

王先生&李先生 你们好:

经过电话沟通确认, 我将暂时归档此案例。

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:

预装 V2020-L 系统的联想设备 M830z 使用缤特力耳机 H251N 或 HW510, 适配器是 DA70, 在思科电话银行系统中无法对麦克风静音 (mute) 。

问题总结:

测试升级思科电话应用后, 静音功能正常, 可以关闭案例。

以上, 如您后续有任何问题, 可随时与我们联系, 谢谢。

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



发件人: Wei Liang

发送时间: 2021 年 12 月 31 日 15:34

收件人: '王勇' <wangyong@sc.icbc.com.cn>

抄送: 'win10sup@sc.icbc.com.cn' <win10sup@sc.icbc.com.cn>; ICBC_Notification
<ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】 [案例号: CAS-05437-S3Z2B2] % |P2|ICBC|四川分行电话银行耳机无法静音 % 初次响应 CMIT:0001904

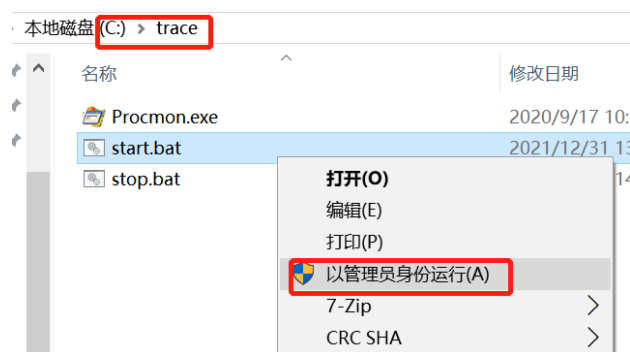
李先生 & 王先生 你们好：

请您按照以下步骤进一步收集对应日志，您可以从以下链接下载对应的收集工具和 bat 脚本：

<https://cd.uc.com/download.php?id=383&token=iACVuR8UNvm1CWQZ6KKYZNAX0rLzt4IC>

分别准备一台 V0-H 和 V2020-L 系统进行测试、收集日志。

- 1、下载对应的工具后，先安装完成 UCS logging tool。
- 2、在 C 盘根目录创建一个日志收集目录，即 **C:\trace** 文件夹，将 usbview.exe、procmon.exe、start.bat 和 stop.bat 这四个文件复制到 C:\trace 文件夹。
- 3、以管理员权限运行 start.bat 脚本（此时 cmd 窗口不会关闭）。



- 4、复现问题过程（在 V0-H 上静音成功一次/在 V2020-L 上静音失败一次）
- 5、以管理员权限运行 stop.bat 脚本（运行成功后会关闭 start.bat 的 cmd 窗口）。
- 6、在对应的测试机上获取音频界面截图信息。



7、通过 UCSLogTool 收集音频信息：

以管理员权限运行 UCSLogTool：

Enter 1 to choose Audio issue.

输入 1 选择音频问题。

```
[Please select one of the feature area that your issue is related with (1 ~ 31) or press q to quit]: 1
- Enter N if it asked you if you want add more trace.
```

询问是否添加更多 trace 时输入 N

```
Do you want to add more trace tools? [y or n]: n
*****
- Enter N if it asked you if you want keep temp folder
```

询问是否保留临时文件时输入 N

```
Do you want to keep temp folders? [y or n]: n
Please wait until the trace tool completes.
- Press N on the pop up PowerShell windows which may ask you if want to take a repro trace.
```

在弹出 PowerShell 窗口询问生成 trace 清单时输入 N

```
管理员: Windows PowerShell
Creating temporary directory C:\
Take a repro trace? (y/n): n
```

- Press Y if it ask you gather system information (this can take a few minutes)?

在询问收集系统信息时输入 Y（需要运行一段时间）

```
Gather system information (this can take a few minutes)? (y/n) y
```

- Press any key when PowerShell window disappear. Then the UCSLogTool will zip the gathered information.

当 PowerShell 窗口运行一

段时间后会自动关闭，根据提示按任意键，UCSLogTool 会在系统桌面生成日志压缩包。

```
*****  
The log file was suceessfully created at C:\Users\weiliang\Desktop\v0.7.39.11_Audio_17763.rs  
2311426.zip  
*****
```

把两台机器上的 **C:\trace** 文件夹所有文件压缩、以及**音频界面截图**和 **UCSLogTool** 生成的日志一块上传。

关于上午讨论需要提供相关设备和测试环境，您这边已经确认第三方音频应用（腾讯会议应用）未复现静音功能无法使用的问题。

请先提供以下设备和应用软件：

1、DA70 适配器。

2、能复现问题的 cisco 应用软件以及复现问题所需的测试环境和具体操作步骤。

如果在神州网信这边使用 USB 适配器和 cisco 应用无法复现问题，后续还需要请您提供联想一体机 M830Z 进行测试。

日志上传方法：

您可以登陆 <https://cd uc.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：icbcsc

密码：icbcsc

```
← → ↻ 🔒 cduc.cmgos.com/process.php?do=login&username=gjdw01&password=gjdw01
{"status":"error","message":
x<\a>\u63d0\u4f9b\u7684\u51ed\u636e\u4e0d\u6b63\u786e\u3002<\div>"}
```

注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

=====

=

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

为向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。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2021 年 12 月 30 日 10:46
收件人: '王勇' <wangyong@sc.icbc.com.cn>
抄送: winl0sup@sc.icbc.com.cn; ICBC_Notification
<ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 【外来邮件，注意核实】[案例
号: CAS-05437-S3Z2B2] % |P2|ICBC|四川分行电话银行耳机无法静音 % 初次响应
CMIT:0001904

李先生 & 王先生 你们好:

新的日志已经收到，有任何进展会及时与您沟通。

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



发件人: 王勇 <wangyong@sc.icbc.com.cn>
发送时间: 2021 年 12 月 30 日 10:21
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: 回复:回复: 回复:回复: 回复:回复: 回复:【外来邮件, 注意核实】[案例号: CAS-05437-S3Z2B2] % |P2|ICBC|四川分行电话银行耳机无法静音 % 初次响应
CMIT:0001904

视频日志已送。请查收。

-----原始邮件-----

发件人: "Wei Liang" <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2021-12-29 18:05:08
收件人: "王勇" <王勇.四川分行金融科技部@工商银行.icbc>
抄 送: "win10 升级支持 _ 系统一部 _ 软件开发中心" <win10sup@cdc.icbc.com.cn>, "ICBC_Notification" <icbc_notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复:回复: 回复:回复: 回复:【外来邮件, 注意核实】[案例号: CAS-05437-S3Z2B2] % |P2|ICBC|四川分行电话银行耳机无法静音 % 初次响应
CMIT:0001904

李先生 & 王先生 你们好:

感谢您的电话接听。

从正常静音的 procmon 日志中看到 ciscojabber.exe 先查询了 ACPI, 再查询了 HID\VID_047F&PID_AF00 后, 再去访问 Plantronics 相关组件。

10:45:04.71...	CiscoJabb...	5868	2344	10624	SUCCESS	RegOpenKey	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\ACPI\PNP0A08\0
10:45:04.71...	CiscoJabb...	5868	2344	10624	SUCCESS	RegQueryValue	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\ACPI\PNP0A08\0\ConfigFlags
10:45:04.71...	CiscoJabb...	5868	2344	10624	SUCCESS	RegCloseKey	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\ACPI\PNP0A08\0
10:45:04.71...	CiscoJabb...	5868	2344	10624	SUCCESS	RegOpenKey	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\ACPI_HAL\PNP0C08\0
10:45:04.71...	CiscoJabb...	5868	2344	10624	SUCCESS	RegQueryValue	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\ACPI_HAL\PNP0C08\0\Config
10:45:04.71...	CiscoJabb...	5868	2344	10624	SUCCESS	RegCloseKey	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\ACPI_HAL\PNP0C08\0
10:45:04.71...	CiscoJabb...	5868	2344	10624	SUCCESS	RegOpenKey	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\ROOT\ACPI_HAL\0000
10:45:04.71...	CiscoJabb...	5868	2344	10624	SUCCESS	RegQueryValue	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\ROOT\ACPI_HAL\0000\Config
10:45:04.71...	CiscoJabb...	5868	2344	10624	SUCCESS	RegCloseKey	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\ROOT\ACPI_HAL\0000
10:45:04.71...	CiscoJabb...	5868	2344	10624	SUCCESS	RegCloseKey	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\HID\VID_047F&PID_AF00&M
10:45:04.72...	CiscoJabb...	5868	2344	10624	FAST IO DISALL...	FASTIO_NETWORK...	C:\Program Files (x86)\Cisco Systems\Cisco Jabber\accessories\Plantro
10:45:04.72...	CiscoJabb...	5868	2344	10624	SUCCESS	IRP_MJ_CREATE	C:\Program Files (x86)\Cisco Systems\Cisco Jabber\accessories\Plantro
10:45:04.72...	CiscoJabb...	5868	2344	10624	SUCCESS	FASTIO_QUERY_IN...	C:\Program Files (x86)\Cisco Systems\Cisco Jabber\accessories\Plantro
10:45:04.72...	CiscoJabb...	5868	2344	10624	SUCCESS	IRP_MJ_CLEANUP	C:\Program Files (x86)\Cisco Systems\Cisco Jabber\accessories\Plantro
10:45:04.72...	CiscoJabb...	5868	2344	10624	SUCCESS	IRP_MJ_CLOSE	C:\Program Files (x86)\Cisco Systems\Cisco Jabber\accessories\Plantro
10:45:04.72...	CiscoJabb...	5868	2344	10624	SUCCESS	IRP_MJ_CREATE	C:\Program Files (x86)\Cisco Systems\Cisco Jabber\accessories\Plantro

但是静音功能失败的 procmon 日志并没有这些访问记录。

根据您提供的在 V0-H 和 V2020-L 系统上，DA70 设备在设备管理器中显示的设备名有些区别，且只是在思科电话银行系统上无法实现静音，对这个问题我们还需要进一步分析。

思科电话银行系统只在内网运行，这种情况只能请您再收取一个在 V0-H 系统上正常静音的 procmon 日志，并提供正常静音和无法静音的问题视频。

这个问题您也可以请 DA70 设备提供商测试在 V2020-L 系统上的静音功能。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2021 年 12 月 28 日 14:46
收件人: '王勇' <wangyong@sc.icbc.com.cn>
抄送: 'win10sup@sdc.icbc.com.cn' <win10sup@sdc.icbc.com.cn>;

ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】[案例号: CAS-05437-S3Z2B2] % |P2|ICBC|四川分行电话银行耳机无法静音 % 初次响应
CMIT:0001904

王先生 您好:

您上传的日志已经收到, 有任何进展会及时和您联系沟通。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co., Ltd.

服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: 王勇 <wangyong@sc.icbc.com.cn>

发送时间: 2021 年 12 月 28 日 11:37

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】[案例号: CAS-05437-S3Z2B2] % |P2|ICBC|四川分行电话银行耳机无法静音 % 初次响应 CMIT:0001904

日志都已传送, 请查收。

-----原始邮件-----

发件人: "Wei Liang" <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2021-12-27 17:45:27

收件人: "王勇" <王勇.四川分行金融科技部@工商银行.icbc>

抄送: "win10 升级支持_系统一部_软件开发中心" <win10sup@cdc.icbc.com.cn>, "ICBC_Notification" <icbc_notification@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】[案例号: CAS-05437-

S3Z2B2] % |P2|ICBC| 四川分行电话银行耳机无法静音 % 初次响应 CMIT:0001904

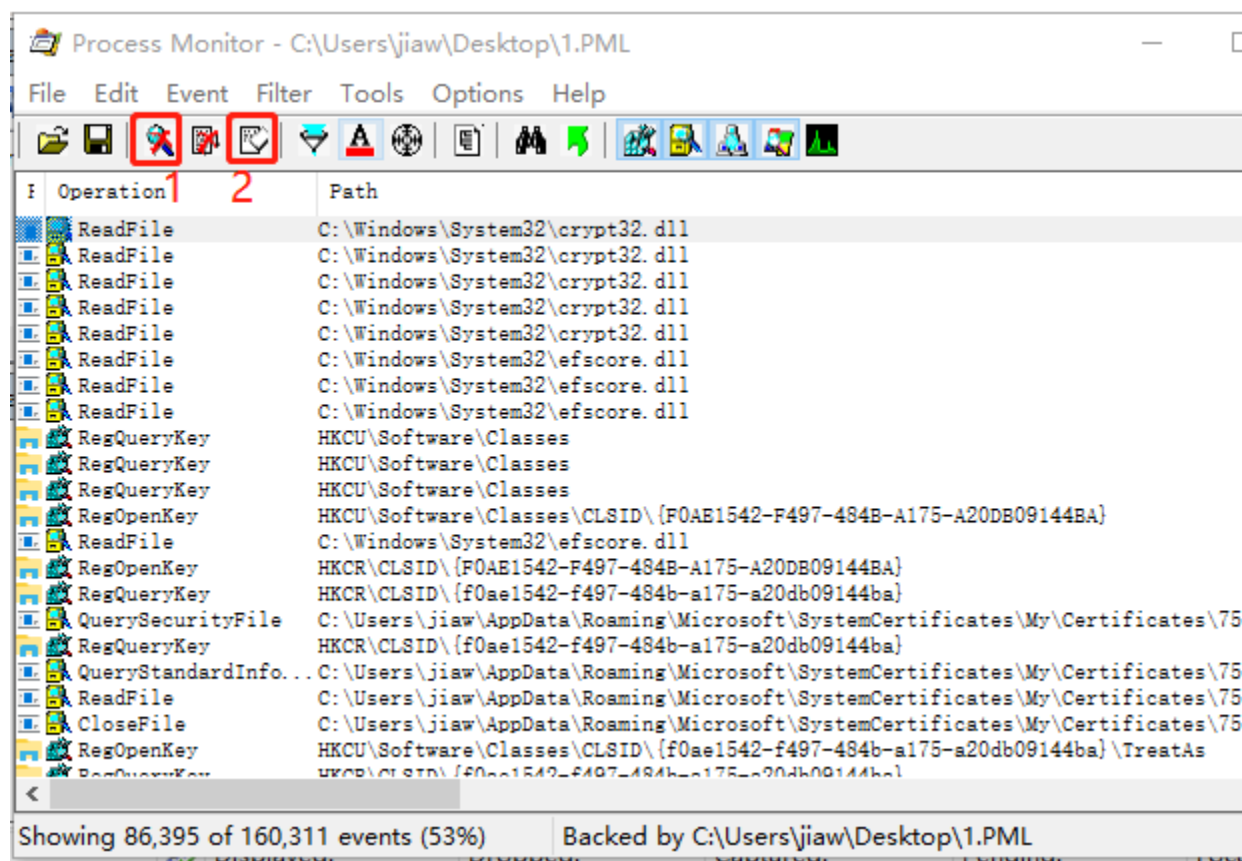
王先生 您好:

已经和您同事沟通,需要麻烦您帮忙转发此日志收集操作步骤的邮件给您同事,收集的日志以及相关视频得麻烦您上传给我们。

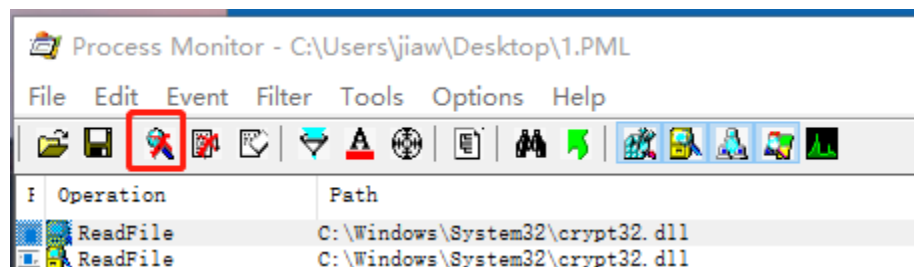
下载附件中的 Procmon.zip 工具,在出现问题的设备上解压运行,按照以下步骤收集对应的日志。

一、收集未进行 D70 切换,静音功能失败的日志:

- a) 双击 procmon.exe 运行,点击 Accept 后,到达此页面,会有有大量条目出现,先后点击 1, 2 暂停抓取并清除当前条目。当前已经是可抓取状态;

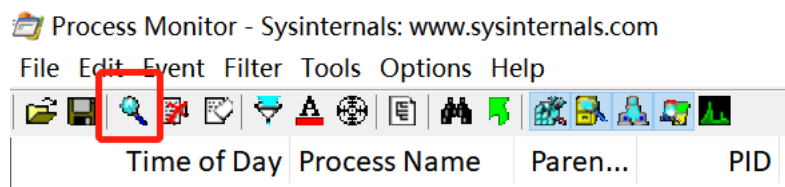


b) 点击下图的图标开始抓取。

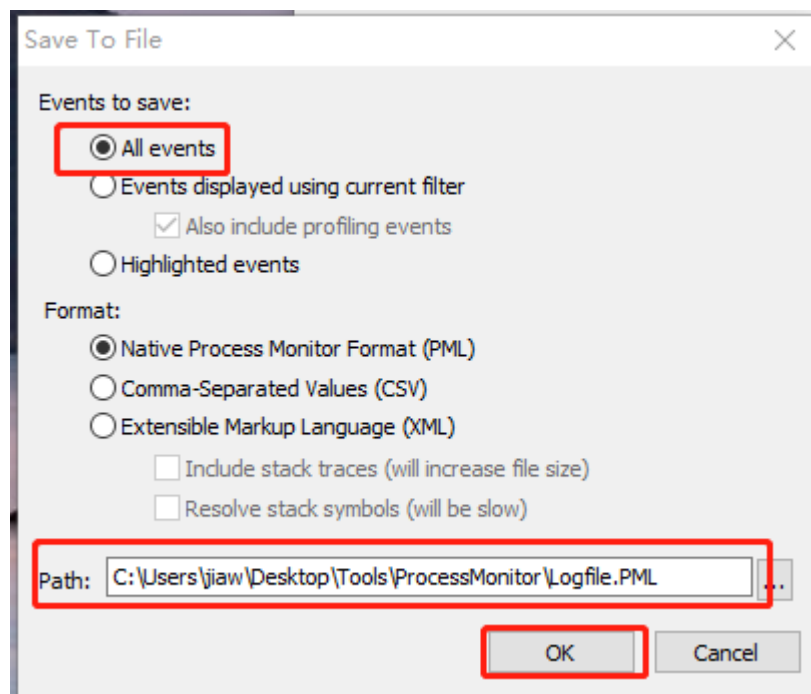


c) 运行“思科电话银行系统”，在通话窗口使用静音功能失败。

d) 此时回到 Process Monitor 窗口，单击 Capture 图标，停止抓取；



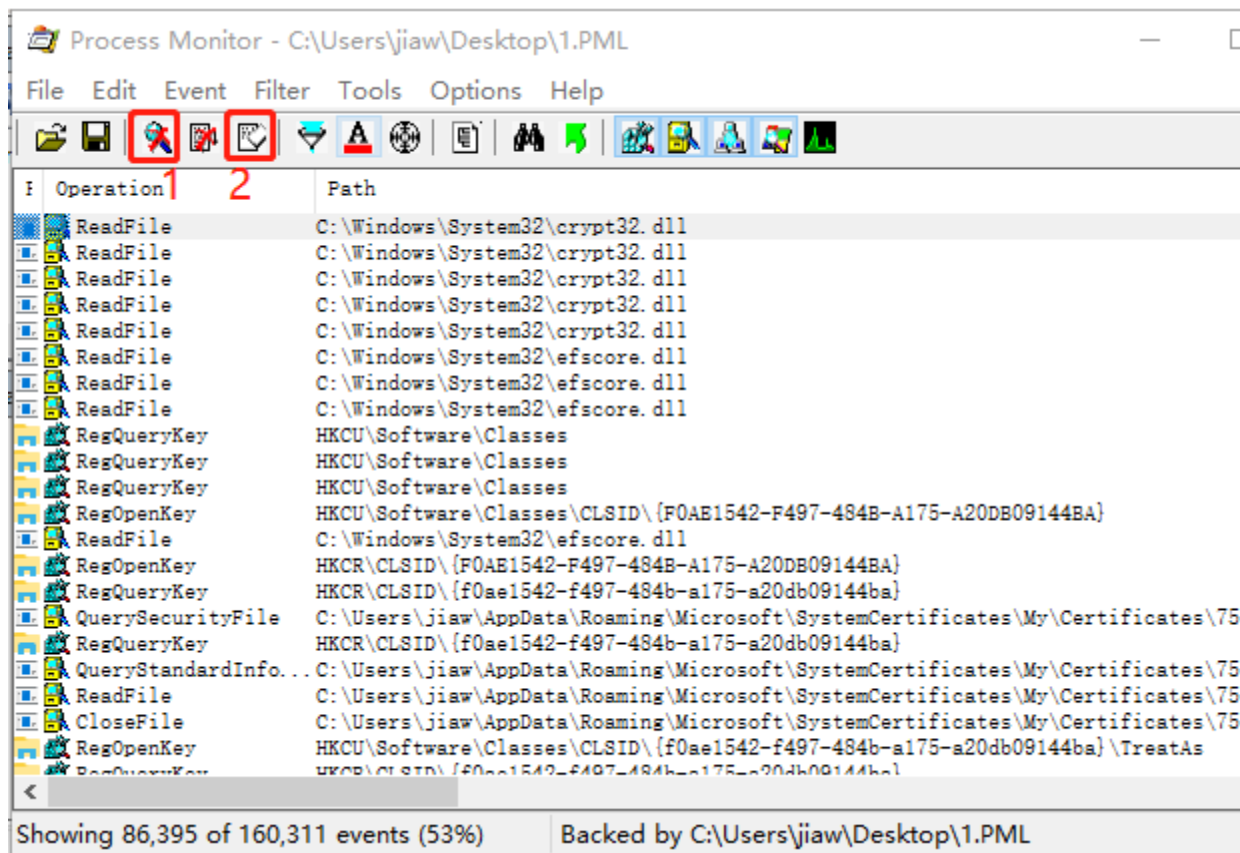
e) 点击 File, 点击 Save. 选择 "All events" and "Native Process Monitor Format (PML)"
点击 OK。记录文件保存位置；



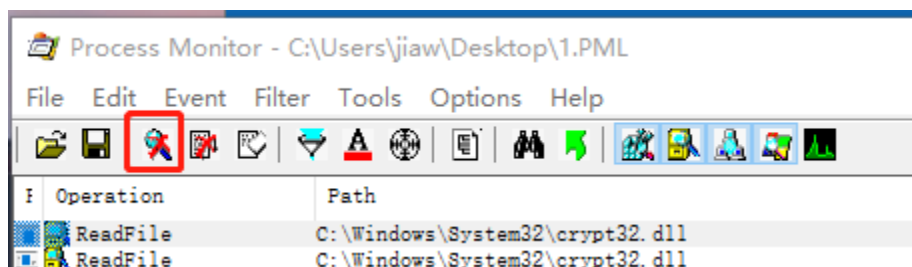
f) 将 PML 文件重命名为“运行失败日志”、打包压缩。

二、收集本地音频设备和 D70 切换后，静音功能正常的日志：

- a) 双击 procmon.exe 运行，点击 Accept 后，到达此页面，会有有大量条目出现，先后点击 1，2 暂停抓取并清除当前条目。当前已经是可抓取状态；

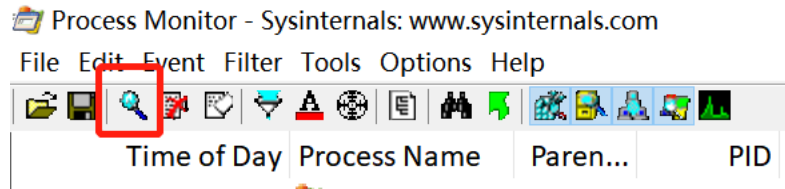


- b) 点击下图的图标开始抓取。

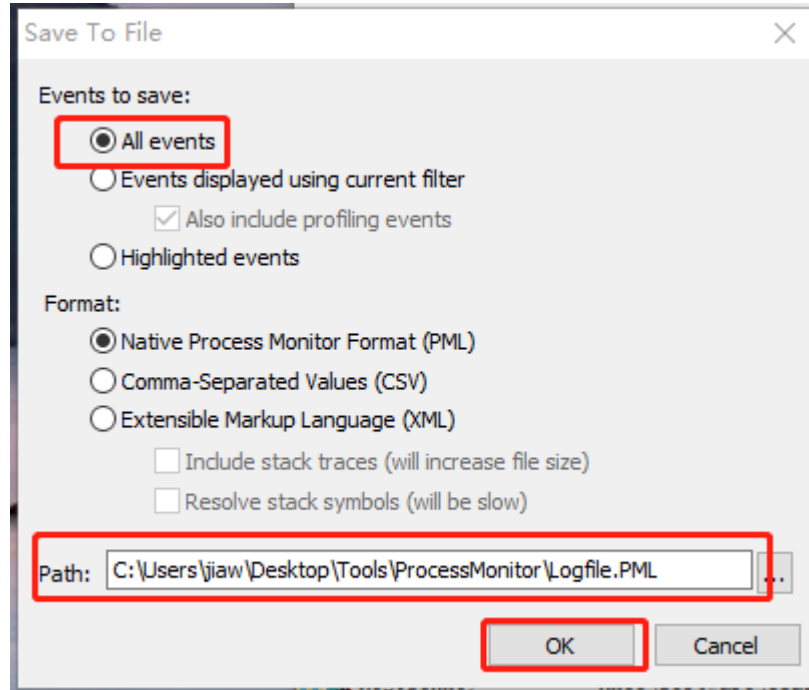


- c) 运行“思科电话银行系统”，在通话窗口切换本地音频设备和 D70 设备，使用静音功能正常。

- d) 此时回到 Process Monitor 窗口，单击 Capture 图标，停止抓取；



e) 点击 File, 点击 Save. 选择 "All events" and "Native Process Monitor Format (PML)"
点击 OK. 记录文件保存位置;



f) 将 PML 文件重命名为“运行正常日志”、打包压缩。

请您录制静音功能失败的视频和切换 D70 设备后静音功能正常的视频，压缩后一块上传。

三、下载附件中的 CMGELogCollector.zip，解压后运行，默认选项即可，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包。



日志上传方法:

您可以登陆 <https://cduc.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: icbcsc

密码: icbcsc



注意: 添加文件, 点击上传后, 跳转到新的页面点击保存。

=====

===

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

为向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。

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



发件人：Wei Liang
发送时间：2021 年 12 月 27 日 14:54
收件人：'王勇' <wangyong@sc.icbc.com.cn>
抄送：win10sup@sc.icbc.com.cn; ICBC_Notification
<ICBC_Notification@cmgos.com>

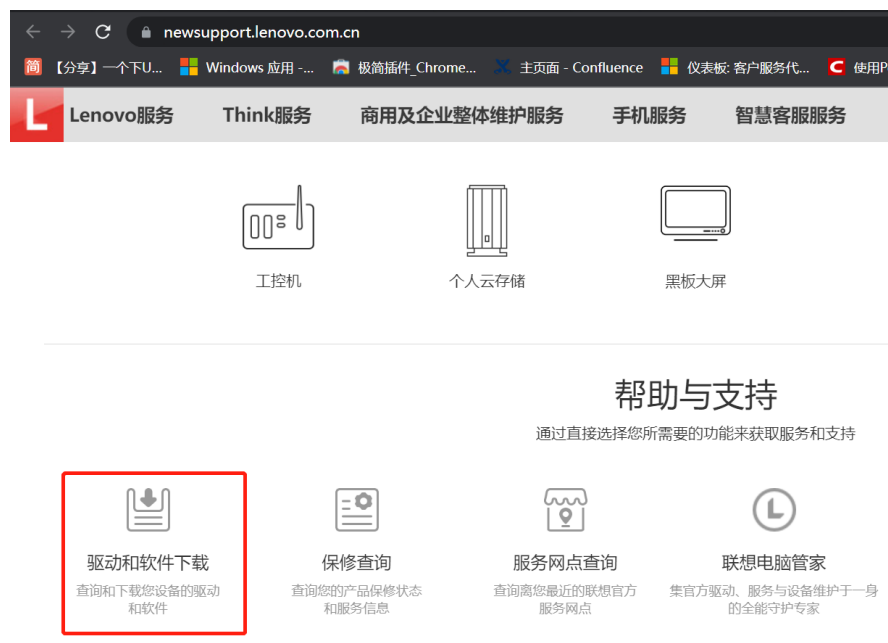
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】[案例号: CAS-05437-S3Z2B2]
] % |P2|ICBC|四川分行电话银行耳机无法静音 % 初次响应 CMIT:0001904

王先生 您好:

与您的同事电话沟通了解到当前音频控制器驱动程序是操作系统自带的驱动版本,
建议在联想官网搜索下载 M830Z 的音频驱动并安装,再测试话务耳机的静音功能。

联想服务支持页面:

<https://newsupport.lenovo.com.cn/>



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



发件人: 王勇 <wangyong@sc.icbc.com.cn>
发送时间: 2021 年 12 月 27 日 11:48
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: 回复:回复: 回复:【外来邮件, 注意核实】[案例号: CAS-05437-S3Z2B2] %
|P2|ICBC|四川分行电话银行耳机无法静音 % 初次响应 CMIT:0001904

刚测试总结: 1. 本机自带的机身麦克风正常, 麦克风静音后 D70 依然无法关闭静音。

2. 音频控制器卸载重装无效果, 若禁用后 D70 麦克风无声音, 也无法关闭静音。

3. 若先用本机音频控制器, 再切换 D70, 功能就正常了(无论禁不禁本机麦克风都一样)。但是每次重新通话弹出通话框后, 依然恢复原状。

必须先切换成本机音频控制器再切换 D70 才能正常。

-----原始邮件-----

发件人: "Wei Liang" <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2021-12-27 11:35:37
收件人: "王勇" <王勇.四川分行金融科技部@工商银行.icbc>
抄送: "win10 升级支持_系统一部_软件开发中心" <win10sup@sdic.icbc.com.cn>, "ICBC_Notification" <icbc_notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复:【外来邮件, 注意核实】[案例号: CAS-05437-S3Z2B2] %
|P2|ICBC|四川分行电话银行耳机无法静音 % 初次响应 CMIT:0001904

王先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据您提供的信息总结如下:

- 1、在联想台式机 M930T (相同系统) 上可以正常使用话务耳机。
- 2、在一体机 M830Z 上不接话务耳机, 可以正常使用静音功能。

3、在一体机 M830Z 上接上话务耳机，在声音“录制”管理界面可以看见多个麦克风设备，此时无法使用静音功能。

通过这些信息判断有可能是多个麦克风设备导致思科电话银行系统无法使用静音功能，请您进行以下测试验证：

- 1、在一体机 M830Z 上连接话务耳机。
- 2、打开“设置”-“系统”-“声音”页面，找到“声音控制面板”选项。



3、打开“声音控制面板”，在“录制”页面，除 D70 以外，禁用其他的麦克风（在麦克风上点击右键选择禁用）。



4、打开思科电话银行系统，测试静音功能。

如果还是无法使用静音功能，打开“设备管理器”，在“声音、视频和游戏控制器”项，选择禁用本机自带的音频设备（不是 D70 设备），根据提示操作后再次测试静音功能。



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



发件人：王勇 <wangyong@sc.icbc.com.cn>
发送时间：2021 年 12 月 27 日 9:53
收件人：Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题：回复：【外来邮件，注意核实】[案例号：CAS-05437-S3Z2B2] % |P2|ICBC|四川分行电话银行耳机无法静音 % 初次响应 CMIT:0001904

- 1.是应用程序。
- 2.可以看到 1 个或者 2 个麦克风和 一个 D70.
- 3.不接 D70，麦克风静音可正常点击，但 D830Z 并没 3.5MM 麦克风接口，在 930T（相同系统）上测试是可行的。

-----原始邮件-----

发件人: "Wei Liang" <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2021-12-24 18:01:21
收件人: "王勇" <王勇.四川分行金融科技部@工商银行.icbc>
抄送: "win10 升级支持_系统一部_软件开发中心" <win10sup@sdc.icbc.com.cn>, "ICBC_Notification" <icbc_notification@cmgos.com>
主题: 【外来邮件, 注意核实】[案例号: CAS-05437-S3Z2B2] % |P2|ICBC|四川分行电话银行耳机无法静音 % 初次响应 CMIT:0001904

王先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据您提供的信息, 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:

预装 V2020-L 系统的联想设备 M830z 使用缤特力耳机 H251N 或 HW510, 适配器是 DA70, 在思科电话银行系统中无法对麦克风静音 (mute)。

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。

请您提供以下信息并进行一些测试验证:

1、思科电话银行系统界面是在计算机上安装的应用程序还是直接通过 web 浏览器访问？

2、计算机接上缤特力耳机后，在计算机的设备管理器中能看到几个麦克风设备？

打开“设置”-“系统”-“声音”页，选择“声音控制面板”，打开如下图所示：



3、不接上缤特力耳机，直接使用计算机自带的麦克风设备，在思科电话银行系统中是否可以静音？

4、在思科电话银行系统中是否可以配置、指定使用当前系统列出的某一个麦克风设备？

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



此邮件信息仅供收件人查阅，所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考，若有改动，恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.

此邮件信息仅供收件人查阅，所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考，若有改动，恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.

此邮件信息仅供收件人查阅，所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考，若有改动，恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复

制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.

此邮件信息仅供收件人查阅，所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考，若有改动，恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.