

陈先生，您好

如之前电话沟通，此案例将暂时关闭归档。

待您方便时按照附件文档所述收集日志完毕上传系统之后我们将重新激活此案例继续处理。

如果您对以上处理办法有任何问题请随时联系我们，我们将及时为您处理。

感谢您对神州网信的支持，

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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： [baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

官方网站： [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Bai Chengxiao

发送时间: Monday, May 18, 2020 10:04 AM

收件人: '123' <[170555296@qq.com](mailto:170555296@qq.com)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

主题: 回复: 回复: 回复: 初次响应%[案例号:CAS-02248-C9C3N0] %国网-盐城大丰供电公司  
无法调用 64 位 IE 浏览器% CMIT:0001457

陈先生，感谢您的及时反馈：

请您按照附件中的日志收集步骤收集日志并上传至神州网信 FTP 服务器以便我们进行下一步问题排查。

同时，请您：

- 将您访问 Web 应用登陆页面完整截屏
- 任务管理器中找到 iexplore.exe 进程并截屏

**N.B 请您从开始菜单中启动 IE 浏览器**

## 数据上传方式

### 1.CDUC （上传数据< 2G）

网址： [cduc.cmgos.com](http://cduc.cmgos.com)

账号： MrChen

密码： s%SqmxZvBCiilbo3TLp%

=====

## 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。

感谢您对我们服务的支持，

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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：[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

官方网站：[www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: 123 <[170555296@qq.com](mailto:170555296@qq.com)>

发送时间: Sunday, May 17, 2020 3:20 PM

收件人: Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

主题: 回复: 回复: 初次响应%[案例号:CAS-02248-C9C3N0] %国网-盐城大丰供电公司无法调用 64 位 IE 浏览器% CMIT:0001457

还是不行

---原始邮件---

发件人: "Bai Chengxiao" <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 5 月 13 日(周三) 中午 11:05

收件人: "123" <[170555296@qq.com](mailto:170555296@qq.com)>;

抄送: "Shi Guannan" <[shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)>; "CRM Case Email" <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>;

主题: 回复: 初次响应%[案例号:CAS-02248-C9C3N0] %国网-盐城大丰供电公司无法调用 64 位 IE 浏览器%  
CMIT:0001457

陈先生 您好,

感谢您的接听。经过电话中沟通确认, 之前发给您的问题排查步骤由于您工作繁忙  
没机会尝试。但是您会抽时间测试后反馈结果以便我们进行下一步排查。

再次感谢您对我们工作的支持。

谢谢,

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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: [baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

官方网站: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

发送时间: Monday, May 11, 2020 1:23 PM

收件人: 123 <[170555296@qq.com](mailto:170555296@qq.com)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Bai Chengxiao

<[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

**主题：**回复：回复：回复：初次响应%[案例号:CAS-02248-C9C3N0] %国网-盐城大丰供电公司无法调用 64 位 IE 浏览器% CMIT:0001457

陈先生 感谢您的回复，

请您按照排查操作步骤尝试排查问题然后回复操作结果以及任务管理器中 IE 浏览器进程（一般显示为 iexplore.exe）截图。

谢谢，

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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： [baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

官方网站： [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

**发件人：**123 <[170555296@qq.com](mailto:170555296@qq.com)>

**发送时间：**Monday, May 11, 2020 1:20 PM

**收件人：**Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

**主题：**回复：回复：初次响应%[案例号:CAS-02248-C9C3N0] %国网-盐城大丰供电公司无法调用 64 位 IE 浏览器% CMIT:0001457

收到

---原始邮件---

发件人: "Bai Chengxiao" <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 5 月 7 日(周四) 下午 3:24

收件人: "[170555296@qq.com](mailto:170555296@qq.com)" <[170555296@qq.com](mailto:170555296@qq.com)>;

主题: 回复: 初次响应%[案例号:CAS-02248-C9C3N0] %国网-盐城大丰供电公司无法调用 64 位 IE 浏览器% CMIT:0001457

陈先生 您好,

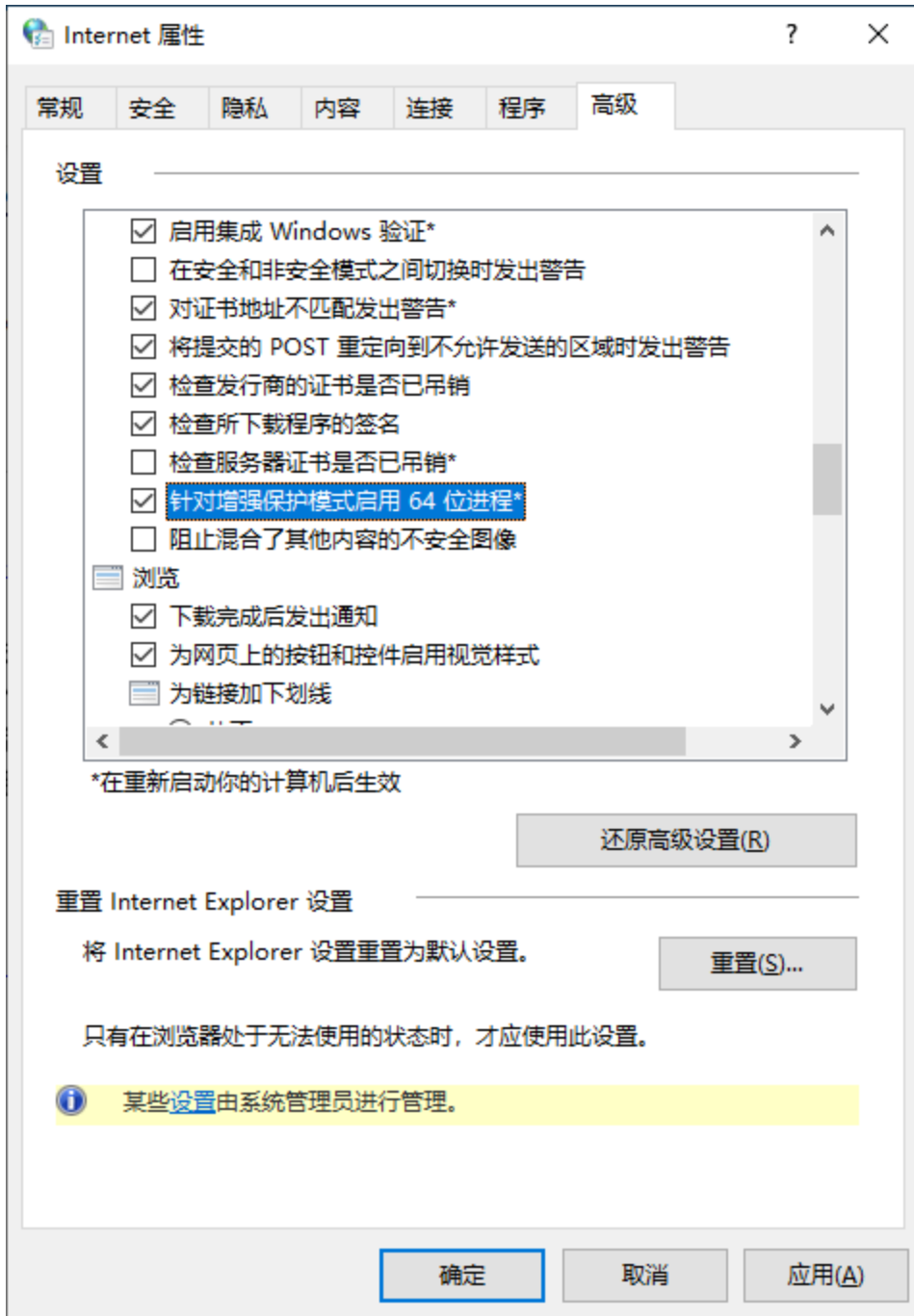
根据之前的讨论, 我谨在此阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

**问题定义:** IE11 运行时不是以 64 位程序执行

**问题范围:** 协助排查问题, 确保 IE11 运行时以 64 位执行

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.

**排查操作:** 在 IE 浏览器中**设置**选项内的**高级**选项卡窗口中找到并勾选**针对增强保护模式启用 64 位进程**(如下图所示), 然后重启 IE 浏览器。请您在重启 IE 浏览器后测试报错网站, 如果仍然报错, 请您启用任务管理器找到 IE 浏览器进程并截图。



顺颂商祺！

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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： [baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

官方网站： [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人：CRM 管理员 <[crmadmin@cmgos.com](mailto:crmadmin@cmgos.com)>

发送时间：Thursday, May 7, 2020 1:06 PM

收件人：Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

主题：[案例号:CAS-02248-C9C3N0] %国网-盐城大丰供电公司无法调用 64 位 IE 浏览器% 案例重新分配 CMIT:0001457

Hi 柏成潇

一个案例已被重新分配给您，请及时处理。

案例号码： [CAS-02248-C9C3N0](#)

案例等级： 免费

案例描述： 用户反馈办公中需要用一个程序，需要使用 64 位 IE11，用户在 program files 带 x86 和不带 x86 两个文件夹中都试过打开 IE 程序，提示都是 32 位的 IE，截图见注释。

用户反馈之前的电脑都是 64 位 Win7，按照图片中的方法设置后是可以正常使用，现在只部署一台 CMGE 系统电脑，使用时出现此问题，希望能解决此问题。

联系人：陈先生

电话：18066170088

邮箱： [170555296@qq.com](mailto:170555296@qq.com)

序列号：0101200049339

创建人： 刘愿

创建时间： 2020/5/7 12:48