

Hi, LiQing:

如刚才电话沟通，经与用户确认，目前该问题已得到解决，此 case 将暂做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-02293-H3R3V0

问题描述：

=====

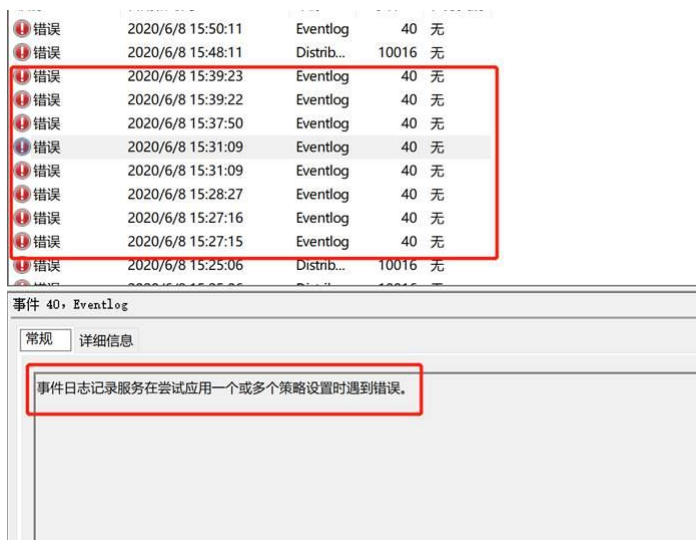
用户进行域账户切换后，系统出现弹框报错。

问题分析：

=====

经现场问题排查，与 WinZip 软件相关。将目前的 WinZip 19.5 版本升级到支持 Win10 1809 的版本(Winzip 最新版本为 24)，或使用其他解压软件替代旧版本 Winzip。

通过从客户端收集的日志信息查看，不排除因策略原因导致的权限问题。不清楚客户端行为写入事件日志的操作是否受限。此记录或与该问题无关。



问题总结：

=====

经与用户确认，目前用户升级解压缩软件后未再次发现此问题。同意将 case 暂做归档处理。

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.  
服务电话：4008180055  
电子邮箱 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi  
发送时间: 2020 年 6 月 5 日 9:18  
收件人: 'Qing Qing14 Li' <[liqing14@lenovo.com](mailto:liqing14@lenovo.com)>  
抄送: 'Jason XS1 Lang' <[langxs1@lenovo.com](mailto:langxs1@lenovo.com)>; CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>;  
Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>  
主题: 回复: [External] [案例号: CAS-02293-H3R3V0 ] % |普通事件| 联想|神州网信系统与  
360 兼容性问题 % 初次响应 CMIT:0001588

Hi, Liqing:

循例问一下目前这个 case 是否有什么进展，方便时帮忙更新一下，谢谢

李琦 Li Qi  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务电话：4008180055  
电子邮箱 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi  
发送时间: 2020 年 6 月 1 日 17:58  
收件人: 'Qing Qing14 Li' <[liqing14@lenovo.com](mailto:liqing14@lenovo.com)>; '1498734365@qq.com' <[1498734365@qq.com](mailto:1498734365@qq.com)>  
抄送: Jason XS1 Lang <[langxs1@lenovo.com](mailto:langxs1@lenovo.com)>; CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>;  
Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>



**主题:** 回复: [External] [案例号: CAS-02293-H3R3V0 ] % |普通事件| 联想|神州网信系统与 360 兼容性问题 % 初次响应 CMIT:0001588

Hi, 工程师 & LiQing:

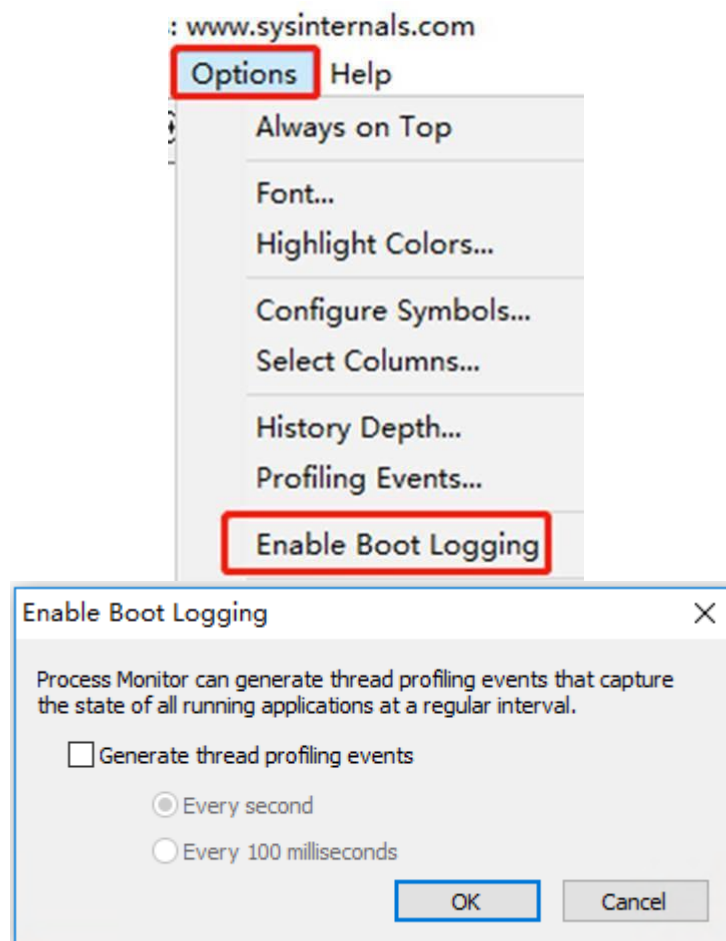
请执行附件 CMGE-DataCollectionTool.zip 内容, 并将桌面生成的 log 文件夹发送给我

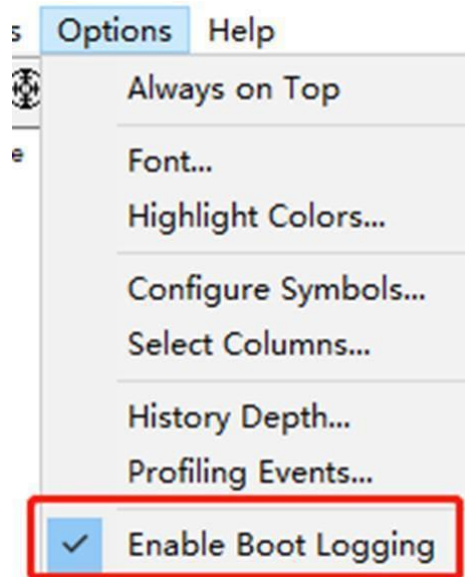
另外, 请将附件 processmonitor.zip 保存至本地, 然后按照如下步骤执行:


1) 双击“Procmon.exe”, 弹出提权窗口点击“是”运行 ProcessMonitor 工具。(首次运行会弹出 License Agreement 窗口, 点击 Agree);

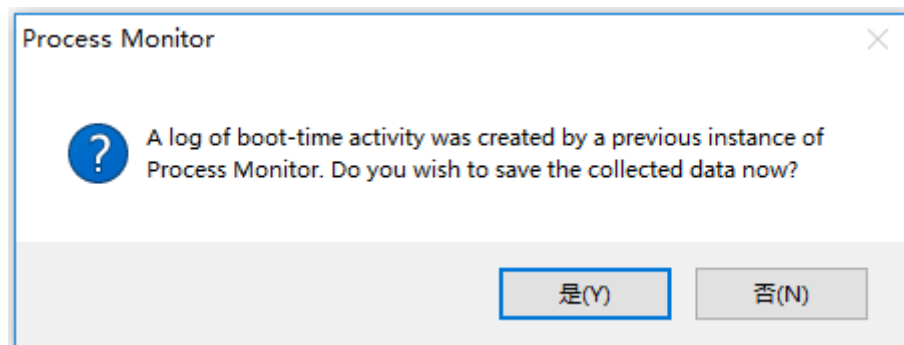
2) 进入后出现 ProcMon 窗口, 此时已经处于时间捕获状态, 点击  停止捕获, 再点击  清除当前捕获的事件条目。至此准备工作完毕;

3) 点击“Option”->“Enable Boot Logging”, 之后会跳出窗口, 通常情况下不勾选, 直接点击 OK。之后再“Enable Boot Logging”已被勾选, 证明开启成功;

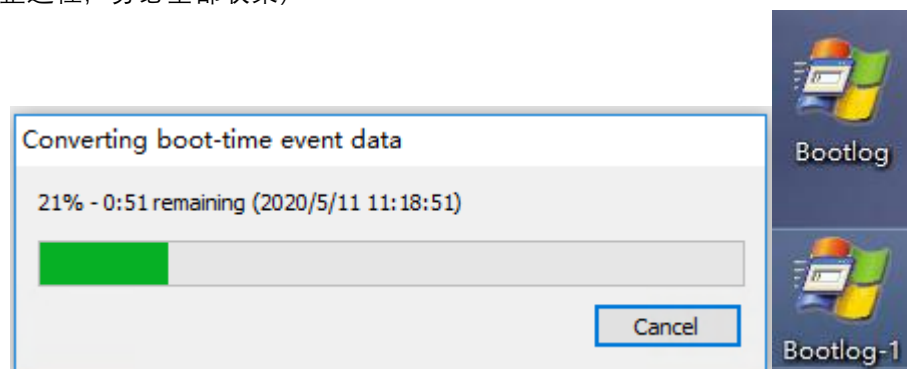




- 4) 此时直接重启或关机，不用点击  开始捕获；
- 5) 登陆进入桌面后，运行 Procmon.exe，会弹出提示框询问是否保存捕获的启动过程。点击“是”；



- 6) 在“另存为”窗口选择日志保存路径，点击“保存”，之后会有事件数据转换窗口出现。转换完毕后可以在你所指定的路径下找到日志文件；（日志文件可能为多个，打开任意一个都可以浏览完整过程，务必全部收集）



上述日志全部生成之后，请上传至文件上传系统，稍后系统会自动发送用户名及密码给您，请您注意查收，谢谢

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co., Ltd.  
服务电话: 4008180055  
电子邮箱 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Qing Qing14 Li <[liqing14@lenovo.com](mailto:liqing14@lenovo.com)>  
发送时间: 2020 年 6 月 1 日 17:11  
收件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>  
抄送: Jason XS1 Lang <[langxs1@lenovo.com](mailto:langxs1@lenovo.com)>; CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>;  
Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>  
主题: 答复: [External] [案例号: CAS-02293-H3R3V0 ] % |普通事件| 联想|神州网信系统与 360 兼容性问题 % 初次响应 CMIT:0001588

Hi liqi,  
帮忙给我回个电话 18910860735, 用户安装插件后机器又有之前的报错了

发送自 CoChat

---

发件人: Li Qi  
发送时间: 2020-06-01 10:32:01  
收件人: Qing Qing14 Li  
抄送: Jason XS1 Lang;CRM Case Email;Liu Jian  
主题: 回复: [External] [案例号: CAS-02293-H3R3V0 ] % |普通事件| 联想|神州网信系统与 360 兼容性问题 % 初次响应 CMIT:0001588

Hi, LiQing:

如刚才电话沟通, 经现场工程师处理后, 客户问题得到解决, 目前经您同意, 此 case 将暂时关闭, 以下为案例总结, 请您知悉:

Case No: CAS-02293-H3R3V0

问题描述:

=====

用户反馈切换账户登录后, 操作报错权限问题

问题分析:

=====

经现场工程师现场了解到的情况, 该问题可能与用户使用的趋势安防软件有关, 帮助用户重装系统后, 未安装趋势安防软件, 经测试, 问题得到解决

问题总结:

=====

经您的确认, 目前客户上报问题均已解决, case 将暂做关闭处理。如您有其他问题, 可随时与我们联系处理, 最后感谢您这段时间对我工作的大力支持。

李琦 Li Qi  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co., Ltd.  
服务电话: 4008180055  
电子邮箱 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Qing Qing14 Li <[liqing14@lenovo.com](mailto:liqing14@lenovo.com)>  
发送时间: 2020 年 5 月 25 日 14:50  
收件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>  
抄送: Jason XS1 Lang <[langxs1@lenovo.com](mailto:langxs1@lenovo.com)>; CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>;  
Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>  
主题: RE: [External] [案例号: CAS-02293-H3R3V0 ] % |普通事件| 联想|神州网信系统与 360  
兼容性问题 % 初次响应 CMIT:0001588

打过去电话您那边说需要等您回电, 麻烦帮忙给我打个电话, 我们工程师还在现场  
[18910860735](tel:18910860735)

---

**From:** Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>  
**Sent:** Monday, May 25, 2020 2:46 PM  
**To:** Qing Qing14 Li <[liqing14@lenovo.com](mailto:liqing14@lenovo.com)>  
**Cc:** Jason XS1 Lang <[langxs1@lenovo.com](mailto:langxs1@lenovo.com)>; CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>  
**Subject:** 回复: [External] [案例号: CAS-02293-H3R3V0 ] % |普通事件| 联想|神州网信系统与 360 兼容性问题 % 初次响应 CMIT:0001588

Hi, LiQing:

请问现场工程师是否有任何反馈。如有, 请随时告知, 谢谢

李琦 Li Qi  
神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 4008180055

电子邮箱 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



**神州网信**  
CMIT

---

发件人: Li Qi

发送时间: 2020 年 5 月 21 日 17:30

收件人: 'Qing Qing14 Li' <[liqing14@lenovo.com](mailto:liqing14@lenovo.com)>

抄送: Jason XS1 Lang <[langxs1@lenovo.com](mailto:langxs1@lenovo.com)>; CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>;  
Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>

主题: 回复: [External] [案例号: CAS-02293-H3R3V0 ] % |普通事件| 联想|神州网信系统与  
360 兼容性问题 % 初次响应 CMIT:0001588

Hi, LiQing:

可以的。谢谢

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 4008180055

电子邮箱 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



**神州网信**  
CMIT

---

发件人: Qing Qing14 Li <[liqing14@lenovo.com](mailto:liqing14@lenovo.com)>

发送时间: 2020 年 5 月 21 日 17:29

收件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

抄送: Jason XS1 Lang <[langxs1@lenovo.com](mailto:langxs1@lenovo.com)>; CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>;  
Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>

主题: RE: [External] [案例号: CAS-02293-H3R3V0 ] % |普通事件| 联想|神州网信系统与 360  
兼容性问题 % 初次响应 CMIT:0001588

Hi liqi,

我们这边预约了下周一去上门, 有问题到时候我给您打电话, 4008180055 可以联系到您吧。

---

**From:** Qing Qing14 Li  
**Sent:** Thursday, May 21, 2020 1:17 PM  
**To:** 'Li Qi' <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>  
**Cc:** Jason XS1 Lang <[langxs1@lenovo.com](mailto:langxs1@lenovo.com)>; CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>  
**Subject:** RE: [External] [案例号: CAS-02293-H3R3V0 ] % | 普通事件| 联想| 神州网信系统与 360 兼容性问题 % 初次响应 CMIT:0001588

谢谢您，等我们这边约好时间我提前给您发邮件。

---

**From:** Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>  
**Sent:** Thursday, May 21, 2020 11:54 AM  
**To:** Qing Qing14 Li <[liqing14@lenovo.com](mailto:liqing14@lenovo.com)>  
**Cc:** Jason XS1 Lang <[langxs1@lenovo.com](mailto:langxs1@lenovo.com)>; CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>  
**Subject:** 回复: [External] [案例号: CAS-02293-H3R3V0 ] % | 普通事件| 联想| 神州网信系统与 360 兼容性问题 % 初次响应 CMIT:0001588

Hi, LiQing:

循例问一下，该 case 是否与客户取得联系，如您之前所说，目前现场工程师是否有任何计划，麻烦更新下 case 进度，谢谢

李琦 Li Qi  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务电话：4008180055  
电子邮箱 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



---

**发件人:** Li Qi  
**发送时间:** 2020 年 5 月 18 日 9:50  
**收件人:** 'Qing Qing14 Li' <[liqing14@lenovo.com](mailto:liqing14@lenovo.com)>  
**抄送:** Jason XS1 Lang <[langxs1@lenovo.com](mailto:langxs1@lenovo.com)>; CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: [External] [案例号: CAS-02293-H3R3V0 ] % | 普通事件| 联想| 神州网信系统与 360 兼容性问题 % 初次响应 CMIT:0001588

Hi, LiQing:



如刚才电话沟通，我谨在此阐述问题涉及的范围定义：

问题范围：用户反馈操作系统有如下 3 个问题

- 重启终端后，无法自动联网，右下角网络那一直是感叹号。因为网络异常，无法使用域用户登陆。
- 多用户的登陆后会报内存错误，“该内存不能为 written”。此时无法点开任何程序，包括任务管理器、注册表。
- 用户注销自己的用户，有可能注销不了，必须重启。

问题定义：协助用户分析上述问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

针对上述问题，请与用户确认以下几个事项：

- 1，一开始 OOBE 时的账户创建完成后，是否网络正常？在加域之后，需要禁用本地账户再登录域账户才网络异常？不禁用的话网络是否正常？问题复现的具体操作方法是怎样的？
- 2，“该内存不能为 written”的报错是否为固定复现的问题现象，具体的操作步骤是怎样的？
- 3，账户注销不了的具体界面是怎样的？有无报错？请截屏给我说明。
- 4，尝试卸载 360 天擎后，是否还存在上述问题？

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co., Ltd.

服务电话：4008180055

电子邮箱 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Qing Qing14 Li <[liqing14@lenovo.com](mailto:liqing14@lenovo.com)>

发送时间: 2020 年 5 月 18 日 9:36

收件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

抄送: Jason XS1 Lang <[langxs1@lenovo.com](mailto:langxs1@lenovo.com)>

主题: RE: [External] [案例号: CAS-02293-H3R3V0 ] % |普通事件| 联想|神州网信系统与 360 兼容性问题 % 初次响应 CMIT:0001588

Hi 李琦,

如周五电话沟通，需要确认的问题帮忙回复邮件，谢谢！

---

From: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

Sent: Friday, May 15, 2020 1:35 PM

To: Qing Qing14 Li <[liqing14@lenovo.com](mailto:liqing14@lenovo.com)>

Cc: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

**Subject:** [External] [案例号: CAS-02293-H3R3V0] % | 普通事件 | 联想 | 神州网信系统与 360 兼容性问题 % 初次响应 CMIT:0001588

李青 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-02293-H3R3V0 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”。