

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

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:

用户反馈设备开机进入系统桌面时, cpu 和内存使用率会冲高至 100%, 降下后桌面异常卡顿, wps 打开需要 2 分钟左右, 其他软件也会有延迟, 需要协助分析问题原因。

问题总结:

最终用户未收集并提供相关的日志文件, 同意暂时归档案例。如后续可以提供相关日志, 再进一步排查。

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 11 月 2 日 15:00
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-10074-K8X3S6] % |P2|ICBC|工行反馈系统卡顿问题 % 初次响应
CMIT:0001822

许先生 您好:

来信是想了解当前案例的日志收集情况。

请您与最终用户沟通日志收集操作, 获取日志后通过 CDUC 上传给我们进一步排查。

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 10 月 30 日 16:55
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-10074-K8X3S6] % |P2|ICBC|工行反馈系统卡顿问题 % 初次响应
CMIT:0001822

许先生 您好:

来信是想了解当前案例的日志收集情况。最终用户收取了对应日志后, 请您通过 CDUC 上传日志给我们进一步排查。

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 10 月 26 日 15:14

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-10074-K8X3S6] % |P2|ICBC|工行反馈系统卡顿问题 % 初次响应
CMIT:0001822

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

最终用户收取了对应日志后, 请您通过 CDUC 上传日志给我们进一步排查。

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 10 月 24 日 14:53

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-10074-K8X3S6] % |P2|ICBC|工行反馈系统卡顿问题 % 初次响应
CMIT:0001822

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您与最终用户沟通，按照上一封邮件操作收取了日志后，可以通过 CDUC 上传日志给我们进一步排查。

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 10 月 20 日 17:20
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-10074-K8X3S6] % |P2|ICBC|工行反馈系统卡顿问题 % 初次响应
CMIT:0001822

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:

用户反馈设备开机进入系统桌面时，cpu 和内存使用率会冲高至 100%，降下后桌面异常卡顿，wps 打开需要 2 分钟左右，其他软件也会有延迟，需要协助分析问题原因。

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。

针对 cpu 和内存使用率异常的问题，需要您分别收集相关的 procmon 日志和操作系统启动过程的 wpr 日志，以及 wps 应用启动过程的 wpr 日志。

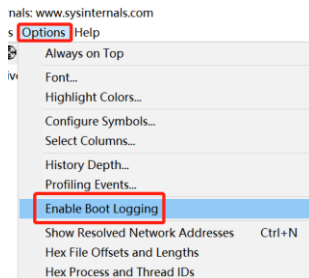
所需的 procmon 工具和 wpr 工具可以从以下链接下载：

<https://cdac.cmgos.com/download.php?id=1135&token=JHfKFr6tDyjQiv9LYGOCPZnhw6toZHG>

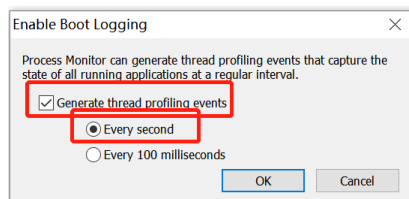
具体操作如下：

procmon boot logging 日志：

1) 运行 procmon.exe，选中 options->Enable Boot Logging:



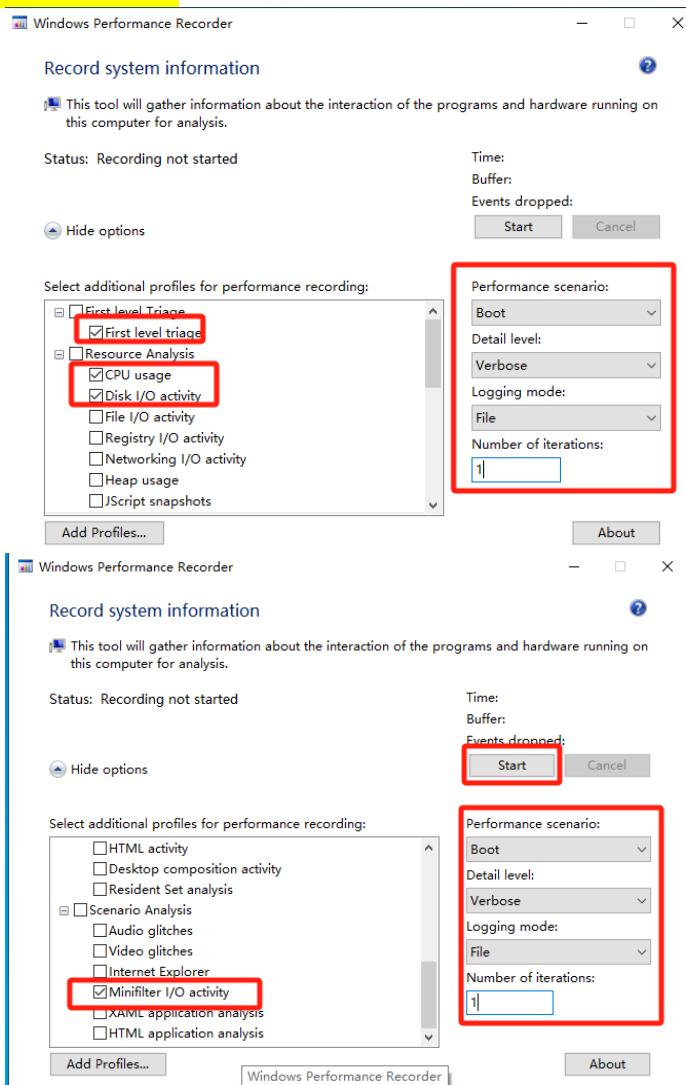
2) 配置 Boot Logging 选项:



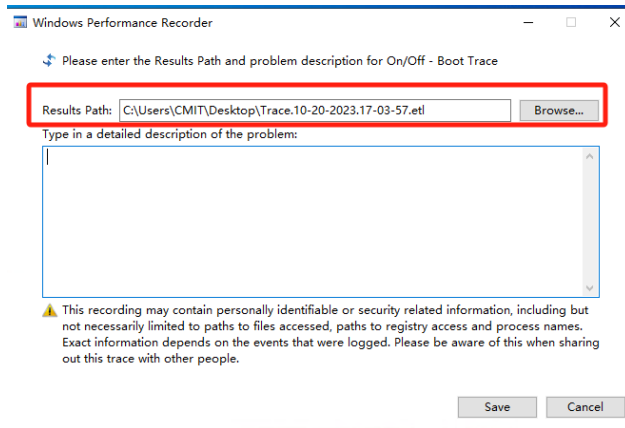
3) 重启设备，登录系统，等待 cpu 和内存占用降低，运行 wps 应用启动完成显示 wps 界面后，再运行 procmon.exe，会弹出窗口提示 boot log 日志已经收集，请点击 Yes 保存，并将文件存储到为 boot_log.pml，将此日志压缩后上传。

wpr 收集操作系统启动过程日志：

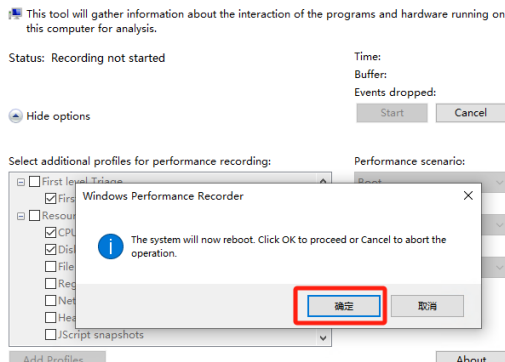
1) 运行 wprui.exe，按照下图所示配置，即勾选“First level triage”、“CPU usage”、“Disk I/O activity”、“Minifilter I/O activity”后，配置 Performance scenario 为 Boot，Number of iterations 设为 1。



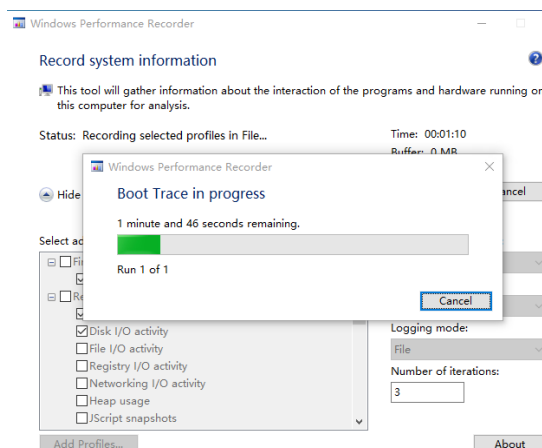
2) 点击“Start”，在出现的窗口中设置 etl 日志保存位置，再点击“Save”。

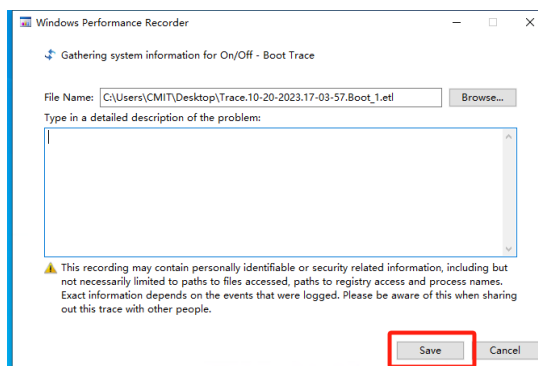


3) 此时出现新的窗口提示系统将要重启，点击“确定”系统将自动重启。



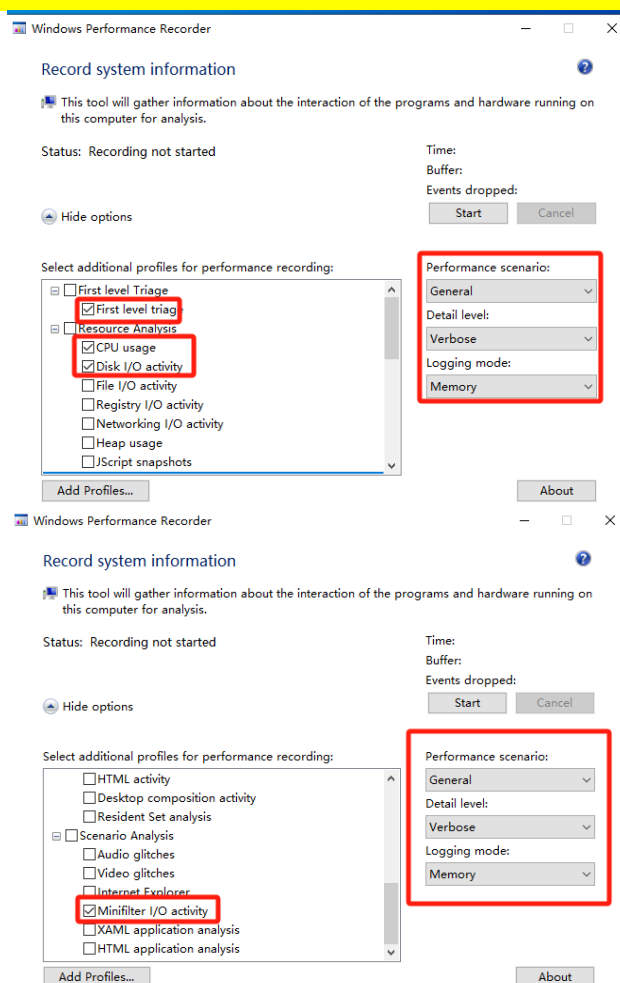
4) 重启后，登录操作系统，会自动运行 wprui.exe，点击“Save”保存对应的 etl 日志，并将 etl 日志压缩后上传。





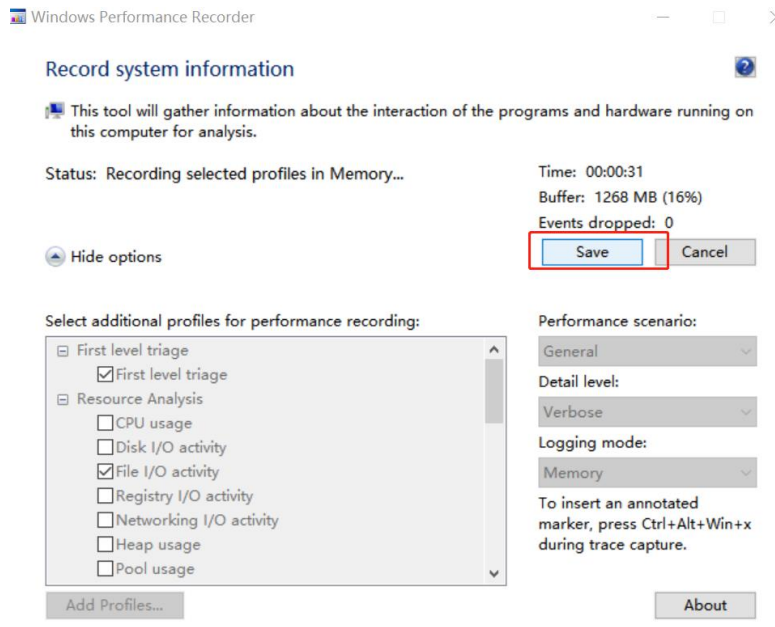
wpr 收集 wps 应用启动日志：

1) 运行 wprui.exe，按照下图所示配置，即勾选“First level triage”、“CPU usage”、“Disk I/O activity”、“Minifilter I/O activity”后，配置 Performance scenario 为 General。



2) 点击“Start”后，开始抓取日志，此时运行 wps 应用，直到显示 wps 界面。

3) 显示 wps 界面后，点击“Save”，按照提示保存对应的 etl 日志，将保存的 etl 日志压缩后通过 CDUC 上传。



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 <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2023 年 10 月 20 日 16:20
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-10074-K8X3S6] % |P2|ICBC|工行反馈系统卡顿问题 % 初次响应
CMIT:0001822

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-10074-

K8X3S6 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”。