

吴先生，您好：

经刚才远程操作，当前问题已解决。经您的同意，此 case 做关闭处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-07616-C2F0R3

问题描述：

=====

用户反馈在线获取补丁更新失败问题。

问题分析：

=====

由于 CKB 安装失败，导致 windows update 在更新过程中报错，手动执行 msi 安装后，可以正常进行 windows update。

问题总结：

=====

经用户确认，用户暂时无后续需求，可关闭该案例。

以上为此问题的案例总结，如有任何问题，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



神州网信
CMIT

发件人: Li Qi

发送时间: 2022 年 11 月 17 日 11:01

收件人: 吴明松 <song_0913@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07616-C2F0R3] % 联想 OEM 用户-福建亿榕信息技术有限公司
用户反馈补丁更新失败问题 % 初次响应 CMIT:0001179

吴先生, 您好:

如刚才电话沟通, 我谨以此封邮件阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义:

用户反馈在线获取补丁更新失败问题。

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。

下一步动作:

请您提前安装远程连接工具向日葵, 我将于下午 2 点半左右与您联系处理该问题。

个人版向日葵下载地址: <https://sunlogin.oray.com/download?categ=personal>

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



神州网信
C M I T

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2022 年 11 月 17 日 10:35

收件人: 吴明松 <song_0913@qq.com>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-07616-C2F0R3] % 联想 OEM 用户-福建亿榕信息技术有限公司用户
反馈补丁更新失败问题 % 初次响应 CMIT:0001179

吴明松 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-07616-C2F0R3 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”。