

许先生 您好:

感谢您的反馈。

确认您的问题已经解决, 我将归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务, 如有其他问题, 您可以随时联系我们。

案例总结:

问题定义:

工行用户反馈 win7 系统安装 KB4474419 出现问题, 涉及 10 台左右的设备, 需要协助排查。

问题总结:

查询 KB4474419 的详细信息, 此更新引入了对 Windows 7 SP1、Windows Server 2008 R2 SP1 和 Windows Server 2008 SP2 的 SHA-2 代码签名支持, 其并没有前置补丁要求。

最终用户暂无问题设备提供相关系统日志和 cbs 日志, 后续用户反馈问题已经解决, 案例关闭。

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: 2024 年 5 月 30 日 10:21
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-11458-D1L3C1] % |P2|ICBC|工行用户反馈 win7 系统无法安装补丁 KB4474419 问题 % 初次响应 CMIT:0001923

许先生 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:

工行用户反馈 win7 系统安装 KB4474419 出现问题, 涉及 10 台左右的设备, 需要协助排查。

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。

查询 KB4474419 的详细信息, 此更新引入了对 Windows 7 SP1、Windows Server 2008 R2 SP1 和 Windows Server 2008 SP2 的 SHA-2 代码签名支持, 其并没有前置补丁要求。

详细信息

先决条件

安装此更新没有任何先决条件。

重启信息

应用此更新后，必须重启计算机。

更新替代信息

此更新不会替换先前发布的更新。

改进

此更新还包含以下改进：

- 进一步强化 Windows 更新和 Microsoft 更新客户端使用的基础结构文件。
- 服务与 Windows 更新和 Microsoft 更新客户端之间添加了更安全的通信信道。

要排查此更新补丁安装失败的问题，请您在最近两天安装此补丁失败的问题设备上收集系统日志和 CBS 日志，将对应的日志目录压缩后通过 CDUC 上传，提供给 CMIT 进一步排查，谢谢。

CBS 日志目录： C:\Windows\Logs

系统日志目录： C:\Windows\System32\winevt

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 <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2024 年 5 月 30 日 9:54

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-11458-D1L3C1] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统无法安装补丁 KB5035849 问题 % 初次响应 CMIT:0001923

许翔 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 危亮。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-11458-D1L3C1 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”。