刘女十. 您好:

作为我们 Windows10 神州网信政府办产品的重要客户。 我们非常重视您的问题和您的使

用体验。我们多次通过电话和邮件来联系您、想进一步了解问题进展、但都没有得到您回应。

由于长时间未能联系上您,我们将在2个工作日后暂时归档这个工单。考虑到您可能是因为

出差,或者工作繁忙等原因不能及时联系我们,我们建议您可以在随后的2个工作日内的任意

时间告知我们您仍在关注这个工单,我们将会继续保持对这个工单的跟进,直至工单解决。

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。

工单归档后,我们的服务邮箱会发送"客户满意度调查",希望您对我们提供的服务作出评

价,这对我个人提高以及对整个技术支持服务质量的提高有着重要意义。您的满意和认可是我

们服务的宗旨与目标。如果您有任何疑问. 请及时联系我们。

感谢您的理解和支持, 祝您工作顺利!

以下为案例总结,请您知悉:

Case No: CAS-08384-K5G8J5

问题描述:

============

用户反馈.net framework 4.5 无法安装问题。

问题分析:

==============

.net framework 4.8 是 windows 10 自带的应用环境,其并不能完全被卸载掉,按照用户描

述,用户已经正常安装.net framework 4.5,因此当前问题的重点在于您需要咨询应用厂商如何

识别系统中.net framework 的版本来进行调整。

问题总结:

=============

由于长时间未联系到用户,此 case 将暂做归档处理。

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 Oi

发送时间: 2023年3月15日9:39

收件人: '57491331@qq.com' <57491331@qq.com>

抄送: PR Case Notification < PR Case Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [第二次邮件提醒] 回复: [案例号:CAS-08384-K5G8J5] %中国石油天然气股份有

限公司用户反馈.net framework 4.5 无法安装问题% 案例重新分配 CMIT:0001779

刘女士. 您好:

由于电话未联系到您,来信向您询问下当前该案例是否解决,或有任何更新可随时与我联系,如没有其他问题,可回复此邮件告知,我将暂时归档此案例,如之后再遇到此问题,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: ligi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2023 年 3 月 14 日 9:42

收件人: '57491331@gg.com' <57491331@gg.com>

抄送: PR Case Notification < PR Case Notification@cmgos.com>

主题:[第一次邮件提醒]回复:[案例号:CAS-08384-K5G8J5]%中国石油天然气股份有限公司

用户反馈.net framework 4.5 无法安装问题% 案例重新分配 CMIT:0001779

刘女士, 您好:

由于电话未联系到您,来信向您询问下当前该案例是否解决,或有任何更新可随时与我联系,如没有其他问题,可回复此邮件告知,我将暂时归档此案例,如之后再遇到此问题,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: 2023年3月9日11:04

收件人: '57491331@gg.com' <57491331@gg.com>

抄送: PR Case Notification < PR Case Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号:CAS-08384-K5G8J5] %中国石油天然气股份有限公司用户反馈.net

framework 4.5 无法安装问题% 案例重新分配 CMIT:0001779

刘女士, 您好:

由于电话未联系到您,来信向您询问下当前该案例是否解决,或有任何更新可随时与我联系,谢谢。

李琦 Li Oi

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: ligi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2023年3月6日12:01

收件人: '57491331@gg.com' <57491331@gg.com>

抄送: PR_Case_Notification < PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号:CAS-08384-K5G8J5] %中国石油天然气股份有限公司用户反馈.net

framework 4.5 无法安装问题% 案例重新分配 CMIT:0001779

刘女士, 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.net framework 4.5 无法安装问题。

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。

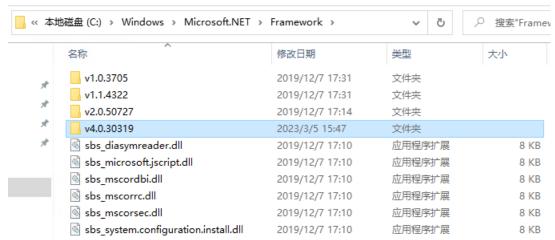
接下来,我们将开始合作解决这个问题。如果您对以上的问题范围界定有任何异议,请尽快告知。如果您有其他任何疑问。也欢迎随时与我联系。

下一步动作:

您可以登录以下官方链接下载.net framework 4.5:

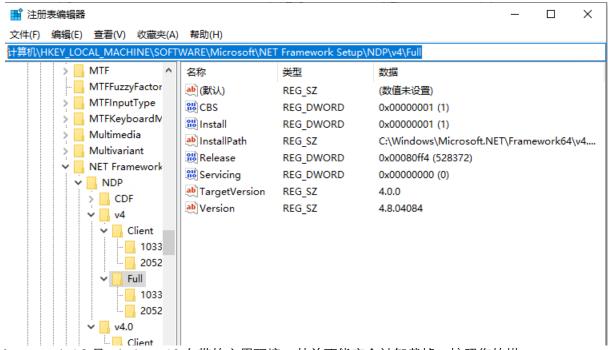
<u>Download Microsoft .NET Framework 4.5 from Official Microsoft</u> <u>Download Center</u> 同时有关系统上安装的.net framework 版本,您可以查看如何几个路径:

● 从文件层面, .net framework 存储在 c:\windows\Microsoft.NET\Framework 中



● 从注册表层面,其值存储在: HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\NET

Framework Setup\NDP 中



.net framework 4.8 是 windows 10 自带的应用环境,其并不能完全被卸载掉,按照您的描

述,您已经正常安装.net framework 4.5,因此当前问题的重点在于您需要咨询应用厂商如何识别系统中.net framework 的版本来进行调整。

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: ligi@cmgos.com



发件人: CRM 管理员 <crmadmin@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 3 月 6 日 11:19 **收件人:** Li Qi <<u>liqi@cmgos.com</u>>

主题: [案例号:CAS-08384-K5G8J5] %中国石油天然气股份有限公司用户反馈.net framework

4.5 无法安装问题% 案例重新分配 CMIT:0001779

Hi 李琦

一个案例已被重新分配给您, 请及时处理。

案例号码: CAS-08384-K5G8J5

案例等级: 免费

案例描述: 中国石油天然气股份有限公司用户反馈.net framework 4.5 无法安装

问题

单位 ERP 系统运行时提示未安装.net framework 4.5,用户咨询 ERP 系统厂商需要更新.net framework 4.5,尝试单独安装时提示已安装相同或者更高版本.net framework 4.5

一线告知用户 V2022-L 版本自带.net framework 4.8 向下兼容.net framework 4.5,无需单独安装,建议联系 ERP 系统厂商进一步处理 用户还是希望卸载.net framework 4.8,安装.net framework 4.5 用户需要神州网信提供支持,请协助处理

单位:中国石油天然气集团有限公司-中国石油大庆石化分公司

姓名: 刘女士

电话: 13674596793

邮箱: <u>57491331@qq.com</u> 序列号: AA03220019305

创建人: 焦广辉

创建时间: 2023/3/6 11:08