

高先生，您好：

如刚才电话沟通，已确认接下来将使用手动安装方式进行打印机驱动安装，暂不需要后续支持。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-04420-C1G2N9

**问题描述：**

=====

用户反馈使用[\\IP 地址方式搜索连接共享打印机](#)。在 VDI 环境下，CMGE 系统不能搜索到打印机驱动程序，导致无法连接打印机。

**问题分析：**

=====

经排查，在安装打印机过程中，标准版 Win10 可以通过 Windows 更新从境外 Microsoft 更新源获取到特定打印机驱动，但受产品安全特性规定，CMGE 无法连接至境外服务器，故而无法获取安装源完成打印机驱动安装。在现行用户真实环境中，只能采取手动方式完成安装。具体安装方法已告知用户。

**问题总结：**

=====

经用户确认，接下来将使用手动安装方式进行打印机驱动安装，暂不需要后续支持。经您的同意，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.  
服务支持电话：4008180055  
电子邮箱 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi

发送时间: 2021 年 7 月 6 日 15:35

收件人: 高先生 <[gaos@peony.cn](mailto:gaos@peony.cn)>

抄送: Case\_Notification <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-04420-C1G2N9 ] % VDI 用户-北京牡丹电子集团有限责任公司  
反馈连接共享打印机不能安装驱动 % 初次响应 CMIT:0001258

高先生, 您好:

如刚才电话沟通, 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:**

用户反馈使用[\\IP 地址方式搜索连接共享打印机](#)。在 VDI 环境下, CMGE 系统不能搜索到打印机驱动程序, 导致无法连接打印机。

**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。

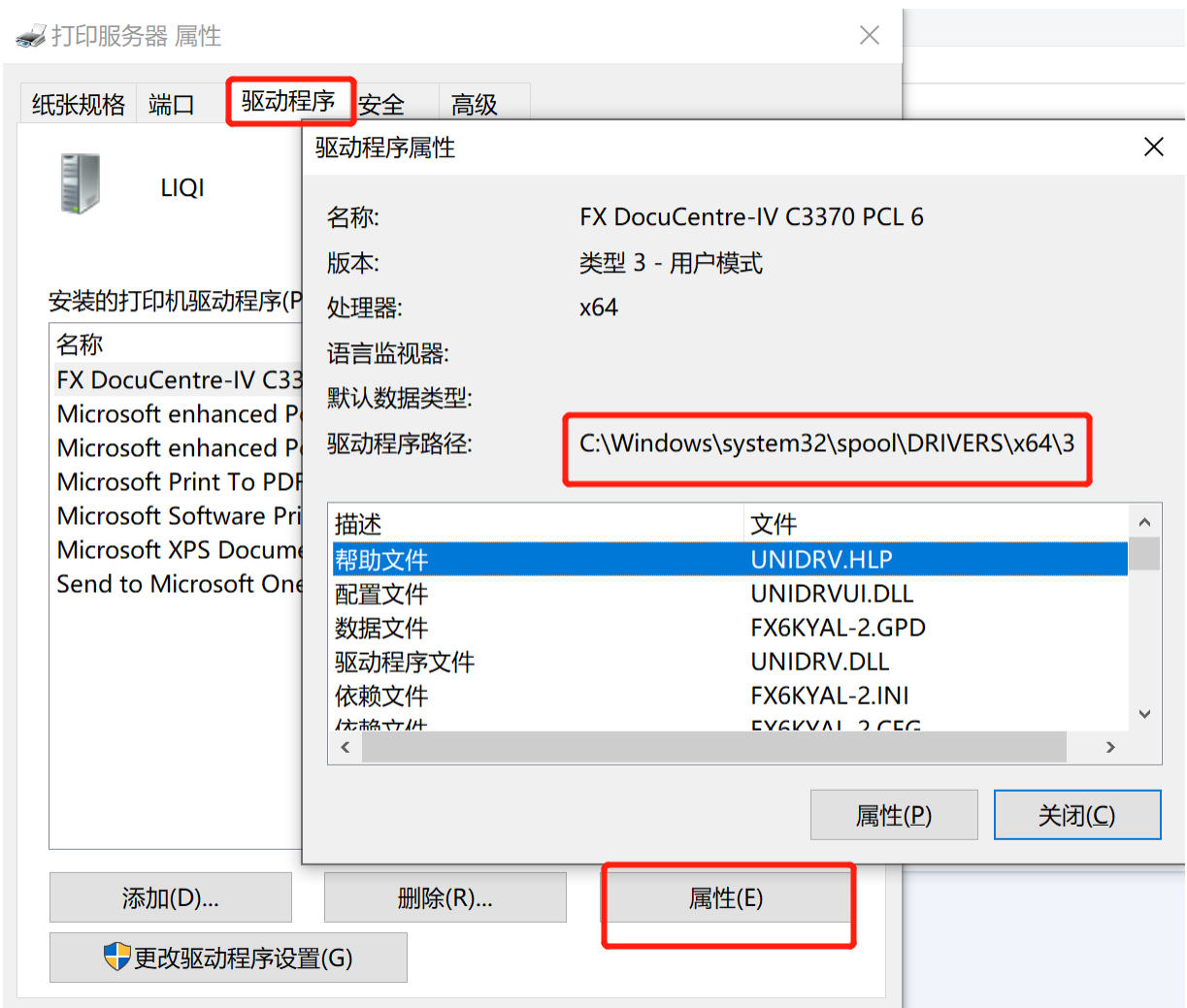
接下来, 我们将开始合作解决这个问题。如果您对以上的问题范围界定有任何异议, 请尽快告知。如果您有其他任何疑问。也欢迎随时与我联系。

目前整理您的需求如下:

- 1, 办公环境中有多款打印机需要安装, 请您提供具体打印机型号
- 2, 无法使用网络共享的方式, 编辑脚本, 借助命令行安装或导入导出网络打印机
- 3, 无法联系打印机厂商进行问题确认

需要向您核实的信息如下:

- 1, 找到已正常安装网络打印机的电脑, 在设备与打印机中, 选中该打印机, 点击“打印服务器属性”, 点击“驱动程序”-“属性”, 查看“驱动程序路径”是否与下图相同。



2. 验证使用如下命令行方式可否成功安装打印机。

- 解压打印机离线安装包，找到对应打印机型号的 inf 文件。
- 按 Win+R，在运行窗口输入“cmd”，然后输入以下命令：rundll32 printui.dll,PrintUIEntry /u /if /b "打印机名称" /f "驱动 INF 文件绝对路径" /r "网络共享 IP 地址" /m "打印机型号"

参数说明：

/u 如果已安装，则使用现有的打印机驱动程序；

/if 用 inf 文件安装打印机，inf 文件是驱动程序里具体描述打印机型号、驱动程序组成等信息的配置文件；

/b[name] 定义打印机名称

/f[file] 指定的 inf 文件路径

/r[port] 打印机使用的端口名称

/m[model] 打印机型号，必须是包含在 INF 文件内的型号描述；

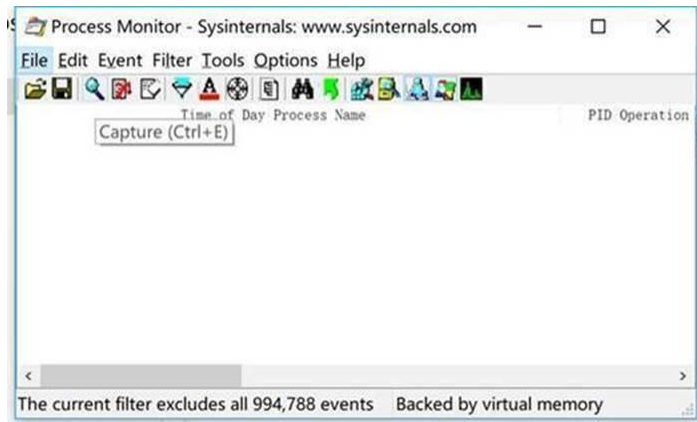
下一步动作：

1. 使用附件工具抓取问题电脑在连接网络打印机时的安装过程

Procmon 收集方法：

- a) 保存附件 processmonitor.zip 至本地计算机
- b) 解压完成后，双击执行 procmon.exe

- c) 显示如下界面，并点击 capture 按钮，先暂停收集，准备进行捕获
- d) 点击 clear 按钮，清空当前窗口，然后点击 capture 按钮，开始捕获



- e) 待问题复现后（即安装过程无响应后），再次点击 capture 按钮，停止捕获
- f) 点击 File menu, 点击 Save. 选择 "All events" and "Native Process Monitor Format (PML)" 点击 OK，并将此文件回传给我进行分析，谢谢

2. 结合核实信息的结果，考虑定制镜像加入打印机驱动的方案。

=====

**在向 CMIT 提供日志和数据前，请阅读并接受邮件下方隐私声明。**

#### 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。

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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

发送时间: 2021 年 7 月 6 日 13:09

收件人: 高先生 <[gaos@peony.cn](mailto:gaos@peony.cn)>

抄送: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-04420-C1G2N9 ] % VDI 用户-北京牡丹电子集团有限责任公司反馈连接共享打印机不能安装驱动 % 初次响应 CMIT:0001258

高先生 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-04420-C1G2N9 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”。