

许先生，您好：

如刚才电话沟通，经您的确认，该问题已解决，此 case 将做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-08364-N1V2Z9

问题描述：

=====

用户反馈远程工具无法连接 wsus 服务器问题，需协助分析。

问题分析：

=====

经本地测试，作为本地 Agent 的 RSAT 的远程工具，通常可能遇到的连接问题为权限问题，需要把登录用户加入 WSUS Administrators 或 WSUS Reporters 组，或检查 wsus server 端的端口及网络连通情况。

问题总结：

=====

经用户确认，目前问题已解决，该问题做归档处理。

以上为此问题的案例总结，如有任何问题，可随时与我们联系，谢谢

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话： 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Li Qi

发送时间: 2023 年 3 月 9 日 17:14

收件人: 'win10 技术支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号:CAS-08364-N1V2Z9] %P2|ICBC|远程工具无法连接% 案例重新分配
CMIT:0001732

许先生, 您好:

如刚才电话沟通, 请您将错误截图发送给我看下, 我这边本地也在进行复现使用 RSAT 远程连接 WSUS 的功能, 如有发现会和您联系, 谢谢。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Li Qi

发送时间: 2023 年 3 月 2 日 17:17

收件人: 'win10 技术支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号:CAS-08364-N1V2Z9] %P2|ICBC|远程工具无法连接% 案例重新分配
CMIT:0001732

许先生, 您好:

如刚才电话沟通, 我谨以此封邮件阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义:

用户反馈远程工具无法连接 wsus 服务器问题。

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。

下一步动作:

经与用户沟通，目前用户已有初步判断，该问题可能为 445 端口不通导致，我将根据您提供的 RSAT 工具包在本地尝试复现该问题进行验证，因此您方便的时候请将该工具发给我，谢谢。

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: CRM 管理员 <crmadmin@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 3 月 2 日 15:53

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号:CAS-08364-N1V2Z9] %P2|ICBC|远程工具无法连接% 案例重新分配
CMIT:0001732

Hi 李琦

一个案例已被重新分配给您，请及时处理。

案例号码: [CAS-08364-N1V2Z9](#)

案例等级: P2

案例描述： Support 邮箱收到工行接口人许翔发来邮件，反馈远程工具无法连接 wsus 服务器问题，需协助分析。

申请开启 P2 案例。邮件内容如下，原邮件请见注释。

=====

等级： P2

ID:33772490

问题描述： 远程工具无法连接 wsus 服务器，请协助分析问题原因。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

中国工商银行软件开发中心（珠海）

许 翔

系统一部

电话： 17606669571

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

创建人： 杨梹凌

创建时间： 2023/3/2 15:20