

于先生 您好:

根据刚才的电话沟通, 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:

使用 V2020-L 系统, 有一部分计算机, 打开 IE 登录内网办公系统, 输入信息后点击登录, IE 崩溃。

问题总结:

根据提供的日志分析, 怀疑搜狗输入法可能是造成 IE 崩溃的原因。在日志中, 有大量的 Event ID: 1000 的报错均与搜狗输入法 6.1.0.6700 版本有关。

- 1、卸载搜狗输入法后, 内网办公应用系统可以正常登录, 可以确认是旧版搜狗输入法与操作系统的兼容问题, 建议更换其他输入法或者升级新版本的输入法。
- 2、针对 Internet 选项的“程序”页面, 单击后消失问题, 可以在“控制面板”项中打开“Internet 选项”, 此时不会出现“程序”标签页消失的情况。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2020 年 11 月 9 日 17:25
收件人: '于先生' <fezn-006@163.com>
抄送: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; 'win10sup@sdc.icbc.com.cn' <win10sup@sdc.icbc.com.cn>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03276-H4Z0V5] % |P3|ICBC|黑龙江分行用户反馈 IE 登录办公系统异常崩溃问题 % CMIT:0001836

相关的 procmon 和日志收集工具见附件。

发件人: Wei Liang

发送时间: 2020 年 11 月 9 日 17:10

收件人: '于先生' <fezn-006@163.com>

抄送: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; 'win10sup@sdicbc.com.cn' <win10sup@sdicbc.com.cn>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>


主题: 回复: [案例号: CAS-03276-H4Z0V5] % |P3|ICBC|黑龙江分行用户反馈 IE 登录办公系统异常崩溃问题 % CMIT:0001836


于先生 您好:

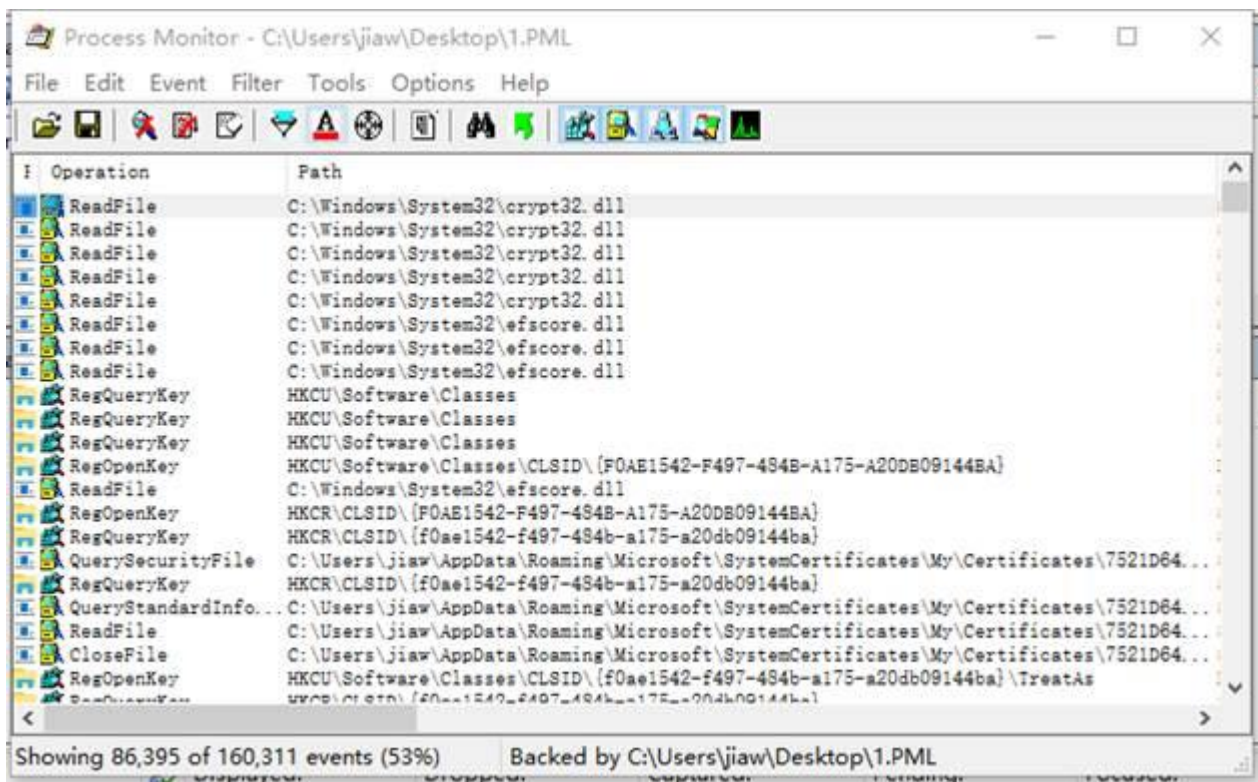
根据刚才的电话沟通,通过卸载搜狗输入法后,内网办公应用系统可以正常登录,可以确认是旧版搜狗输入法与操作系统的兼容问题,建议更换其他输入法或者升级新版本的输入法进行验证。

针对 Internet 选项的“程序”页面,单击后消失问题,需要您通过以下方式收集 procmon 监视日志,尝试能否确认问题原因,收集 procmon 日志如下:

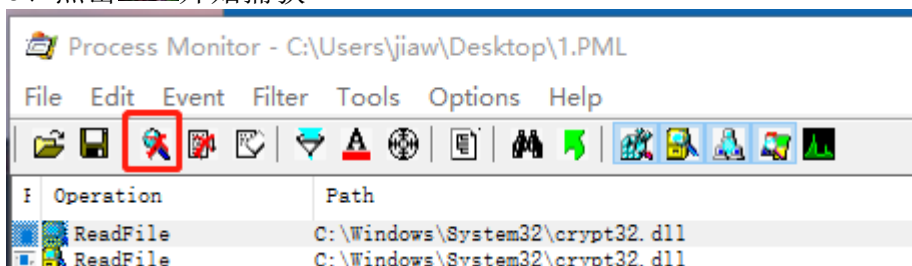
1、下载附件中的 processmonitor.zip,解压 processmonitor.zip,双击“Procmon64.exe”,弹出提权窗口点击“是”运行 ProcessMonitor 工具。(首次运行会弹出 License Agreement 窗口,点击 Agree);


2、进入后出现 ProcMon 窗口,此时已经处于事件捕获状态,点击  停止捕获,

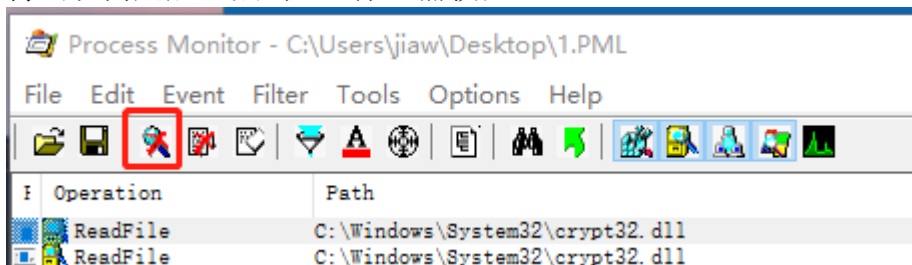
再点击  清除当前捕获的事件条目。至此准备工作完毕;




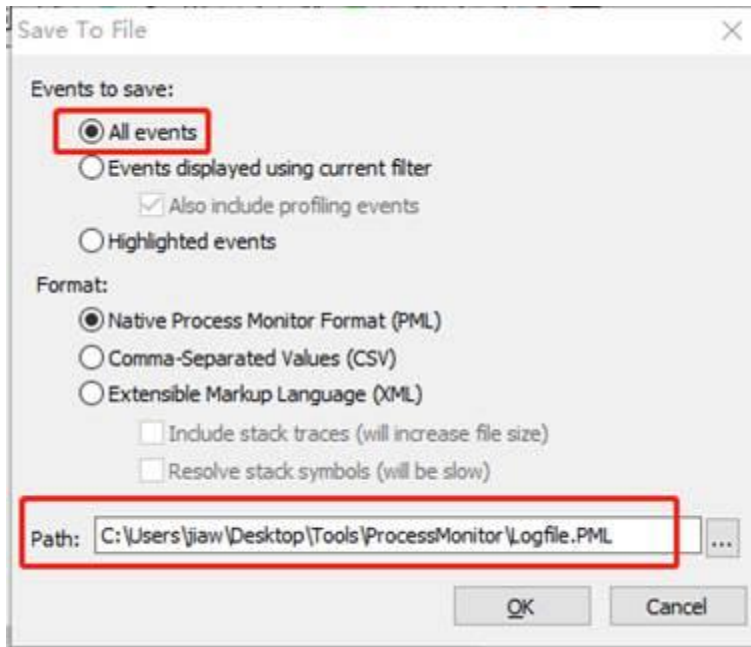
3、点击  开始捕获



4、打开 Internet 选项，选择“程序”页面，复现“程序”页面消失的现象，等待出现问题后，点击  停止捕获；



5、点击 ，选择“All Events”并在 Path 选择保存路径，点击 OK；



6、去到日志保存目录，将保存的 Logfile.PML 日志压缩。

7、再次使用附件中的 cmgelogcollector.zip，解压后运行，勾选所有，然后点击收集，收集完成后会在桌面生成一个压缩包。

CMGE Log Collection Tool v1.02



把生成的 Logfile.PML 文件以及收集的日志，压缩后通过 CDUC 上传。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话：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: 2020 年 11 月 6 日 18:26

收件人: 于先生 <fezn-006@163.com>

抄送: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; win10sup@sdic.icbc.com.cn; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03276-H4Z0V5] % |P3|ICBC|黑龙江分行用户反馈 IE 登录办公系统异常崩溃问题 % CMIT:0001836

于先生 您好:

根据刚才的电话沟通, 我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义:

问题定义: 使用 V2020-L 系统, 有一部分计算机, 打开 IE 登录内网办公系统, 输入信息后点击登录, IE 崩溃。

问题范围: 协助分析、处理此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

建议操作:

- 1、下载附件中的 ie_wer.zip 并解压
- 2、双击注册表文件导入注册表信息, 开启 IE WER, 当 IE 崩溃退出时, 注意查看当前用户目录的 CrashDumps 文件夹 (在文件管理器地址栏中输入 %userprofile%\CrashDumps 确定打开文件夹) 是否生成 dump 文件。
- 3、当生成 DUMP 文件后, 把 dump 文件压缩。再使用附件中的 cmgelogcollector.zip, 勾选所有, 然后点击收集, 收集完成后会在桌面生成一个压缩包。



神州网信CMGE日志收集工具

适用于: CMGE V0-G、V0-H、V2020-L

系统日志收集

☒ 系统信息 ☒ 组策略信息 ☒ 网络信息 ☒ 系统日志 [收集什么信息?](#)

☒ 软件信息 ☒ 系统进程 ☒ 已安装补丁 ☒ 激活日志 ☒ 升级日志

收集

把生成的 dump 文件以及收集的日志，压缩后通过 CDUC 上传。

文件上传方法:

您可以登陆 <https://cdac.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。如果出现类似错误提示，点击后退即可

用户名: ICBC001

密码: ICBC001



注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 11 月 6 日 15:58

收件人: 于先生 <fezn-006@163.com>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-03276-H4Z0V5] % |P3||CBC|黑龙江分行用户反馈 IE 登录办公系统异常崩溃问题 % 初次响应 CMIT:0001836

于先生 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 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-03276-H4Z0V5 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”。