

Hi Lianbin:

感谢您的反馈，我将归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如您有其他问题，您可以致电技术支持热线 4008180055。

案例总结：

问题定义：

icbc 计算机出现 rundll32.exe 弹窗报错，内存写入错误。

问题总结：

用户自行排查，定位到他们某个软件造成弹窗报错，但未告知具体软件名称，可以关闭案例。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话：400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Que, Lianbin <Lianbin.Que@dell.com>

发送时间: 2020 年 9 月 8 日 14:54

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>; 307654849@qq.com

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

主题: 回复: [案例号: CAS-02888-L5T5Y3] % |普通事件| Dell | 内存写入报错 %
CMIT:0001919

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Liang

客户目前没有告知.有咨询，只是客户未告知具体软件名称和更改方法.

Lianbin_Que

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 9 月 8 日 14:53
收件人: Que, Lianbin; 307654849@qq.com
抄送: CRM Case Email; Liu Jian; Wang Wenlei
主题: 回复: [案例号: CAS-02888-L5T5Y3] % |普通事件| Dell | 内存写入报错 %
CMIT:0001919

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Lianbin:

感谢您的反馈，能告知相关排查信息，和哪个软件造成弹窗报错吗？

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



发件人: Que, Lianbin <Lianbin.Que@dell.com>
发送时间: 2020 年 9 月 8 日 14:49
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>; 307654849@qq.com
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02888-L5T5Y3] % |普通事件| Dell | 内存写入报错 %
CMIT:0001919

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Liang
目前客户反馈有找到相关软件导致，暂时无需协助，可以先关闭案子，谢谢！

Lianbin_Que
CTE, Great China Client Technical Support
Pro Support | Pro Support Plus
office +86-592-818-8753

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 9 月 8 日 14:46
收件人: Que, Lianbin; 307654849@qq.com
抄送: CRM Case Email; Liu Jian; Wang Wenlei
主题: 回复: [案例号: CAS-02888-L5T5Y3] % |普通事件| Dell | 内存写入报错 %
CMIT:0001919

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Lianbin:

用户那边排查情况怎么样? 有确定是哪个软件导致的弹窗报错吗? 期待您的反馈和日志收集上传。

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



发件人: Que, Lianbin <Lianbin.Que@dell.com>
发送时间: 2020 年 9 月 7 日 12:01
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>; 307654849@qq.com
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02888-L5T5Y3] % |普通事件| Dell | 内存写入报错 %
CMIT:0001919

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Liang
这方面案例有提供给客户参考, 谢谢!

Lianbin_Que
CTE, Great China Client Technical Support

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 9 月 7 日 11:13
收件人: Que, Lianbin; 307654849@qq.com
抄送: CRM Case Email; Liu Jian; Wang Wenlei
主题: 回复: [案例号: CAS-02888-L5T5Y3] % |普通事件| Dell | 内存写入报错 %
CMIT:0001919

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Lianbin:

用户的报错截图和以前 ICBC 的一些 Case 报错信息很类似, 可能与旧版本的搜狗拼音输入法有关, 应用日志中应该有稍微详细的程序报错日志。
您可以建议用户查看应用日志确认是否是 sogoupy.ime 模块引起? 如果确认是这个模块引起报错, 可以卸载搜狗输入法或更新最新版本搜狗拼音输入法后, 再观察、测试是否能解决问题。

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



发件人: Que, Lianbin <Lianbin.Que@dell.com>
发送时间: 2020 年 9 月 7 日 11:03
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>; 307654849@qq.com
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02888-L5T5Y3] % |普通事件| Dell | 内存写入报错 %
CMIT:0001919

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Liang

目前客户那边有做一些测试，表示可能是某个软件导致，暂时还未提供日志信息，最近几天我们会抓紧跟踪确定，谢谢！

Lianbin_Que

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 9 月 7 日 10:46

收件人: Que, Lianbin; 307654849@qq.com

抄送: CRM Case Email; Liu Jian; Wang Wenlei

主题: 回复: [案例号: CAS-02888-L5T5Y3] % |普通事件| Dell | 内存写入报错 %
CMIT:0001919

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Lianbin:

用户那边对故障机的排查结果如何？

可以收集到相关的系统日志吗？如果收集到相关系统日志，您可以通过 CDUC 系统上传日志。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang

发送时间: 2020 年 9 月 4 日 9:31

收件人: 'Lianbin.Que' <Lianbin.Que@dell.com>; '307654849@qq.com' <307654849@qq.com>

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

主题: 回复: [案例号: CAS-02888-L5T5Y3] % |普通事件| Dell | 内存写入报错 %
CMIT:0001919

Hi Lianbin:

你可以按照邮件中的操作步骤收集系统日志和 rundll32.exe 的转储文件。
收集日志工具我已经上传到 CDUC 系统，您可以登录 CDUC 系统下载。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2020 年 9 月 2 日 11:22
收件人: Lianbin.Que <Lianbin.Que@dell.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02888-L5T5Y3] % |普通事件| Dell | 内存写入报错 %
CMIT:0001919

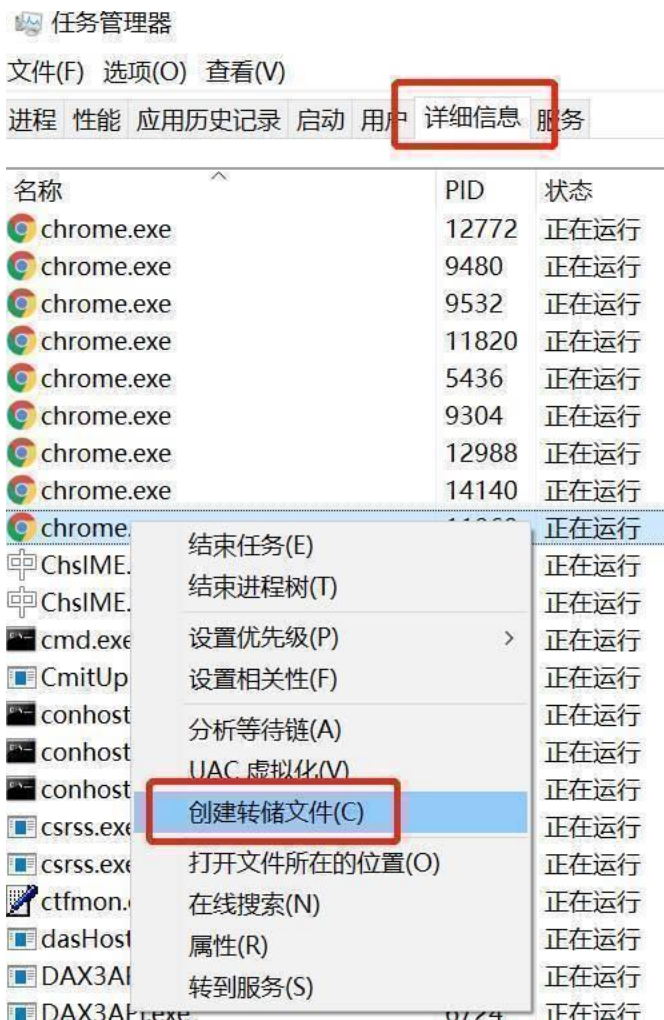
Hi Lianbin:

如刚才的电话沟通，我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义：
问题定义：icbc 计算机出现 rundll32.exe 弹窗报错，内存写入错误。
问题范围：协助用户分析并处理此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

排查方法:

1、出现此弹窗错误时，不关闭此错误窗口，打开任务管理器，切换到“详细信息”项，找到弹窗报错的进程 rundll32.exe，右键选择此进程，选择“创建转储文件”。类似下图操作：



- 2、下载 CMGELogCollector 工具，解压后运行，默认勾选，点击运行收集本机相关日志信息。
- 3、把创建的转储文件和收集的日志信息压缩后，通过 CDUC 上传。

文件上传方法：

您可以登陆 <https://cduc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。如果出现类似错误提示，点击后退即可

用户名：dell001

密码：dell001



注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 9 月 2 日 11:00
收件人: Lianbin.Que <Lianbin.Que@dell.com>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-02888-L5T5Y3] % |普通事件| Dell | 内存写入报错 % 初次响应
CMIT:0001919

Lianbin.Que 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-02888-L5T5Y3 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”。

