

赵先生，您好

很高兴收到您的邮件回复，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：

用户反馈可能在可选功能中卸载了 windows media player 组件。希望能协助解决安装 windows media player。

案例进展：

已提供 Windows Media Player 的安装程序及方法，安装成功，用户确认可以归档案例。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话： 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 | visit: www.cmgos.com

发件人: 兔、 <270290372@qq.com>

发送时间: 2022 年 4 月 15 日 8:57

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-06064-J6L1S5] % 联想 OEM 用户-广东工业大学
用户需要安装 windows media player 组件 % 初次响应 CMIT:0001219

已安装成功，谢谢！

----- 原始邮件 -----

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>;

发送时间: 2022 年 4 月 14 日(星期四) 下午 4:43

收件人: "兔、" <270290372@qq.com>;

抄送: "Case_Notification" <Case_Notification@cmgos.com>;

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-06064-J6L1S5] % 联想 OEM 用户-广东工业大学用户需要安装 windows media player 组件 % 初次响应 CMIT:0001219

赵先生, 您好

问题定义:

用户反馈可能在可选功能中卸载了 windows media player 组件。希望能协助解决安装 windows media player。

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。

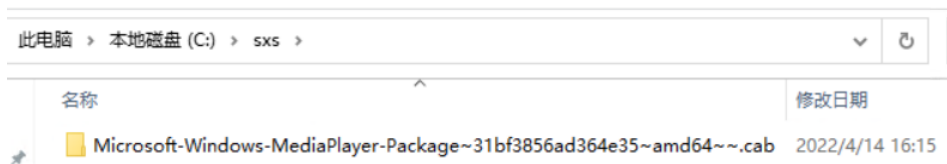
建议操作:

1) 点击如下链接, 下载 **WMP.zip** 文件 (2022-05-30 过期), 并解压到本地;

<https://cdud.cmgos.com/download.php?id=373&token=VTMLZ9xVIFG2V476baJ4yWPZymVD93Dt>



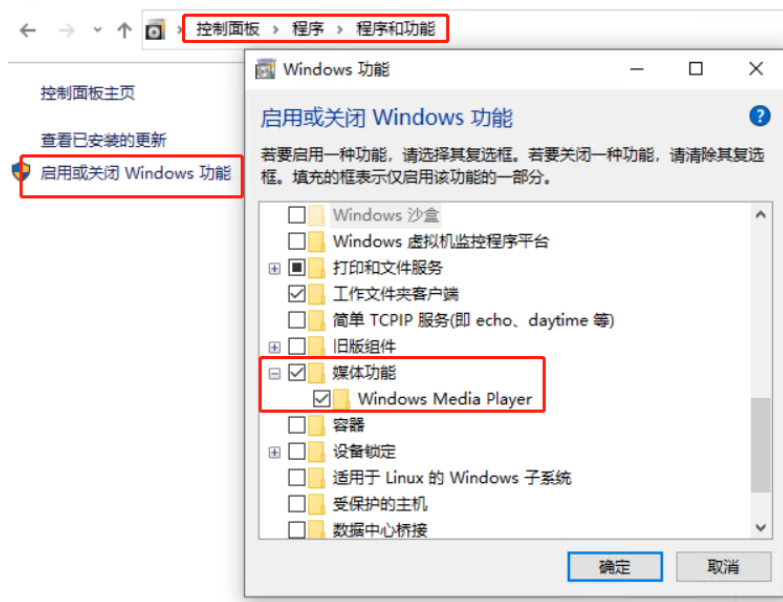
- 2) 新建文件夹 **C:\sxs**，将 WMP.zip 解压并将《Microsoft-Windows-MediaPlayer-Package~31bf3856ad364e35~amd64~~.cab》拷贝至 **C:\sxs** 目录下；



- 3) 同时按下 **Windows+X** 键，再按下 **A** 键，选择**是**，运行 Powershell。运行如下命令安装 Windows Media Player；

```
dism /online /add-package /packagepath:"C:\sxs\Microsoft-Windows-MediaPlayer-Package~31bf3856ad364e35~amd64~~.cab"
```

- 4) 安装完毕，**重启计算机**，在**控制面板-程序-程序和功能-启用或关闭 Windows 功能**，勾选 **Windows Media Player**，**确定**；



5) 重启计算机，可以正常使用 Windows Media Player。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 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 | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2022 年 4 月 14 日 14:37

收件人: '兔、' <270290372@qq.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-06064-J6L1S5]% 联想 OEM 用户-广东工业大学用户需要安装 windows media player 组件 % 初次响应 CMIT:0001219

赵先生, 您好

关于此案例我正在复现问题, 之后进一步研究, 如果有进展会立即与您沟通。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话: 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 | visit: www.cmgos.com

发件人: 兔、 <270290372@qq.com>

发送时间: 2022 年 4 月 14 日 14:35

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06064-J6L1S5]% 联想 OEM 用户-广东工业大学用户需要安装 windows media player 组件 % 初次响应 CMIT:0001219

不重装系统的前提下, 如何实现正常使用 media player。

----- 原始邮件 -----

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>;

发送时间: 2022 年 4 月 14 日(星期四) 下午 2:32

收件人: "兔、" <270290372@qq.com>;

抄送: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>;

主题: [案例号: CAS-06064-J6L1S5] % 联想 OEM 用户-广东工业大学用户需要安装 windows media player 组件 % 初次响应 CMIT:0001219

赵先生 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-06064-J6L1S5 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”。