

胡先生，您好：

如刚才电话沟通，由于用户目前不方便做后续处理，经您的同意，此 case 暂做归档处理，以下为案例总结：

Case No：CAS-11762-R8Z3R8

问题描述：

用户反馈 v2020-L 无法安装 Microsoft Edge 浏览器问题，涉及 1 台设备，需要协助分析处理。

问题分析：

从最初收集的日志来看，edge 的安装是由于 TMS 注入导致的安装失败，在用户卸载 TMS 后问题依然复现。结合用户的描述，当前问题电脑上已存在旧版本 edge，但经询问并不清楚此版本 edge 是如何安装的，因此不排除当前系统环境的原因导致新版本 edge 的安装失败，在没有收集更多日志的情况下，用户可以考虑重装系统。

案例总结：

由于当前用户暂不方便处理，经用户同意，此 case 暂做归档处理，如后续仍需处理或有其他问题需求，可随时与我联系，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: 2024 年 7 月 29 日 13:53

收件人: '735137520@qq.com' <735137520@qq.com>

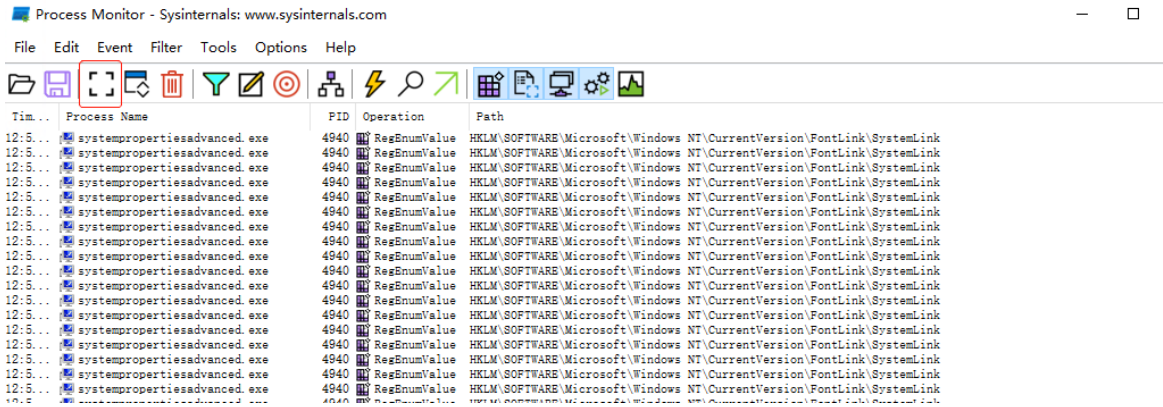
主题: 回复: [案例号:CAS-11762-R8Z3R8] %|P2|ICBC|工行用户反馈 v2020-L 无法安装 Microsoft Edge 浏览器问题-吴峰% 案例重新分配 CMIT:0001584

胡先生，您好：

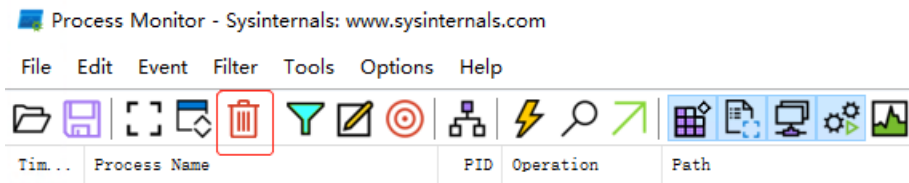
如昨天电话沟通，鉴于用户反馈在卸载 TMS 后仍然无法安装，请帮忙收集如下日志供下一步分析：

Procmon 日志：

- 1. 下载附件工具并保存至本地
- 2. 解压完成后，双击执行 procmon64.exe
- 3. 显示如下界面，并点击 capture 按钮，先暂停收集，准备进行捕获



- 4. 点击 clear 按钮，清空当前窗口，重新点击 capture 按钮，开始捕获



- 5. 复现 **edge 安装失败**后点击停止捕获
- 6. 点击 File menu, 点击 Save. 选择"All events" and "Native Process Monitor Format (PML)"点击 OK

CMGELogCollector 日志：

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



2. 收集完毕后将在当前用户桌面生成 **CMGE_Log**。点击确定，将直接打开文件夹并指定为压缩文件

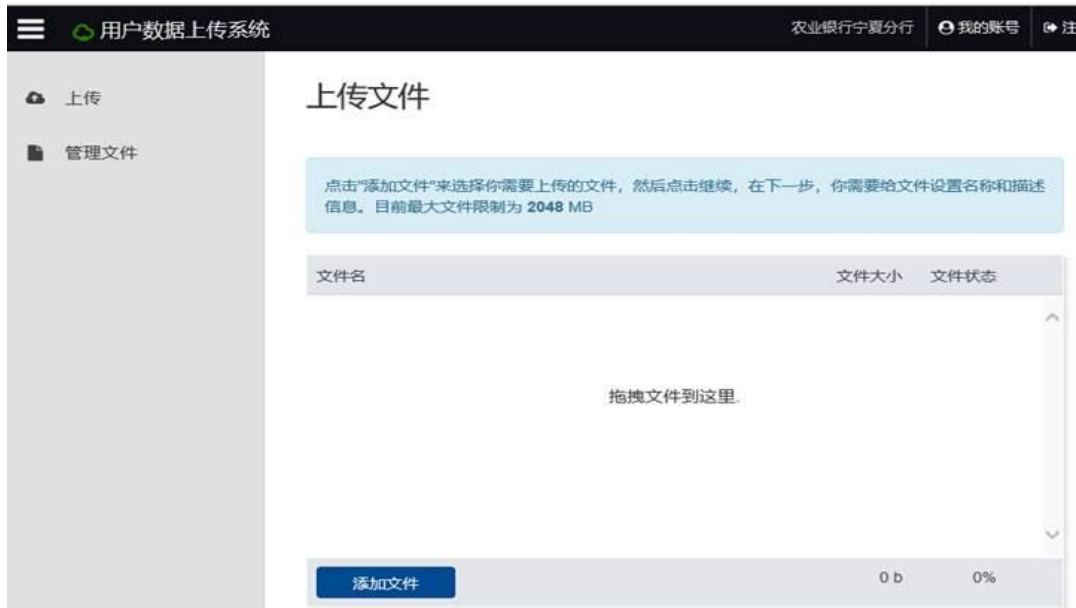
日志上传:

您可以登陆 <https://cdudc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息

用户名: icbchu01

密码: icbchu01

添加文件后点击上传文件



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



=====

=====

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。

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

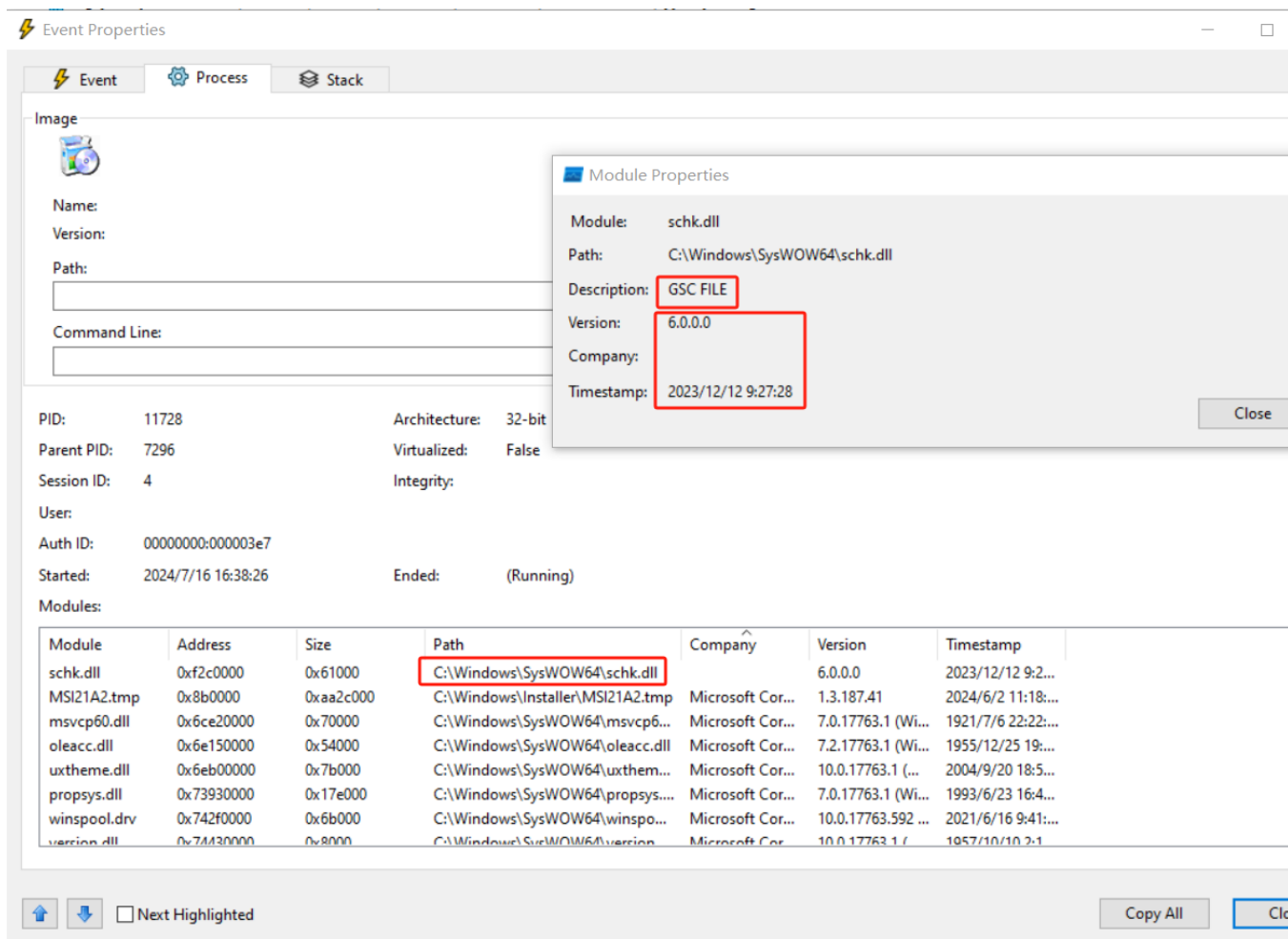


发件人: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>
发送时间: 2024 年 7 月 17 日 11:04
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号:CAS-11762-R8Z3R8] %P2|ICBC|工行用户反馈 v2020-L 无法安装 Microsoft Edge 浏览器问题-吴峰% 案例重新分配 CMIT:0001584

许先生，您好

日志分析：

- 1) 未收到 C:\ProgramData\Microsoft\EdgeUpdate\Log\MicrosoftEdgeUpdate.log 日志
- 2) 在问题进程 MicrosoftEdgeUpdate.exe (PID=9728) 父进程 MSI21A2.tmp 中，可以看到有 **schk.dll** 注入，为 **GSC FILE**。
- 3) 查看当前 GSC 文件的版本 6.0.0.0，时间戳为 2023/12/12，**请卸载 TMS**。再尝试安装 Edge。



贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话： 400-818-0055
电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2024 年 7 月 16 日 16:37
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号:CAS-11762-R8Z3R8] %|P2|ICBC|工行用户反馈 v2020-L 无法安装 Microsoft Edge 浏览器问题-吴峰% 案例重新分配 CMIT:0001584

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 v2020-L 无法安装 Microsoft Edge 浏览器问题, 涉及 1 台设备, 需要协助分析处理。

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:

根据以往案例经验, edge 安装失败问题可能与 TMS 有关, 如果用户方便可以尝试卸载 TMS 后进行安装, 如问题依旧, 请收集 procmon 日志及 log 日志: \ProgramData\Microsoft\EdgeUpdate\Log\MicrosoftEdgeUpdate.log, 有任何结果会和您联系, 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

