

许先生，您好

很高兴与您沟通，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。**

**案例总结：**

**案例描述：**

win10 政府版在公网环境，通过零信任远程访问行内网络，出现锁屏后再解锁验证缓慢，请协助分析问题原因。

**案例进展：**

和用户沟通，暂不需要处理此问题，归档案例。

---

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

---

**发件人:** Jia Wei  
**发送时间:** 2023 年 9 月 19 日 14:14  
**收件人:** '系统一部' <[xityb@sdicbc.com.cn](mailto:xityb@sdicbc.com.cn)>  
**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>; ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; 'xuxiang221@qq.com' <[xuxiang221@qq.com](mailto:xuxiang221@qq.com)>  
**主题:** 回复: [案例号: CAS-09865-L6S7Q9 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈远程办公场景下终端域用户验证缓慢 % 初次响应 CMIT:0001308

许先生，您好

根据之前的电话沟通。如果最终用户反馈日志，您可以上传 cduc。我将持续跟踪此案例。

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

---

**发件人:** Jia Wei  
**发送时间:** 2023 年 9 月 14 日 17:06  
**收件人:** 系统一部 <[xityb@sdicbc.com.cn](mailto:xityb@sdicbc.com.cn)>  
**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>; ICBC 案例通知  
<[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; 'xuxiang221@qq.com' <[xuxiang221@qq.com](mailto:xuxiang221@qq.com)>  
**主题:** 回复: [案例号: CAS-09865-L6S7Q9 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈远程办公场景下终端  
域用户验证缓慢 % 初次响应 CMIT:0001308

许先生 您好:

很高兴与您电话沟通。需要您安装日志收集步骤收集。

#### **问题定义:**

win10 政府版在公网环境，通过零信任远程访问行内网络，出现锁屏后再解锁验证缓慢，请协助分析问题原因。

#### **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。

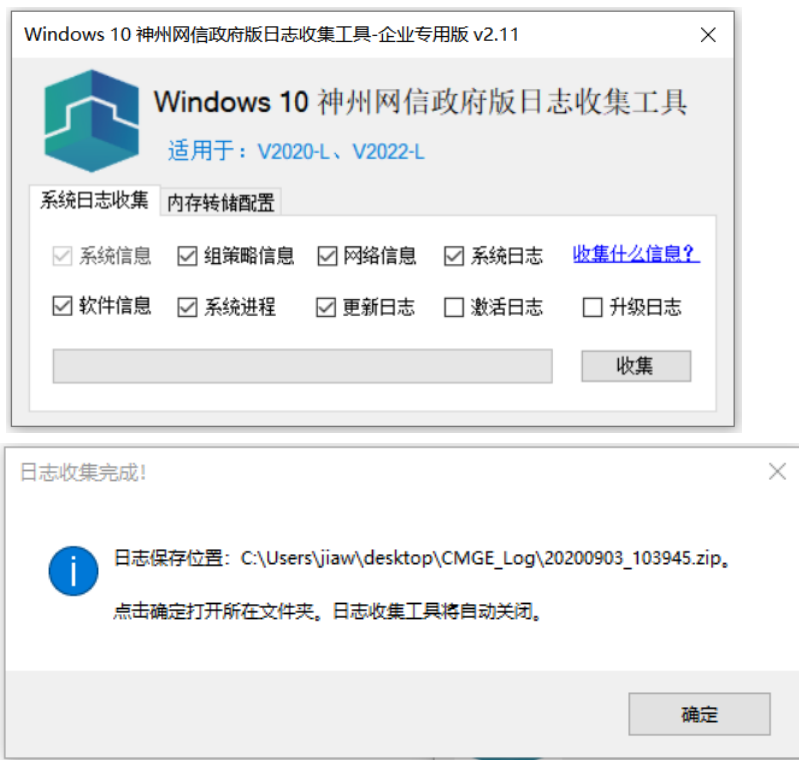
如果能及时解决问题，或问题属于产品设计的行为，或问题涉及到三方，我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题，则我们考虑拆分案例进行分析。

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。

## 日志收集：

### 一、工具收集

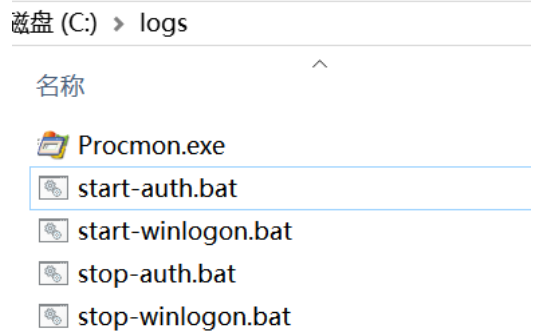
- 在问题机器上，下载附件 CMGELogCollector.zip 文件并解压到本地磁盘。之后双击运行 exe 文件，同意隐私声明后，按照下图勾选系统日志，组策略信息、网络信息、软件信息，系统进程、更新日志，点击收集。



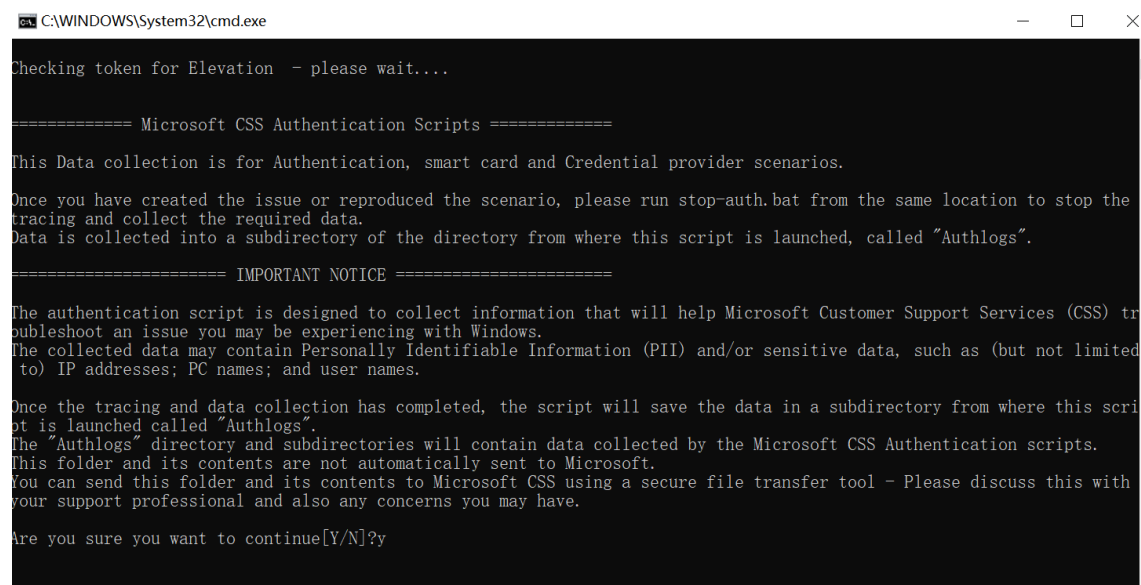
- 收集完毕后将在当前用户桌面生产 **CMGE\_Log**。点击确定，将直接打开文件夹并定为压缩文件。
- 将压缩文件上传。

### 二、关于 VPN 环境下域用户解锁缓慢问题，可以按照以下说明收集解锁过程中的认证过程信息等日志，供进一步排查。

- 1) 确保 C 盘有足够空间，创建 **c:\logs** 目录
- 2) 下载 vpn 解锁缓慢.zip 附件，解压到 **c:\logs** 目录，将.txt 文件后缀改为**.bat**，如下图所示：



3) 右击 **start-auth.bat** 选择以**管理员权限**运行 start-auth.bat, 并输入 Y 开启日志:



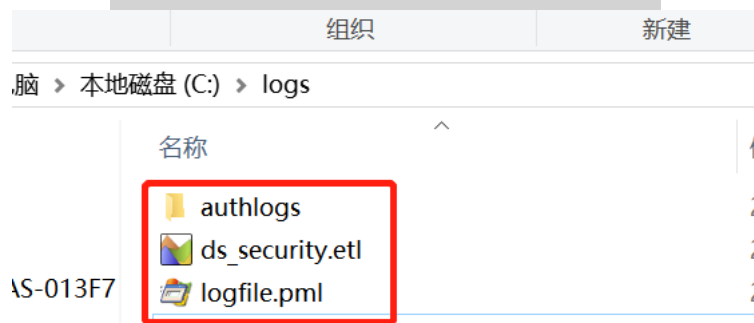
4) 右击 **start-winlogon.bat** 选择以**管理员权限**运行 start-winlogon.bat

5) 锁屏一段时间后, 解锁复现问题。

6) 经过一段时间登录系统, 右键以**管理员权限**运行 **stop-winlogon.bat**.

7) 右键以**管理员权限**运行 **stop-auth.bat**, 并输入 Y 结束抓取。

8) 将生成的 **authlogs** 目录、**logfile.pml**、**ds\_security.etl** 打包压缩后上传。



9) 压缩 C:\System32\Winevt\logs 目录并上传。

---

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](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: 2023 年 9 月 14 日 16:19  
收件人: 系统一部 <[xityb@sdicbc.com.cn](mailto:xityb@sdicbc.com.cn)>  
抄送: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>  
主题: [案例号: CAS-09865-L6S7Q9 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈远程办公场景下终端域用户验证缓慢 % 初次响应 CMIT:0001308

系统一部 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-09865-L6S7Q9 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”。