

一、检查版本号，提前确认是否会受到本次服务器升级带来的影响

点击左下角的菜单栏图标，选择“帮助” - “关于企业QQ”，可查看到当前版本号，当前最新版本为 1.96；受到能影响的版本号为 1.89 及其以下的版本



二、如发现版本为低版本（1.89 及以下），可以提前手动升级

方式 1：点击左下角的菜单栏图标，选择“软件升级”（如上图菜单栏所示）

方式 2：直接下载最新安装包到本地，进行软件安装，安装包地址：

<http://dldir1.qq.com/qqfile/crm/hrtx/HRTX1.96.2328.exe>

三、如没有提前进行手动升级，也会在未来几天时间内，收到升级提示推送，按照提示操作即可。



四、安装及旧版本使用过程中的可能遇到问题及解决方案

（仅供参考，如无效请联系客服处理）

现象 1：后续老版本 PC 客户端用户可能出现登录企业 QQ 闪退

解决方案：需要手动下载安装包更新软件

下载地址：<http://dldir1.qq.com/qqfile/crm/hrtx/HRTX1.96.2328.exe>

现象 2：如下图所示



解决方案：windows/TEMP 文件夹的权限所引起的，将其权限修改为 Everyone 即可解决此问题
参考链接：<http://jingyan.baidu.com/article/e3c78d646b5c923c4c85f50b.html>

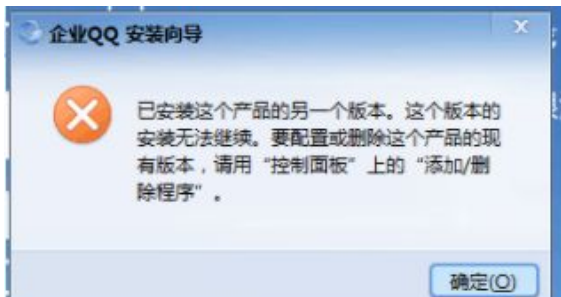
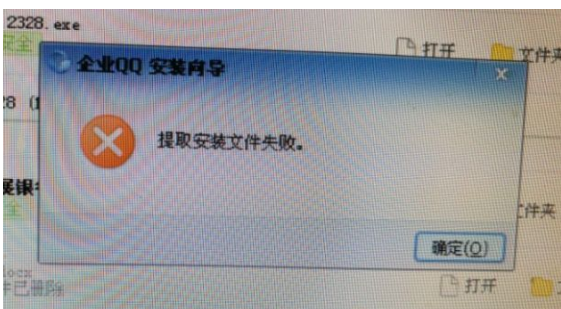
现象 3：如下图所示



解决方案：开始-运行：Regedit

找到[HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Installer。
把 Installer 右键删除再装

现象 4：如下图所示



解决方案：

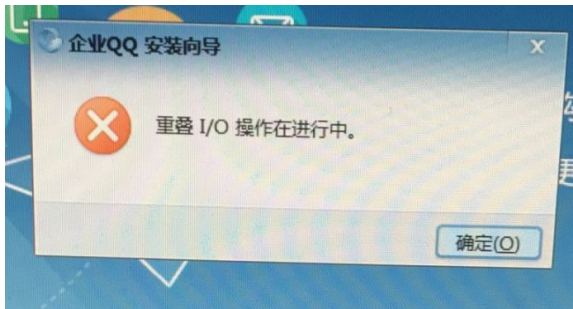
A 删除安装文件夹，（也有客户反馈重装系统后可正常安装，但成本很高）



B 从注册表中，删除所有与安装软件有关的项
步骤如下：

- a 开始→运行
- b 在打开的对话框中输入：regedit
- c 单击 确定
- d 单击 编辑→查找
- e 在查找目标中输入：QQEIM
- f 单击 查找下一个
- g 找到后删除相关项（删除前一定要看清楚确实是 QQEIM 的项）
8. 单击 编辑→查找下一个，直到没有 QQEIM 相关项为止

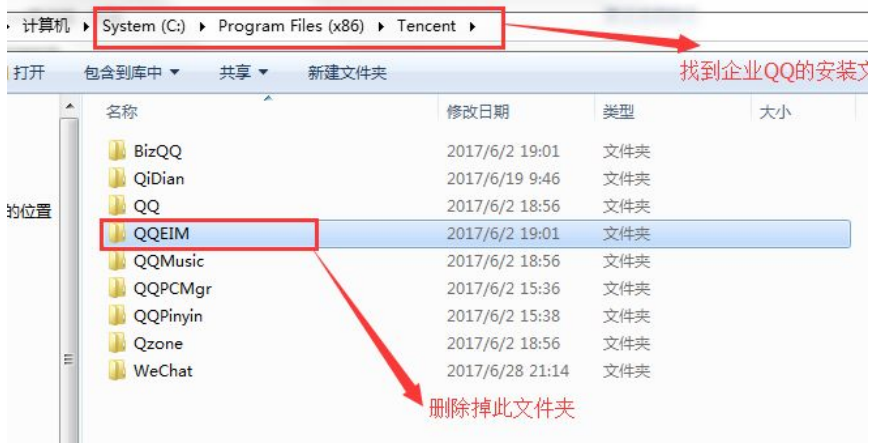
现象 5：如下图所示



解决方案：

方法 1：

A 删除安装文件夹



B 从注册表中，删除所有与安装软件有关的项

步骤如下：

- a 开始→运行
- b 在打开的对话框中输入：regedit
- c 单击 确定
- d 单击 编辑→查找
- e 在查找目标中输入：QQEIM
- f 单击 查找下一个
- g 找到后删除相关项（删除前一定要看清楚确实是 QQEIM 的项）
8. 单击 编辑→查找下一个，直到没有 QQEIM 相关项为止

方法 2：

同时按住键盘上 win+r 键，打开运行窗口，输入 services.msc 确定，打开服务窗口，找到 windows installer 服务启动，启动不了，解决步骤：

- 1、去网上下载一个最新版的 Microsoft Windows Installer 安装，重启机器，如还不能启动 windows installer 服务，再进行如下操作
- 2、同时按住键盘上 win+r 键，打开运行窗口，键入 MSIEEXEC /UNREGISTER，然后单击“确定”，这时系统可能不会有任何反应，即使您的操作完全正确
- 3、同时按住键盘上 win+r 键，打开运行窗口，键入 MSIEEXEC /REGSERVER，然后单击“确定”，这时系统可能也不会有任何反应，即使您的操作完全正确，也可能会暂时出现一个沙漏
- 4、再次安装 Microsoft Windows Installer 应用程序。
- 5、重新启动 windows installer 服务，如果可以启动，再安装企业 QQ

方法 3：

将目录“C:\ProgramData\Microsoft\Crypto\RSA\S-1-5-18”

重命名为：“C:\ProgramData\Microsoft\Crypto\RSA\S-1-5-18_BAK”，然后重新安装企业 QQ

方法 4：

打开任务管理器，如果存在两个 msieexec 进程，在任务管理器里选中之后右键选择终结一个

五、若仍有问题，请联系客服

客服电话：4006-200-200

客服 QQ：4006-200-200