

黄先生，您好：

刚才得知神州网信系统通过补丁更新至最新后，拖拽传输文件功能已可以正常使用，经确认，此问题已得到解决，此 case 将做关闭处理，以下为案例总结：

Case No: CAS-04447-F6R7C9

问题描述：

=====

用户反馈在 CMGE 下：sametime 软件对话框文件拖拽发送功能无法使用，但在 windows 10 (ent&pro) 1607-21H1 之间所有版本此功能使用正常。

问题分析：

=====

经测试，神州网信操作系统在系统补丁更新至最新后，sametime 拖拽文件传输功能可以正常使用。

问题总结：

=====

经用户确认，该问题已解决，此 case 将做关闭处理。

以上，如您后续有任何问题，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: 2021 年 7 月 12 日 10:21
收件人: '277105693@qq.com' <277105693@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04447-F6R7C9] % 中国银行软件问题支持 % 初次响应
CMIT:0001326

黄先生, 您好:

如刚才电话沟通, 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:

用户反馈在 CMGE 下: sametime 软件对话框文件拖拽发送功能无法使用, 但在 windows 10 (ent&pro) 1607-21H1 之间所有版本此功能使用正常。

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。

目前整理您的需求如下:

- 1, 共测试 2 台电脑, 使用出厂自带的神州网信操作系统, 当前系统版本为: 17763.1457, 即将安装 6 月最新补丁后进行测试
- 2, 使用 sametime 的发送文件按钮来实现文件传送功能正常。拖拽文件至窗口的方式无反应。

下一步动作:

- 1, 使用兼容模式打开 sametime, 测试是否仍存在此问题
方式如下:

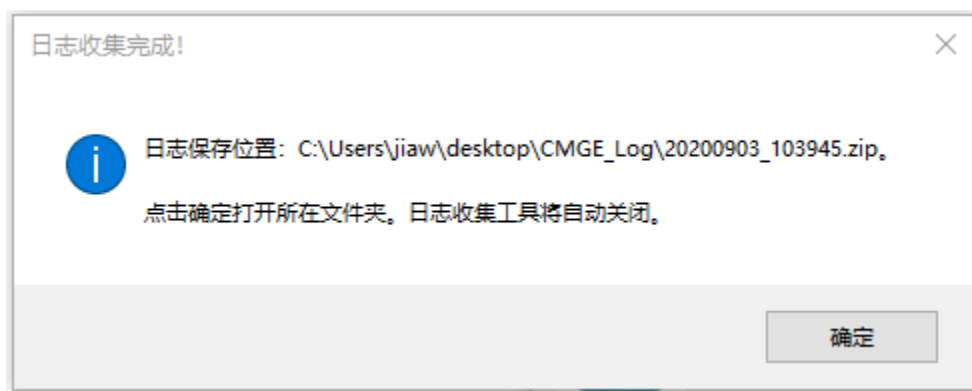
右键点击 sametime 程序, 选择属性, 点击“兼容性”标签, 选择“兼容模式”, 勾选“以兼容模式运行这个程序”, 选择“Windows 7”,确定。



- 2, 下载附件 CMGELogCollector.zip 文件并解压到本地磁盘，双击运行 exe 文件，同意隐私声明后，按照下图勾选，点击收集。



收集完毕后将在当前用户桌面生产 CMGE_Log。点击确定，将直接打开文件夹并定为压缩文件。

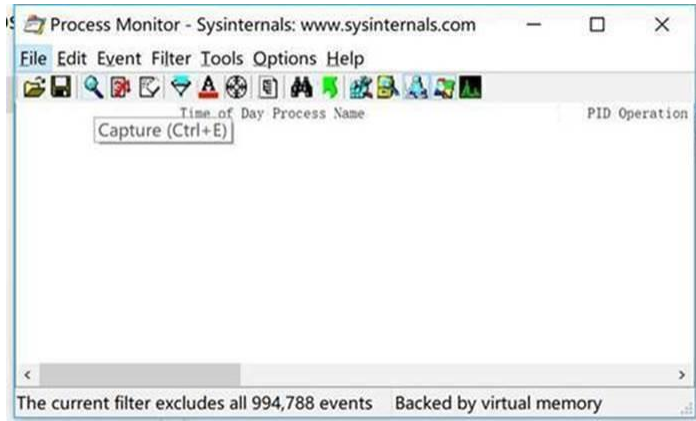


将压缩文件上传。

- 3, 使用附件工具抓取在拖拽文件至窗口时的过程 (需要 2 台电脑进行对比测试: 标准 Win10 可以正常拖拽和神州网信系统拖拽无反应的对比日志)

Procmon 收集方法:

- 保存附件 processmonitor.zip 至本地计算机
- 解压完成后, 双击执行 procmon.exe
- 显示如下界面, 并点击 capture 按钮, 先暂停收集, 准备进行捕获
- 点击 clear 按钮, 清空当前窗口, 然后点击 capture 按钮, 开始捕获



- e) 待问题复现后（即拖拽文件至窗口后），再次点击 capture 按钮，停止捕获
- f) 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，谢谢

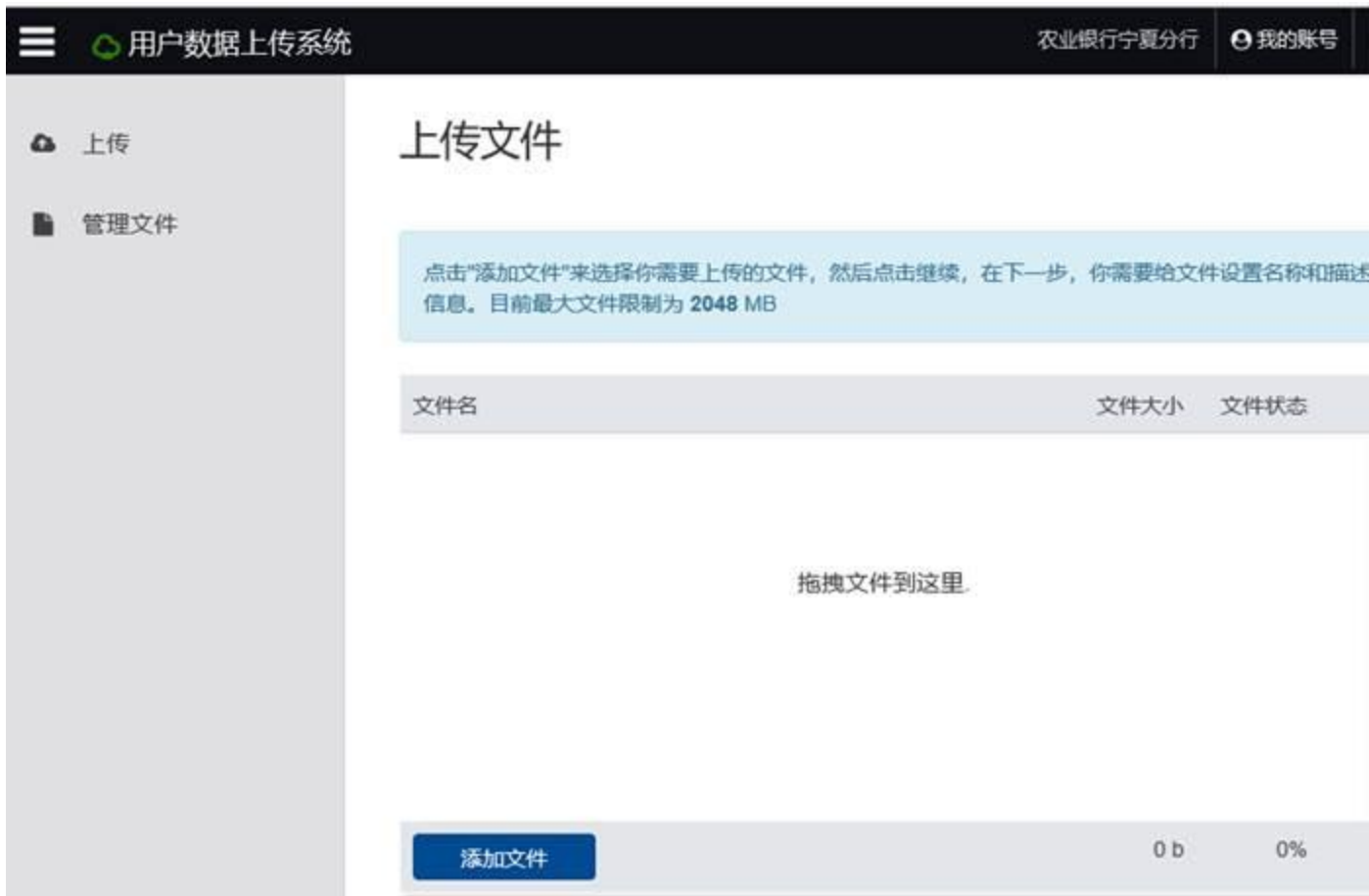
日志上传:

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

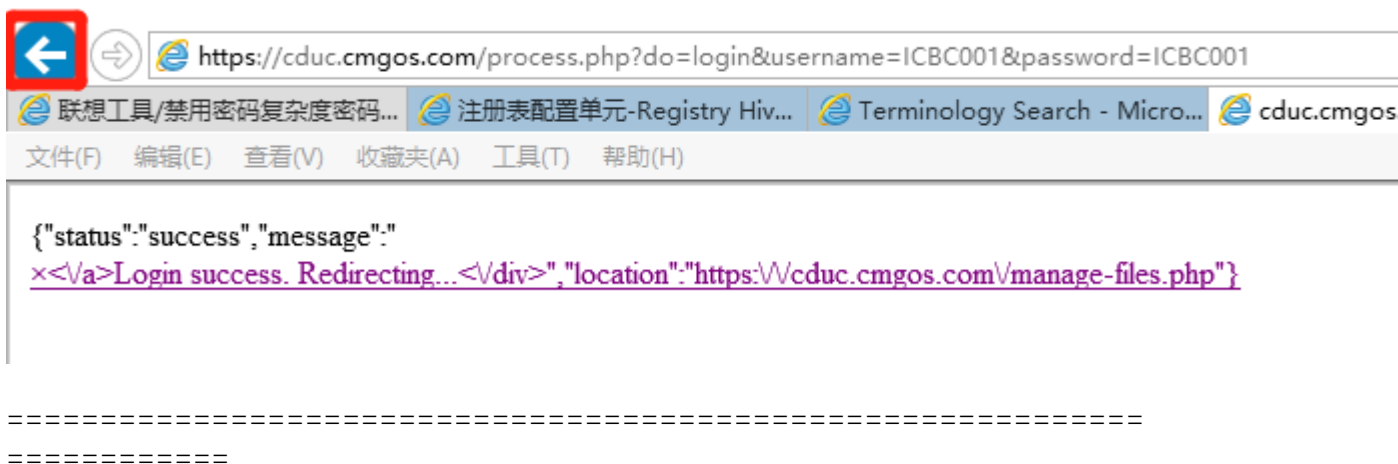
用户名: zhonghang

密码: P@ssw0rd!

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。

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

