

李先生，您好！

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，神州网信技术支持微信账号将与您解除好友关系。

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。

## 案例总结

---

**案例范围：** 用户用户测试 VDI 封装 V2020-L 报错问题：拷贝文件异常

**案例进展：** 已经按照客户环境搭建 6.1 华为云实验环境，测试创建虚拟机模板正常，并录制过程视频、制作截图文档发送客户。

---

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

发送时间: 2020 年 4 月 28 日 13:58

收件人: Li Jiang <[lijiang@cmgos.com](mailto:lijiang@cmgos.com)>

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

主题: 回复: [案例号: CAS-02064-L4L1M5 ] % VDI-上海证券交易所用户测试 VDI 封装镜像问题 % 初次响应 CMIT:0001023

Hi Li Jiang

附件为我制作的虚拟机模板制作流程和截图，请查收。

---

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

发送时间: 2020 年 4 月 23 日 19:46



收件人: Li Jiang <[lijiang@cmgos.com](mailto:lijiang@cmgos.com)>

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

主题: 回复: [案例号: CAS-02064-L4L1M5 ] % VDI-上海证券交易所用户测试 VDI 封装镜像问题 % 初次响应 CMIT:0001023

Hi Li Jiang

根据实验结果, 华为云 6.1 上进行完整复制已经成功, 我已经将录制的视频文件上传至如下地址。链接克隆虚拟我明天继续进行操作。

 创建虚拟机.wmv	7,212,187	Windo
 完全复制模板.wmv	34,601,941	Windo

### 数据上传:

Filezilla client 端下载 URL: <https://filezilla-project.org/download.php?type=client>

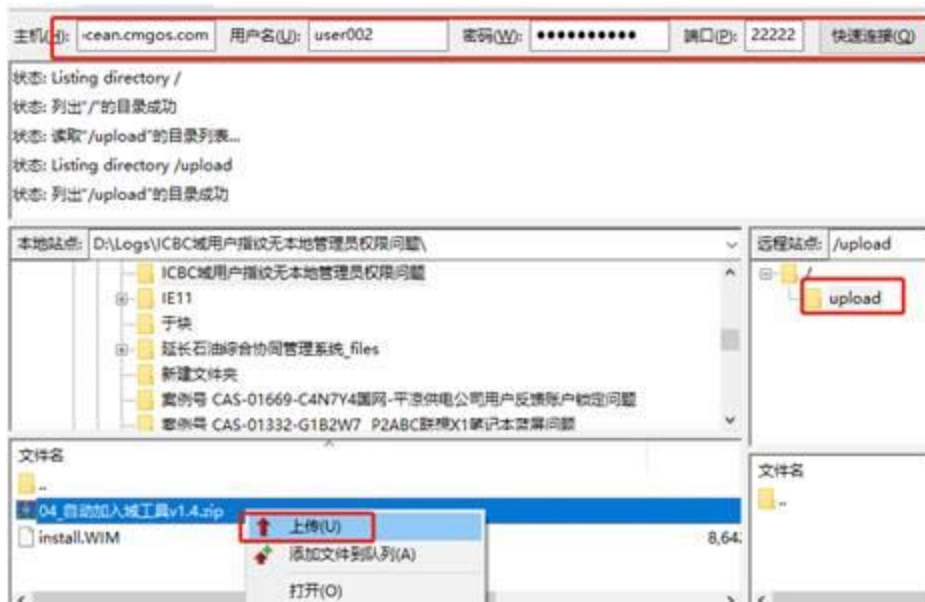
主机: <sftp://ocean.cmgos.com>

用户名为: shzqjys

端口: 22222

密码: 5NMa4J7Y

注意上传前确认点击跳转到/upload



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

发送时间: 2020 年 4 月 17 日 13:36

收件人: Li Jiang <[lijiang@cmgos.com](mailto:lijiang@cmgos.com)>

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

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02064-L4L1M5 ] % VDI-上海证券交易所用户测试 VDI 封装镜像问题 % 初次响应 CMIT:0001023

Hi Li Jiang,

根据案例处理规则我将继续跟踪此案例。如果有进展可以反馈, 我将与您取得联系。

---

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

发送时间: 2020 年 4 月 13 日 13:59

收件人: Li Jiang <[lijiang@cmgos.com](mailto:lijiang@cmgos.com)>

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

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02064-L4L1M5 ] % VDI-上海证券交易所用户测试 VDI 封装镜像问题 % 初次响应 CMIT:0001023

Hi Li Jiang,

如果有 VRM.iso 文件可以上传上封邮件的地址。根据案例处理规则我将继续跟踪此案例。

---

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: Li Jiang <[lijiang@cmgos.com](mailto:lijiang@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 30 日 13:29

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

**主题:** 答复: 回复: [案例号: CAS-02064-L4L1M5 ] % VDI-上海证券交易所用户测试 VDI 封装镜像问题 % 初次响应 CMIT:0001023

Hi, jiawei,

已上传完毕。

FusionCompute V100R006C10SPC101\_Installer.zip    FusionSphere 统一安装工具  
FusionCompute V100R006C10SPC101\_CNA.iso        FusionCompute 主机操作系统  
FusionCompute V100R006C10SPC101\_VRM.zip        VRM 虚拟机模板文件  
FusionAccess\_Linux\_Installer\_V...        Linux OS 组件安装软件  
FusionAccess\_Windows\_Installer\_V..    Windows OS 组件安装软件

李江

---

**发件人:** Jia Wei

**发送时间:** 2020 年 3 月 30 日 10:34

**收件人:** Li Jiang <[lijiang@cmgos.com](mailto:lijiang@cmgos.com)>

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

**主题:** 回复: 回复: [案例号: CAS-02064-L4L1M5 ] % VDI-上海证券交易所用户测试 VDI 封装镜像问题 % 初次响应 CMIT:0001023

Hi Li Jiang

**建议操作:**

上传华为云桌面安装包和 Desktop Installer 等软件

**数据上传方法:**

Filezilla client 端下载 URL: <https://filezilla-project.org/download.php?type=client>

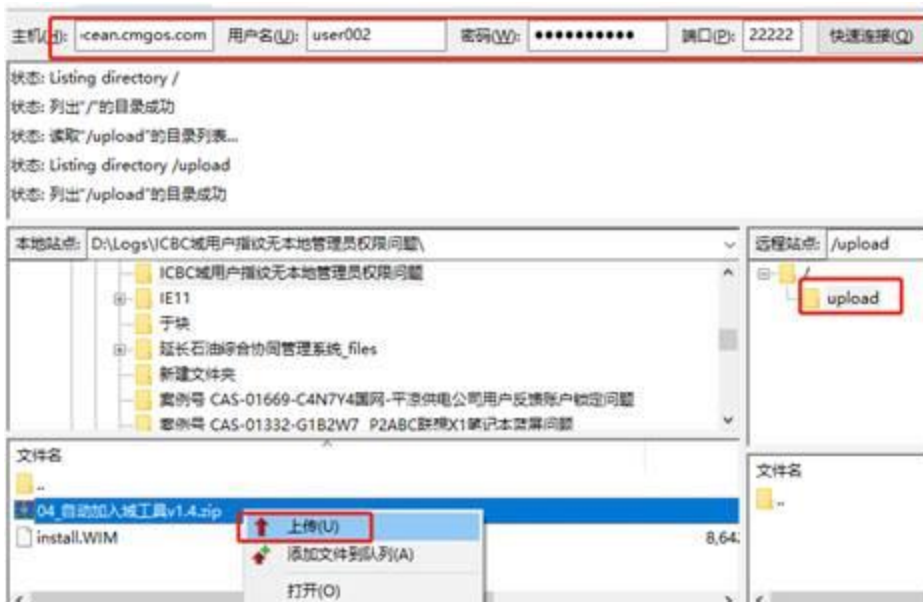
主机: sftp://ocean.cmgos.com

用户名为: shzqjys

端口: 22222

密码: 5NM4J7Y

注意上传前确认点击跳转到/upload



## 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](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: Li Jiang <[lijiang@cmgos.com](mailto:lijiang@cmgos.com)>  
发送时间: 2020 年 3 月 27 日 14:30  
收件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>  
主题: 答复: 回复: [案例号: CAS-02064-L4L1M5 ] % VDI-上海证券交易所用户测试 VDI 封装镜像问题 % 初次响应 CMIT:0001023

Hi,

客户反馈，按此方式，仍然报错。

李江

---

发件人: Jia Wei  
发送时间: 2020 年 3 月 27 日 9:32  
收件人: Li Jiang <[lijiang@cmgos.com](mailto:lijiang@cmgos.com)>  
抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>  
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02064-L4L1M5 ] % VDI-上海证券交易所用户测试 VDI 封装镜像问题 % 初次响应 CMIT:0001023

Hi Li jiang,

客户有反馈吗？如果有任何进展请回复此邮件，我将继续跟踪案例。

---

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

发送时间: 2020 年 3 月 24 日 17:17

收件人: Li Jiang <[lijiang@cmgos.com](mailto:lijiang@cmgos.com)>

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

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02064-L4L1M5 ] % VDI-上海证券交易所用户测试 VDI 封装镜像问题 % 初次响应 CMIT:0001023

Hi Li Jiang,

这个是软件 Version.xml 的截图版本号。但软件的 iso 文件可能还是会以 6.5.1 版本命名。Version.xml 可以协助确认。

```
- <updates>
  - <update application="FusionAccess.DesktopAgent"
    <version>1.6.50006.10776</version>
    <releaseDate>2016-04-12</releaseDate>
    <title>Access Agent</title>
  - <description>
    <text>Access Agent</text>
  </description>
```

---

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: Li Jiang <[lijiang@cmgos.com](mailto:lijiang@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 24 日 17:12

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



**主题:** Re: 回复: [案例号: CAS-02064-L4L1M5 ]% VDI-上海证券交易所用户测试 VDI 封装镜像问题 % 初次响应 CMIT:0001023

电话沟通不是一个 1.多少的很长的版本号么？

李江

On Tue, Mar 24, 2020 at 4:55 PM +0800, "Jia Wei" <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)> wrote:

Hi Li Jiang,

目前测试的环境 FusionCompute 版本为 6.5.1，制作镜像的软件 FusionAccess\_Windows\_Installer 软件版本同样为 6.5.1

建议操作：

- 1) 客户的 FusionAccess\_Windows\_Installer 软件版本是什么？是否可以使用 6.5.1 版本测试，注意以 Administrator 账户登陆，运行 run.bat 文件必须右键以管理员身份运行；



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: Li Jiang <[lijiang@cmgos.com](mailto:lijiang@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 24 日 16:03

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

主题: 答复: [案例号: CAS-02064-L4L1M5 ] % VDI-上海证券交易所用户测试 VDI 封装镜像问题 % 初次响应 CMIT:0001023

Hi, 贾伟, 您好!

客户反馈, 按此方法, 仍未能解决此问题。

需要注意的是, 客户使用的是华为云平台 6.1 版本, 可能与您 Demo 的场景版本不一样。

李江

---

发件人: Jia Wei

发送时间: 2020 年 3 月 24 日 10:44

收件人: Li Jiang <[lijiang@cmgos.com](mailto:lijiang@cmgos.com)>

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

主题: 回复: [案例号: CAS-02064-L4L1M5 ] % VDI-上海证券交易所用户测试 VDI 封装镜像问题 % 初次响应 CMIT:0001023

李先生, 您好!

问题定义: 用户用户测试 VDI 封装 V2020-L 报错问题: 拷贝文件异常

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

**案例分析:**

根据目前的报错信息, 怀疑是安装 HDA 报错。需要右键-以管理员身份允许 run 脚本才可以通过。

详见附件所示: 4. 安装 HDA 报错。部分

---

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 3 月 23 日 16:05

收件人: Li Jiang <[lijiang@cmgos.com](mailto:lijiang@cmgos.com)>

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

主题: [案例号: CAS-02064-L4L1M5 ] % VDI-上海证券交易所用户测试 VDI 封装镜像问题  
% 初次响应 CMIT:0001023

李江 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-02064-L4L1M5 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”。