

胡先生, 您好!

**案例总结:**

很高兴与您电话沟通, 根据沟通的结果, 我将暂时归档此问题。案例归档后您会收到调查问卷的邮件, 希望可以对我们的服务进行评价。

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。

**案例描述:**

使用东软开发的 IFILE 文件共享软件调用 office2016, 提示 office 需要激活。

**案例进展:**

由于客户端分别指向 Office2013 和 Office2016 激活服务器造成激活失败问题, 现已经将两台激活服务器功能合一, 问题不再复现。

-----  
贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 400-818-0055

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

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: 胡贵民 <[huguimin@devesoft.com.cn](mailto:huguimin@devesoft.com.cn)>

发送时间: 2020 年 8 月 18 日 13:47

收件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-02802-N1B4J3 ] % 北京盛和科技有限公司反馈国家外汇管理局中央外汇业务中心使用东软共享软件调用 office 程序显示未激活 % 初次响应  
CMIT:0001706

您好: 已于客户沟通, 还是昨天说的, 客户保密级别高, 所以不允许您所需要的数据进行上传, 如果不是因为保密级别高客户不会选择我们神州网信的产品, 还是需要您看看有什么方法进行解决, 或者直接到客户哪里现场解决。

-----  
发件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 8 月 18 日(星期二) 10:57

收件人: 胡贵民 <[huguimin@devesoft.com.cn](mailto:huguimin@devesoft.com.cn)>

抄 送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>

主 题: 回复: [案例号: CAS-02802-N1B4J3] % 北京盛和科技有限公司反馈国家外汇管理局中央外汇业务中心使用东软共享软件调用 office 程序显示未激活 % 初次响应  
CMIT:0001706

胡先生, 您好!

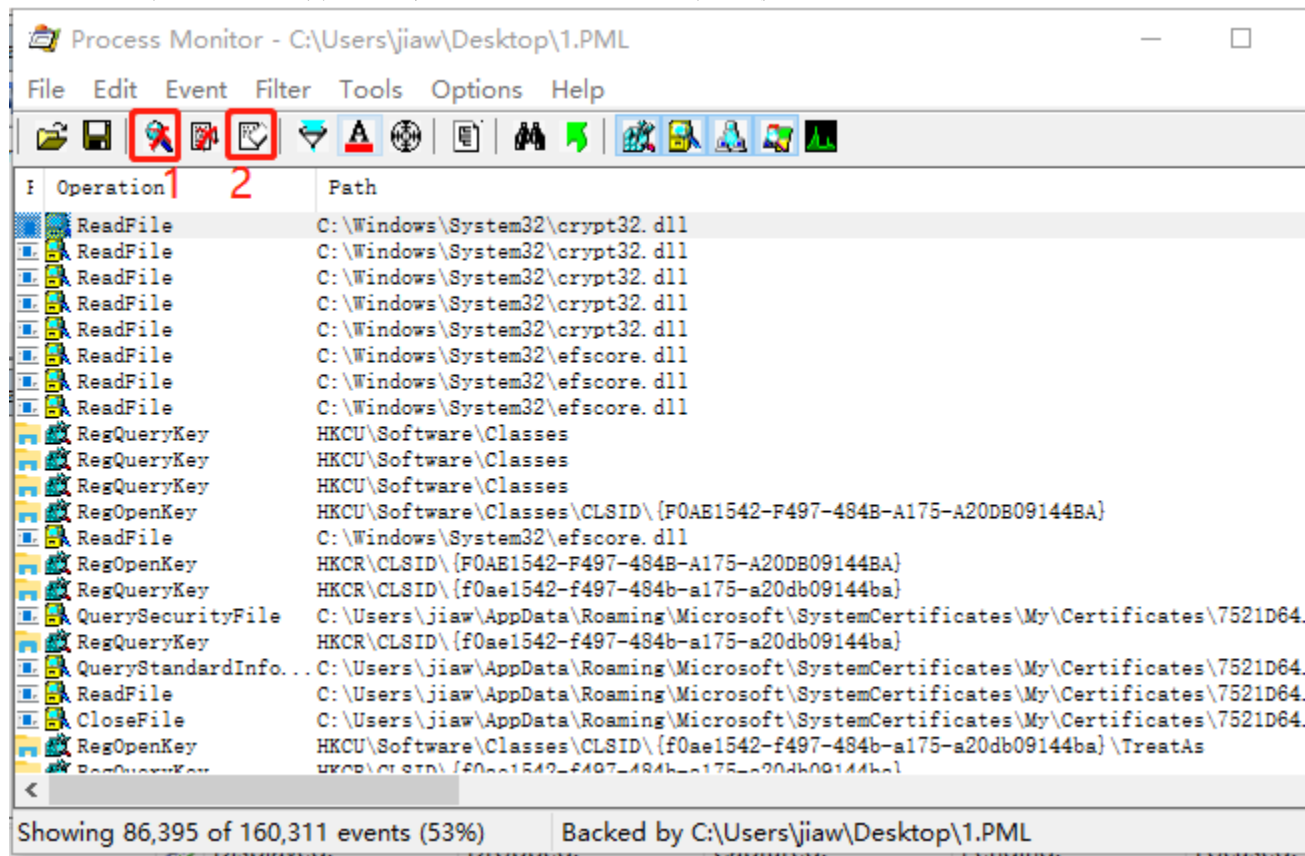
目前由于本地没有 IFILE 服务器端的配置, 无法复现您的问题。  
如果需要进一步定位问题, 还需要提供如下信息。

### 数据收集:

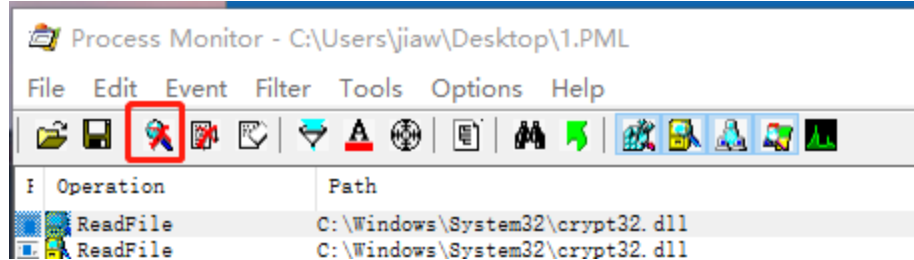
- 一、提示: “Office 需要激活” 的照片或截图;
- 二、抓取 Procmon 日志

分别在 CMGE 和 Windows 10 1909 专业版进行如下操作:

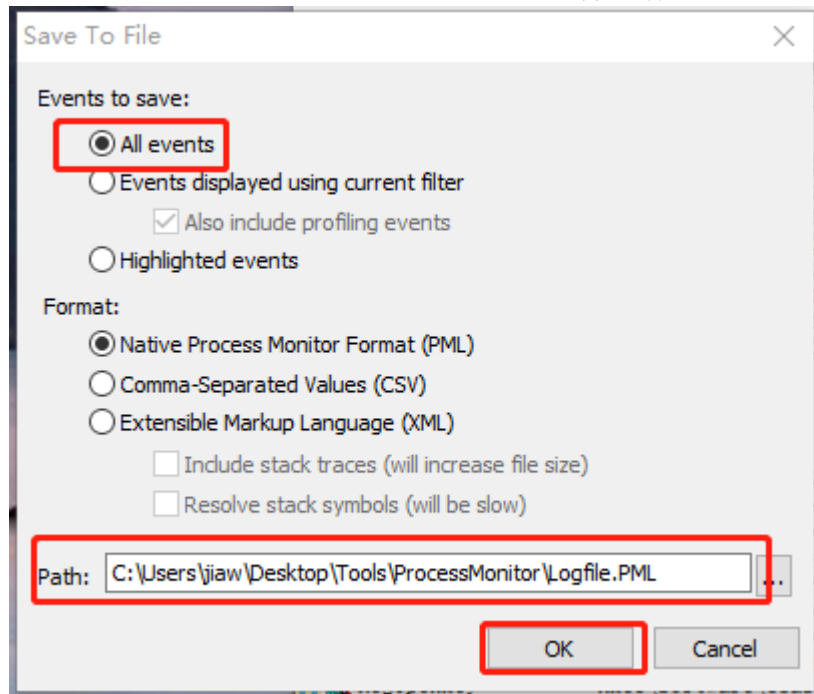
- 1) 请下载并解压附件;
- 2) 双击 Procmon.exe 运行, 到达此页面, 会有有大量条目出现, 先后点击 1, 2 暂停抓取后, 清除当前条目。当前已经是可抓取状态;



3) 准备好复现条件，点击下图的图标开始抓取。复现问题，**记录时间点**（例如使用 IFILE 触发 office 需要激活提示），出现问题现象后。回到 Process Monitor 窗口，单击 Capture，停止抓取；



4) 点击 File, 点击 Save. 选择 "All events" and "Native Process Monitor Format (PML)" 点击 OK。记录文件保存位置；



5) 分别将上述所有文件，重命名后上传。

### 数据上传：

您可以登陆 <https://cd uc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息

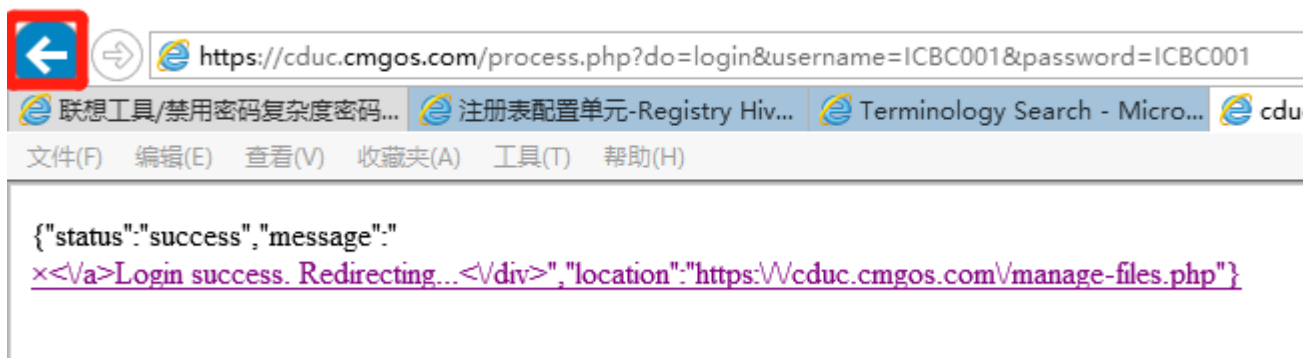
用户名: whglj

密码: whglj

注意，添加文件后点击上传文件



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



### 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。

---

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话：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](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人:胡贵民 <[huguimin@devesoft.com.cn](mailto:huguimin@devesoft.com.cn)>

发送时间: 2020 年 8 月 17 日 17:31

收件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-02802-N1B4J3 ] % 北京盛和科技有限公司反馈国家外汇管理局中央外汇业务中心使用东软共享软件调用 office 程序显示未激活 % 初次响应 CMIT:0001706

密码是: SZWX

-----  
发件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 8 月 17 日(星期一) 17:08

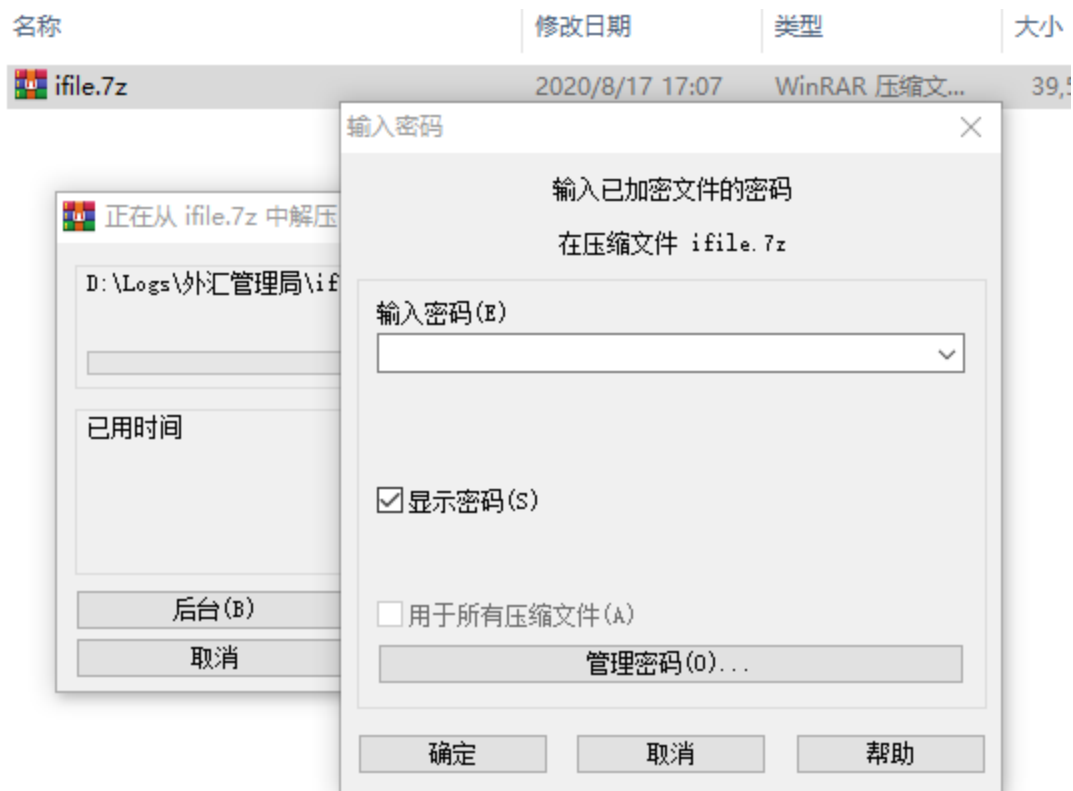
收件人: 胡贵民 <[huguimin@devesoft.com.cn](mailto:huguimin@devesoft.com.cn)>

抄 送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>

主 题: 回复: [案例号: CAS-02802-N1B4J3 ] % 北京盛和科技有限公司反馈国家外汇管理局中央外汇业务中心使用东软共享软件调用 office 程序显示未激活 % 初次响应 CMIT:0001706

胡先生, 您好

解压时需要输入密码, 请提供密码



---

贾伟 Jia Wei  
神州网信技术有限公司  
服务电话: 400-818-0055  
电子邮箱: [jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.  
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing  
mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>  
发送时间: 2020 年 8 月 17 日 16:45  
收件人: 胡先生 <[huguimin@devesoft.com.cn](mailto:huguimin@devesoft.com.cn)>  
抄送: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>  
主题: [案例号: CAS-02802-N1B4J3 ] % 北京盛和科技有限公司反馈国家外汇管理局中央外汇业务中心使用东软共享软件调用 office 程序显示未激活 % 初次响应 CMIT:0001706

胡先生 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-02802-N1B4J3 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”。