

王先生，您好

很高兴与您沟通，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。

案例总结：

案例描述：

交通银行客户反馈远程连接几台 V2022-L 后都是黑屏。

案例进展：

目前用户暂无复现机器，后续拿到复现问题的机器，再跟踪处理

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话：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: 海南 <77716181@qq.com>
发送时间: 2023 年 10 月 9 日 10:09
收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-09923-M6R9R6] % TAM 反馈交通银行客户远程连接 Win10 政府版系统黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001433

目前手上没有新的电脑可以重现，要不你先关单，有问题再联系你，谢谢！

---原始邮件---

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2023 年 10 月 9 日(周一) 上午 10:00
收件人: "海南" <77716181@qq.com>;
抄送: "Case_Notification" <Case_Notification@cmgos.com>; "Li Yanjing" <liyj@cmgos.com>;
主题: 回复: [案例号: CAS-09923-M6R9R6] % TAM 反馈交通银行客户远程连接 Win10 政府版系统黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001433

王先生，您好

来信是想咨询当前案件进展状况。关于此案例是否仍有疑问？

如果有其他疑问可回复此邮件。谢谢

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 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: 2023 年 9 月 26 日 10:49

收件人: '海南' <77716181@qq.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>; Li Yanjing <liyj@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-09923-M6R9R6] % TAM 反馈交通银行客户远程连接 Win10 政府版系统黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001433

王先生，您好

好的，如果有任何进展可以回复此邮件。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 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: 海南 <77716181@qq.com>

发送时间: 2023 年 9 月 25 日 14:31

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-09923-M6R9R6] % TAM 反馈交通银行客户远程连接
Win10 政府版系统黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001433

我们准备等下一批新电脑到了再重新跟踪日志

---原始邮件---

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 9 月 25 日(周一) 中午 1:25

收件人: "77716181@qq.com" <77716181@qq.com>;

抄送: "Case_Notification" <Case_Notification@cmgos.com>; "Li Yanjing" <liyj@cmgos.com>;

主题: 回复: [案例号: CAS-09923-M6R9R6] % TAM 反馈交通银行客户远程连接 Win10 政府版系统黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001433

王先生, 您好

还未收到您的邮件反馈, 如果日志收集遇到问题, 可以回复此邮件。我将继续跟踪处理此案例。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话: 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: 2023 年 9 月 21 日 17:27

收件人: '77716181@qq.com' <77716181@qq.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>; Li Yanjing <liyj@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-09923-M6R9R6] % TAM 反馈交通银行客户远程连接 Win10 政府版系统黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001433

王先生，您好

很高兴与您电话沟通，请按照如下日志收集步骤操作并反馈。

问题定义:

交通银行客户反馈远程连接几台 V2022-L 后都是黑屏。

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。

日志收集:

一、工具收集

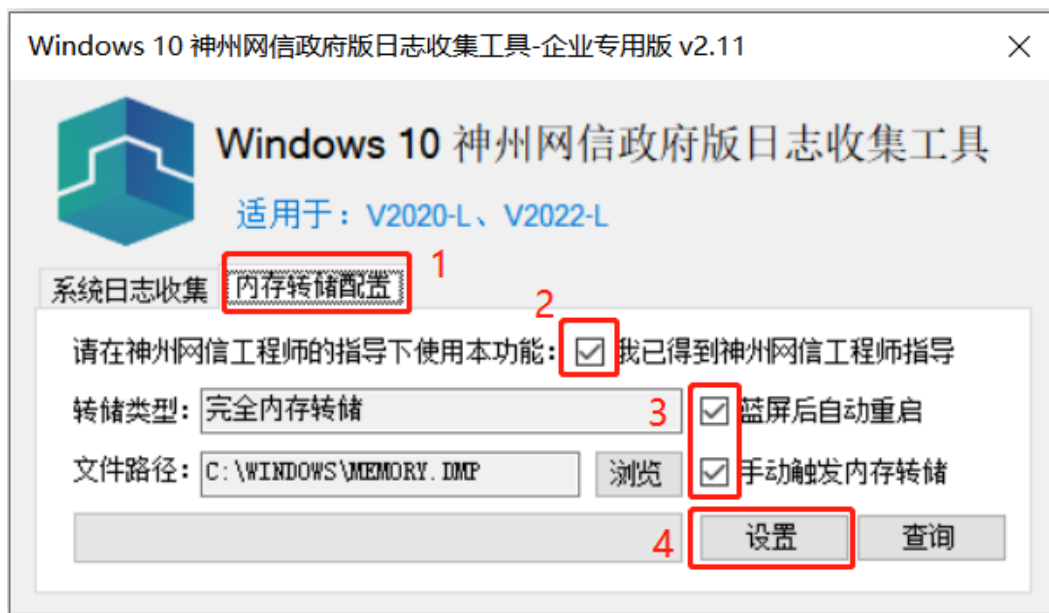
- 在问题机器上，下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘。之后双击运行 exe 文件，同意隐私声明后，按照下图勾选系统日志，组策略信息、网络信息、软件信息，系统进程、更新日志，点击收集。



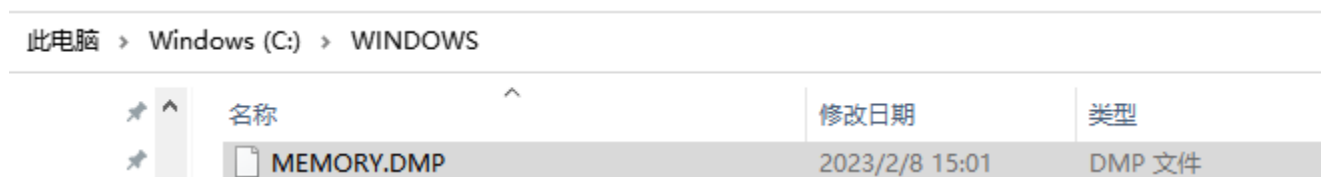
- 收集完毕后将在当前用户桌面生产 **CMGE_Log**。点击确定，将直接打开文件夹并定为压缩文件。
- 将压缩文件上传。

二、配置并手动抓取 dump 日志

- 1) 双击日志收集工具，在**内存转储配置**标签页，按照如下进行设置。**注意：**设置后会提示重启生效，确保您已经保存当前的用户数据。

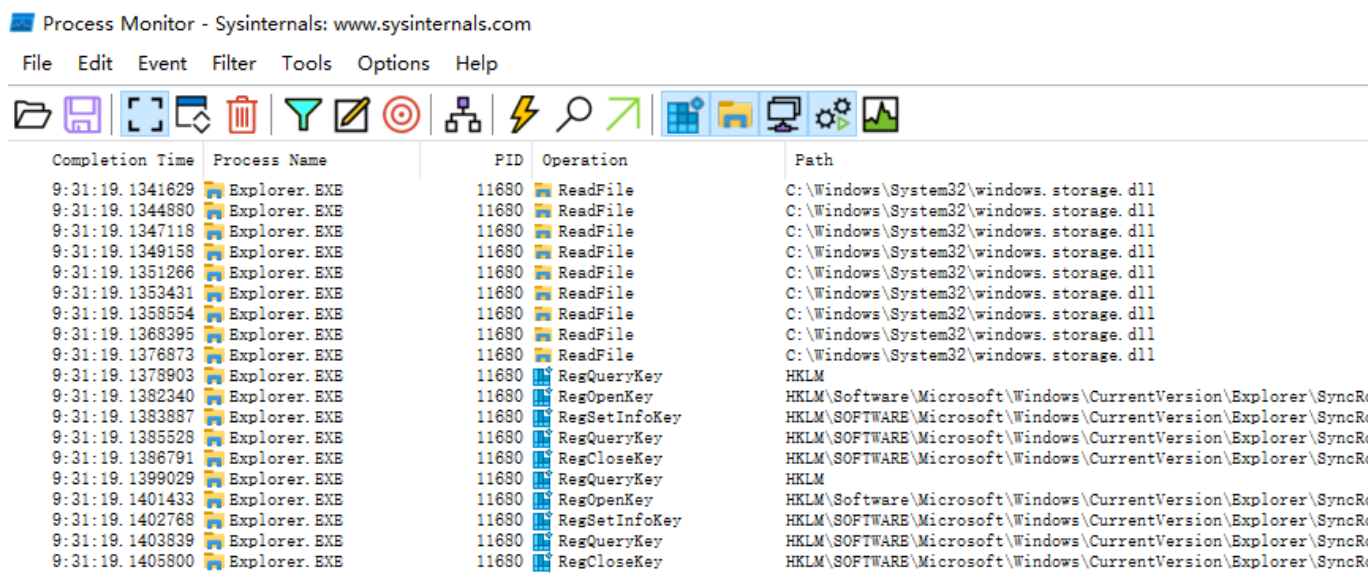


- 2) 设置后复现问题（连接后黑屏），按下键盘 左 shift +右 shift 按住不放，连接两次波浪号键“~”（Esc 下方），触发蓝屏；
- 3) 蓝屏后等待收集日志，约 3-5 分钟后系统自动重启；
- 4) 重启后进入系统，在 C:\Windows 目录，将 MEMORY.DMP 文件压缩后反馈。务必压缩可以大幅减小文件大小。

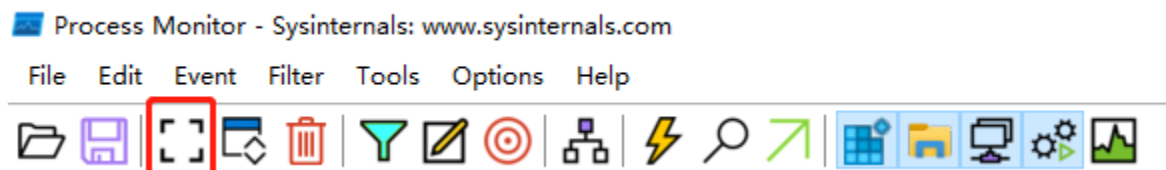


三、Procmon 日志。

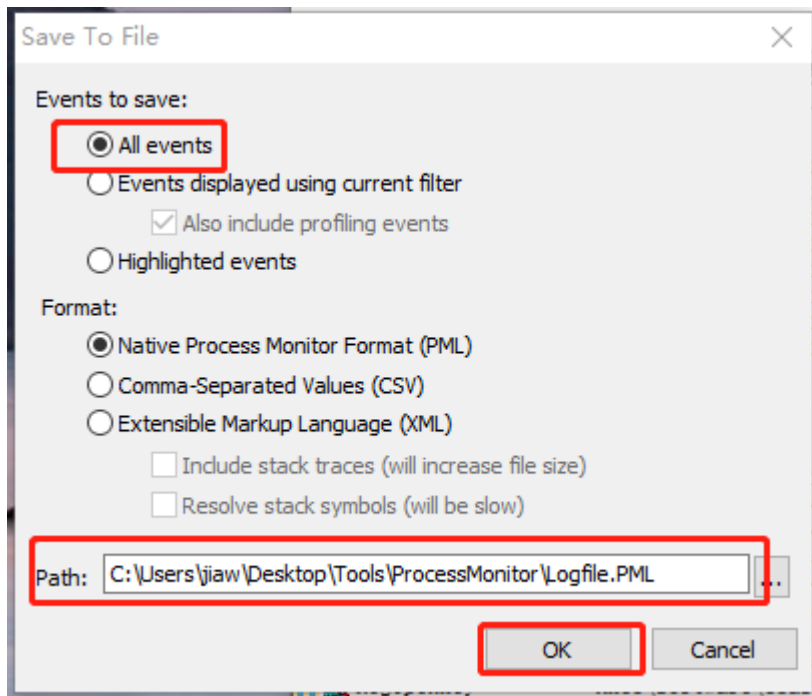
1) 被访问机器，下载解压附件 ProcessMonitor.zip。双击 Procmon.exe 运行，到达此页面，会有有大量条目出现，当前已经开始抓取；



2) 复现问题（从另一台机器远程访问后黑屏，记录时间点 并端口连接）。返回 Process Monitor 窗口，单击 Capture（如下图所示），停止抓取



3) 点击 File, 点击 Save. 选择 "All events" and "Native Process Monitor Format (PML)" 点击 OK。压缩并反馈文件保存位置及问题发送具体时间点（便于定位问题）。



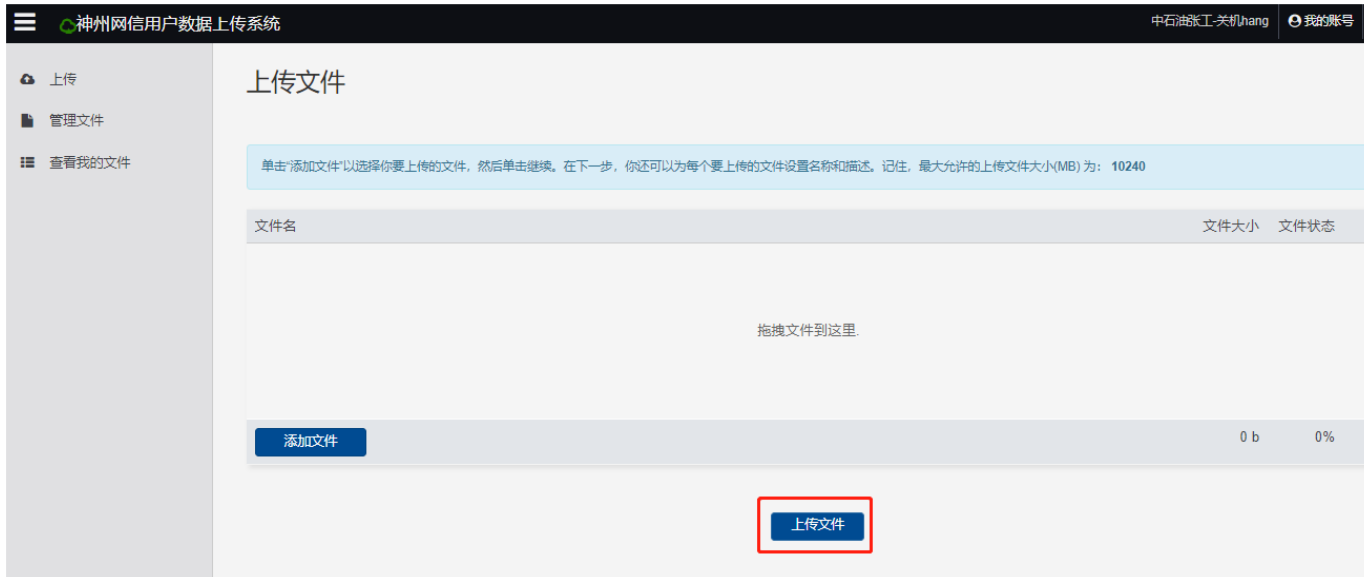
日志上传:

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

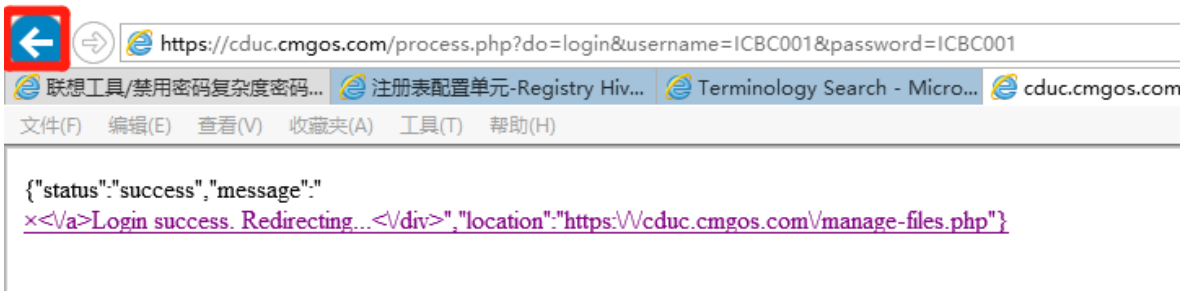
用户名: JTYHYH01

密码: JTYHYH01

添加文件后点击上传文件 ,上传完毕后点击保存



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



=====

=====

在向 CMIT 提供日志和数据前，请阅读并接受邮件下方隐私声明。

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

服务支持电话： 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: 2023 年 9 月 21 日 16:26

收件人: Li Yanjing <liyj@cmgos.com>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-09923-M6R9R6] % TAM 反馈交通银行客户远程连接 Win10 政府版系统黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001433

李延晶 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-09923-M6R9R6 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”。