

许先生，您好：

如刚才沟通，由于目前该问题已解决，经您的同意，此 case 将做关闭处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-07815-F6V8B8

问题描述：

=====

用户反馈 win10 无法设置默认邮箱问题，请协助分析问题原因。

问题分析：

=====

查看用户上传的 procmon 日志，可以看到客户现场的加密文档受 DSP 管控，因此 WPS 进程以 DSP 为主进程运行，在调用到发送邮件模块时可以看到 DSP 的参与，因此不排除在查找邮件默认应用的键值时未找到的可能。

 wpswork.exe (1100)	wps work	C:\Program Files (x86)\Kingsoft\WPS WO...
 MedTrunk.exe (3528)	打开加密文件	C:\Program Files (x86)\DSPClient\CEMS\...
 wps.exe (4696)	WPS Writer	C:\Program Files (x86)\Kingsoft\WPS Of...
 chrome.exe (3940)		

Date:	2022/12/13 14:17:32.6002639
Thread:	2568
Class:	Registry
Operation:	RegQueryValue
Result:	NAME NOT FOUND
Path:	HKLM\SOFTWARE\Clients\Mail\PreFirstRun
Duration:	0.0000043
Length:	144

Frame	Module	Location	Address	Path
K 0	ntoskrnl.exe	ntoskrnl.exe + 0x3dfcd0	0xffffffff800049e5cd0	C:\Windows\system32\ntoskrnl.exe
K 1	ntoskrnl.exe	ntoskrnl.exe + 0x3819a3	0xffffffff800049879a3	C:\Windows\system32\ntoskrnl.exe
K 2	ntoskrnl.exe	ntoskrnl.exe + 0xa2c53	0xffffffff800046a8c53	C:\Windows\system32\ntoskrnl.exe
U 3	ntdll.dll	ntdll.dll + 0x68e8a	0x775b8e8a	C:\Windows\SYSTEM32\ntdll.dll
U 4	wow64.dll	wow64.dll + 0x104c0	0x74de04c0	C:\Windows\SYSTEM32\wow64.dll
U 5	wow64.dll	wow64.dll + 0xd19f	0x74ddd19f	C:\Windows\SYSTEM32\wow64.dll
U 6	wow64cpu.dll	wow64cpu.dll + 0x2776	0x74d62776	C:\Windows\SYSTEM32\wow64cpu.dll
U 7	wow64.dll	wow64.dll + 0xd296	0x74ddd296	C:\Windows\SYSTEM32\wow64.dll
U 8	wow64.dll	wow64.dll + 0xc6ae	0x74ddc6ae	C:\Windows\SYSTEM32\wow64.dll
U 9	ntdll.dll	ntdll.dll + 0x34573	0x77584573	C:\Windows\SYSTEM32\ntdll.dll
U 10	ntdll.dll	ntdll.dll + 0x98c50	0x775e8c50	C:\Windows\SYSTEM32\ntdll.dll
U 11	ntdll.dll	ntdll.dll + 0x4292e	0x7759292e	C:\Windows\SYSTEM32\ntdll.dll
U 12	ntdll.dll	ntdll.dll + 0x1faea	0x7772faea	C:\Windows\SysWOW64\ntdll.dll
U 13	MedAdapter.dll	MedAdapter.dll + 0x67a6	0x67a167a6	C:\Program Files (x86)\DSPClient\CEMS\EDSM\MedAdapter.

问题总结：

=====

经用户确认，WPS 已对功能模块做出相应整改，问题得以解决，可关闭该案例。

以上为此问题的案例总结，如有任何问题，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.
服务支持电话： 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2022 年 12 月 12 日 16:40

收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07815-F6V8B8] % |P2|ICBC|工行用户反馈 win10 无法设置默认邮箱问题 % 初次响应 CMIT:0001582

许先生，您好：

如刚才电话沟通，我谨以此封邮件阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定：

问题定义：

用户反馈 win10 无法设置默认邮箱问题，请协助分析问题原因。

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。

下一步动作：

由于该问题在 win7 与专业版 win10 上均有，并且其具体过程为：在 WPS 中点击“发送邮件”按钮后，应定位至默认电子邮件应用，但报错为“未找到关联应用”。因此使用附件 Procmon64.zip，收集**当前出现此问题的报错过程日志**，试图查找 WPS 按钮所寻找的注册表键值，方法如下：

- a) 双击执行 procmon.exe
- b) 显示如下界面，并点击 capture 按钮，先暂停收集，准备进行捕获
- c) 点击 clear 按钮，清空当前窗口，然后点击 capture 按钮，开始捕获

- d) 待问题复现后（即完整记录至出现“无关联应用”的报错），再次点击 capture 按钮，停止捕获
- e) 点击 File menu, 点击 Save. 选择"All events" and "Native Process Monitor Format (PML)"点击 OK，并将此文件回传给我进行分析

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话： 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2022 年 12 月 12 日 16:03
收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-07815-F6V8B8] % |P2|ICBC|工行用户反馈 win10 无法设置默认邮箱问题 % 初次响应 CMIT:0001582

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 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-07815-F6V8B8 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”。