

许先生 您好：

经过您的确认，我将暂时归档此案例。

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：

有域用户登录到系统后无法打开 IE 浏览器，需要协助分析。

问题总结：

最终用户已经重新安装系统，可以关闭案例。

问题排查建议：

请最终用户测试使用一个全新的域用户登录问题设备后，确认是否可以正常打开 IE 浏览器。
并收集正常的域用户可以打开 IE 浏览器的 procmon 日志，以及其他域用户无法打开 IE 浏览器的 procmon 日志。

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



神州网信
C M I T

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 8 月 24 日 16:37

收件人: '许翔' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>

抄送: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification
<ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06884-B1K9M1] % |P2|ICBC| 反馈用户在登录到系统后无法打开
IE 浏览器问题 % 初次响应 CMIT:0001533

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

您可以按照上一封邮件说明, 与最终用户沟通测试情况, 并收集相应的 procmon 日志提供给我们。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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

发送时间: 2022 年 8 月 22 日 15:54

收件人: '许翔' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>

抄送: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification
<ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06884-B1K9M1] % |P2|ICBC| 反馈用户在登录到系统后无法打开
IE 浏览器问题 % 初次响应 CMIT:0001533

许先生 您好:

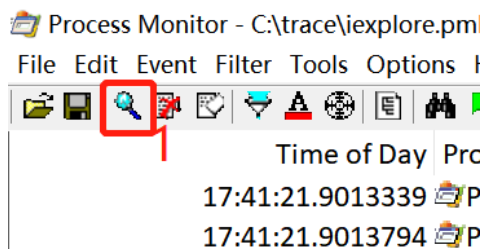
感谢您的电话接听。

请您与最终用户沟通，测试使用一个全新的域用户登录问题设备后，确认是否可以正常打开 IE 浏览器。

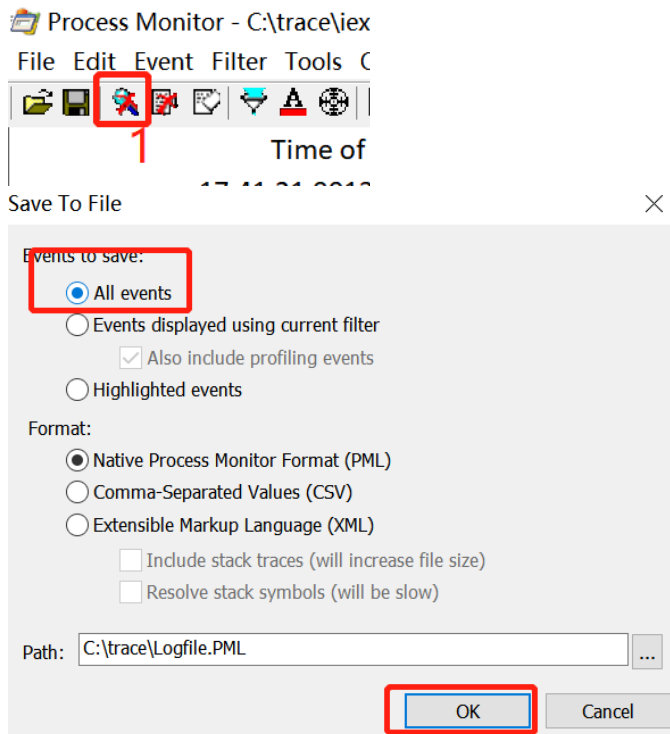
并按照以下操作，收集正常的域用户可以打开 IE 浏览器的日志，以及其他域用户无法打开 IE 浏览器的日志。

Procmon 日志：

1) 以无法打开 IE 浏览器的域用户登录系统，下载附件中的 procmon.zip，解压后，双击运行 procmon.exe，点击 accept 后，到达如下图的界面：（图标 1 不带 x 表示处于抓取状态）



2) 此时操作打开 IE 浏览器，复现相关问题，复现问题后，点击图标 1 停止抓取（停止抓取后图标 1 带 x），点击“File”-“save”，选择 all events 保存 pml 文件，将此文件压缩后上传。



3) 注销当前登录的域用户，使用另一个域用户登录系统，按照上述 1)、2) 步的操作，抓取一个正常打开 IE 浏览器的 Procmon 日志。

总计两个 Procmon 日志，一个可以正常打开 IE 浏览器，一个无法打开 IE 浏览器。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方，欢迎随时联系我们。

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
发送时间: 2022 年 8 月 18 日 17:45
收件人: '许翔' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
抄送: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-06884-B1K9M1] % |P2|ICBC| 反馈用户在登录到系统后无法打开 IE 浏览器问题 % 初次响应 CMIT:0001533

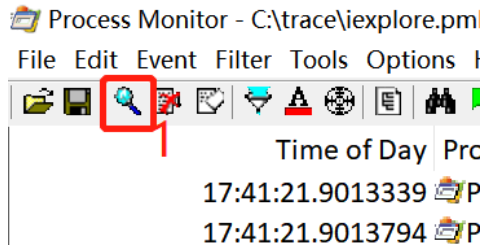
许先生 您好:

日志已经收到，但是这个日志只是系统日志，没有需要收集的 procmon 日志。

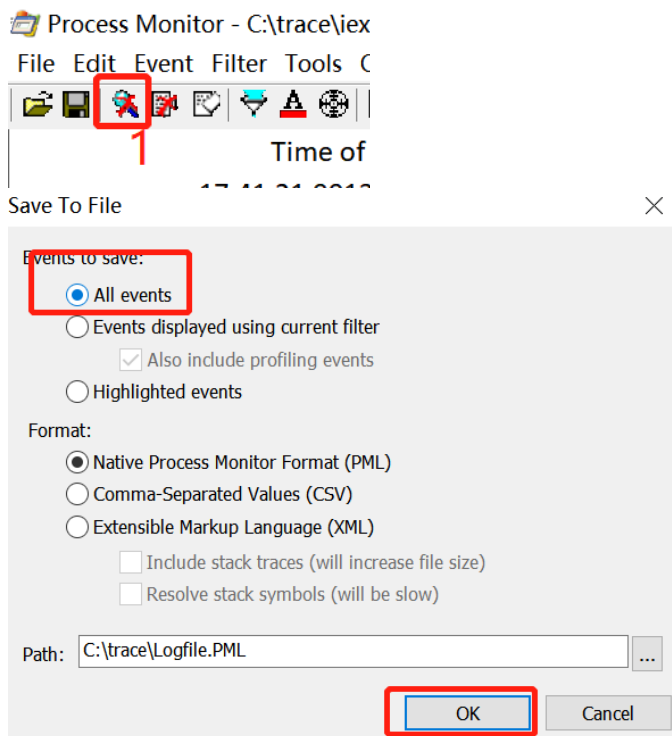
请按照以下操作收集正常的域用户可以打开 IE 浏览器的日志，以及其他域用户无法打开 IE 浏览器的日志。

Procmon 日志:

1) 以无法打开 IE 浏览器的域用户登录系统，下载附件中的 procmon.zip，解压后，双击运行 procmon.exe，点击 accept 后，到达如下图的界面：（图标 1 不带 x 表示处于抓取状态）



2) 此时操作打开 IE 浏览器，复现无法显示 IE 浏览器界面的问题，复现问题后，点击图标 1 停止抓取（停止抓取后图标 1 带 x），点击“File”-“save”，选择 **all events** 保存 pml 文件，将此文件压缩后上传。



如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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



神州网信
CMIT

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 8 月 17 日 11:45

收件人: 许翔 <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>

抄送: win10sup@sdicbc.com.cn; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06884-B1K9M1] % |P2|ICBC| 反馈用户在登录到系统后无法打开 IE 浏览器问题 % 初次响应 CMIT:0001533

许先生 您好:

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:

有域用户登录到系统后无法打开 IE 浏览器, 需要协助分析。

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。

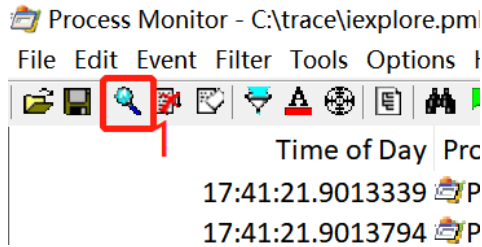
如果能及时解决问题, 或问题属于产品设计的行为, 或问题涉及到三方, 我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题, 则我们考虑拆分案例进行分析。

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。

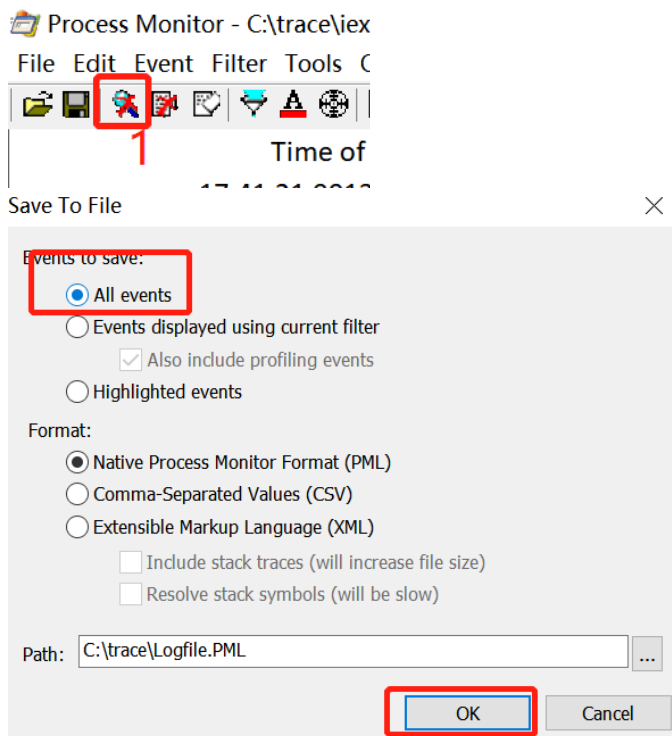
请您按照以下操作协助收集相关日志, 并压缩后通过 CDUC 上传。

Procmon 日志:

1) 以无法打开 IE 浏览器的域用户登录系统, 下载附件中的 procmon.zip, 解压后, 双击运行 procmon.exe, 点击 accept 后, 到达如下图的界面: (图标 1 不带 x 表示处于抓取状态)



- 2) 此时操作打开 IE 浏览器，复现无法显示 IE 浏览器界面的问题，复现问题后，点击图标 1 停止抓取（停止抓取后图标 1 带 x），点击“File”-“save”，选择 **all events** 保存 pml 文件，将此文件压缩后上传。



系统日志：

- 1) 下载附件中的 CMGELogCollector.zip，解压后运行 CMGELogCollector.exe，勾选全部选项，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包，将日志上传。



上传方法：

您可以登陆 <https://cdue.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的信息。

用户名：icbcsupport

密码：icbcsupport

注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

=====

在向 CMIT 提供日志和数据前，请阅读并接受邮件下方隐私声明。

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。

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: 2022 年 8 月 17 日 11:25
收件人: 许翔 <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-06884-B1K9M1] % |P2|CBC| 反馈用户在登录到系统后无法打开 IE 浏览器问题 % 初次响应 CMIT:0001533

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-06884-B1K9M1 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”。