

刘工 您好:

感谢您的电话接听。

确认当前设备未再复现问题, 经过您的同意, 我将暂时归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务, 如有其他问题, 您可以随时联系我们。

案例总结:

问题定义:

北京知春里支行用户反馈有一部份设备出现鼠标点击关机按钮后, 系统又回到用户登录界面的问题, 重启后可以正常关机, 使用一段时间后又可能复现, 需要协助分析。

问题总结:

针对出现问题的设备关闭“快速启动”功能后, 未再复现问题, 暂时归档案例。

以上, 如您后续有任何问题, 可随时与我们联系, 谢谢。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang

发送时间: 2023 年 5 月 26 日 11:10

收件人: 'liulj_hd@bj.icbc.com.cn' <liulj_hd@bj.icbc.com.cn>

抄送: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification
<ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08974-S7J0R1] % |P2|ICBC|工行用户反馈北京知春里支行关机
键失效问题 % 初次响应 CMIT:0001288

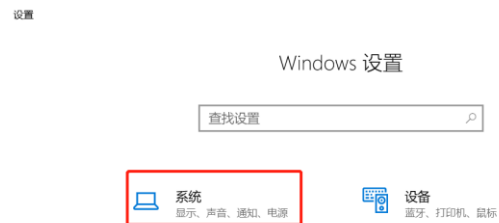
刘工 您好：

感谢您的电话接听。

麻烦您了解一下那几台出现“点击操作系统关闭按钮又回到登录界面”问题的设备近期是否还出现同样问题。您可以在这几台设备上确认先关闭“快速启动”功能后，再观察是否还复现问题。

关闭“快速启动”功能操作：

- 1) 点击“设置”应用，选择“系统”。



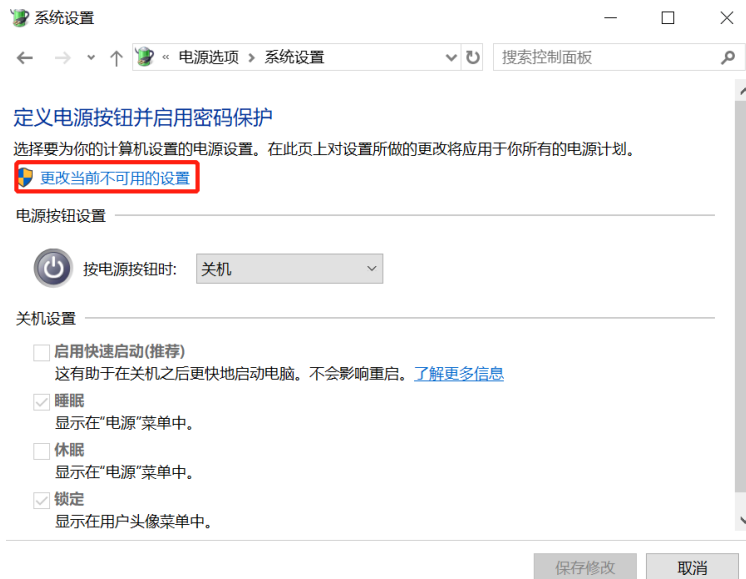
- 2) 在“系统”页选择“电源和睡眠”，在“电源和睡眠”页，选择“其他电源设置”，弹出新的窗口。



- 3) 在左侧菜单中，点击“选择电源按钮的功能”。



4) 点击 "更改当前不可用的设置"。



5) 在 "关机设置" 标签下，取消 "启用快速启动"，点击 "保存更改"。



针对此问题，如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 5 月 24 日 17:18
收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08974-S7J0R1] % |P2|ICBC|工行用户反馈北京知春里支行关机键失效问题 % 初次响应 CMIT:0001288

许先生 您好:

基于此问题收集的 procmon 日志还在继续分析，需要点时间，有任何进展，会及时与您沟通。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 5 月 19 日 18:02

收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08974-S7J0R1] % |P2|ICBC|工行用户反馈北京知春里支行关机键失效问题 % 初次响应 CMIT:0001288

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据您提供的信息, 我谨在此阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义:

北京知春里支行用户反馈有一部份设备出现鼠标点击关机按钮后, 系统又回到用户登录界面的问题, 重启后可以正常关机, 使用一段时间后又可能复现, 需要协助分析。

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。

已经收集了故障机的 procmon 日志, 正在排查、分析这一问题, 有任何进展, 会及时与您沟通。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 5 月 19 日 9:42

收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-08974-S7J0R1] % |P2||ICBC|工行用户反馈北京知春里支行关机键失效问题 % 初次响应 CMIT:0001288

许翔 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 危亮。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-08974-S7J0R1 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”。