

阙先生 您好,
感谢您的反馈, 由于问题已解决此案例将关闭归档。感谢您对我们服务的支持。
顺祝商祺!

柏成潇 Bai Cheng Xiao

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 4008180055

电子邮箱: baicx@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

=====

隐私声明

为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。

From: Que, Lianbin <Lianbin.Que@ dell.com>

Sent: Thursday, December 10, 2020 10:03 AM

To: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

Cc: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

Subject: 回复: [案例号: CAS-03422-X3M2V0] % | 普通事件 | Dell | 工行用户脱域后左下角没有其他账户的选项 % 初次响应 CMIT:0001364

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Chengxiao

根据客户反馈，客户用下面解决：

BIOS 中更改 AHCI 模式，PE 引导找到正确的 SAM 文件更改解决

可以关闭此按，谢谢 support.

Lianbin_Que

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

发件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 12 月 10 日 9:42

收件人: Que, Lianbin

抄送: CRM Case Email; Liu Jian; Wang Wenlei

主题: RE: [案例号: CAS-03422-X3M2V0] % | 普通事件 | Dell | 工行用户脱域后左下角没有其他账户的选项 % 初次响应 CMIT:0001364

[EXTERNAL EMAIL]

阙先生 您好，

由于此案例处于等待用户详情状态所以循例通过邮件向您确认用户的操作结果。此问题是否得到解决？

同时，请您卸载收集用户登陆时的问题截屏。

顺祝商祺！

柏成潇 Bai Cheng Xiao

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话：4008180055

电子邮箱：baicx@cmgos.com

官方网站：www.cmgos.com

=====

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。

From: Bai Chengxiao

Sent: Tuesday, December 8, 2020 10:04 AM

To: 'Que, Lianbin' <Lianbin.Que@dell.com>

Cc: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

Subject: RE: [案例号: CAS-03422-X3M2V0] % | 普通事件 | Dell | 工行用户脱域后左下角没有其他账户的选项 % 初次响应 CMIT:0001364

阙先生 您好，
感谢您的及时回复。待用户反馈请您及时联系以便我们进行下一步排查。
顺祝商祺！

柏成潇 Bai Cheng Xiao

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话：4008180055

电子邮箱：baicx@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

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。

From: Que, Lianbin <Lianbin.Que@dell.com>

Sent: Tuesday, December 8, 2020 10:03 AM

To: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

Cc: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

Subject: 回复: [案例号: CAS-03422-X3M2V0] % | 普通事件 | Dell | 工行用户脱域后左下角没有其他账户的选项 % 初次响应 CMIT:0001364

Dell Customer Communication - Confidential

Hi chengxiao

刚不在工位上,未接到电话,抱歉.

你提供的方案已经提供给客户测试中,暂时客户还未反馈相关信息.

Lianbin_Que

发件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 12 月 8 日 9:54
收件人: Que, Lianbin
抄送: CRM Case Email; Liu Jian; Wang Wenlei
主题: RE: [案例号: CAS-03422-X3M2V0] % |普通事件| Dell |工行用户脱域后左下角没有其他账户的选项 % 初次响应 CMIT:0001364

[EXTERNAL EMAIL]

阙先生 您好,

由于通过电话未能与您取得联系, 所以发邮件向您确认用户的操作结果。此问题是否得到解决?

同时, 请您卸载收集用户登陆时的问题截屏。

顺祝商祺!

柏成潇 Bai Cheng Xiao

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 4008180055

电子邮箱: baicx@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

=====

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。

From: Bai Chengxiao

Sent: Monday, December 7, 2020 11:07 AM

To: 'Que, Lianbin' <Lianbin.Que@dell.com>; Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

Cc: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

Subject: RE: [案例号: CAS-03422-X3M2V0] % | 普通事件 | Dell | 工行用户脱域后左下角没有其他账户的选项 % 初次响应 CMIT:0001364

阙先生 您好，

根据之前的讨论，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：工行域计算机退域后重启在登陆界面不显示本地用户导致无法登陆系统。

问题范围：协助解决用户登陆问题。

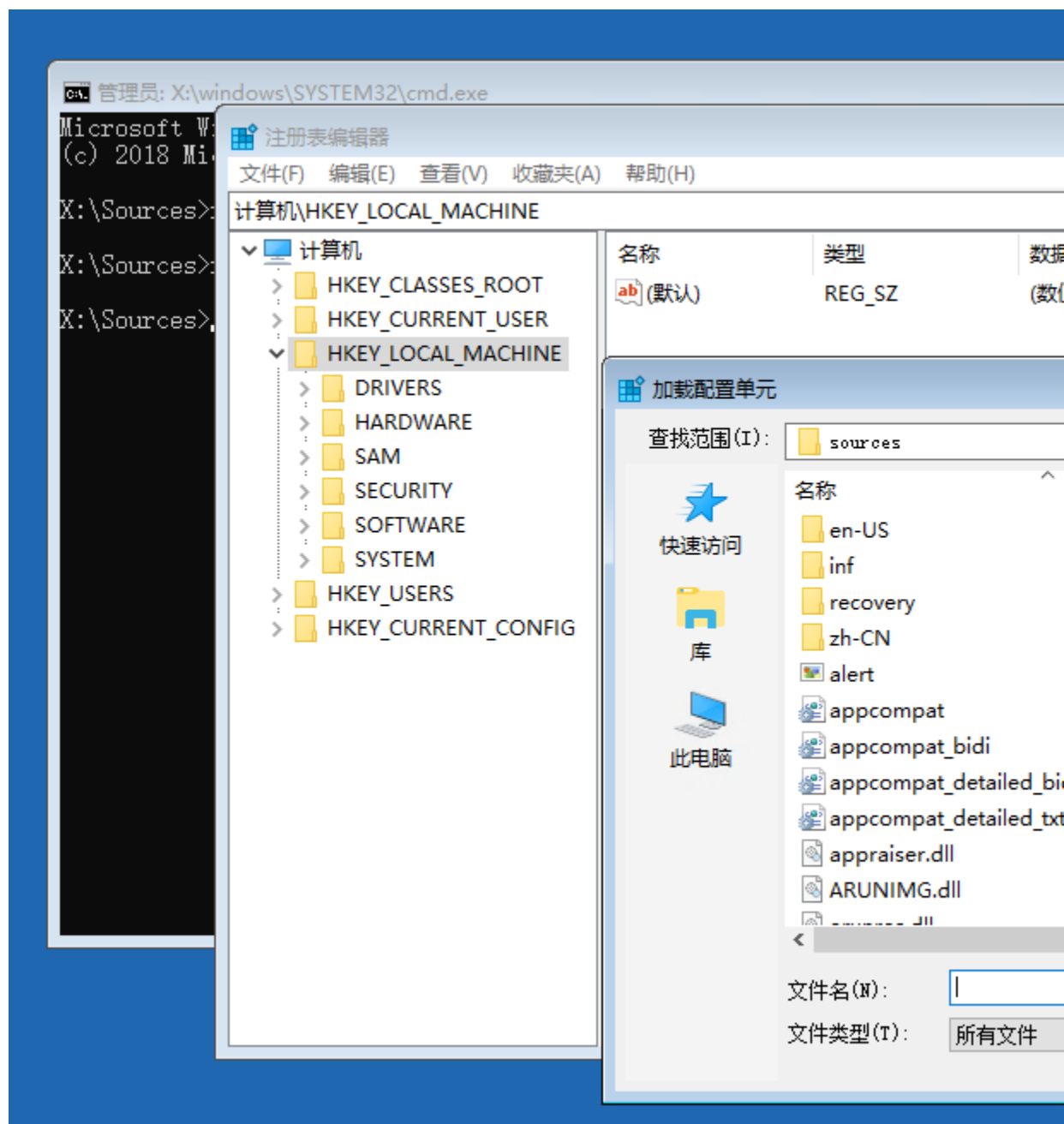
接下来，我们将开始合作解决这个问题。如果您对以上的问题范围界定有任何异议，请尽快告知。如果您有其他任何疑问，也欢迎随时与我联系。

问题分析：此问题无法在本地环境复现，有可能是用户域计算机在退域过程中发生异常错误导致。可以通过尝试修改注册表来解决登陆问题。

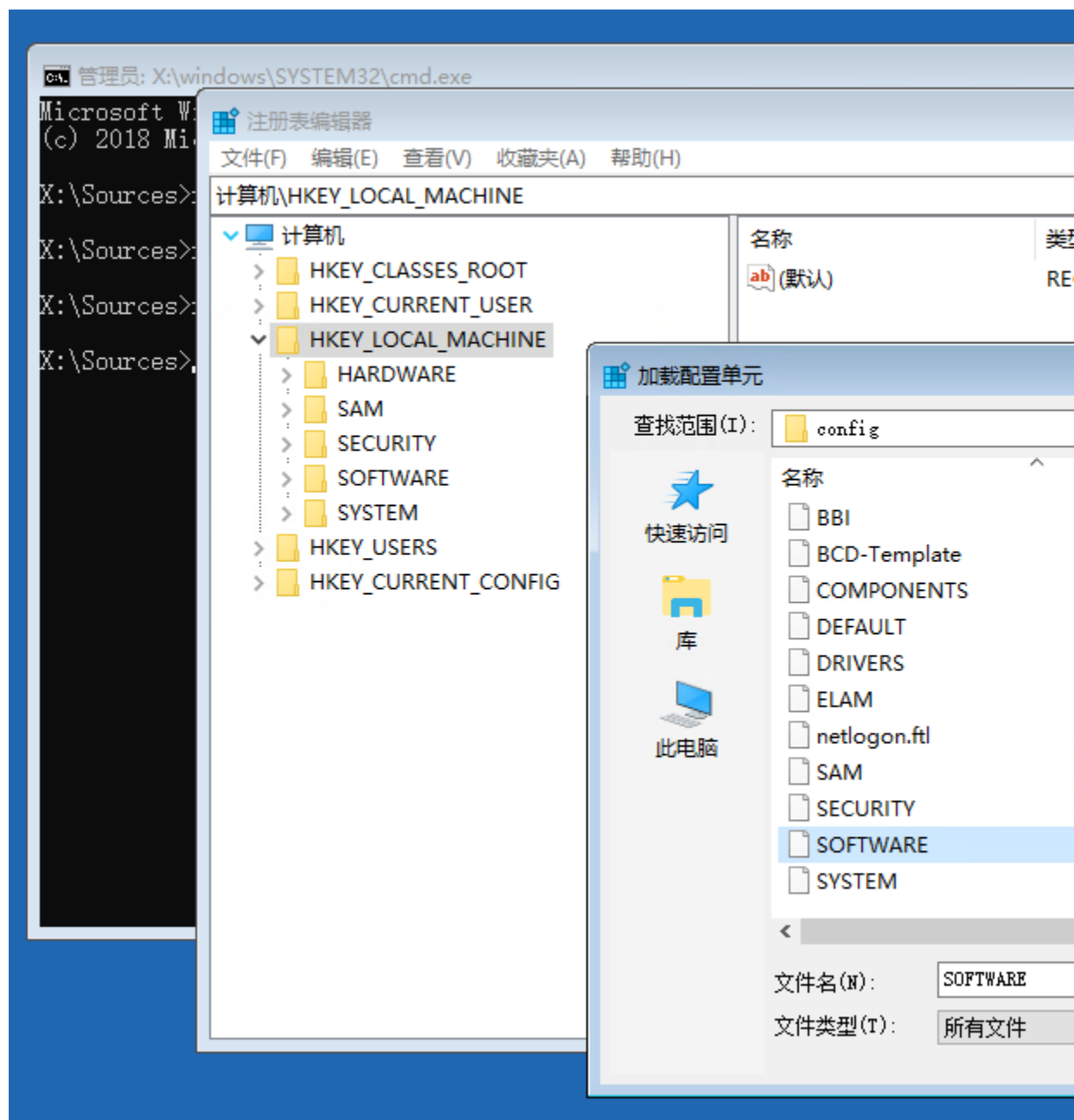
信息收集：请用户上次登陆屏幕问题截图。

操作步骤：

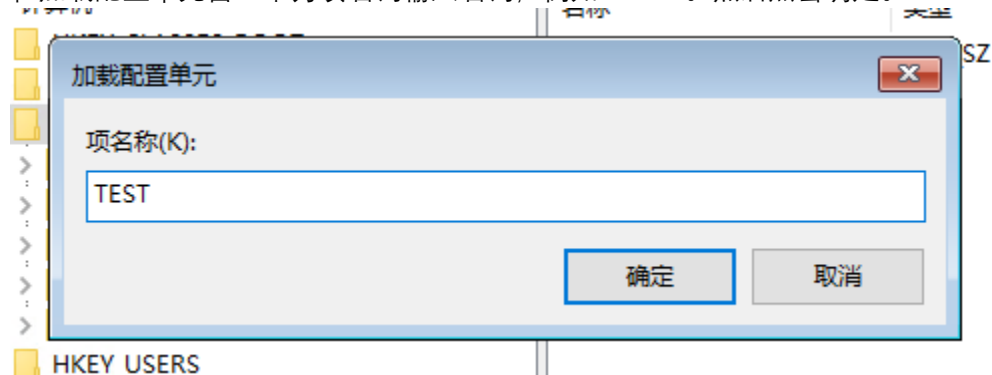
1. 使用 PE 引导系统。
2. 在 PE 中输入 regedit.exe 运行注册表编辑器。
3. 在注册表编辑器中选 HKEY_LOCAL_MACHINE 后点击文件/加载配置单元（如下图所示）



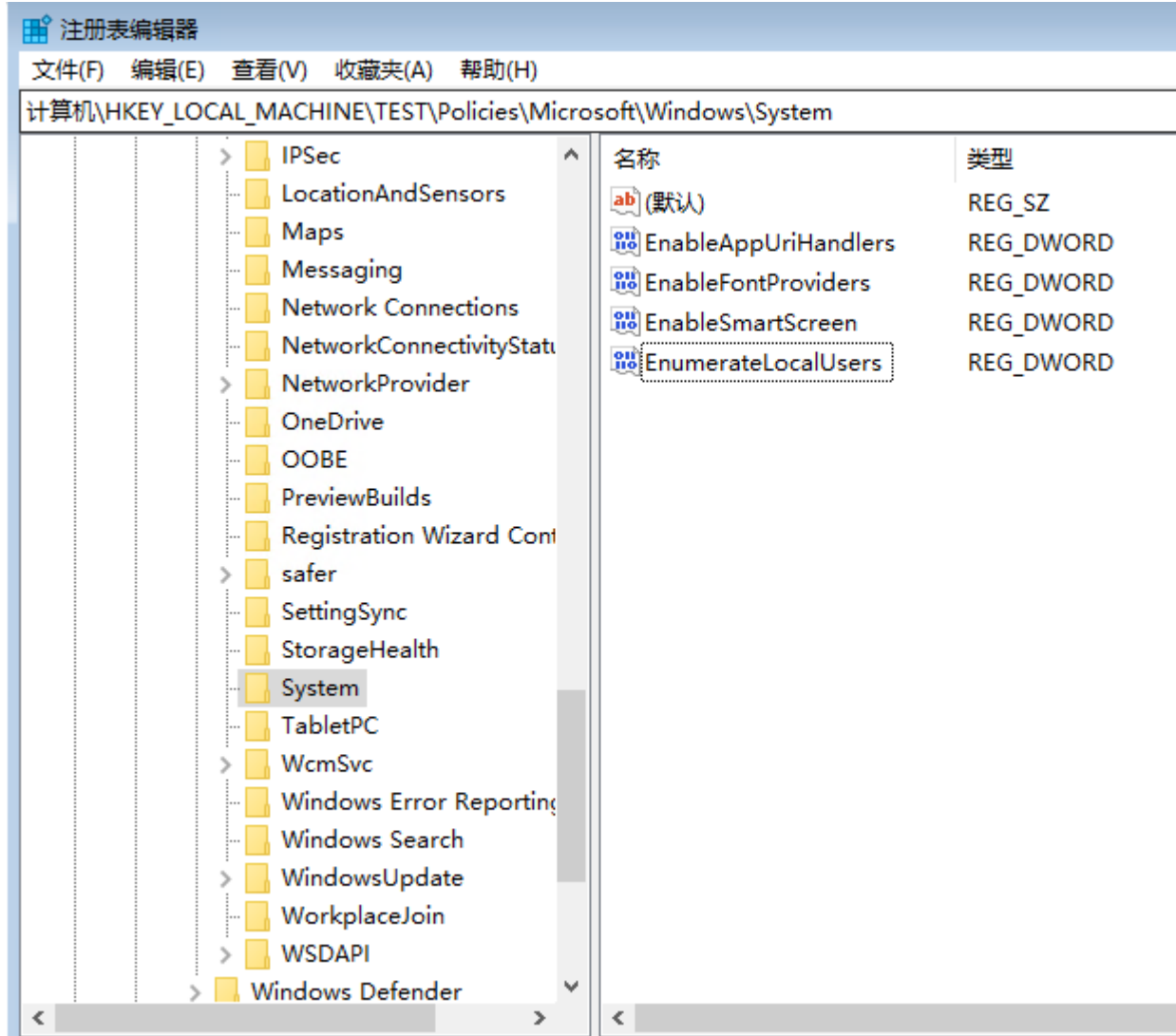
4. 浏览至系统盘(如果系统安装在 C 盘上) C:\windows\system32\config 目录并选择 SOFTWARE 然后打开。



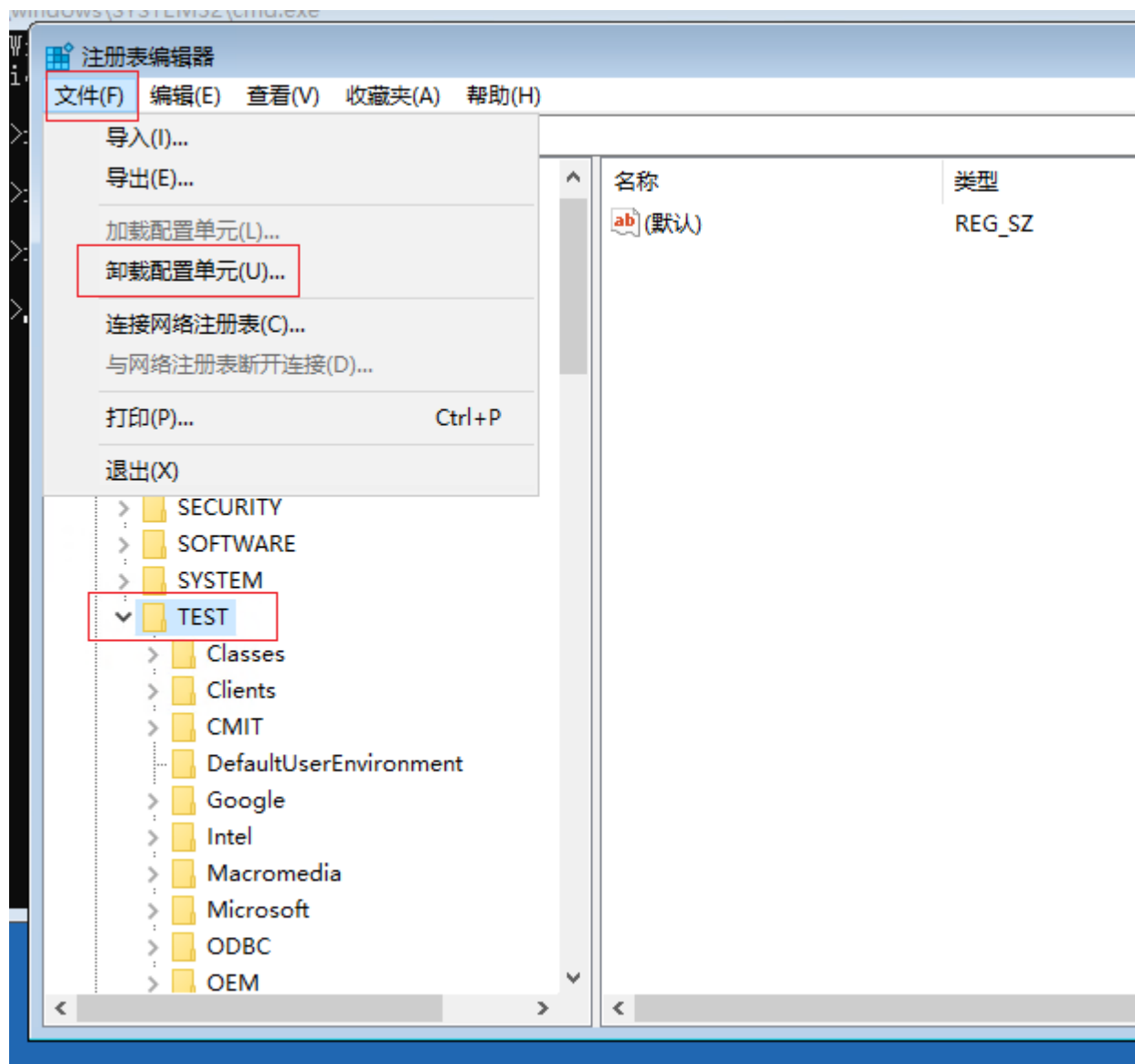
5. 在加载配置单元窗口中为项名词输入名词，例如：TEST。然后点击确定。



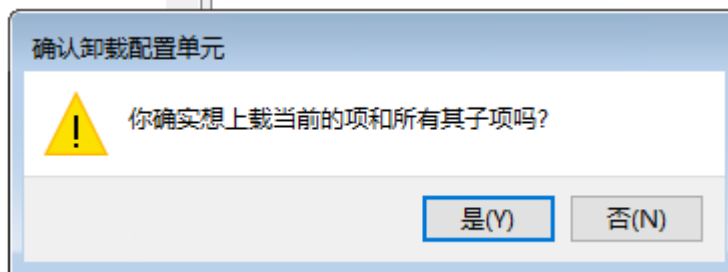
6. 在 TEST 目录下浏览至 计算机
\\HKEY_LOCAL_MACHINE\\TEST\\Policies\\Microsoft\\Windows\\System 目录并创建
dword 键 EnumerateLocalUsers 然后设置数值为 1。



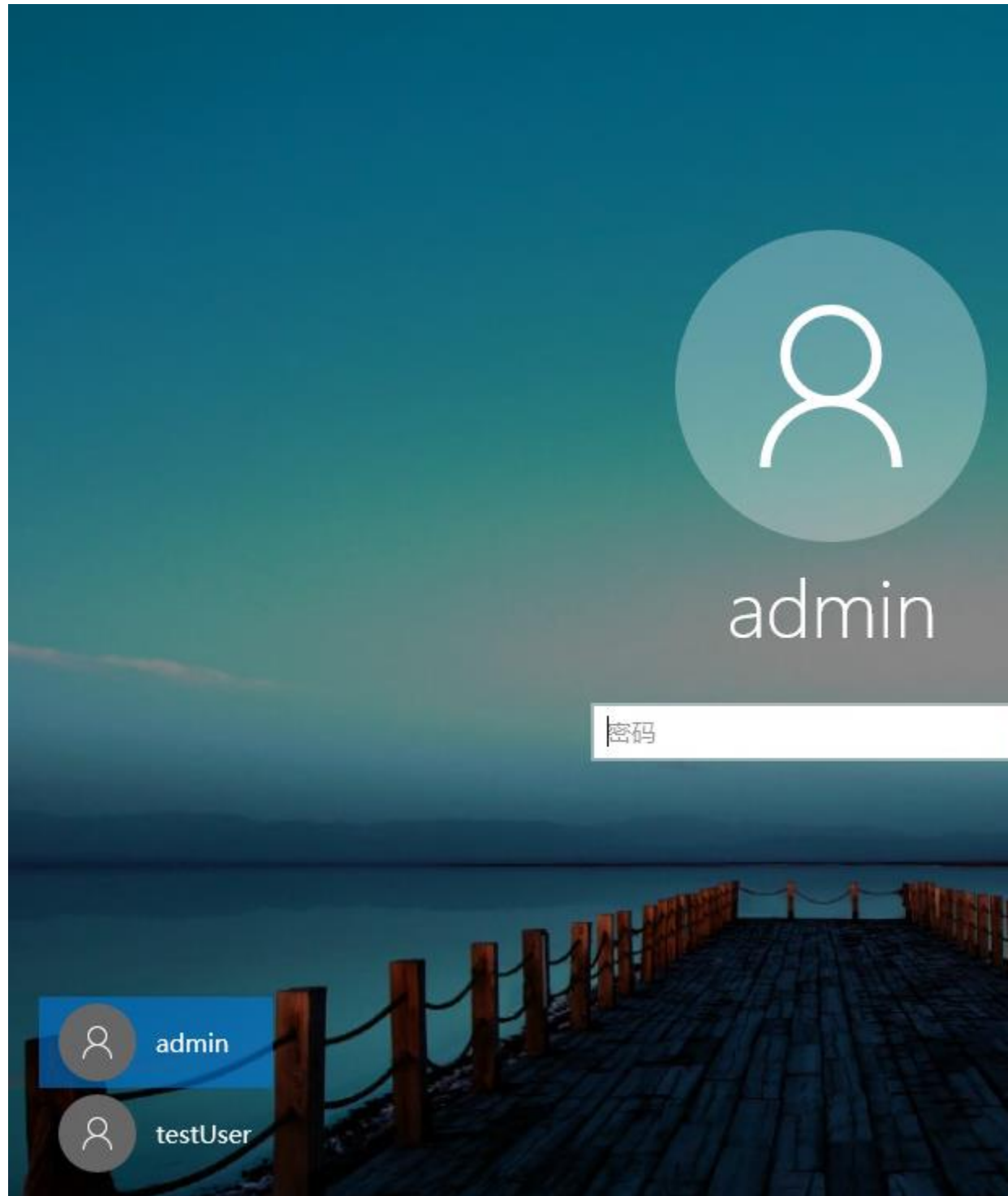
7. 设置完成后，选中 TEST。然后点击文件/卸载配置单元。



8. 在确认窗口中点击是并重新启动计算机。



9. 重启计算机后，登陆屏幕左下角应该显示所有已启用的本地用户列表。



如果您在操作过程当中遇到任何问题请随时与我联系，届时我将及时为您提供帮助。

顺祝商祺！

柏成潇 Bai Cheng Xiao

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 4008180055

电子邮箱: baicx@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

=====

隐私声明

为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。

From: Que, Lianbin <Lianbin.Que@dell.com>

Sent: Monday, December 7, 2020 10:12 AM

To: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

Subject: 回复: [案例号: CAS-03422-X3M2V0] % | 普通事件 | Dell | 工行用户脱域后左下角没有其他账户的选项 % 初次响应 CMIT:0001364

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Chengxiao

上周看你那边给我电话，只是我下班了未接到。
如需要电话沟通，我正常上班时间可以，谢谢！

Lianbin_Que

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

发件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 12 月 4 日 17:42

收件人: Que, Lianbin

抄送: Bai Chengxiao

主题: [案例号: CAS-03422-X3M2V0] % |普通事件| Dell |工行用户脱域后左下角没有其他账户的选项 % 初次响应 CMIT:0001364

[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 柏成潇 。 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-03422-X3M2V0 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”。

