

Hi binbin  
好的，感谢 support.

**Lianbin\_Que**  
CTE, Great China Client Technical Support  
**Pro Support | Pro Support Plus**  
office +86-592-818-8753

---

发件人: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>  
发送时间: 2020 年 3 月 19 日 11:13  
收件人: Que, Lianbin; H, Kiki  
抄送: CRM Case Email  
主题: 回复: [案例号: CAS-01999-G2F5B6 ] % |普通事件| Dell | 系统无法激活 % 初次响应  
CMIT:0001867

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Lianbin,

根据刚刚的电话沟通的结果，我将暂时归档此问题。

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。

### **案例总结**

---

**案例范围：**用户反馈一台新开封的电脑，释放系统后使用新刮开的系列号进行系统激活。激活失败，报错信息为：使用激活授权文件无法激活当前系统。

**案例进展：**最终用户通过其他方式已成功激活，案例归档。

王彬彬 Wang Binbin  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
热线电话：400-818-0055  
电子邮箱 Email: [wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)



神州网信  
CMIT

---

发件人: [Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com) <[Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com)>  
发送时间: 2020 年 3 月 19 日 10:19  
收件人: [Kiki.Huang@Dell.com](mailto:Kiki.Huang@Dell.com); Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>  
抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>  
主题: 答复: [案例号: CAS-01999-G2F5B6 ] % |普通事件| Dell | 系统无法激活 % 初次响应  
CMIT:0001867

Dell Customer Communication - Confidential

Hi binbin

客户获取的日志已经通过外部邮件发送给你，你可以查收下，thanks!

**Lianbin\_Que**

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

---

发件人: H, Kiki <[Kiki\\_H@Dell.com](mailto:Kiki_H@Dell.com)>  
发送时间: 2020 年 3 月 18 日 14:30  
收件人: Que, Lianbin; Wang Binbin  
抄送: CRM Case Email  
主题: 答复: [案例号: CAS-01999-G2F5B6 ] % |普通事件| Dell | 系统无法激活 % 初次响应  
CMIT:0001867

Dell Customer Communication - Confidential

Lianbin

已与客户联系，客户给出的 ETA:3/19 提供日志信息。届时我会再持续关注。

**Kiki\_H**

Technical Support L2 Engineer

**Dell Technologies** | Great China Client Technical Support

[kiki\\_h@dell.com](mailto:kiki_h@dell.com)

My manager is [hivee\\_yi@dell.com](mailto:hivee_yi@dell.com) Thanks!

Please consider the environment before printing this email.

Confidentiality Notice: This email message, including any attachments, is for the sole use of the intended recipient(s) and may contain confidential or proprietary information. Any unauthorized review, use, disclosure or distribution is prohibited. If you are not the intended recipient, immediately contact the sender by reply e-mail and destroy all copies of the original message.

Automated, proactive and predictive support. Learn more about [SupportAssist](#) today

---

发件人: Que, Lianbin <[lianbin\\_que@Dell.com](mailto:lianbin_que@Dell.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 18 日 10:39

收件人: Wang Binbin; H, Kiki

抄送: CRM Case Email

主题: 答复: [案例号: CAS-01999-G2F5B6 ] % |普通事件| Dell | 系统无法激活 % 初次响应  
CMIT:0001867

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Binbin

暂时没有, 客户那边 ETA 时间没有给, 如可以先结案, 如后续需要再找你, 谢谢!

**Lianbin\_Que**

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

---

发件人: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 18 日 10:35

收件人: Que, Lianbin; H, Kiki

抄送: CRM Case Email

主题: 回复: [案例号: CAS-01999-G2F5B6 ] % |普通事件| Dell | 系统无法激活 % 初次响应  
CMIT:0001867

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Lianbin,

根据流程, 进行案例跟进。请问客户有收集 log 并回传了吗?

王彬彬 Wang Binbin

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

热线电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: [wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)



神州网信  
C M I T

---

发件人: [Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com) <[Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com)>  
发送时间: 2020 年 3 月 16 日 10:23  
收件人: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>; [Kiki.Huang@Dell.com](mailto:Kiki.Huang@Dell.com)  
抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>  
主题: 答复: [案例号: CAS-01999-G2F5B6 ] % |普通事件| Dell | 系统无法激活 % 初次响应  
CMIT:0001867

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Kiki  
是否有 Update?

**Lianbin\_Que**  
CTE, Great China Client Technical Support  
**Pro Support | Pro Support Plus**  
office +86-592-818-8753

---

发件人: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>  
发送时间: 2020 年 3 月 16 日 10:21  
收件人: Que, Lianbin  
抄送: CRM Case Email; H, Kiki  
主题: 回复: [案例号: CAS-01999-G2F5B6 ] % |普通事件| Dell | 系统无法激活 % 初次响应  
CMIT:0001867

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Lianbin,

按照 case 流程, 进行案例跟进, 如果关于此 case 有任何问题可以随时与我联系!

王彬彬 Wang Binbin  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
热线电话: 400-818-0055  
电子邮箱 Email: [wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)



神州网信  
C M I T

---

发件人: [Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com) <[Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com)>  
发送时间: 2020 年 3 月 11 日 14:48  
收件人: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>; [Kiki.Huang@Dell.com](mailto:Kiki.Huang@Dell.com)  
抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>  
主题: 答复: [案例号: CAS-01999-G2F5B6 ] % |普通事件| Dell | 系统无法激活 % 初次响应  
CMIT:0001867

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Binbin

我们已经把工具和操作步骤发送给客户了，只是还需要等待客户收集和回传，谢谢！

**Lianbin\_Que**

CTE, Great China Client Technical Support

**Pro Support | Pro Support Plus**

office +86-592-818-8753

---

发件人: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>  
发送时间: 2020 年 3 月 11 日 14:44  
收件人: Que, Lianbin  
抄送: CRM Case Email  
主题: 回复: [案例号: CAS-01999-G2F5B6 ] % |普通事件| Dell | 系统无法激活 % 初次响应  
CMIT:0001867

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Lianbin,

这边还未收到日志文件，请您按照之前发给您的步骤收集日志文件并回传给我，如有任何问题可以随时联系我。

王彬彬 Wang Binbin  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
热线电话: 400-818-0055  
电子邮箱 Email: [wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)



神州网信  
C M I T

---

发件人: [Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com) <[Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 6 日 16:43

收件人: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>

主题: 答复: [案例号: CAS-01999-G2F5B6 ] % |普通事件| Dell | 系统无法激活 % 初次响应  
CMIT:0001867

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Binbin

外网可以收到, 我这边想办法发给客户.

**Lianbin\_Que**

CTE, Great China Client Technical Support

**Pro Support | Pro Support Plus**

office +86-592-818-8753

---

发件人: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 6 日 16:33

收件人: Que, Lianbin

主题: 回复: [案例号: CAS-01999-G2F5B6 ] % |普通事件| Dell | 系统无法激活 % 初次响应  
CMIT:0001867

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Lianbin,

请登录: <https://cdac.cmgos.com/manage->

[files.php?action=delete&batch%5B%5D=32&batch%5B%5D=33&batch%5B%5D=31](https://cdac.cmgos.com/manage-files.php?action=delete&batch%5B%5D=32&batch%5B%5D=33&batch%5B%5D=31)

用户名: del101

密码 123qwe

王彬彬 Wang Binbin

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

热线电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: [wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)



神州网信  
C M I T

---

发件人: [Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com) <[Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 6 日 16:02

收件人: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>

抄送: [Kiki.Huang@Dell.com](mailto:Kiki.Huang@Dell.com)

主题: 答复: [案例号: CAS-01999-G2F5B6 ] % |普通事件| Dell | 系统无法激活 % 初次响应  
CMIT:0001867

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Binbin

能帮忙尽快确定下吗?

**Lianbin\_Que**

CTE, Great China Client Technical Support

**Pro Support | Pro Support Plus**

office +86-592-818-8753

---

发件人: Que, Lianbin

发送时间: 2020 年 3 月 5 日 15:25

收件人: 'Wang Binbin'

抄送: H, Kiki

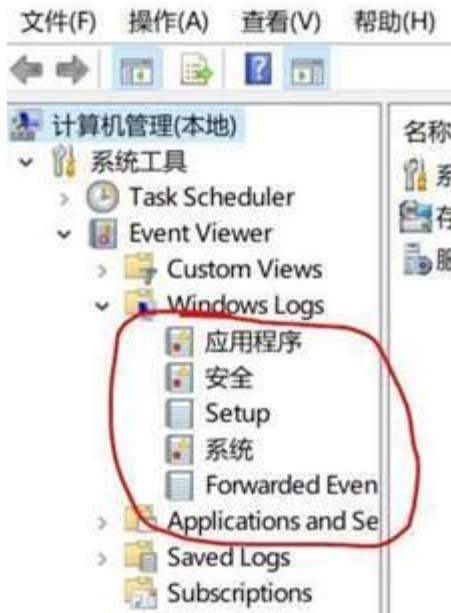
主题: 答复: [案例号: CAS-01999-G2F5B6 ] % |普通事件| Dell | 系统无法激活 % 初次响应  
CMIT:0001867

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Binbin

日志信息是否需要特殊程序, 如需要麻烦提供下?

还是普通 windows 日志即可? 如果是, 下面 5 个日志需要哪些?



Lianbin\_Que

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

发件人: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 5 日 15:14

收件人: Que, Lianbin

抄送: H, Kiki

主题: 回复: [案例号: CAS-01999-G2F5B6 ]% |普通事件| Dell | 系统无法激活 % 初次响应  
CMIT:0001867

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Lianbin,

根据目前情况看，需要您收集日志信息，我们通过分析日志，找出原因之后提供给您具体的解决方案。

王彬彬 Wang Binbin

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

热线电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: [wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)





神州网信  
C M I T

---

发件人: [Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com) <[Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 5 日 8:53

收件人: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>

抄送: [Kiki.Huang@Dell.com](mailto:Kiki.Huang@Dell.com)

主题: 答复: [案例号: CAS-01999-G2F5B6 ] % |普通事件| Dell | 系统无法激活 % 初次响应  
CMIT:0001867

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Binbin

好的, 感谢!

目前有其他解决方案吗?

我 loop 我同时 KIKI。

**Lianbin\_Que**

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

---

发件人: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 4 日 17:24

收件人: Que, Lianbin

抄送: Wang Binbin

主题: [案例号: CAS-01999-G2F5B6 ] % |普通事件| Dell | 系统无法激活 % 初次响应  
CMIT:0001867

[EXTERNAL EMAIL]

Lianbin.Que 先生/女士, 您好!

感谢您联系神州网信技术支持中心。 我是技术支持工程师 王彬彬 。 很高兴能有机会协助您解决该问题。 您可随时通过邮件回复以及该问题事件号码 CAS-01999-G2F5B6 与我联系。

如果您有任何其他疑问, 请随时与我联系。

此致,

敬礼

---

以上内容是一封有关向神州网信技术有限公司提交技术支持事件的邮件。

如果您希望本次回复能够被自动加入技术支持事件中, 您可以选择“全部回复”。