

李先生，您好

很高兴与您电话沟通，根据沟通的结果，我将暂时归档此问题。**案例归档后您会收到调查问卷的邮件，希望可以对我们的服务进行评价。**

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如果您的问题复现，或有新的问题出现，您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

案例总结：

案例描述：

公司 VDI 机器的补丁更新时报错，提示错误：0x8024500c，该 VDI 机器可以连接互联网，已排查：Intranet 更新服务器地址设置正确、CUA 配置的更新服务器地址正确，尝试删除 softwaredistribution 目录下的文件后依然报错。

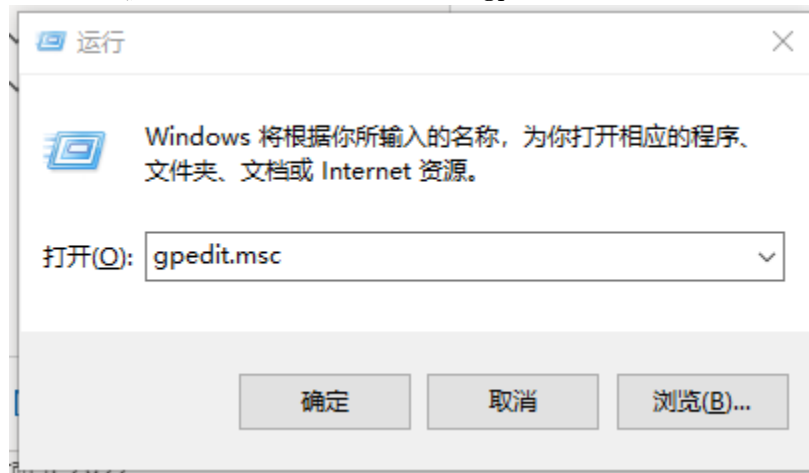
案例分析

根据日志发现默认更新服务器地址指向 Windows Update，而正常更新需要指向 WSUS。此现象的根本原因是 Windows 更新的 Intranet 地址设置没有生效。而 CMGE 默认设置又会阻止系统从 WU 下载更新，所以出现报错信息。

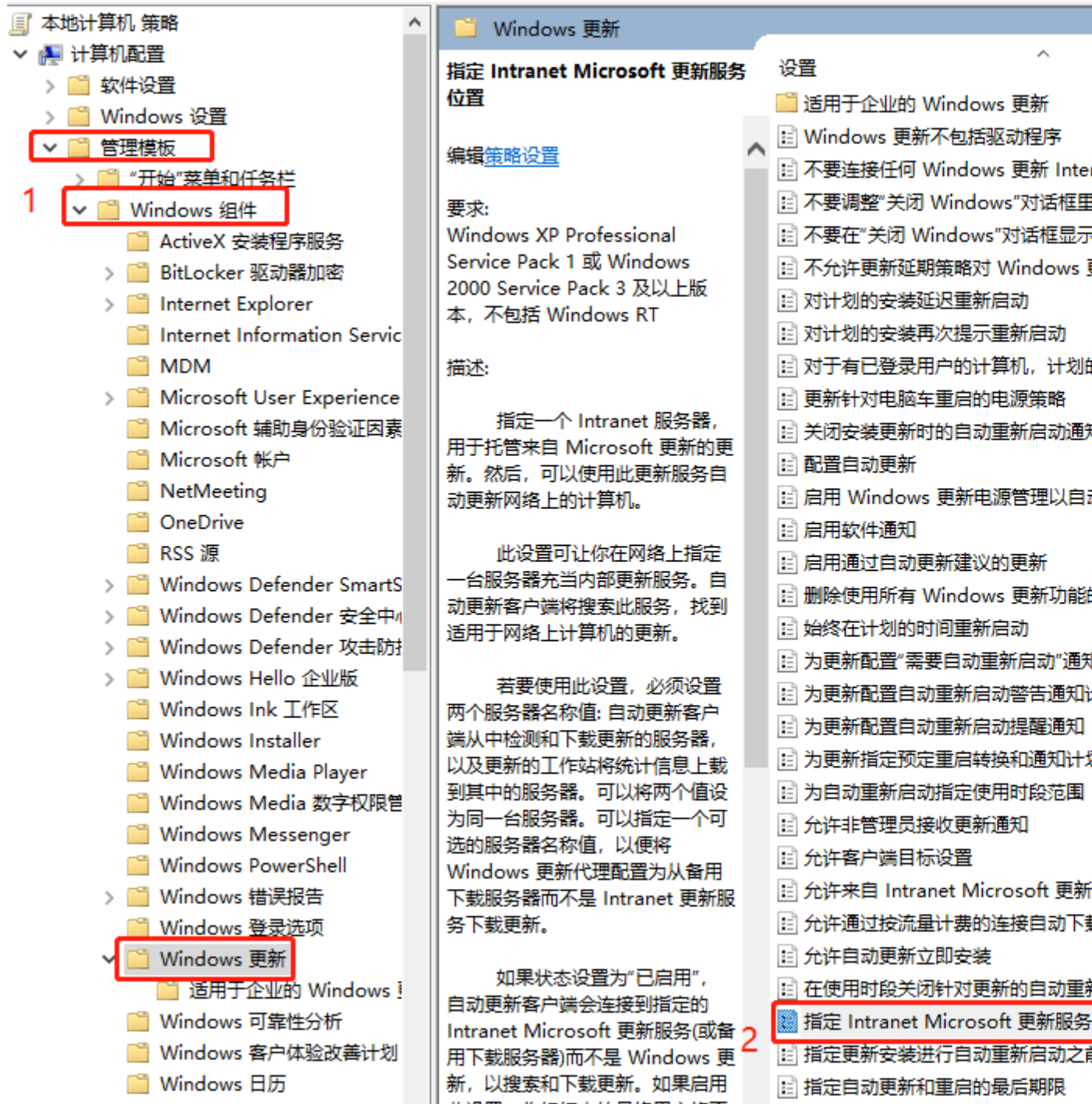
建议操作：

尝试操作 1：

1) 同时按下 Windows+R 键，运行 gpedit.msc，点击运行；



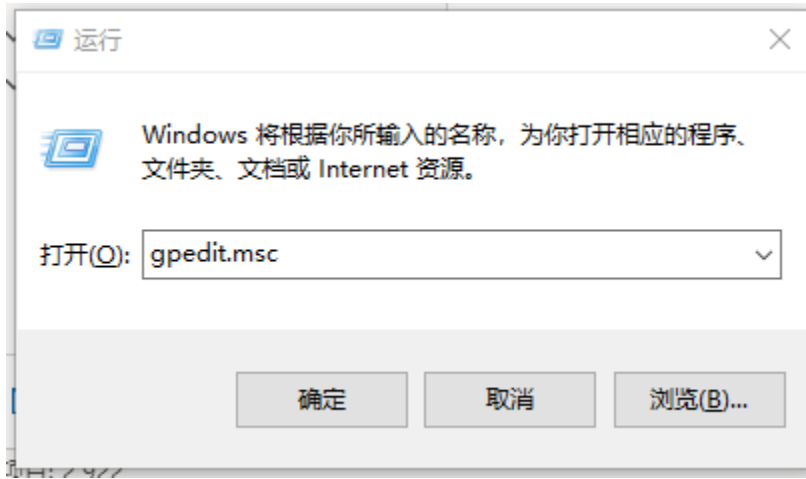
2) 定位到“计算机配置”->“管理模板”->“Windows 组件”->“Windows 更新”，双击“指定 Intranet Microsoft 更新服务位置”，点击“设置检测更新的 Intranet 更新服务”窗口，任意输入字符后再删除，恢复原状。例如再 3 的位置输入空格，再删除，->“应用”；



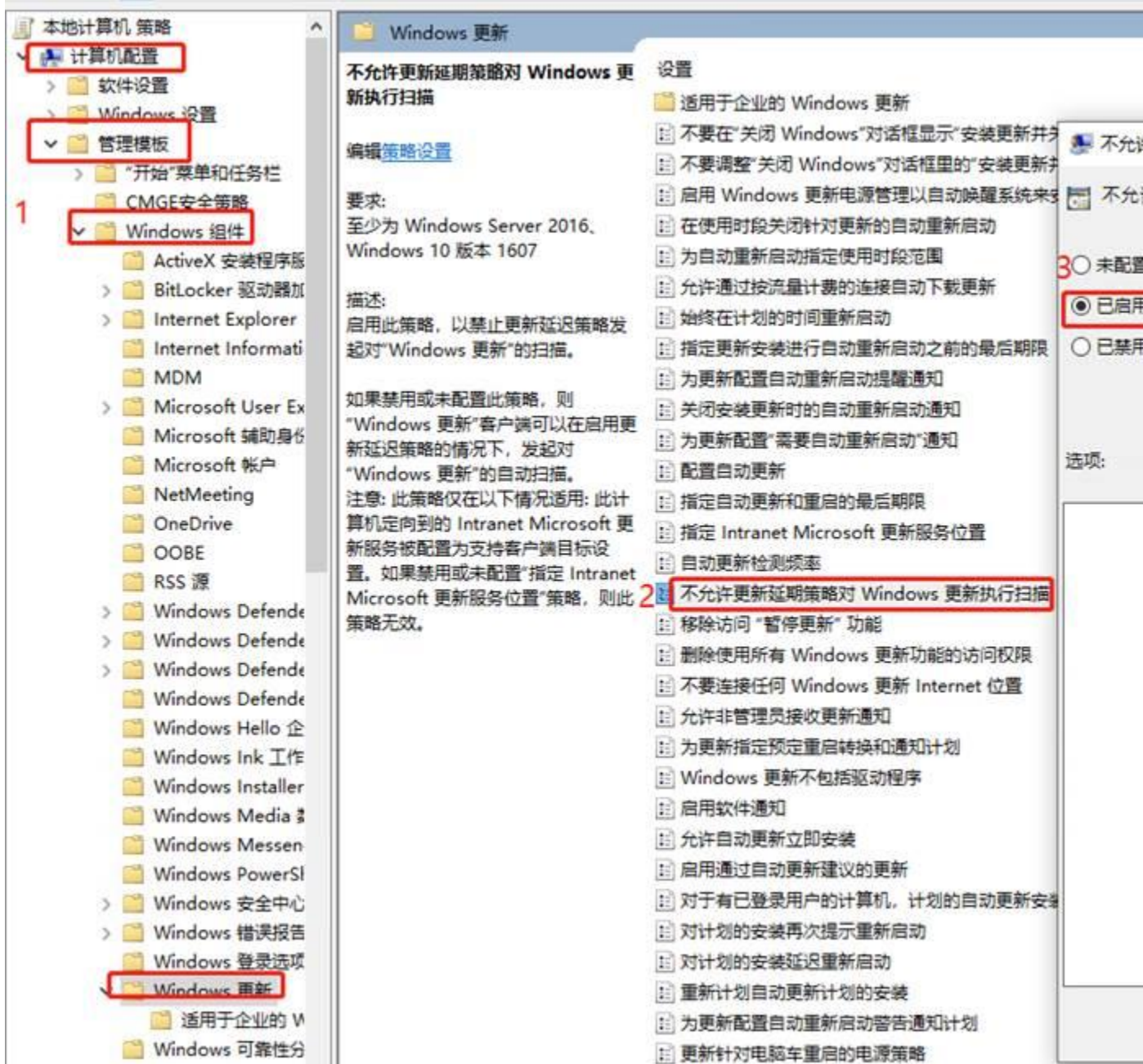
3) 重启计算机，进入系统后查看点击更新问题是否解决。

尝试操作 2:

1) 同时按下 Windows+R 键，运行 gpedit.msc，点击运行；



2) 定位到“计算机配置”->“管理模板”->“Windows 组件”->“Windows 更新”，双击“不允许更新延期策略对 Windows 更新执行扫描”，点击“已启用”->“确定”；



3) 重启计算机，进入系统后查看点击更新问题是否解决。

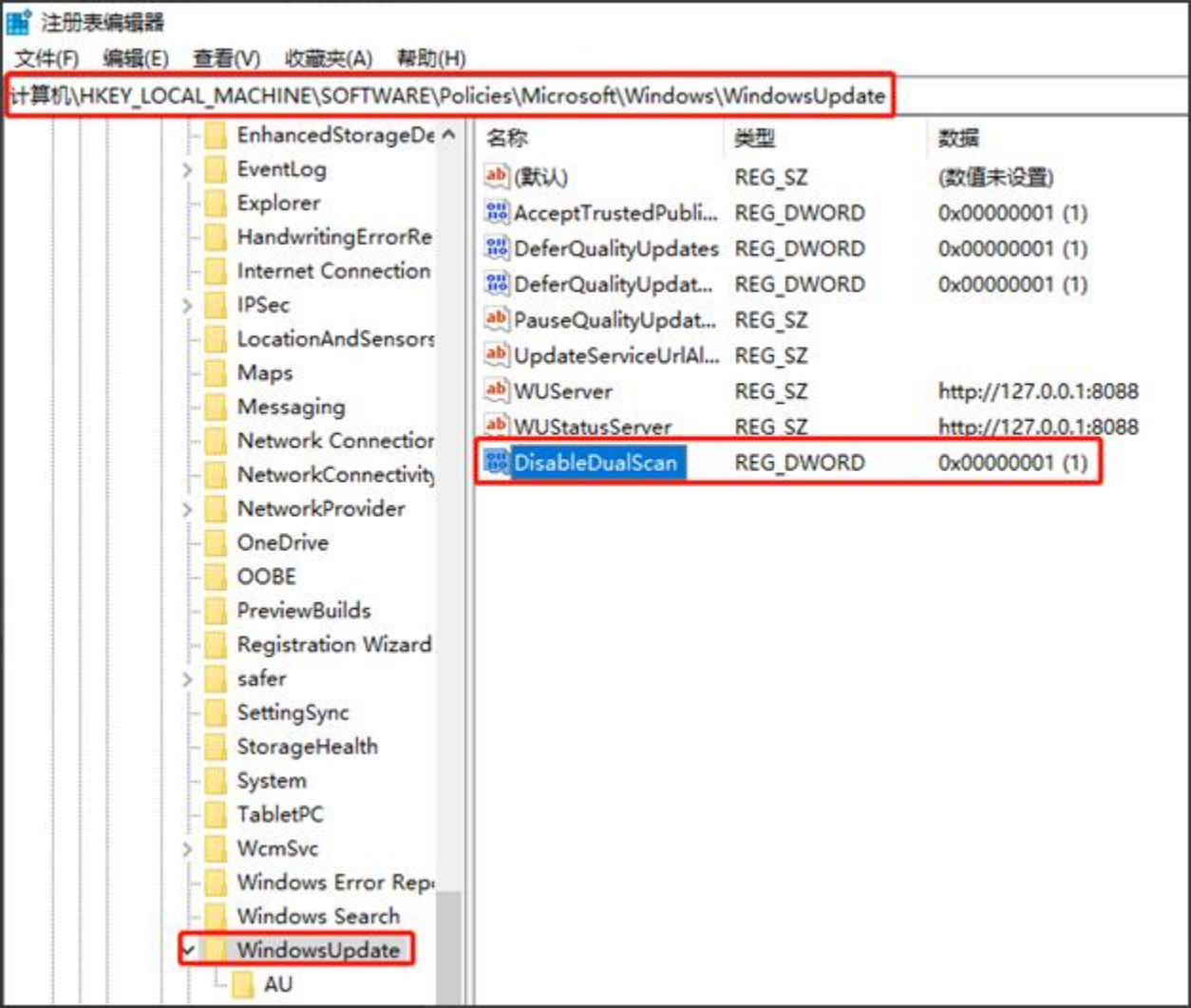
如果仍出现报错，请尝试添加注册表键值

1) 同时按下 Windows+R 键，运行 regedit;

2) 导航至

HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Policies\Microsoft\Windows\WindowsUpdate，在空白处点击右键，新建 -> DWORD(32 位)

3) 将此项重命名为 DisableDualScan，并双击将值设置为 1。



4) 最后重启后尝试更新，确认问题是否复现

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务电话： 400-818-0055
电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2020 年 10 月 20 日 10:13

收件人: '阿修罗' <297223@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-03115-Y8POS2] % VDI-甘肃省公路交通建设集团有限公司 VDI 补丁更新时报错 % 初次响应 CMIT:0001527

李先生，您好！

案例分析：

根据您反馈得数据，目前默认更新地址指向了 Windows Update，正常 CMGE 应该指向 Windows Server Update Service (WSUS)

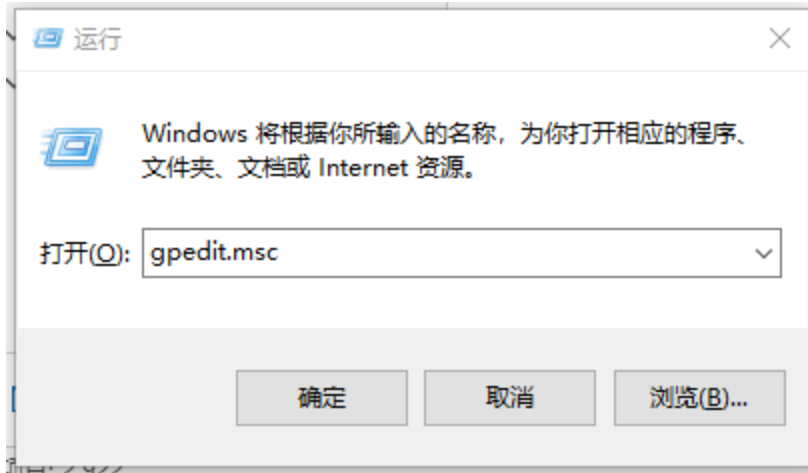
Name : **Windows Server Update Service**
ContentValidationCert : {}
ExpirationDate : 5254/6/18 21:21:00
IsManaged : True
IsRegisteredWithAU : True
IssueDate : 2003/1/1 0:00:00
OffersWindowsUpdates : True
RedirectUrls : System._ComObject
ServiceID : 3da21691-e39d-4da6-8a4b-b43877bcb1b7
IsScanPackageService : False
CanRegisterWithAU : True
ServiceUrl :
SetupPrefix :
IsDefaultAUService : False

Name : **Windows Update**
ContentValidationCert : {}
ExpirationDate : 5254/6/18 21:21:00
IsManaged : False
IsRegisteredWithAU : True
IssueDate : 2003/1/1 0:00:00
OffersWindowsUpdates : True
RedirectUrls : System._ComObject
ServiceID : 9482f4b4-e343-43b6-b170-9a65bc822c77
IsScanPackageService : False
CanRegisterWithAU : True
ServiceUrl :
SetupPrefix :
IsDefaultAUService : True

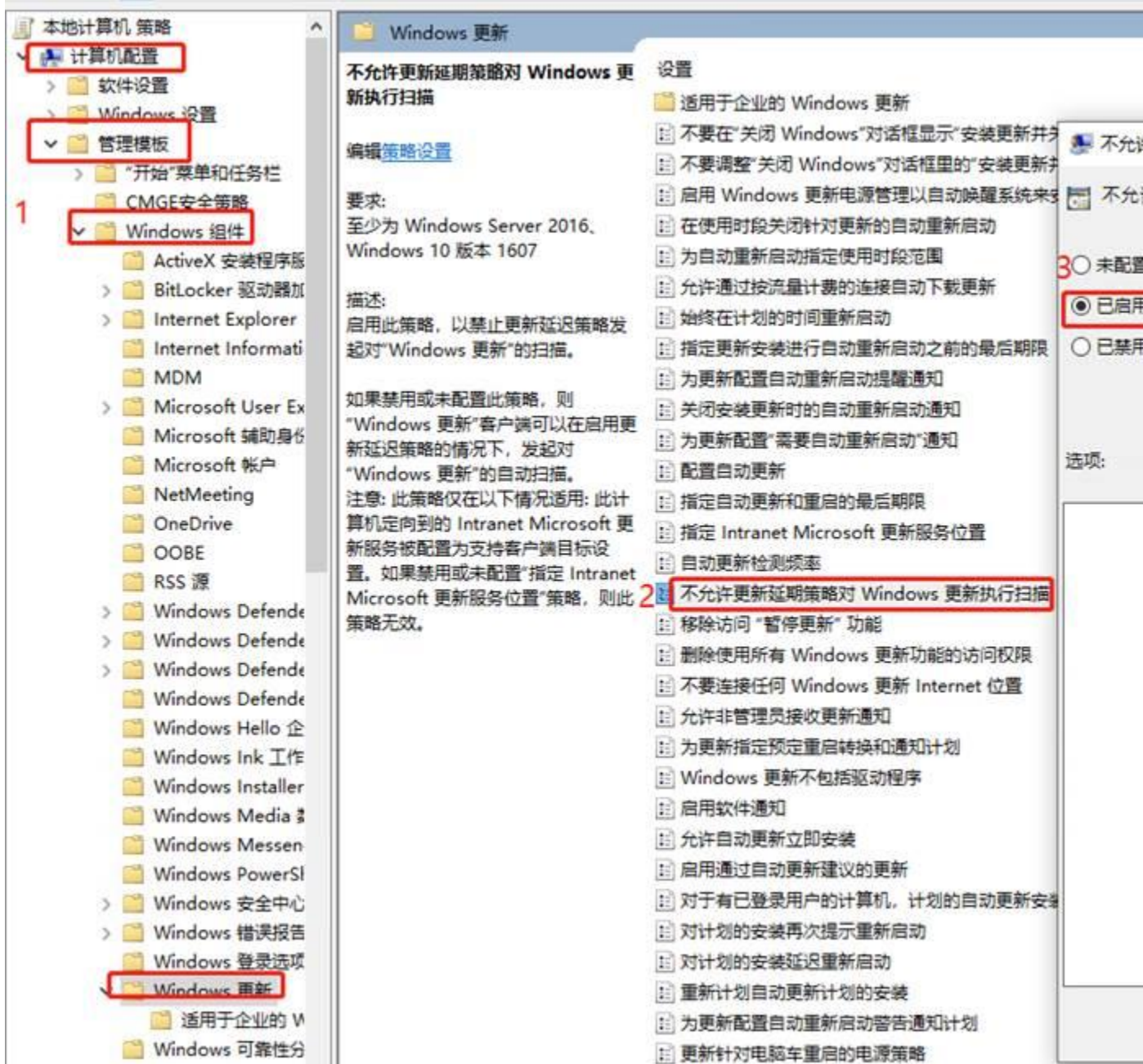
建议操作

第一步：更改组策略项

1) 同时按下 Windows+R 键，运行 gpedit.msc，点击运行；



2) 定位到“计算机配置”->“管理模板”->“Windows 组件”->“Windows 更新”，双击“不允许更新延期策略对 Windows 更新执行扫描”，点击“已启用”->“确定”；



3) 重启计算机，进入系统后查看点击更新问题是否解决。

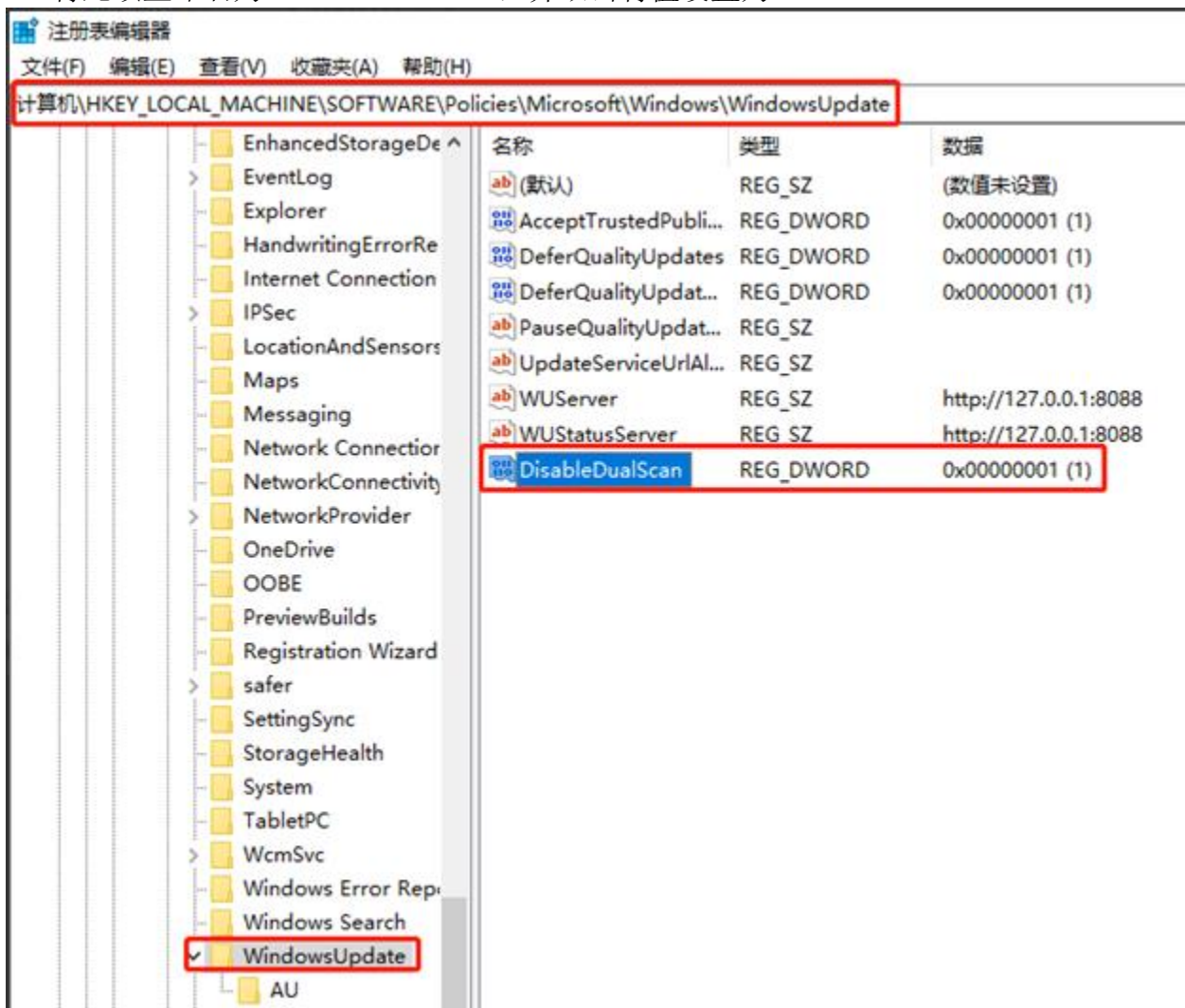
如果仍出现报错，请尝试步骤二：添加注册表键值

1) 同时按下 Windows+R 键，运行 regedit;

2) 导航至

HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Policies\Microsoft\Windows\WindowsUpdate，在空白处点击右键，新建 -> DWORD(32 位)

3) 将此项重命名为 DisableDualScan, 并双击将值设置为 1。



4) 最后重启后尝试更新, 确认问题是否复现

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 400-818-0055

电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2020 年 10 月 20 日 9:40
收件人: '阿修罗' <297223@qq.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-03115-Y8POS2] % VDI-甘肃省公路交通建设集团有限公司 VDI 补丁更新时报错 % 初次响应 CMIT:0001527

李先生, 您好!

已收到日志文件, 正在尝试进行问题排查。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务电话: 400-818-0055
电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: 阿修罗 <297223@qq.com>
发送时间: 2020 年 10 月 20 日 9:14
收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-03115-Y8POS2] % VDI-甘肃省公路交通建设集团有限公司 VDI 补丁更新时报错 % 初次响应 CMIT:0001527

日志已发, 请查收

----- 原始邮件 -----

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>;
发送时间: 2020 年 10 月 19 日(星期一) 下午 2:38
收件人: "阿修罗" <297223@qq.com>;
抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>; "Wang Wenlei" <wangwl@cmgos.com>;
主题: 回复: [案例号: CAS-03115-Y8POS2] % VDI-甘肃省公路交通建设集团有限公司 VDI 补丁更新时报错 % 初次响应 CMIT:0001527

李先生/女士，您好！

问题定义：公司 VDI 机器的补丁更新时报错，提示错误：0x8024500c，该 VDI 机器可以连接互联网，已排查：Intranet 更新服务器地址设置正确、CUA 配置的更新服务器地址正确，尝试删除 softwaredistribution 目录下的文件后依然报错。

问题范围：协助您分析并处理上述问题。

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。

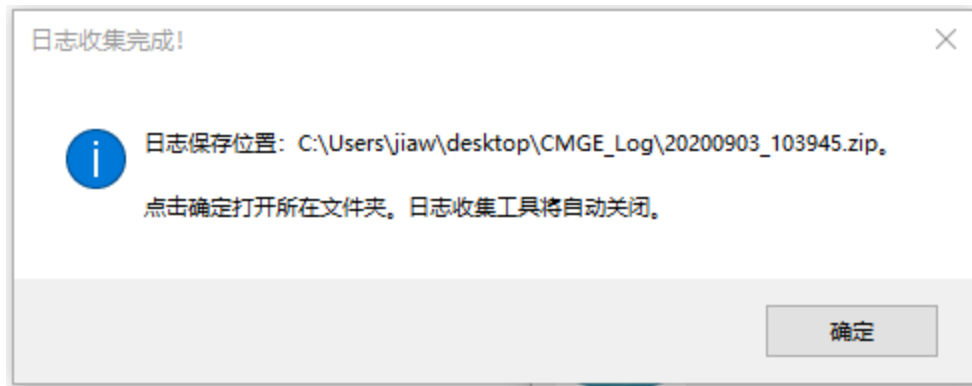
日志收集：

一、工具收集

- 1) 首先，点击检查更新，复现问题现象（报错出现）
- 2) 下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘，双击运行 exe 文件，同意隐私声明后，按照下图勾选，额外勾选“升级日志”，点击收集。



- 3) 收集完毕后将在当前用户桌面生产 CMGE_Log。点击确定，将直接打开文件夹并定为压缩文件。



3) 将压缩文件上传。

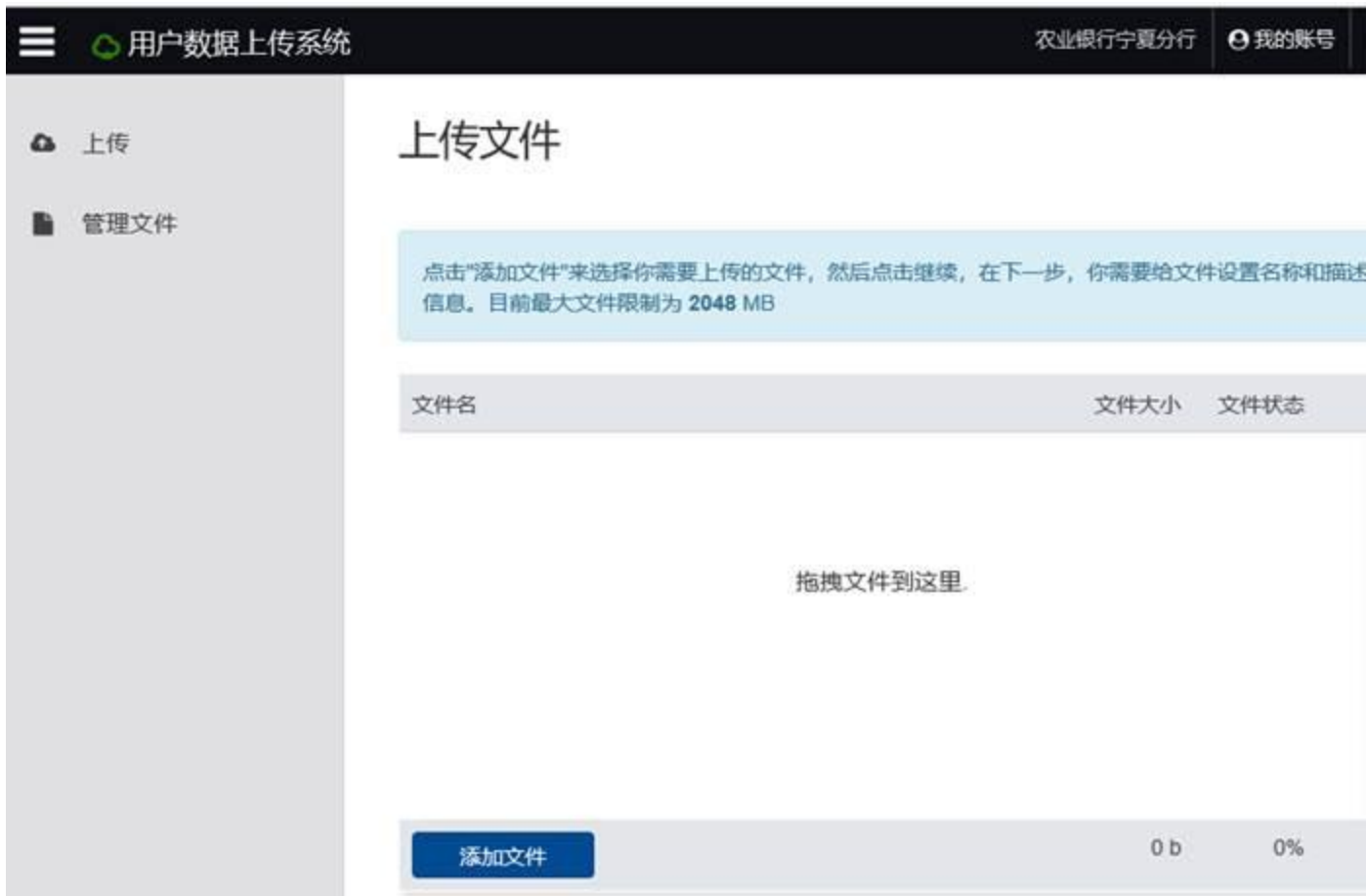
数据上传:

您可以登陆 <https://cdac.cmgos.com>, 通过数据上传系统上传您所收集的日志信息

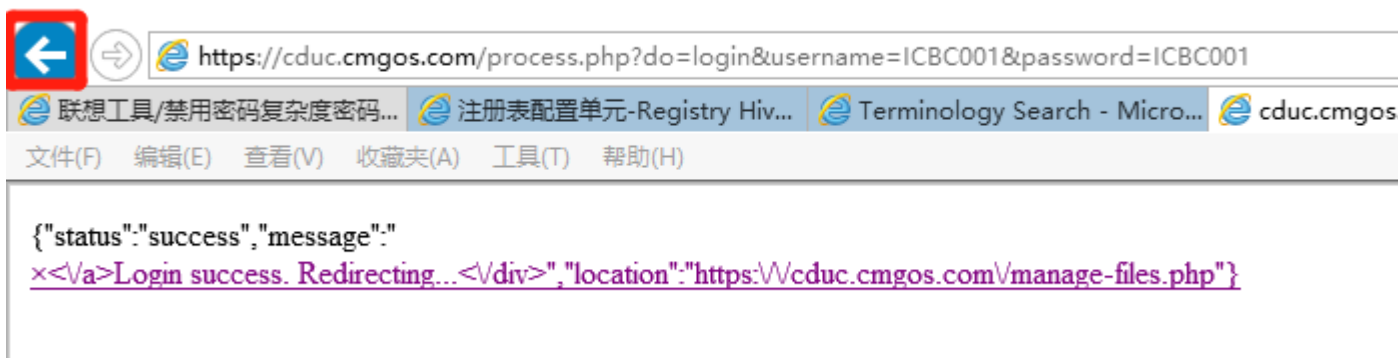
用户名: GSGLJTJS

密码: GSGLJTJS

添加文件后点击上传文件



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



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。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话： 400-818-0055

电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 10 月 19 日 14:26

收件人: 李欣科 <297223@qq.com>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-03115-Y8POS2] % VDI-甘肃省公路交通建设集团有限公司 VDI 补丁更新时报错 % 初次响应 CMIT:0001527

李欣科 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 贾伟 。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-03115-Y8POS2 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”。