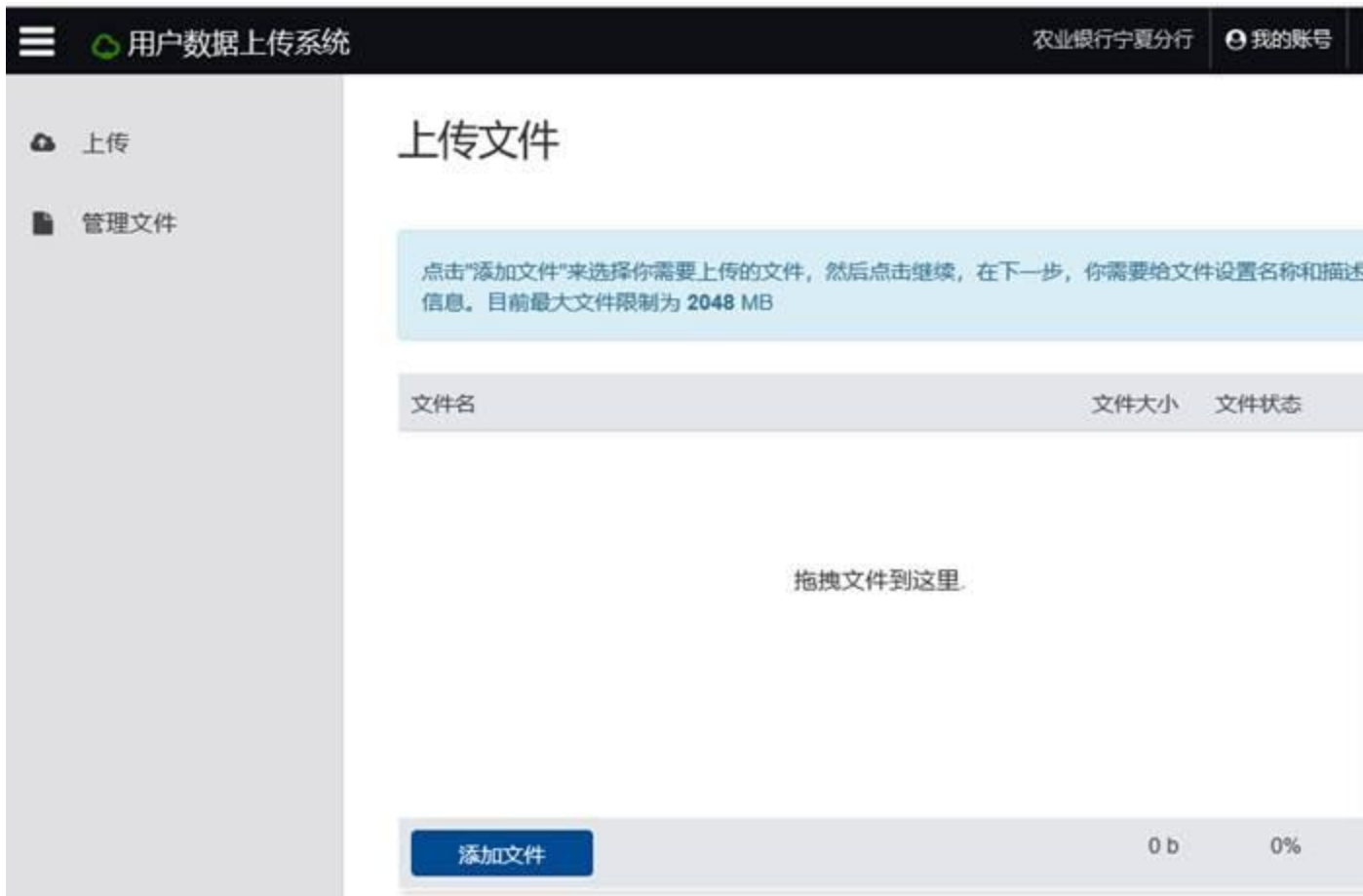
#### 数据上传：

您可以登陆 <https://cduc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息

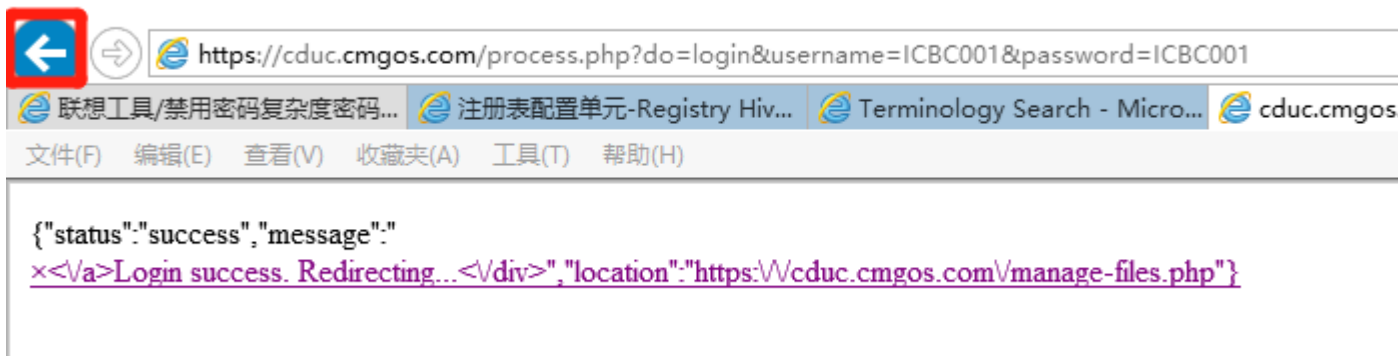
用户名：GSYHNXFH

密码：GSYHNXFH

添加文件后点击 **上传文件**



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



### 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。

---

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话：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](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

**发件人:** Jia Wei

**发送时间:** 2020 年 9 月 3 日 11:22

**收件人:** '123456' <[1747114350@qq.com](mailto:1747114350@qq.com)>

**抄送:** CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Wei <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; Qi Feng <[qifeng@cmgos.com](mailto:qifeng@cmgos.com)>; Wang Dan <[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>; '吴毓杰' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-02832-W3B3R3 ] % |P2|ICBC|宁夏分行外呼问题 % 初次响应  
CMIT:0001759

闫先生, 您好

还未收到关于控件的回传文件。另外您还可以按照 09-01 16:29 的邮件内容进行操作并反馈结果。

谢谢。

-----  
-----  
贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 400-818-0055

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

C&M Information Technologies Co., Ltd.

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

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

**发件人:** Jia Wei

**发送时间:** 2020 年 9 月 1 日 10:33

**收件人:** '123456' <[1747114350@qq.com](mailto:1747114350@qq.com)>

**抄送:** CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Wei <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; Qi Feng <[qifeng@cmgos.com](mailto:qifeng@cmgos.com)>; Wang Dan <[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>; '吴毓杰' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-02832-W3B3R3 ] % |P2|ICBC|宁夏分行外呼问题 % 初次响应  
CMIT:0001759

闫先生, 您好

此安全控件和 vbs 脚本文件需要您另存为到本地磁盘, 再按照最下方的数据上传方式回传。我将在本地尝试安装控件。

- 1.请下载附件中的安全控件 解压后运行aam.vbs完成控件
- 2.注意：控件安装成功后，请关闭所有IE窗口，然后重新

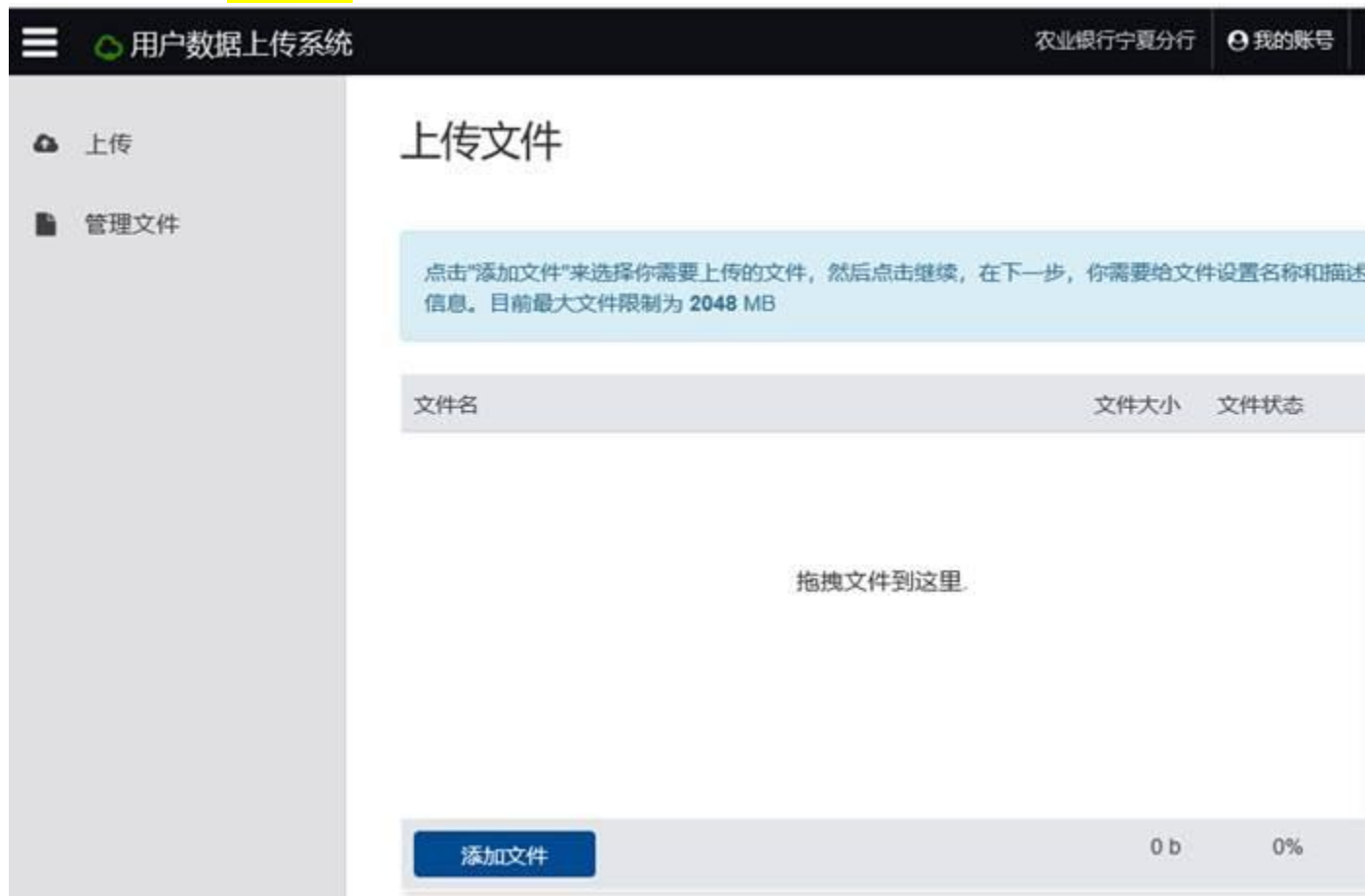
### 数据上传：

您可以登陆 <https://cdue.cmgo.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息

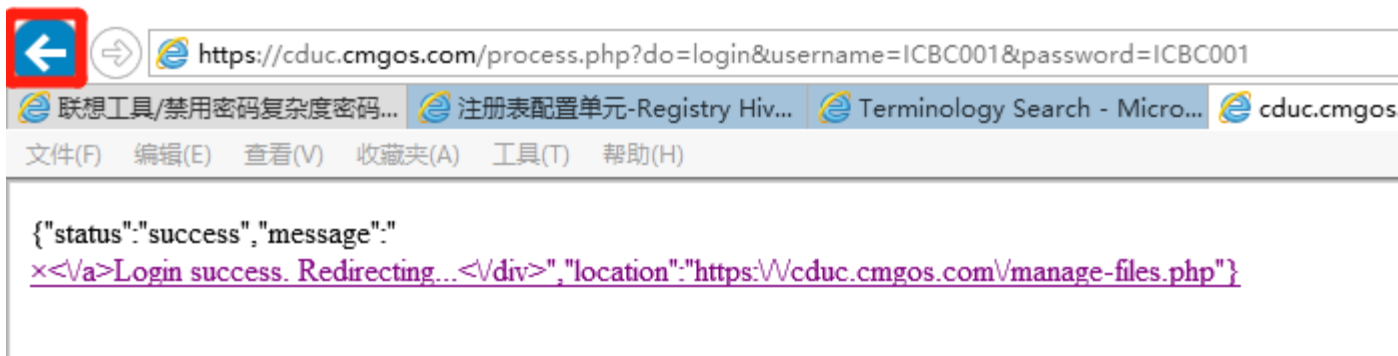
用户名：GSYHNXFH

密码：GSYHNXFH

添加文件后点击 **上传文件**



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



## 隐私声明

为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。

---

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 400-818-0055

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

C&M Information Technologies Co., Ltd.

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

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Jia Wei

发送时间: 2020 年 8 月 28 日 10:37

收件人: '123456' <[1747114350@qq.com](mailto:1747114350@qq.com)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Wei <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; Qi Feng <[qifeng@cmgos.com](mailto:qifeng@cmgos.com)>; Wang Dan <[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>; '吴毓杰' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

主题: 回复: [案例号: CAS-02832-W3B3R3 ] % |P2|ICBC|宁夏分行外呼问题 % 初次响应  
CMIT:0001759

闫先生, 您好

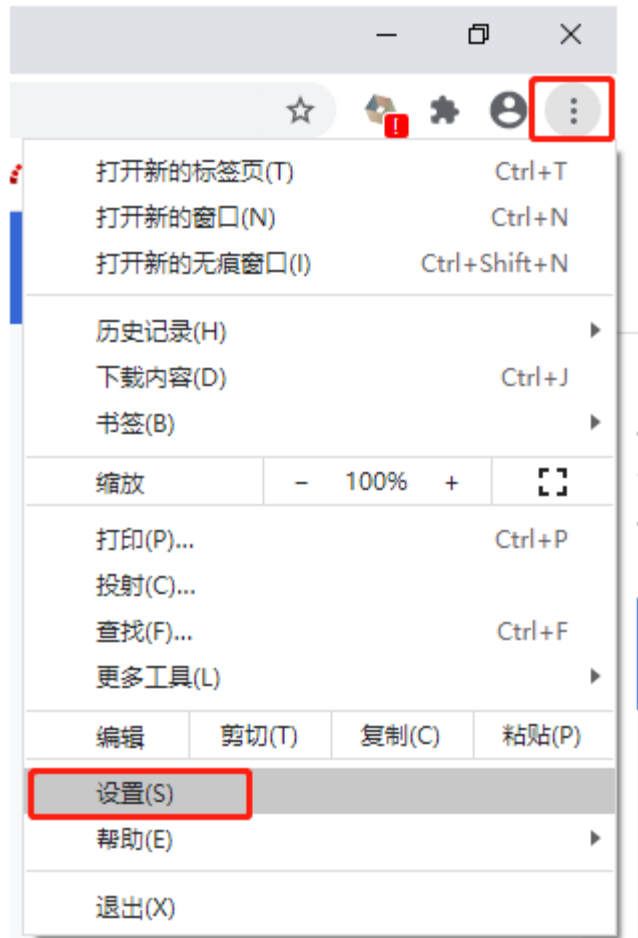
首先, 请确认此网页是否支持在 Chrome 浏览器运行, 我看到下方提示: 控件安装后需要关闭 IE 窗口。

此外, 基于目前有其他支行在 CMGE 系统正常使用此网页外拨的情况, 建议可以按照其部署控件、插件、调试麦克风的详细步骤逐一调试。

针对 Chrome 浏览器显示不安全无法登陆系统的问题, 建议尝试如下操作:

1) 点击设置。

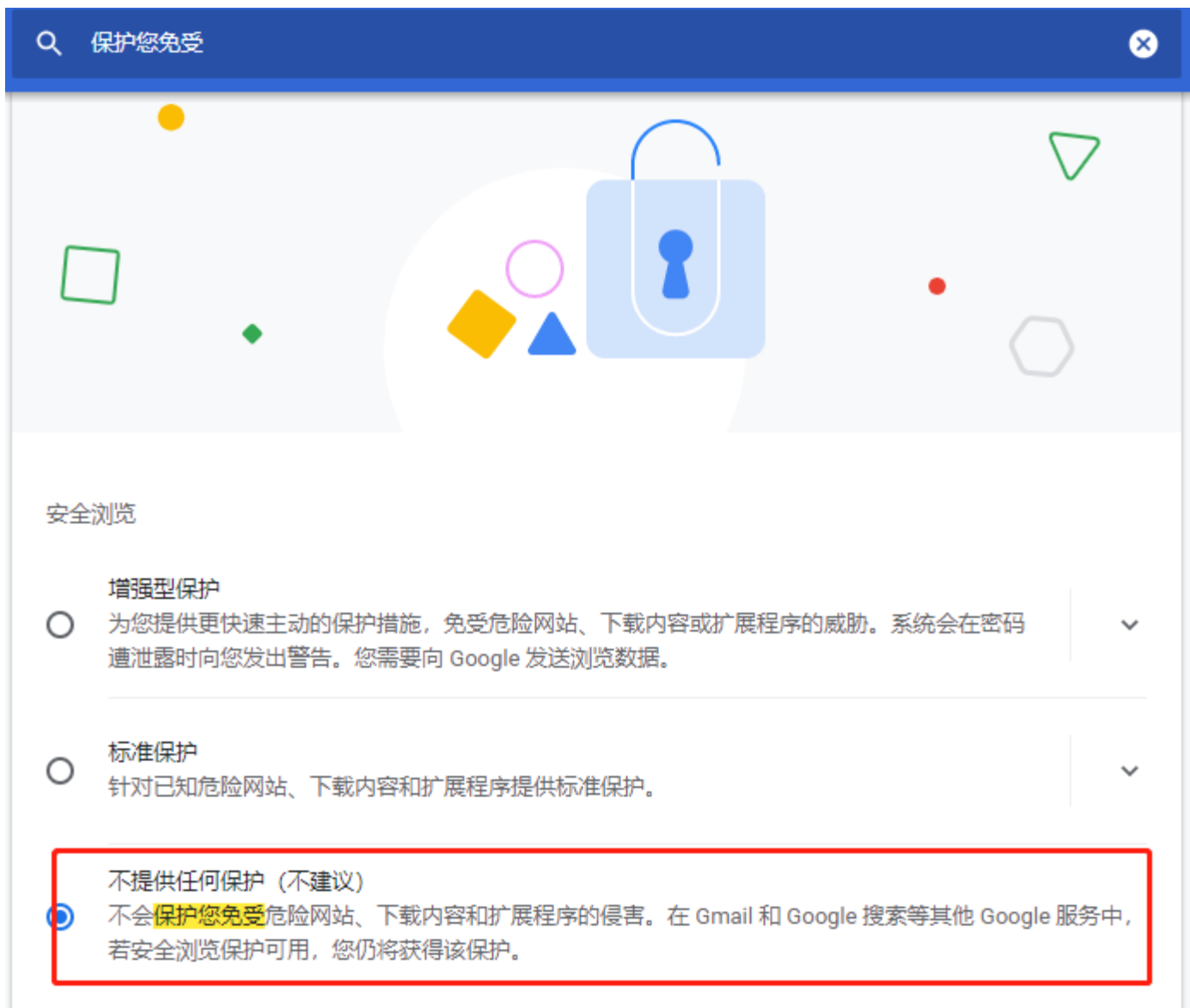




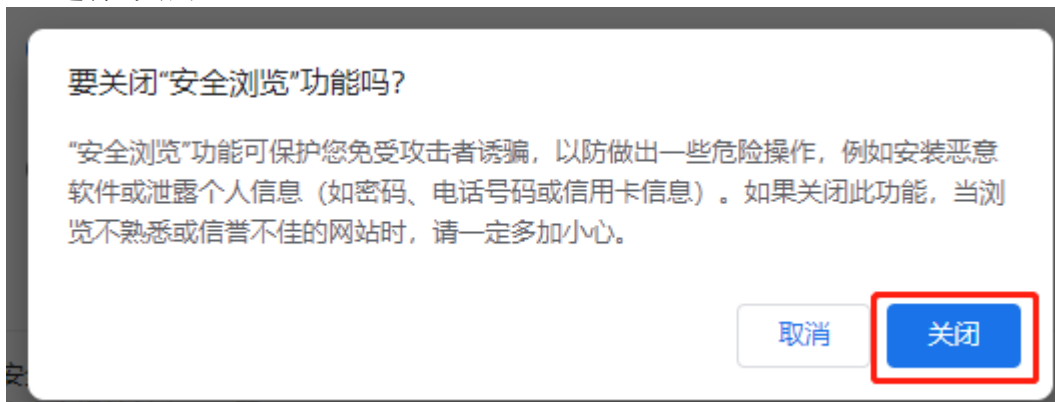
2) 搜索“保护您免受”，点击下发安全选项。



3) 选择 不提供任何保护。



4) 选择 关闭。



刷新页面，尝试进入外拨网页

---

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话：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](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: 123456 <[1747114350@qq.com](mailto:1747114350@qq.com)>

发送时间: 2020 年 8 月 27 日 8:47

收件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02832-W3B3R3 ] % |P2|ICBC|宁夏分行外呼问题 % 初次响应 CMIT:0001759

---原始邮件---

发件人: "Jia Wei" <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 8 月 26 日(周三) 下午 2:17

收件人: "123456" <[1747114350@qq.com](mailto:1747114350@qq.com)>;

抄送: "Liu Wei" <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; "Wang Wenlei" <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>; "Qi

Feng" <[qifeng@cmgos.com](mailto:qifeng@cmgos.com)>; "Wang Dan" <[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>; "CRM Case Email" <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; "吴毓杰" <[winl0sup@cdc.icbc.com.cn](mailto:winl0sup@cdc.icbc.com.cn)>;

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02832-W3B3R3 ] % |P2|ICBC|宁夏分行外呼问题 % 初次响应 CMIT:0001759

闫先生，您好

您可以使用 U 盘拷贝下载好的 Chrome 安装程序进行安装。如果不方便使用，则建议按照下面第二项，对 IE 进行设置再测试。

---

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话： 400-818-0055

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

C&M Information Technologies Co., Ltd.

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

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人：123456 <[1747114350@qq.com](mailto:1747114350@qq.com)>

发送时间：2020 年 8 月 26 日 11:06

收件人：Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

主题：回复：回复：[案例号：CAS-02832-W3B3R3 ] % |P2|ICBC|宁夏分行外呼问题 % 初次响应 CMIT:0001759

无法登网络，因为不安全

---原始邮件---

发件人："Jia Wei"<[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

发送时间：2020 年 8 月 25 日(周二) 下午 2:27

收件人："123456"<[1747114350@qq.com](mailto:1747114350@qq.com)>;

抄送："Liu Wei"<[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>;"Wang Wenlei"<[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>;"Qi Feng"<[gifeng@cmgos.com](mailto:gifeng@cmgos.com)>;"Wang Dan"<[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>;"CRM Case Email"<[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>;"吴毓杰"<[win10sup@sdic.icbc.com.cn](mailto:win10sup@sdic.icbc.com.cn)>;

主题：回复：[案例号：CAS-02832-W3B3R3 ] % |P2|ICBC|宁夏分行外呼问题 % 初次响应 CMIT:0001759

闫先生，您好

**案例进展：**目前使用 USB 口耳机-麦克风，可以通过侦听听到麦克风的聲音

**案例分析：**基于现状，声音可以输入到操作系统平台，怀疑对应的网页调用麦克风不成功。

**建议操作：**

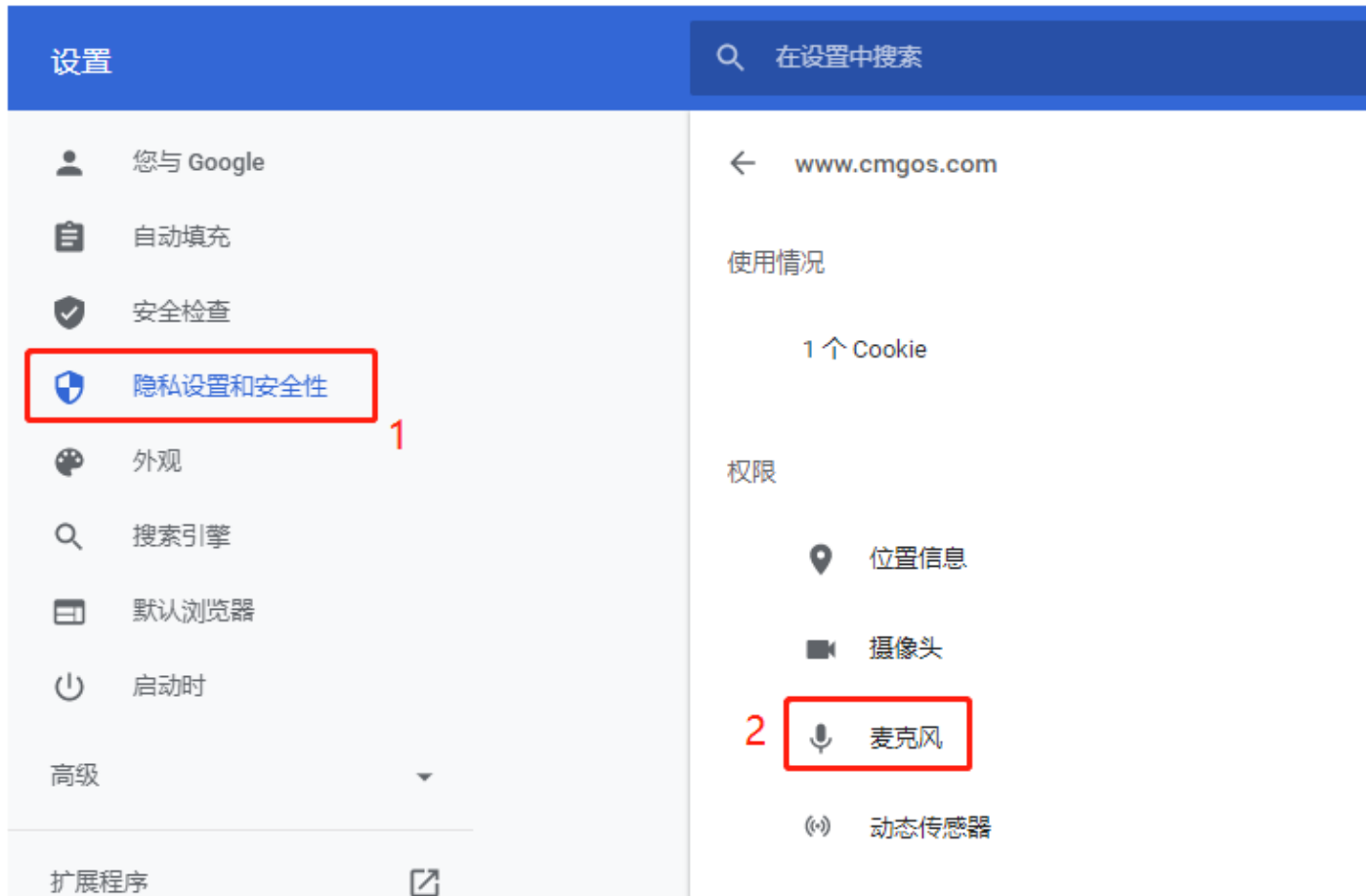
### 一、使用 Chrome 浏览器运行外拨电话网页系统

1) 安装 Chrome 浏览器

2) 运行电话外拨网页，并安装如下图所示，进入“网站设置”；



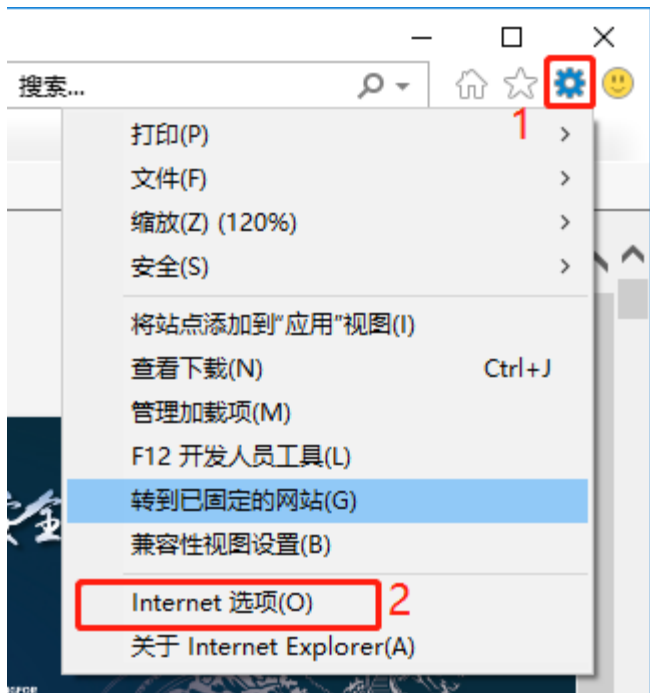
3) 按照下图所示，将麦克风访问权限改为“允许”。



4) 尝试外拨对方能否听到声音。

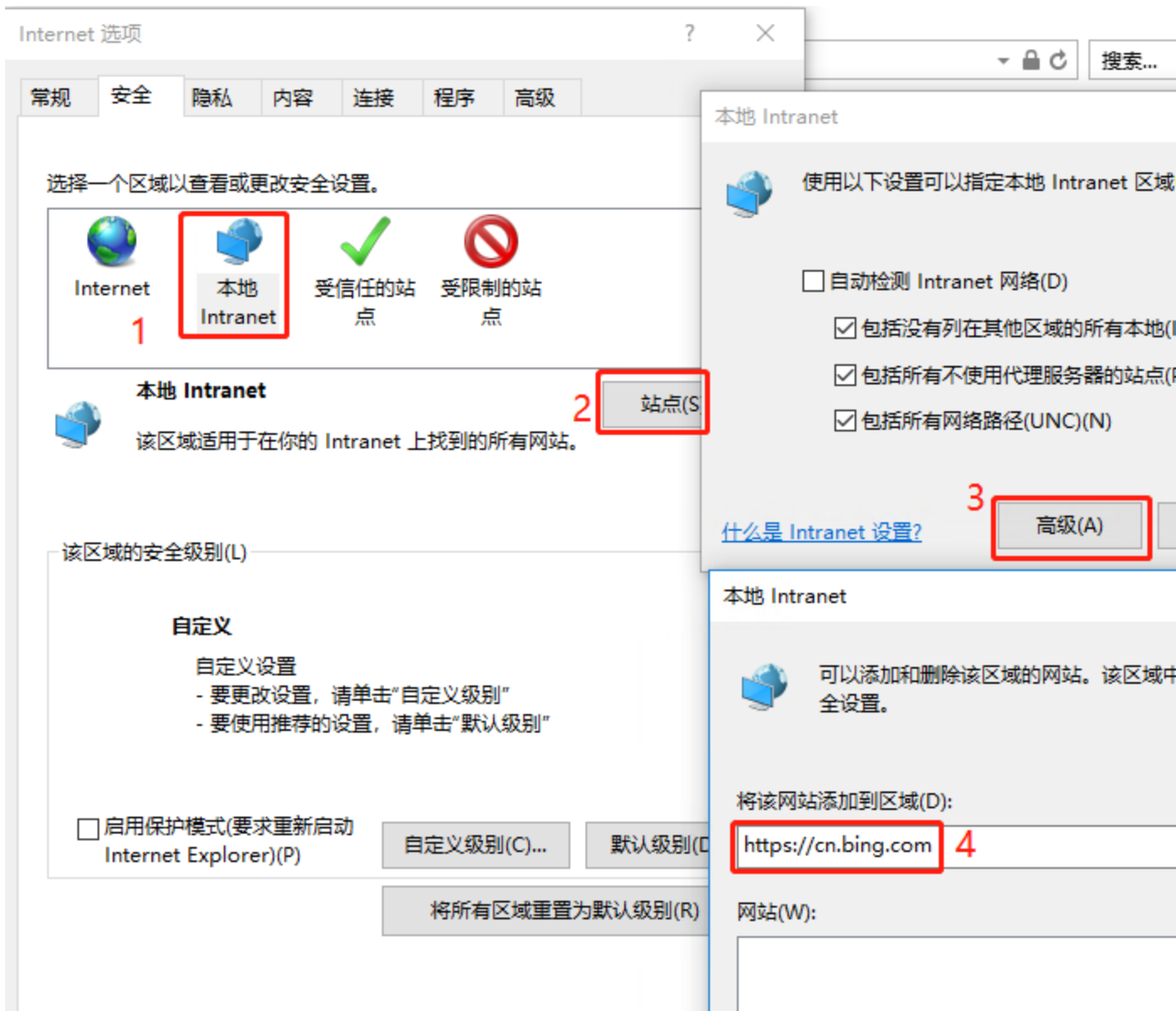
## 二、对 IE 11 进行设置后，尝试外拨能否成功

1) 进入 IE 11，点击齿轮，选择 Internet 选项；



2) 到“安全”页面，点击“本地 Intranet” -> “站点” -> “高级” -> 输入完整的网站地址，需要有 <http://>或<https://> -> 添加





3) 回到“安全”页面，点击“本地 Intranet” -> “默认级别” -> 将滑动条拉至“低” -> 确认。





4) 最后再次尝试登陆该网页测试麦克风是否有声音。

-----

-----

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话： 400-818-0055

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

C&M Information Technologies Co., Ltd.

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

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人：123456 <[1747114350@qq.com](mailto:1747114350@qq.com)>

发送时间：2020 年 8 月 25 日 9:40

收件人：Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

主题：回复：回复：[案例号：CAS-02832-W3B3R3 ] % |P2|ICBC|宁夏分行外呼问题 % 初次响应 CMIT:0001759

安装了仍然不行

---原始邮件---

发件人：“Jia Wei”<[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

发送时间：2020 年 8 月 20 日(周四) 下午 5:47

收件人：“123456”<[1747114350@qq.com](mailto:1747114350@qq.com)>;

抄送：“Liu Wei”<[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>;“Wang Wenlei”<[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>;“Qi Feng”<[gifeng@cmgos.com](mailto:gifeng@cmgos.com)>;“Wang Dan”<[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>;“CRM Case Email”<[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>;“吴毓杰”<[win10sup@sdic.icbc.com.cn](mailto:win10sup@sdic.icbc.com.cn)>;

主题：回复：[案例号：CAS-02832-W3B3R3 ] % |P2|ICBC|宁夏分行外呼问题 %  
初次响应 CMIT:0001759

闫先生，您好

根据我们电话排查的结果，目前勾选侦听后，没有听到回升，也就是说系统没有检测到有声音输入。怀疑与硬件有关。

您可以尝试如下操作：

- 1) 使用另外的 USB 口麦克风设备，按照上封邮件的方法测试，确认是否可以听到麦克风输入。
- 2) 下载、安装主板和声卡驱动。您的设备使 Lenovo M920t，可以到如下地址下载驱动更新。

地址：

<https://newsupport.lenovo.com.cn/driveList.html?fromsource=driveList&selname=ThinkCentre%20M920t>

产品首页

驱动和软件下载

保修服务信息

配置和升级信息

服务帮助

请选择操作系统

Windows 10 64bit 政府版

专家为您装驱动

请选择型号

全部型号

10SM

驱动列表共21个

下载所选驱动 (0)  
0MB

主板 (1)

☒ Intel Chipset Driver

2018/10/25 版本: 10.1.17.1

下载 4.01 MB

声卡 (2)

☒ Realtek Audio Driver

2018/10/25 版本: 6.0.1.8425

下载 15.41 MB

☐ Realtek Audio UI APP

2018/10/25 版本: 1.1.109.0

下载 6.77 MB

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话： 400-818-0055

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

C&M Information Technologies Co., Ltd.

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

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: 123456 <[1747114350@qq.com](mailto:1747114350@qq.com)>

发送时间: 2020 年 8 月 20 日 16:59

收件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

主题: 经过测试没声音

经过测试没声音

----- 原始邮件 -----

发件人: "Jia Wei" <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>;

发送时间: 2020 年 8 月 20 日(星期四) 16:39

收件人: "[1747114350@qq.com](mailto:1747114350@qq.com)" <[1747114350@qq.com](mailto:1747114350@qq.com)>;

抄送: "CRM Case Email" <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; "Liu Wei" <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; "Qi Feng" <[qifeng@cmgos.com](mailto:qifeng@cmgos.com)>; "Wang Dan" <[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>; "Wang Wenlei" <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>; "吴毓杰" <[win10sup@cdc.icbc.com.cn](mailto:win10sup@cdc.icbc.com.cn)>;

主题: 回复: [案例号:CAS-02832-W3B3R3] %|P2|ICBC|宁夏分行外呼问题% 初次响应 CMIT:0001759

闫先生, 您好

刚刚与您电话沟通过, 您可以先按照如下操作进行问题排查并反馈。

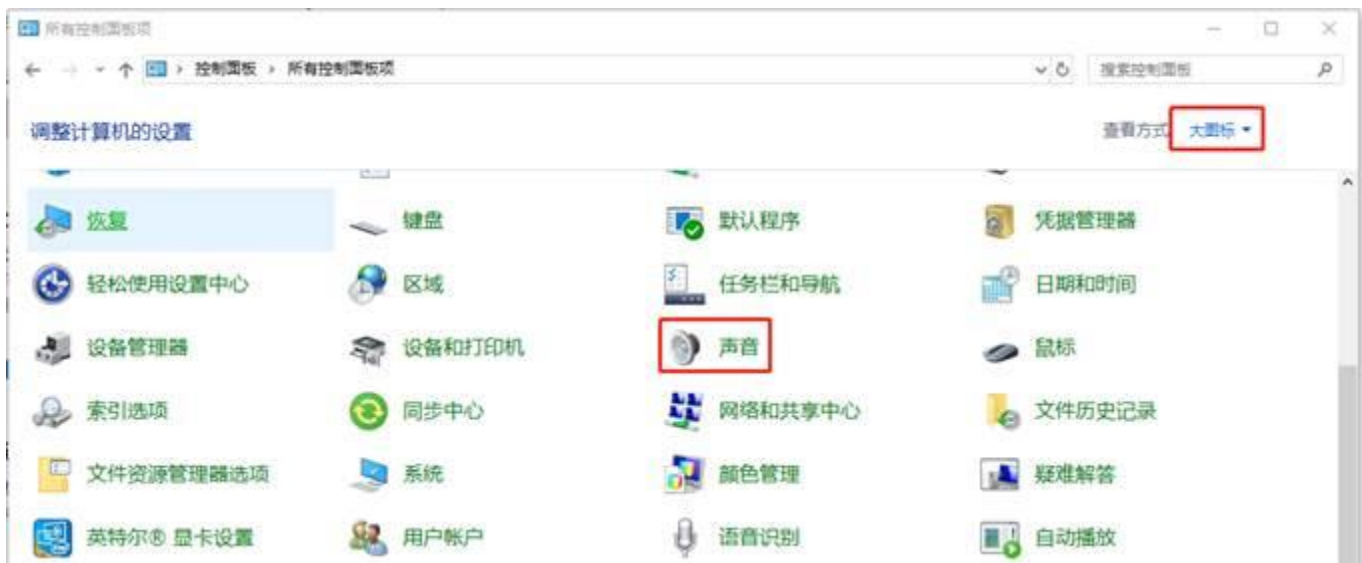
建议操作:

1) 点击“开始” -> 设置 -> 隐私 -> 麦克风。状态如截图所示，已经开启。



2) 同时按下 Windows+R 键，运行 control，选择“声音”；

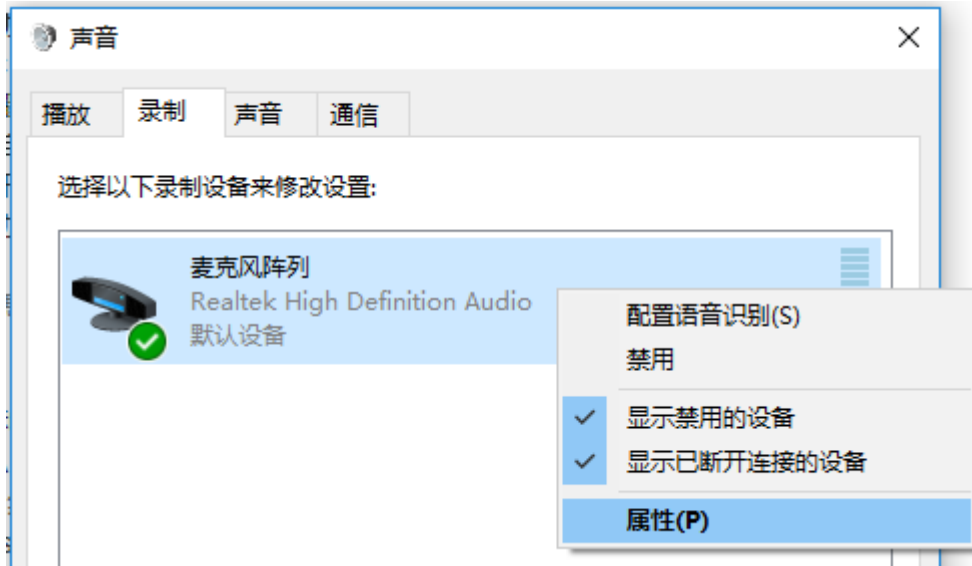




3) 可以使用麦克风说话，确认是否有声音脉冲



4) 如果使麦克风阵列，点击右键，属性；



5) 在侦听页面，勾选“侦听此设备”，->应用，确认。之后，您在麦克风说的话，可以通过扬声器或耳机听到。

请反馈是否可以听到本人的声音，或麦克风是否有脉冲信息。



---

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话： 400-818-0055

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

C&M Information Technologies Co., Ltd.

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

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 8 月 20 日 15:42

收件人: 吴毓杰 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

主题: [案例号:CAS-02832-W3B3R3] %|P2|ICBC|宁夏分行外呼问题% 初次响应  
CMIT:0001759

吴毓杰先生/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-02832-W3B3R3 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”。

