

吴先生、胡先生，您好！

很高兴收到您的邮件回复，根据邮件的结果，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：win10 政府版在更新 1 月补丁 KB4534293 后，连不了网，有线无线 VPN 都连不上，tms 认证能通过，但打开行内地址和邮箱都打不开问题。经确认，卸载该补丁后恢复正常。

案例进展：目前 ICBC 内部推送 2020-03 累积更新补丁安装正常，安装后不再出现不能上网的现象。与客户进行沟通，确认目前暂时归档案例。

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

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: win10sup@cdc.icbc.com.cn <win10sup@cdc.icbc.com.cn>

发送时间: 2020 年 4 月 21 日 14:49

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Shi Guannan <shign@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; zheng.hu@dc.icbc.com.cn

主题: 答复: 回复: [案例号: CAS-02133-F6T0W1] % |P3|ICBC|CMGE 系统更新 KB4534293 后无法连网问题 % 初次响应 CMIT:0001181

贾工, 你好

CMGE 系统更新 KB4534293 后无法连网问题, 已经解决。可以关闭 case。

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
收件人: "win10sup@sdc.icbc.com.cn" <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: "zheng.hu@dc.icbc.com.cn" <zheng.hu@dc.icbc.com.cn>, CRM Case Email <casemail@cmgos.com>, Liu Wei <liuwei@cmgos.com>, Li Xin <lixin@cmgos.com>, Qi Feng <qifeng@cmgos.com>, Shi Guannan <shign@cmgos.com>, Wang Dan <wangdan@cmgos.com>, Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
日期: 2020/04/20 17:28
主题: 回复: [案例号: CAS-02133-F6T0W1] % |P3|ICBC|CMGE 系统更新 KB4534293 后无法连网问题 % 初次响应 CMIT:0001181

吴先生, 您好

案例进展:

今天下午胡先生的计算机安装 Windows 更新, 目前推送的是 3 月份的累计更新 KB4540689, 安装后上网正常, 不再复现之前的问题。
胡先生建议咨询您此问题是否还需要继续排查

分析建议:

Windows 10 神州网信政府版的最新的累积更新补丁包括了之前 1 月的更新内容, 如果您不是必须排查 1 月累积更新补丁造成不能上网的原因, 我建议客户继续观察使用一段时间, 判断问题是否彻底不再复现。

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

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: zheng.hu@dc.icbc.com.cn <zheng.hu@dc.icbc.com.cn>

发送时间: 2020 年 4 月 20 日 14:24

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: 答复: 回复: [案例号: CAS-02133-F6T0W1] % |P3|ICBC|CMGE 系统更新 KB4534293 后无法连网问题 % 初次响应 CMIT:0001181

上封邮件收到了, 请给我个手机联系方式, 下面留的公司电话可能联系不到您。

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>
收件人: "zheng.hu@dc.icbc.com.cn" <zheng.hu@dc.icbc.com.cn>
抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>, "Liu Wei" <liuwei@cmgos.com>, "Li Xin" <lixin@cmgos.com>, "Qi Feng" <qifeng@cmgos.com>, "Shi Guannan" <shign@cmgos.com>, "Wang Dan" <wangdan@cmgos.com>, "Wang Wenlei" <wangwl@cmgos.com>, "win10sup@sdicbc.com.cn" <win10sup@sdicbc.com.cn>
日期: 2020/04/20 14:12
主题: 回复: [案例号: CAS-02133-F6T0W1] % |P3|ICBC|CMGE 系统更新 KB4534293 后无法连网问题 % 初次响应 CMIT:0001181

胡先生, 您好,

刚刚电话与您沟通, 如果还是无法收到附加的 zip 文件, 可能是您公司的网络安全进行了拦截。

您可以进行如下步骤, 替代此工具:

- 1) 下载并将附件的 CMGE-DataCollectionTool-for_ICBC.txt 文件后缀改为.bat 格式。即: CMGE-DataCollectionTool-for_ICBC.bat
- 2) 双击运行此 bat 文件, 阅读隐私声明, 按任意键继续, 1-3 分钟后会在桌面生成 log 文件夹
- 3) 将此文件夹压缩后上传。
- 4) 上封邮件有具体数据收集步骤。数据收集步骤最终生成的 3 个文件都会比较大, 无法通过邮件上传。鉴于您是内网环境不能登陆任何外网网址和服务, 建议您安排、联系接口人进行数据上传。

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 | visit: www.cmgos.com

-

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.