

王先生，您好：

如刚才电话沟通，鉴于您目前暂不方便处理，经您的同意，此 case 将暂做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-03335-D7Q8M7

问题描述：

=====

用户反馈复制相机里的照片粘贴到本地硬盘里时经常操作系统卡死，鼠标一直在转圈，必须强制关机，影响办公。

问题分析：

=====

用户上报问题为特定外设连接终端时的性能问题，建议优先排查设备驱动是否兼容，如确无问题可尝试抓取系统性能日志进行分析

问题总结：

=====

经用户确认，目前暂不方便处理此问题，无客户反馈的问题更新信息。此 case 将暂做归档处理

以上，如您后续有任何问题，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.
服务电话：4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi
发送时间: 2020 年 11 月 24 日 15:45
收件人: '王先生' <15172929@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 答复: [案例号: CAS-03335-D7Q8M7] % 简阳市宜合科技帮简阳市公安局反馈拷贝照片经常卡死问题 % 初次响应 CMIT:0001044

王先生, 您好:

由于电话未联系到您, 循例问下当前问题进展如何, 是否收取相关日志信息, 如有任何 case 更新或问题请随时与我联系, 谢谢。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2020 年 11 月 23 日 14:39

收件人: '王先生' <15172929@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 答复: [案例号: CAS-03335-D7Q8M7] % 简阳市宜合科技帮简阳市公安局反馈拷贝照片经常卡死问题 % 初次响应 CMIT:0001044

王先生, 您好:

由于电话未联系到您, 循例问下当前问题进展如何, 是否收取相关日志信息, 如有任何 case 更新或问题请随时与我联系, 谢谢。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2020 年 11 月 19 日 15:35

收件人: '王先生' <15172929@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 答复: [案例号: CAS-03335-D7Q8M7] % 简阳市宜合科技帮简阳市公安局反馈拷贝照片经常卡死问题 % 初次响应 CMIT:0001044

王先生, 您好:

如刚才电话沟通, 鉴于目前您所反馈的问题, 为排除特定设备驱动带来的问题, 请您提供相机的具体品牌型号, 或前往官网查看是否有最新的 Win 10 64bit 的驱动程序, 以排除驱动的兼容性问题。

如排除设备驱动问题, 需要定位是否为系统性能问题。请优先尝试收集如下日志:

- a. 请使用管理员帐户运行命令行窗口, 并设置以间隔 30 秒, 使用 500MB 循环日志文件的方式收集性能监视日志:
`Logman.exe create counter Perf-1Minute -f bincirc -max 500 -c "\\LogicalDisk(*)*" "\\Memory*" "\\Network Interface(*)*" "\\Paging File(*)*" "\\PhysicalDisk(*)*" "\\Server*" "\\System*" "\\Process(*)*" "\\Processor(*)*" "\\Cache*" -si 00:00:30 -o C:\\PerfMonLogs\\Perf-1Minute.blg`
- b. 使用以下命令开启:
`Logman start Perf-1Minute`
- c. 从相机拷贝照片至本地复现问题, 并等待 5 分钟左右
- d. 使用以下命令结束:
`Logman stop Perf-1Minute`

如系统性能未发现问题, 请使用附件配置蓝屏 dump 方法, 待问题发生时, 请用键盘触发 dump: 右边的 ctrl 键按住不放, 连接两次 scroll lock 键, 系统会触发蓝屏。Dumping 至 100% 后, 电脑将自动重启。dump 文件存储在 C:\\WINDOWS\\memory.dmp。

请将上述收集日志压缩后发送给我。

文件上传方法:

您可以登陆 <https://cdue.cmgos.com>, 通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。如果出现类似错误提示, 点击后退即可

用户名: jygaj001

密码: jygaj001

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co., Ltd.

服务电话: 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: 2020 年 11 月 19 日 14:15

收件人: 王先生 <15172929@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 答复: [案例号: CAS-03335-D7Q8M7] % 简阳市宜合科技帮简阳市公安局反馈拷贝照片经常卡死问题 % 初次响应 CMIT:0001044

王先生, 您好:

电话未联系到您, 根据您的需求, 我谨在此封邮件阐述您所述问题涉及的范围定义:

问题定义: 用户反馈复制相机里的照片粘贴到本地硬盘里时经常操作系统卡死, 鼠标一直在转圈, 必须强制关机, 影响办公。

问题范围: 协助用户分析、处理此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 11 月 19 日 14:09

收件人: 王先生 <15172929@qq.com>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-03335-D7Q8M7] % 简阳市宜合科技帮简阳市公安局反馈拷贝照片经常卡死问题 % 初次响应 CMIT:0001044

王先生 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 李琦 。 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-03335-D7Q8M7 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”。