

许先生 您好:

经 TAM 与您沟通, 确认您的问题已经解决, 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, 如有其他问题, 您可以随时联系我们。

案例总结:

问题定义:

工行用户反馈 V2020-L 版本 edge 浏览器无法识别麦克风问题, 涉及 4-5 台设备, 需要协助排查。

问题总结:

在 edge 浏览器中使用相关测试工具可以访问麦克风, 而行内的 web 应用无法访问麦克风, 此问题最终由三方应用厂商排查分析解决, 案例关闭。

以上, 如您后续有任何问题, 可随时与我们联系, 谢谢。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Liu Jian <liujian@cmgos.com>

发送时间: 2024 年 5 月 24 日 15:56

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>; 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-11425-V5K4M7] % |P1|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本 edge 浏览器无法识别麦克风问题 (刘旭) % 初次响应 CMIT:0001861

Hi 危亮

根据与工行沟通确认，案例已由第三方解决，可以关闭

Thank you for your time!

Best Regards,

Carl Liu (刘健)

Mobile: + 86 13810968329 | Email: liujian@cmgos.com



北京市海淀区科学院南路2号融科资讯中心C座北楼11层

11th floor, Block C North Building, Raycom Info Tech Park, Haidian District,
Beijing
www.cmgos.com

发件人: Liu Jian <liujian@cmgos.com>

发送时间: 2024 年 5 月 23 日 18:12

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>; 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-11425-V5K4M7] % |P1|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本 edge 浏览器无法识别麦克风问题 (刘旭) % 初次响应 CMIT:0001861

Hi 许翔

根据沟通，根据会议沟通，案例目前由第三方厂商负责排查，麦克风问题目前从系统层面看是正常的，经确认案例先降为 P2，明天如有需要我们分析的可以再进行，感谢

Thank you for your time!

Best Regards,

Carl Liu (刘健)

Mobile: + 86 13810968329 | Email: liujian@cmgos.com



北京市海淀区科学院南路2号融科资讯中心C座北楼11层

11th floor, Block C North Building, Raycom Info Tech Park, Haidian District,
Beijing
www.cmgos.com

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2024 年 5 月 23 日 16:35

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-11425-V5K4M7] % |P1|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本 edge 浏览器无法识别麦克风问题 (刘旭) % 初次响应 CMIT:0001861

刘先生 您好：

感谢您的电话接听。

根据您提供的信息，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：

工行用户反馈 V2020-L 版本 edge 浏览器无法识别麦克风问题，涉及 4-5 台设备，需要协助排查。

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。

请您先查看 edge 浏览器中关于麦克风的访问权限配置是否正常，具体配置页面如下图：

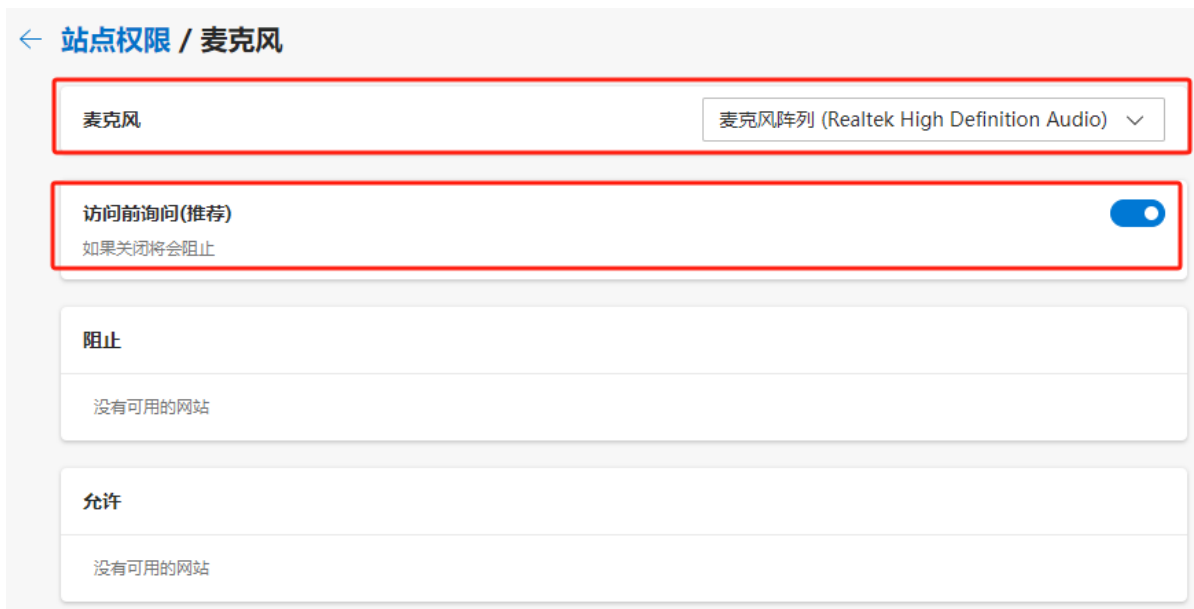
- 1) 打开 edge 设置页面，选择“**Cookie 和网站权限**”项



2) 在右侧的所有权限中找到“麦克风”权限



3) 点击进入“麦克风”详细设置页面，注意麦克风栏是否可以列出麦克风设备，并开启“访问前询问”设置。



确认配置没有问题后，再次访问需要使用麦克风的 web 页面，点击请求麦克风时，edge 浏览器应当会出现提示框询问是否使用麦克风，请点击“允许”，再测试麦克风使用情况。



危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2024 年 5 月 23 日 16:21

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

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-11425-V5K4M7] % |P1|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本 IE 浏览器无法识别麦克风问题 (刘旭) % 初次响应 CMIT:0001861

许翔 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-11425-V5K4M7 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”。