

许先生，您好：

如刚才沟通，经您的确认，用户在升级 TMS 后可以正常安装 edge，此 case 将做关闭处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-11101-N5J4C1

问题描述：

=====

用户反馈 win7 系统安装 Edge 浏览器失败问题。涉及 1 台电脑。需要协助分析处理。

问题分析：

=====

经日志分析，在解压 edge 安装包的过程中有 TMS 的参与，导致在安装中的 edge 注册键值未对应找到，建议用户卸载 TMS 后尝试安装。

案例总结：

=====

经用户确认，已可以正常安装 edge。经用户同意，该 case 将做关闭处理，如有其他问题，可随时联系我们，谢谢。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话：4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2024 年 3 月 26 日 10:30

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-11101-N5J4C1] %P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本安装 Edge 浏览器失败问题% 案例重新分配 CMIT:0001184

许先生，您好：

如刚才电话沟通，查看您昨天上传的日志，在解压 edge 安装包的过程中有 TMS 的参与，这导致在安装中的 edge 注册键值未对应找到。

3	msi2248.tmp	11912	FASTIO
2	MSI2248.tmp	11912	FASTIO
3	MSI2248.tmp	11912	FASTIO
5	MSI2248.tmp	11912	RegOpen
6	MSI2248.tmp	11912	RegQue
9	MSI2248.tmp	11912	RegQue
6	MSI2248.tmp	11912	RegQue
5	MSI2248.tmp	11912	RegQue
3	MSI2248.tmp	11912	RegQue
6	MSI2248.tmp	11912	RegOpen
2	MSI2248.tmp	11912	IRP_MJ
7	MSI2248.tmp	11912	RegQue
6	MSI2248.tmp	11912	IRP_MJ
0	MSI2248.tmp	11912	IRP_MJ
9	MSI2248.tmp	11912	FASTIO
0	MSI2248.tmp	11912	FASTIO
3	MSI2248.tmp	11912	Load I
4	MSI2248.tmp	11912	IRP_MJ
9	MSI2248.tmp	11912	IRP_MJ
0	MSI2248.tmp	11912	FASTIO
6	MSI2248.tmp	11912	IRP_MJ
1	MSI2248.tmp	11912	IRP_MJ
3	TMBSRV.exe	7516	IRP_MJ
5	TMBSRV.exe	7516	IRP_MJ
8	TMBSRV.exe	7516	FASTIO
8	TMBSRV.exe	7516	IRP_MJ
3	TMBSRV.exe	7516	IRP_MJ
9	TMBSRV.exe	7516	IRP_MJ
4	TMBSRV.exe	7516	FASTIO
9	TMBSRV.exe	7516	FASTIO
7	TMBSRV.exe	7516	FASTIO
6	TMBSRV.exe	7516	FASTIO
2	TMBSRV.exe	7516	FASTIO
2	TMBSRV.exe	7516	FASTIO
4	TMBSRV.exe	7516	FASTIO
8	TMBSRV.exe	7516	FASTIO
9	TMBSRV.exe	7516	FASTIO
5	TMBSRV.exe	7516	FASTIO
3	TMBSRV.exe	7516	FASTIO
1	TMBSRV.exe	7516	FASTIO

Path:

Command Line:

PID:	11912	Architecture:	32-bit
Parent PID:	6964	Virtualized:	False
Session ID:	1	Integrity:	System
User:	NT AUTHORITY\SYSTEM		
Auth ID:	00000000:000003e7		
Started:	2024/3/25 15:46:01	Ended:	(Running)

Module	Address	Size	Path	Company
MSI2248.tmp	0xb0000	0xab6000	C:\Windows\Installer\MSI2248.tmp	Microsoft
schk.dll	0x90e0000	0x61000	C:\Windows\System32\schk.dll	
medscreenm.dll	0x10000000	0x63000	C:\Program Files (x86)\DSPClient\...	Beijing V
MedWaterMark...	0x58720000	0x81000	C:\Program Files (x86)\DSPClient\...	Beijing V
PrintWatermark...	0x587b0000	0x5b000	C:\Program Files (x86)\DSPClient\...	TODO: <
MedEODDataCtrl...	0x58e50000	0xb4000	C:\Program Files (x86)\DSPClient\...	Beijing V

同时也可以看到 Trend 趋势的文件检查行为，不过暂未发现什么异常，应是正常的文件安全性审查服务进程。但不排除后续审查失败，导致安装失败的可能。

目前判断此次安装失败为第三方应用的干预导致，请用户卸载 TMS 及 Trend 之后再进行安装尝试。

如依然失败, 请再次收集 procmon 日志及 log 日志:

李琦 Li Qi

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

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: 2024 年 3 月 25 日 17:41

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号:CAS-11101-N5J4C1] %P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本安装 Edge 浏览器失败问题% 案例重新分配 CMIT:0001184

许先生, 您好:

如刚才电话沟通, 我谨以此封邮件阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义:

用户反馈 win7 系统安装 Edge 浏览器失败问题。涉及 1 台电脑。需要协助分析处理。

问题范围:

我们将协助您分析处理上述问题, 并对定义的问题给予最大的技术支持。

如果能及时解决问题, 或问题属于产品设计的行为, 或问题涉及到三方, 我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题, 则我们考虑拆分案例进行分析。

接下来, 我们将开始合作解决这个问题。如果您对以上的问题范围界定有任何异议, 请尽快告知。如果您有其他任何疑问。也欢迎随时与我联系。

下一步动作:

已收到您上传的日志, 接下来将进行日志分析, 有任何结果会和您联系, 谢谢

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: CRM 管理员 <crmadmin@cmgos.com>

发送时间: 2024 年 3 月 25 日 16:32

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号:CAS-11101-N5J4C1] %|P2||CBC|工行用户反馈 V2020-L 版本安装 Edge 浏览器失败问题% 案例重新分配 CMIT:0001184

Hi 李琦

一个案例已被重新分配给您，请及时处理。

案例号码: [CAS-11101-N5J4C1](#)

案例等级: P2

案例描述: 接到工行接口人许翔来电，工行用户 V2020-L 版本安装 Edge 浏览器失败问题。涉及 1 台电脑。需要协助分析处理。

申请开启 p2 案例

用户信息如下

单位: 中国工商银行股份有限公司

联系人: 许翔

电话: 17606669571

邮箱: win10sup@sdicbc.com.cn

ACCESSID: 25240869

创建人: 周明远

创建时间: 2024/3/25 16:24