

Hi Lianbin,

根据您的回复，最终用户暂时没有时间尝试解决方案，此问题我将暂时归档。  
工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如果您的问题复现，或有新的问题出现，您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

案例总结：

-----  
问题定义：用户反馈通过系统本身的远程桌面连接，无法进行复制黏贴。  
问题解决：为用户发送解决方案，但是用户暂时没有时间尝试，所以暂时归档案例。

王彬彬 Wang Binbin  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
热线电话：400-818-0055  
电子邮箱 Email: [wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)



---

发件人: [Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com) <[Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com)>  
发送时间: 2020 年 4 月 13 日 11:23  
收件人: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>  
抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>  
主题: 答复: [案例号: CAS-02119-Z1X2D3 ] % |普通事件| Dell |CMGE 系统远程连接无法复制黏贴 % 初次响应 CMIT:0001142

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Binbin  
感谢!

**Lianbin\_Que**  
CTE, Great China Client Technical Support  
**Pro Support | Pro Support Plus**  
office +86-592-818-8753

---

发件人: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>  
发送时间: 2020 年 4 月 13 日 11:21  
收件人: Que, Lianbin  
抄送: CRM Case Email  
主题: 回复: [案例号: CAS-02119-Z1X2D3 ] % |普通事件| Dell |CMGE 系统远程连接无法复制黏贴 % 初次响应 CMIT:0001142

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Lianbin

那我先将此案例进行归档处理，后续如果有需要您可以再随时开启此案例。

王彬彬 Wang Binbin  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
热线电话: 400-818-0055  
电子邮箱 Email: [wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)



---

发件人: [Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com) <[Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com)>

发送时间: 2020 年 4 月 13 日 11:18

收件人: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>

主题: 答复: [案例号: CAS-02119-Z1X2D3 ] % |普通事件| Dell |CMGE 系统远程连接无法复制黏贴 % 初次响应 CMIT:0001142

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Binbin

方案有提供给客户，可是客户现在又告知暂时没有空尝试，表示先结案，后续有需要再联系，谢谢！

**Lianbin\_Que**

CTE, Great China Client Technical Support

**Pro Support | Pro Support Plus**

office +86-592-818-8753

---

发件人: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 4 月 13 日 10:59

收件人: Que, Lianbin

抄送: CRM Case Email

主题: 回复: [案例号: CAS-02119-Z1X2D3 ] % |普通事件| Dell |CMGE 系统远程连接无法复制黏贴 % 初次响应 CMIT:0001142

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Lianbin,

按照 case 处理流程, 需要与您确认 case 进展, 请问用户那边有反馈消息吗?

王彬彬 Wang Binbin  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
热线电话: 400-818-0055  
电子邮箱 Email: [wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)



---

发件人: [Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com) <[Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com)>  
发送时间: 2020 年 4 月 9 日 9:38  
收件人: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>  
抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>  
主题: 答复: [案例号: CAS-02119-Z1X2D3 ] % |普通事件| Dell |CMGE 系统远程连接无法复制黏贴 % 初次响应 CMIT:0001142

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Binbin

我们还在跟客户确定, 在等待客户信息, 回复后及时反馈给你, 谢谢!

**Lianbin\_Que**  
CTE, Great China Client Technical Support  
Pro Support | Pro Support Plus  
office +86-592-818-8753

---

发件人: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>  
发送时间: 2020 年 4 月 9 日 9:35  
收件人: Que, Lianbin  
抄送: CRM Case Email  
主题: 回复: [案例号: CAS-02119-Z1X2D3 ] % |普通事件| Dell |CMGE 系统远程连接无法复制黏贴 % 初次响应 CMIT:0001142

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Lianbin,

请问如下方法可以解决用户的问题吗？

王彬彬 Wang Binbin  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
热线电话：400-818-0055  
电子邮箱 Email: [wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)



---

发件人: [Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com) <[Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com)>  
发送时间: 2020 年 4 月 7 日 13:58  
收件人: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>  
抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>  
主题: 答复: [案例号: CAS-02119-Z1X2D3 ] % |普通事件| Dell |CMGE 系统远程连接无法复制黏贴 % 初次响应 CMIT:0001142

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Binbin  
好的，感谢。  
我这边让客户确定下。

**Lianbin\_Que**  
CTE, Great China Client Technical Support  
**Pro Support | Pro Support Plus**  
office +86-592-818-8753

---

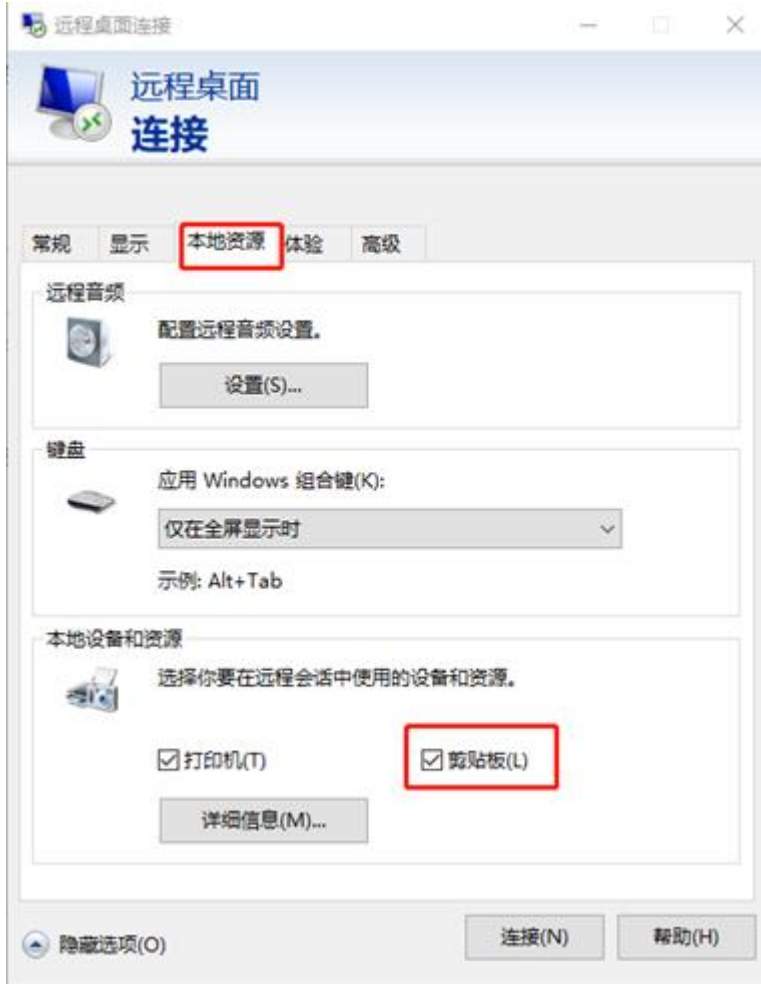
发件人: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>  
发送时间: 2020 年 4 月 7 日 12:08  
收件人: Que, Lianbin  
抄送: CRM Case Email  
主题: 回复: [案例号: CAS-02119-Z1X2D3 ] % |普通事件| Dell |CMGE 系统远程连接无法复制黏贴 % 初次响应 CMIT:0001142

[EXTERNAL EMAIL]

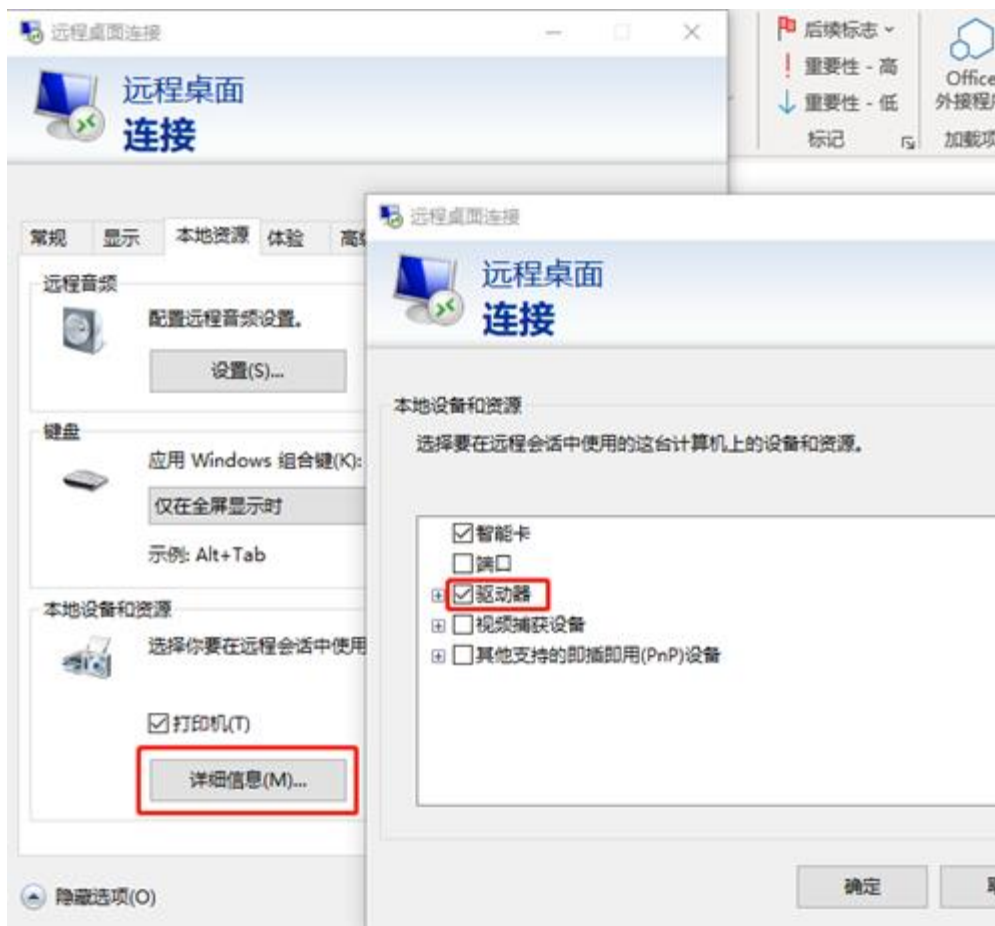
Hi Lianbin,  
我在本地环境进行测试，并没有复现用户的问题。正常情况下，两台 CMGE 系统远程连接的时候，是可以进行复制粘贴的。

建议用户按照如下步骤进行尝试:

1, 进入远程桌面连接---点击本地资源---确认勾选剪贴板。



2, 点击详细信息---勾选驱动器



- 3, 在两台 CMGE 系统上分别重启 rdpclip.exe 进程。具体方法如下：  
打开任务管理器，查看进程，找到 rdpclip.exe 进程，关闭此进程。之后点击开始->运行->输入“rdpclip.exe”并回车，重新运行此程序。
- 4, 如果尝试以上方法之后还是不行，建议用户关掉杀毒软件之后再次尝试远程连接复制功能。

王彬彬 Wang Binbin  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
热线电话: 400-818-0055  
电子邮箱 Email: [wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)



---

发件人: [Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com) <[Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com)>  
发送时间: 2020 年 4 月 7 日 11:32  
收件人: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>  
抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>

**主题:** 答复: [案例号: CAS-02119-Z1X2D3 ] % |普通事件| Dell |CMGE 系统远程连接无法复制黏贴 % 初次响应 CMIT:0001142

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Binbin

是的, 如果有新的消息麻烦告知, 我们好告知客户, 谢谢!

**Lianbin\_Que**

CTE, Great China Client Technical Support

**Pro Support | Pro Support Plus**

office +86-592-818-8753

---

**发件人:** Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>

**发送时间:** 2020 年 4 月 3 日 14:16

**收件人:** Que, Lianbin

**抄送:** CRM Case Email

**主题:** 回复: [案例号: CAS-02119-Z1X2D3 ] % |普通事件| Dell |CMGE 系统远程连接无法复制黏贴 % 初次响应 CMIT:0001142

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Lianbin

感谢您的回复, 根据与您的沟通, 我谨在此阐述问题涉及的范围定义:

问题范围: 用户反馈通过系统本身的远程桌面连接, 无法进行复制黏贴。

问题定义: 协助用户分析此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

王彬彬 Wang Binbin

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

热线电话: 400-818-0055

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



---

发件人: [Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com) <[Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com)>

发送时间: 2020 年 4 月 3 日 14:10

收件人: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>

主题: 答复: [案例号: CAS-02119-Z1X2D3 ] % |普通事件| Dell |CMGE 系统远程连接无法复制黏贴 % 初次响应 CMIT:0001142

Dell Customer Communication - Confidential

用的是系统本身的远程, 系统中的远程设置已勾选了  
版本是 win10 企业版 G CMIT (V0-H.1020.000)  
和其他品牌笔记本的也是企业版 CMIT, 都是一样情况  
客户目前连接的是内网

**Lianbin\_Que**

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

---

发件人: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 4 月 3 日 11:53

收件人: Que, Lianbin

抄送: CRM Case Email

主题: 回复: [案例号: CAS-02119-Z1X2D3 ] % |普通事件| Dell |CMGE 系统远程连接无法复制黏贴 % 初次响应 CMIT:0001142

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Lianbin,

如刚刚电话沟通, 请确认用户是通过什么方式进行远程桌面连接以及用户使用的 CMIT 系统版本, 谢谢!

王彬彬 Wang Binbin

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

热线电话: 400-818-0055

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



**神州网信**  
CMIT



发件人: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 4 月 3 日 10:52

收件人: Lianbin.Que <[Lianbin.Que@ dell.com](mailto:Lianbin.Que@ dell.com)>

抄送: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-02119-Z1X2D3 ] % |普通事件| Dell |CMGE 系统远程连接无法复制黏贴  
% 初次响应 CMIT:0001142

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 王彬彬。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-02119-Z1X2D3 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”。