

卢先生，您好：

如刚才远程处理，当前经临时开启相关服务后，可以正常激活并使用 office 2021 小型企业版，经您的同意，此 case 将做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-06367-T5B2Q0

问题描述：

=====

用户反馈 office2021 小型企业版无法激活。

问题分析：

=====

由于用户使用微软个人账户购买，且 office 2021 的激活需要在账户登录时完成，不符合神州网信政府版的安全要求，因此需要临时开启相关服务解决。远程指导用户完成该操作，office 应用可以正常使用。

问题总结：

=====

经用户同意，此问题已解决，可以关闭此案例。

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



神州网信
C M I T

发件人: Li Qi

发送时间: 2022 年 6 月 9 日 9:33

收件人: '18607898021@163.com' <18607898021@163.com>

抄送: '江女士' <66167694@qq.com>; PR_Case_Notification

<PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06367-T5B2Q0] % 经销商深圳市奇睿天软件科技有限公司代广西教育厅用户反馈 office 小型企业版 2021 无法使用产品密钥进行激活问题 % 初次响应
CMIT:0001823

卢先生, 您好:

请您至以下链接安装向日葵远程控制工具, 完成后邮件回复我即可, 谢谢

<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

发件人: Li Qi

发送时间: 2022 年 6 月 7 日 15:50

收件人: 18607898021@163.com

抄送: 江女士 <66167694@qq.com>; PR_Case_Notification

<PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06367-T5B2Q0] % 经销商深圳市奇睿天软件科技有限公司代广西教育厅用户反馈 office 小型企业版 2021 无法使用产品密钥进行激活问题 % 初次响应
CMIT:0001823

卢先生, 您好:

如刚才电话沟通, 关于临时开启服务用以激活 office 产品的方式请您方便时与我联系, 我这边远程协助您操作, 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



发件人: Li Qi

发送时间: 2022 年 6 月 6 日 17:49

收件人: '18607898021@163.com' <18607898021@163.com>

抄送: '江女士' <66167694@qq.com>; PR_Case_Notification
<PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06367-T5B2Q0] % 经销商深圳市奇睿天软件科技有限公司代广西教育厅用户反馈 office 小型企业版 2021 无法使用产品密钥进行激活问题 % 初次响应
CMIT:0001823

卢先生, 您好:

如电话沟通, 请您尝试以下操作, 并提供订阅截图, 谢谢:

请登录 www.office.com/myaccount 网站, 输入账户和密码



登录

电子邮件、电话或 Skype

没有帐户? [创建一个!](#)

[登录选项](#)

下一步



输入密码

密码

☐ 使我保持登录状态

[忘记了密码](#)

登录

进入页面选择“服务和订阅”查看绑定的产品信息，界面下可以看到安装按钮，如果需要下载产品安装请点击“安装”



Account

Your info

Privacy

Security

Payment & billing

Services & subscriptions

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



发件人: Li Qi
发送时间: 2022 年 6 月 6 日 15:40
收件人: '18607898021@163.com' <18607898021@163.com>
抄送: 江女士 <66167694@qq.com>; PR_Case_Notification
<PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-06367-T5B2Q0] % 经销商深圳市奇睿天软件科技有限公司代广西教育厅用户反馈 office 小型企业版 2021 无法使用产品密钥进行激活问题 % 初次响应
CMIT:0001823

卢先生, 您好:

电话未联系到您, 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 office2021 小型企业版无法激活。

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。

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



发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2022 年 6 月 6 日 15:27
收件人: 江女士 <66167694@qq.com>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-06367-T5B2Q0] % 经销商深圳市奇睿天软件科技有限公司代广西教育厅用户反馈 office 小型企业版 2021 无法使用产品密钥进行激活问题 % 初次响应
CMIT:0001823

江女士 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-06367-T5B2Q0 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”。