

还需继续分析，这个问题还没解决还需要收集什么日志么

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

中国工商银行软件开发中心（珠海）

许 翔

系统一部

电话：17606669571

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

-----原始邮件-----

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2022-09-14 10:41:50

收件人: "Windows Server 技术支持" <[windowsserver 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:windowsserver技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>

抄送: "ICBC_Notification" <icbc_notification@cmgos.com>

主题: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-07059-X6Q3T6] % |P2|ICBC| 反馈远程办公无法连接内网问题 % 初次响应 CMIT:0001862

许先生，您好

来信是想咨询当前案件进展状况。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 400-818-0055

电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2022 年 9 月 8 日 12:00
收件人: '许翔' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07059-X6Q3T6] % |P2|ICBC| 反馈远程办公无法连接内网问题
% 初次响应 CMIT:0001862

许先生，您好

对比目前的问题网络日志和我在本地连接 VPN 成功后日志，建议排查 DNS 解析失败/无法访问问题。

- 客户端获取 VPN IP 地址成功（10.241.134.121），DNS IP 分配为 80.32.241.1, 84.32.145.2。且根据沟通结果确定无法 Ping 通 DNS 服务器地址。
- 客户端发出 DNS 协议 query，但未收到 Response。

建议操作：

- 和可以正常访问资源的人员 互换 VPN 账号。确认此机器是否可以使用其他账号访问资源，确认其他机器是否使用此账户访问资源。
- 2) 询问 VPN 支持人员 DNS 解析失败原因。

Frame Number	Time Date Local Adjusted	Time Offset	Process...	Source	Destination	Protocol Name	Description
315	10:08:22 2022/9/8	53.5732584		KFZXHUXINGP	84.32.145.2	DNS	DNS:QueryId = 0x82AB, QUERY (Standard query), Query for ipv6.
324	10:08:23 2022/9/8	54.5751334		KFZXHUXINGP	84.32.145.2	DNS	DNS:QueryId = 0x82AB, QUERY (Standard query), Query for ipv6.
347	10:08:25 2022/9/8	56.5767103		KFZXHUXINGP	84.32.145.2	DNS	DNS:QueryId = 0x82AB, QUERY (Standard query), Query for ipv6.
385	10:08:29 2022/9/8	60.5902667		KFZXHUXINGP	84.32.145.2	DNS	DNS:QueryId = 0x82AB, QUERY (Standard query), Query for ipv6.
438	10:08:34 2022/9/8	65.6075644		KFZXHUXINGP	84.32.145.2	DNS	DNS:QueryId = 0x9175, QUERY (Standard query), Query for dns.m
455	10:08:35 2022/9/8	66.6108217		KFZXHUXINGP	84.32.145.2	DNS	DNS:QueryId = 0x9175, QUERY (Standard query), Query for dns.m
468	10:08:37 2022/9/8	68.6234411		KFZXHUXINGP	84.32.145.2	DNS	DNS:QueryId = 0x9175, QUERY (Standard query), Query for dns.m
496	10:08:41 2022/9/8	72.6240193		KFZXHUXINGP	84.32.145.2	DNS	DNS:QueryId = 0x9175, QUERY (Standard query), Query for dns.m
656	10:08:55 2022/9/8	86.6573531		KFZXHUXINGP	84.32.145.2	DNS	DNS:QueryId = 0x5E19, QUERY (Standard query), Query for dns.m
665	10:08:56 2022/9/8	87.6668813		KFZXHUXINGP	84.32.145.2	DNS	DNS:QueryId = 0x5E19, QUERY (Standard query), Query for dns.m
679	10:08:58 2022/9/8	89.6679321		KFZXHUXINGP	84.32.145.2	DNS	DNS:QueryId = 0x5E19, QUERY (Standard query), Query for dns.m

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话： 400-818-0055
电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2022 年 9 月 7 日 15:10

收件人: 许翔 <windowsserversupport@cdc.icbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07059-X6Q3T6] % |P2|ICBC| 反馈远程办公无法连接内网问题
% 初次响应 CMIT:0001862

许先生, 您好

根据刚刚沟通的结果, 您可以让客户尝试如下操作并反馈:

同时按下 Windows + R, 运行 cmd, 运行 ipconfig /all, 查看 DNS, 然后 Ping DNS_IP。确认是否可以 Ping 通。

```

C:\Users\kfzx-win10test1>ipconfig /all

Windows IP 配置

   主机名 . . . . . : KFZXwin22TEST2
   主 DNS 后缀 . . . . . : Intranet.ICBC.COM.CN
   节点类型 . . . . . : 混合
   IP 路由已启用 . . . . . : 否
   WINS 代理已启用 . . . . . : 否
   DNS 后缀搜索列表 . . . . . : icbc
                                       intranet.icbc.com.cn

以太网适配器 以太网 3:

   连接特定的 DNS 后缀 . . . . . : CSS.local
   描述. . . . . : Microsoft Hyper-V Network Adapter
   物理地址. . . . . : 00-15-5D-24-98-14
   DHCP 已启用 . . . . . : 是
   自动配置已启用. . . . . : 是
   本地链接 IPv6 地址. . . . . : fe80::70a0:b4ed:f296:ff15%20(首选)
   IPv4 地址 . . . . . : 10.0.36.35(首选)
   子网掩码 . . . . . : 255.255.255.0
   获得租约的时间 . . . . . : 2022年9月7日 11:00:09
   租约过期的时间 . . . . . : 2022年9月15日 11:00:09
   默认网关 . . . . . : 10.0.36.254
   DHCP 服务器 . . . . . : 10.0.36.153
   DHCPv6 IAID . . . . . : 335549789
   DHCPv6 客户端 DUID . . . . . : 00-01-00-01-2A-72-4A-0B-00-BE-43-92-88-E8
   DNS 服务器 . . . . . : 10.0.36.153
                                       10.0.13.201
   TCP/IP 上的 NetBIOS . . . . . : 已启用

C:\Users\kfzx-win10test1>ping 10.0.36.153

正在 Ping 10.0.36.153 具有 32 字节的数据:
来自 10.0.36.153 的回复: 字节=32 时间<1ms TTL=128
来自 10.0.36.153 的回复: 字节=32 时间<1ms TTL=128
来自 10.0.36.153 的回复: 字节=32 时间=1ms TTL=128
来自 10.0.36.153 的回复: 字节=32 时间=1ms TTL=128

10.0.36.153 的 Ping 统计信息:
    数据包: 已发送 = 4, 已接收 = 4, 丢失 = 0 (0% 丢失),
    往返行程的估计时间(以毫秒为单位):
        最短 = 0ms, 最长 = 1ms, 平均 = 0ms

```

日志收集:

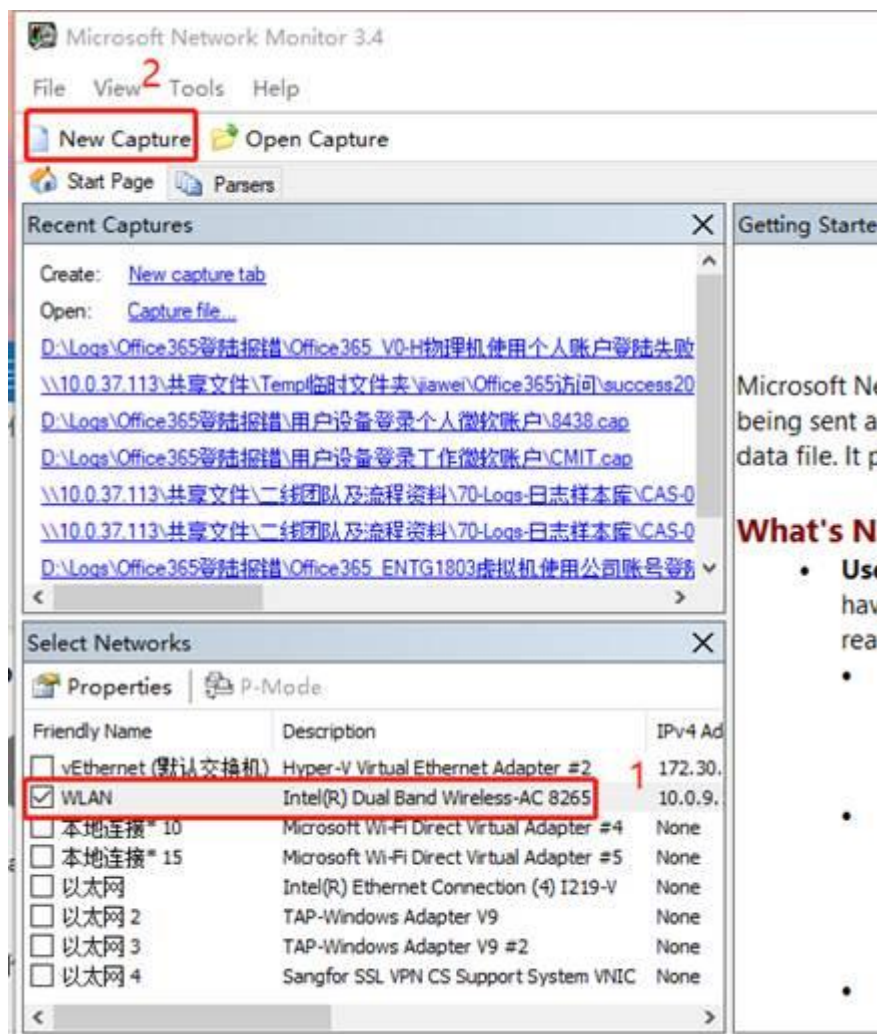
一、收集 Network Monitor 日志

请在客户端下载、安装 Network Monitor。

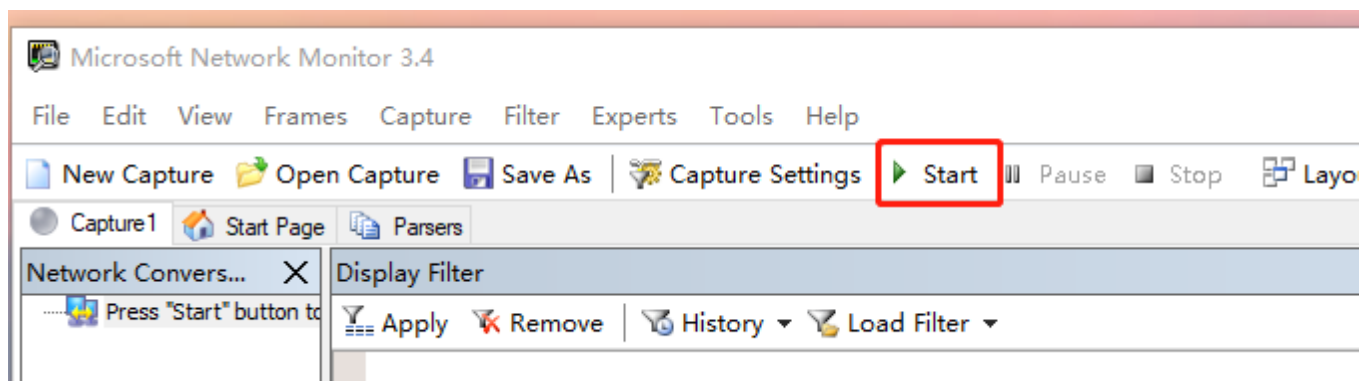
1)



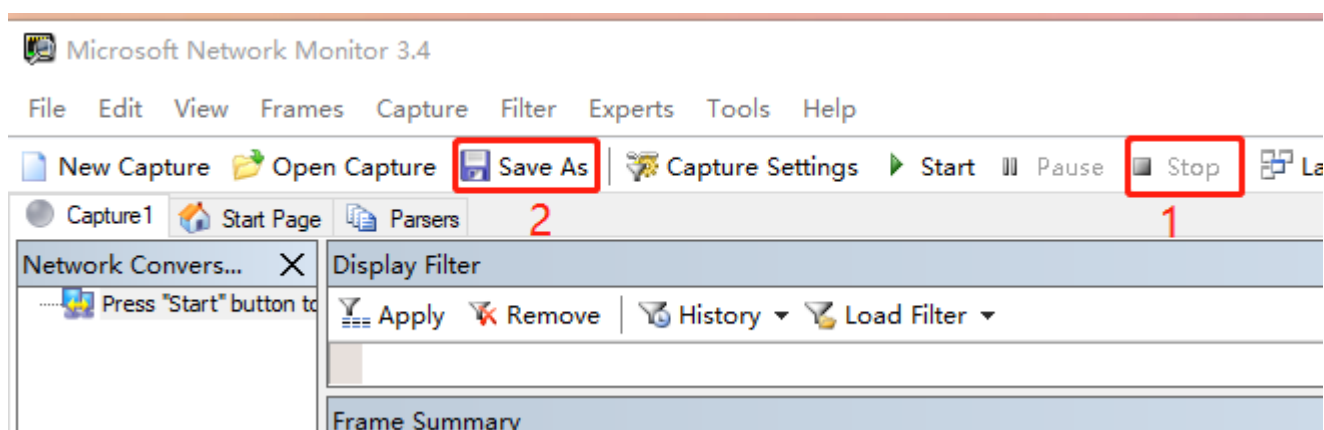
2) 请在客户端运行 network monitor, 并在此页面选择无线网卡（如果是通过有线连接, 选择有线网卡）。



3) 新建一个 Capture (New Capture)。点击 Start 开始抓包。

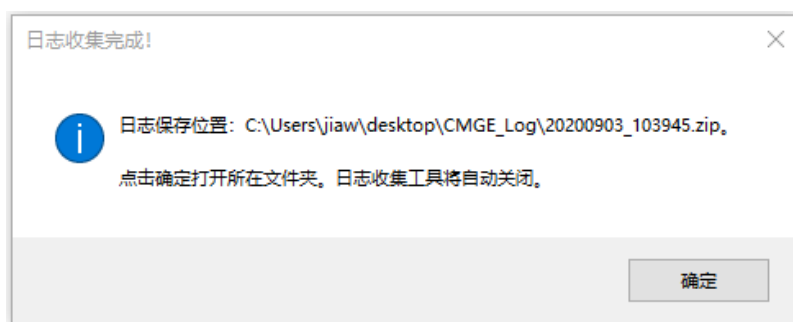


- 4) 复现问题，例如访问内网 OA 系统失败，或其他资源失败（记录时间点）
- 5) 点击 Stop，然后点击 Save As，将日志文件命名并保存至本地。



二、工具收集

- 在出现问题的计算机上，下载附件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，按照下图勾选系统日志，组策略信息、网络信息、软件信息，系统进程、更新日志，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。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2022 年 9 月 7 日 14:46

收件人: 许翔 <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-07059-X6Q3T6] % |P2|ICBC| 反馈远程办公无法连接内网问题 % 初次响应 CMIT:0001862

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 贾伟 。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-07059-X6Q3T6 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”。

此邮件信息仅供收件人查阅, 所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考, 若有改动, 恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可, 请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件, 敬请及时通知发件人, 并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the

sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.