

吴先生 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:**

**问题定义:**

CMGE V2020-L 版本开启“讲述人”功能后, 打开 Notes 邮件客户端显示无响应状态

**问题分析:**

下载 Notes9.0.1 版本安装, 并配置 POP 和 SMTP 邮件服务器后, 打开 Notes, 开启“讲述人”功能后, 使用 Notes 客户端各功能, 当开启 Notes 中的某些窗口后, 出现 Notes 窗口无响应, 此时去任务管理器中查看, 发现 nlnotes.exe 进程占用了 CPU 核心的资源;  
关闭“讲述人”功能, 使用 Notes 客户端各功能正常, 打开各个功能窗口运行正常。  
通过测试, 可以看到“讲述人”功能和 Notes 客户端存在应用兼容性问题。

用户出于系统稳定性考虑, 提出禁用“讲述人”功能的要求。  
操作系统默认关闭“讲述人”功能, 在定制镜像的时候, 您可以进一步取消“设置”页的“讲述人”入口, 防止用户开启此功能。

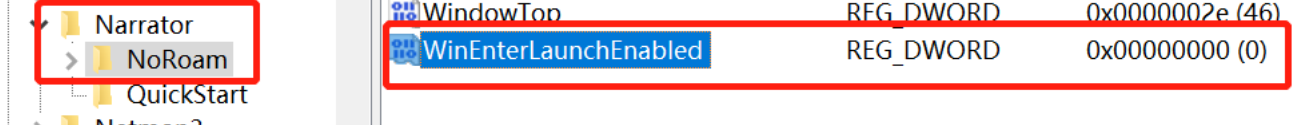
**取消“设置”页的“讲述人”入口以及“讲述人”快捷键**

**1、取消“讲述人”快捷键**

打开注册表编辑器, 定位到:

HKEY\_CURRENT\_USER\Software\Microsoft\Narrator\NoRoam

在右侧查找 WinEnterLaunchEnabled 键值修改为 0 (如果没有此键值则添加此键值, 键值类型为 DWORD(32 位))

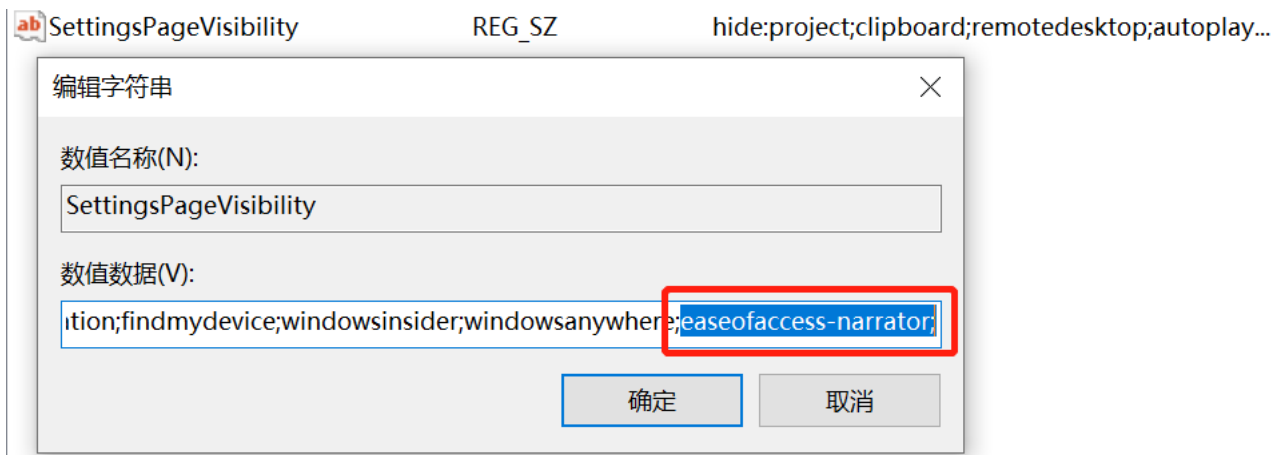


**2、取消“设置”页的“讲述人”入口**

打开注册表编辑器, 定位到:

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Policies\Explorer

在右侧查找修改键值 SettingsPageVisibility, 在键值数据最右端添加 easeofaccess-narrator; 取消“讲述人”入口, 如下图所示:



#### 问题总结：

通过修改注册表，关闭“讲述人”快捷键，取消“设置”页的“讲述人”入口，停用“讲述人”功能。

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 8 月 14 日 18:03  
收件人: 吴毓杰 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Wang Dan <[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>; Liu Wei <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-02794-Q7T3Q2 ] % |P3|ICBC|用户反馈讲述人功能打开后再打开 IBM 邮箱卡死 % CMIT:0001688

吴先生 您好：

根据刚才的电话沟通，我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义：

问题定义：CMGE V2020-L 版本开启“讲述人”功能后，打开 Notes 邮件客户端显示无响应状态

问题范围：协助用户分析此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

**排查方法：**

我这边会下载安装 Notes 客户端软件，尝试复现问题，如果有任何进展，或者需要您这边收集相关日志或提供客户端软件，会及时和您联系。

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 8 月 14 日 17:19  
收件人: 吴毓杰 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
抄送: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
主题: [案例号: CAS-02794-Q7T3Q2 ] % |P3|ICBC|用户反馈讲述人功能打开后再打开 IBM 邮箱卡死 % 初次响应 CMIT:0001688

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 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-02794-Q7T3Q2 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”。