

吴先生您好,

根据之前的沟通, 经您同意我将归档此案例。

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:

问题定义: 用户重置电脑后, IE11 程序不见了, 在 C:\Program Files (x86)\Internet Explorer 里面, 除了"iexplore.exe"被移除, 其他的文件均保持完整。

问题进展: 1, 用户尝试通过 cab 包的安装方法重新安装 IE, 但是报错。没有安装成功。

2, 用户通过官网下载 V0-H 镜像并重装系统, IE 找回。

3, IE 访问某几个内网网站时出现闪退情况, 经过一些基本调节之后问题依然存在。

4, 需要用户提供网站的报错截屏和一些日志文件以便分析 IE 闪退问题, 但是用户不方便提供, 经用户确认, 暂时不处理此问题将此问题归档。

王彬彬 Wang Binbin

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

热线电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: wangbb@cmgos.com



发件人: Wang Binbin

发送时间: 2020 年 8 月 19 日 15:31

收件人: '空空' <381374906@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

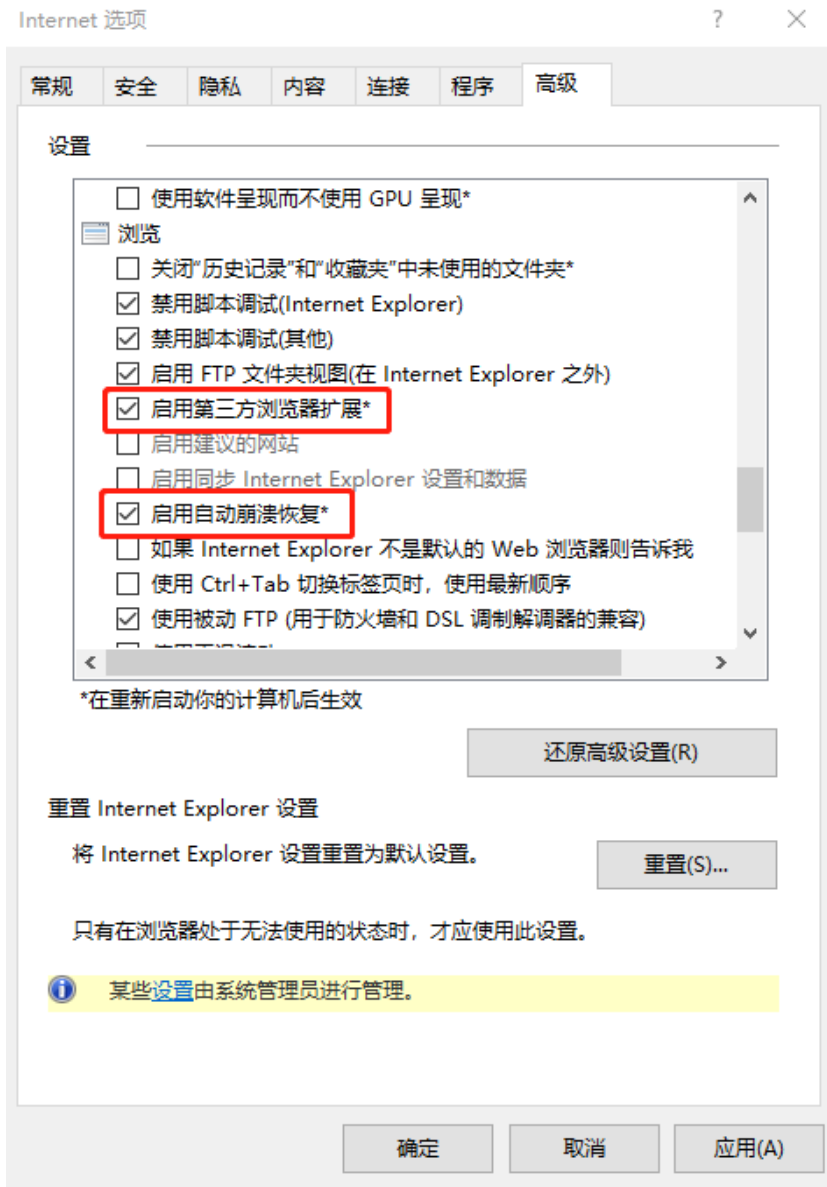
主题: 回复: Re:回复: Re:回复: [案例号:?CAS-02804-G1V3Y4?] %?国网-长沙供电公司

吴先生您好,

请您按照如下步骤进行尝试:

1, 打开运行窗口, 输入 inetctl.cpl

2, 输入之后按下回车键进入下图所示的 internet 选项设置界面, 打开高级选项卡, 找到“启用第三方浏览器扩展”以及“启用自动崩溃恢复”这两个选项, **取消**勾选。



3, 打开安全选项卡, 取消勾选“启用保护模式”



4, 重启 IE, 再次尝试。

王彬彬 Wang Binbin

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

热线电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: wangbb@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: 空空 <381374906@qq.com>

发送时间: 2020 年 8 月 19 日 14:45

收件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

主题: Re:回复: Re:回复: [案例号:?CAS-02804-G1V3Y4?] %?国网-长沙供电公司

不好意思 没接到。ie 还是闪退 目前加装了个 360 浏览器 用 360 没事不闪退。这就不知道是为什么了。

----- 原始邮件 -----

发件人: "Wang Binbin" <wangbb@cmgos.com>;

发送时间: 2020 年 8 月 19 日(星期三) 14:20

收件人: "空空" <381374906@qq.com>;

抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>; "Wang Wenlei" <wangwl@cmgos.com>;

主题: 回复: Re:回复: [案例号:?CAS-02804-G1V3Y4?] %?国网-长沙供电公司重置系统后

吴先生您好,

刚刚拨打您的电话未接通, 请问按照昨天的操作步骤之后, 您的 IE 问题解决了吗?

王彬彬 Wang Binbin

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

热线电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: wangbb@cmgos.com



发件人: 空空 <381374906@qq.com>

发送时间: 2020 年 8 月 18 日 14:27

收件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

主题: Re:回复: [案例号:?CAS-02804-G1V3Y4?] %?国网-长沙供电公司重置系统后

你好！上午按你给的程序试了还是不行，想办法，在你们主站下了个镜像，放U盘直接加载重新安装，现在ie恢复了，但用ie11老崩，闪退怎么办？

----- 原始邮件 -----

发件人：“Wang Binbin” <wangbb@cmgos.com>;

发送时间：2020年8月18日(星期二) 11:12

收件人：“吴先生” <381374906@qq.com>;

抄送：“CRM Case Email” <casemail@cmgos.com>;“Wang Wenlei” <wangwl@cmgos.com>;

主题：回复：[案例号:CAS-02804-G1V3Y4] %国网-长沙供电公司重置系统后 IE 浏览器丢失% 初次响应
CMIT:0001712

吴先生 您好,

根据刚刚的沟通,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: 用户重置电脑后, IE11 程序不见了, 在 C:\Program Files (x86)\Internet Explorer 里面, 除了“iexplore.exe”被移除, 其他的文件均保持完整。

问题范围: 协助用户重新安装 IE11。

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.

请您按照如下步骤进行操作:

务必确认所有数据已经保存, 执行完下列操作后, 系统将重启:

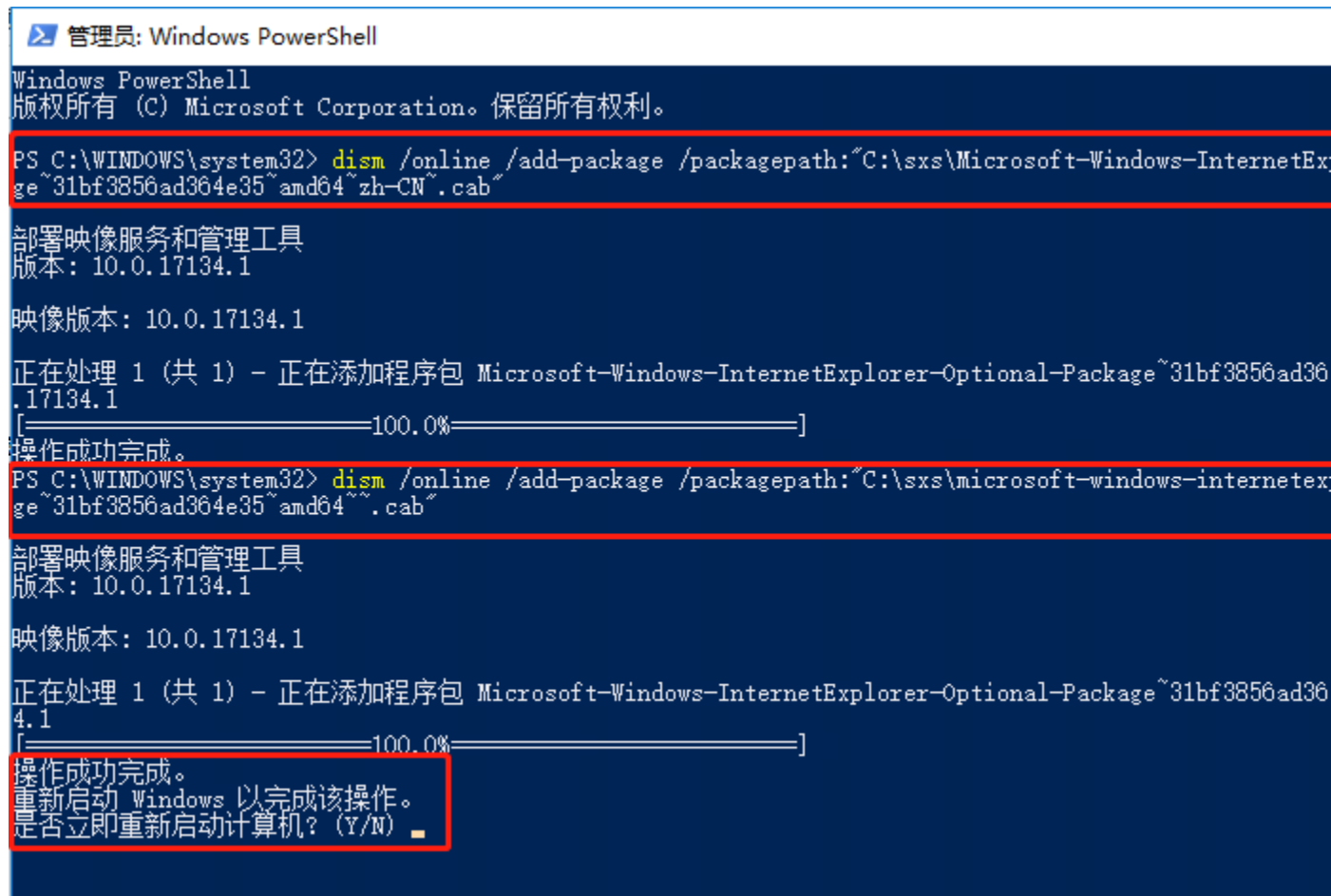
- 1 在 C 盘新建 sxs 文件夹
- 2 下载附件中的 2 个 cab 文件到 C:\sxs

3 点击开始 --- Windows Powershell --- 右键更多 --- 以管理员运行 powershell，先后运行如下两条命令：

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

```
dism /online /add-package /packagepath:"C:\sxs\microsoft-windows-internetexplorer-optional-package~31bf3856ad364e35~amd64~~.cab"
```

4 输入“Y”后系统重启



The screenshot shows a Windows PowerShell window titled "管理员: Windows PowerShell". It displays the execution of two DISM commands to install the Internet Explorer Optional Package. The first command is highlighted with a red box. The output shows the package being added successfully. The second command is also highlighted with a red box. The output shows the package being added successfully, followed by a prompt to restart Windows to complete the operation. The prompt "是否立即重新启动计算机? (Y/N)" is highlighted with a red box.

```
管理员: Windows PowerShell
Windows PowerShell
版权所有 (C) Microsoft Corporation。保留所有权利。

PS C:\WINDOWS\system32> dism /online /add-package /packagepath:"C:\sxs\Microsoft-Windows-InternetExplorer-Optional-Package~31bf3856ad364e35~amd64~zh-CN~.cab"

部署映像服务和管理工具
版本: 10.0.17134.1

映像版本: 10.0.17134.1

正在处理 1 (共 1) - 正在添加程序包 Microsoft-Windows-InternetExplorer-Optional-Package~31bf3856ad364e35~amd64~zh-CN~.cab
[=====100.0%=====]
操作成功完成。

PS C:\WINDOWS\system32> dism /online /add-package /packagepath:"C:\sxs\microsoft-windows-internetexplorer-optional-package~31bf3856ad364e35~amd64~~.cab"

部署映像服务和管理工具
版本: 10.0.17134.1

映像版本: 10.0.17134.1

正在处理 1 (共 1) - 正在添加程序包 Microsoft-Windows-InternetExplorer-Optional-Package~31bf3856ad364e35~amd64~~.cab
[=====100.0%=====]
操作成功完成。
重新启动 Windows 以完成该操作。
是否立即重新启动计算机? (Y/N) _
```

王彬彬 Wang Binbin

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

热线电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: wangbb@cmgos.com



发件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 8 月 18 日 10:54

收件人: 吴先生 <381374906@qq.com>

抄送: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

主题: [案例号:CAS-02804-G1V3Y4] %国网-长沙供电公司重置系统后 IE 浏览器丢失% 初次响应 CMIT:0001712

吴先生先生/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王彬彬。 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-02804-G1V3Y4 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”。

