

牛先生，您好：

如昨天沟通，经您的确认，目前用户现场不再发生此问题，此 case 将暂做关闭处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-02582-G4V3M3

问题描述：

=====

用户反馈发现 IE 兼容问题有两点：

第一是打开内蒙古电力系统的 OA 平台时，有概率会出现断网情况，需要重启电脑才能连接网络。

第二是打开内蒙古电力系统的 OA 平台时，有概率会出现网页消失的情况，IE 浏览器会强制结束进程，需要重新打开浏览器，再进入才可以。

问题分析：

=====

通过收取日志分析，出现上述问题是由于 windows 默认运行在 32 位 IE 浏览器，受 32 位 IE 浏览器的内存限制导致。IE 浏览器在 32 位模式下运行时，内存占用最高为 2GB，当用户累积使用达到内存占用最大量后，则有概率出现卡顿，运行缓慢，无法打开，甚至假死的情况。建议用户按之前邮件说明（具体可参见附件内容）单独使用 64 位浏览器后，问题得到缓解，经长时间观察，已基本不再出现用户上报问题，用户表示接受此方案。

问题总结：

=====

经用户现场观察后，用户上报问题不再出现，同意关闭此 case。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话：4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 7 月 10 日 18:11

收件人: 牛剑波 <626551760@qq.com>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-02582-G4V3M3]% 内蒙古中诚电网技术发展有限公司用户反馈 IE 浏览器兼容问题 % 初次响应 CMIT:0001254

牛剑波 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 李琦 。 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-02582-G4V3M3 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”。