

朱先生, 您好!

由于多次未能联系到您, 我将暂时归档此问题。

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

案例范围: 用户使用三方开发的应用程序, 在使用单据打印时出现打印界面白屏 Hang 死, 同时从控制面板中选择设备和打印机, 打开后窗口白屏死机。原版 Windows 7 Windows 10 无此现象。

建议操作:

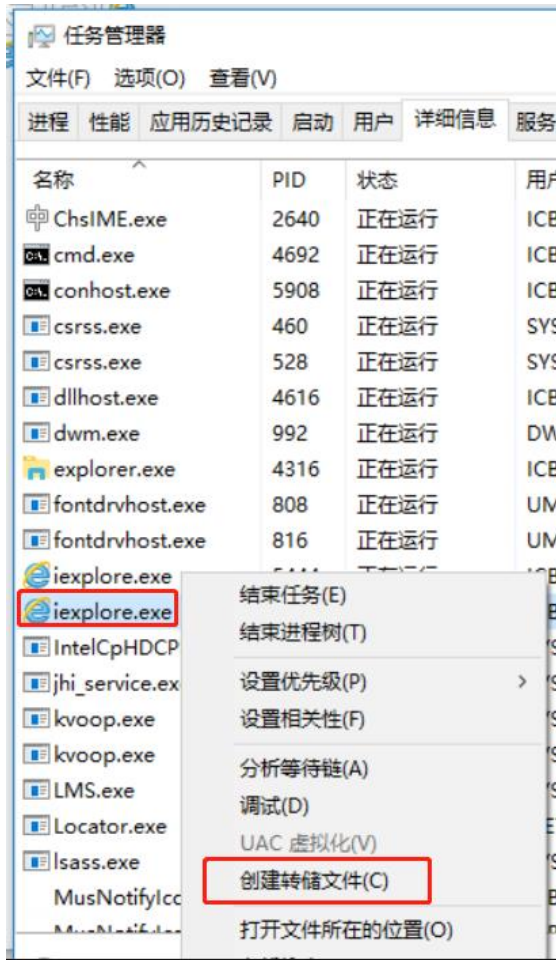
日志收集:

一、问题出现的视频或截图 (最好是视频) **打包压缩上传。**

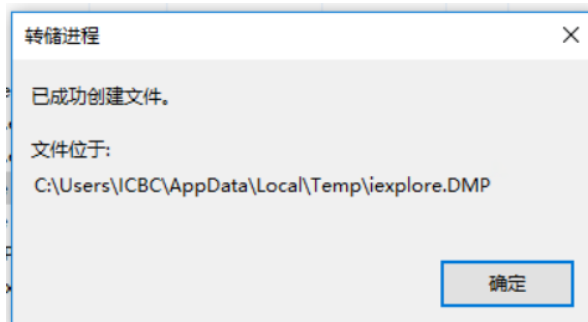
二、Dump 日志收集, 由于目前不确认应用程序是 hang 还是 crash, 所以两种设置都需要进行:

方法一:

1) 当打印窗口 hang 或崩溃住时, 如果进程还没有退出, 可**右键**点击桌面底部工具条, 选择**任务管理器**, 并在**详细信息**中找到有问题的进程 (此进程通常会显示**未响应**), 选择**创建转储文件**。

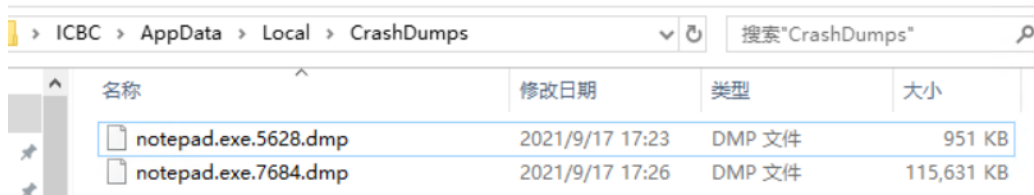


2) 创建完毕后，会提示如下窗口，到窗口中提到的位置拷贝 DMP 文件即可。



方法二：

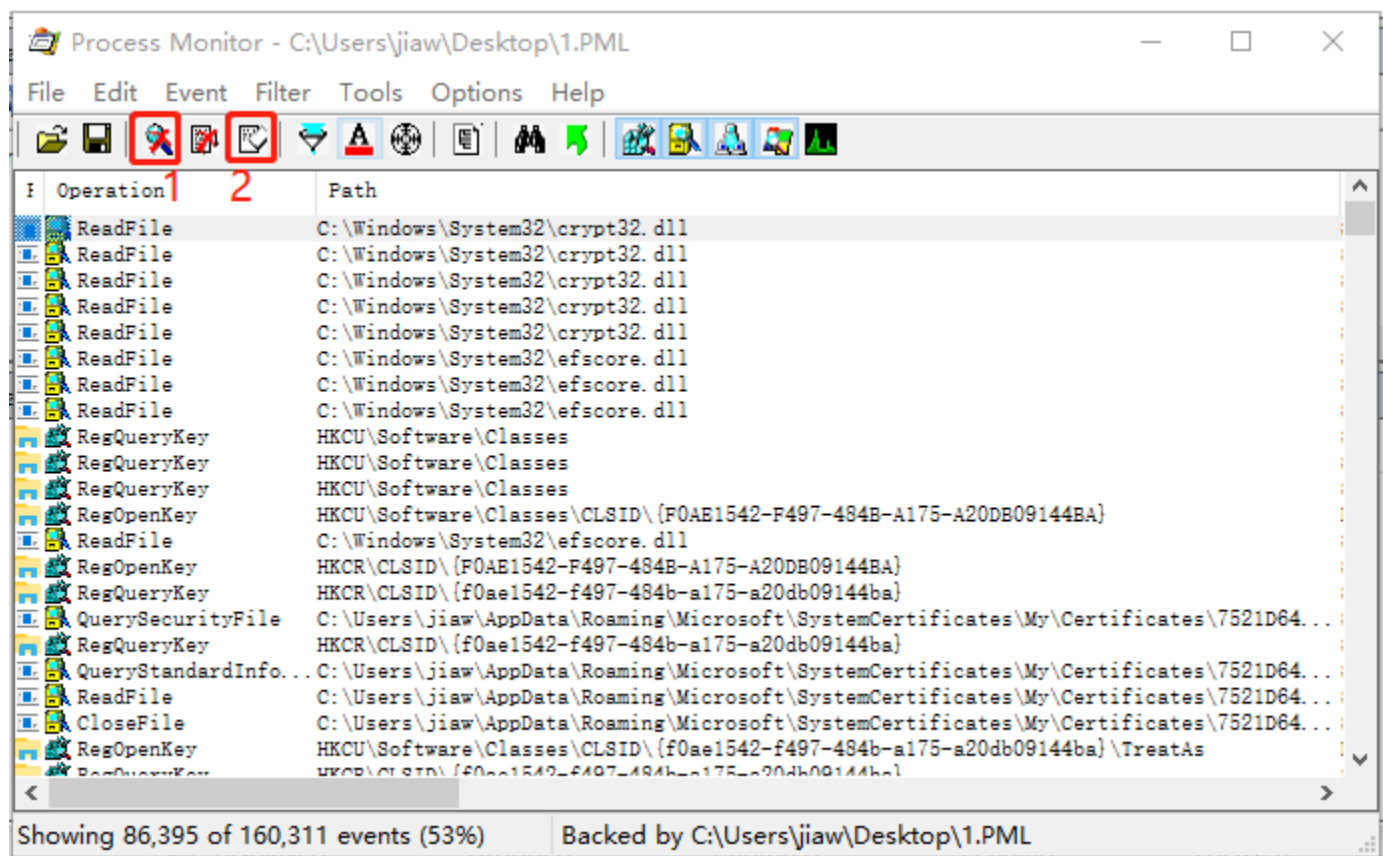
- 1) 下载并将附件 **Add_Reg.txt** 命名为 **Add_Reg.bat**，并右键点击以管理员身份运行。
- 2) 当问题 app crash 退出之后，到 **%LOCALAPPDATA%\CrashDumps** 位置拷贝 Dump 文件



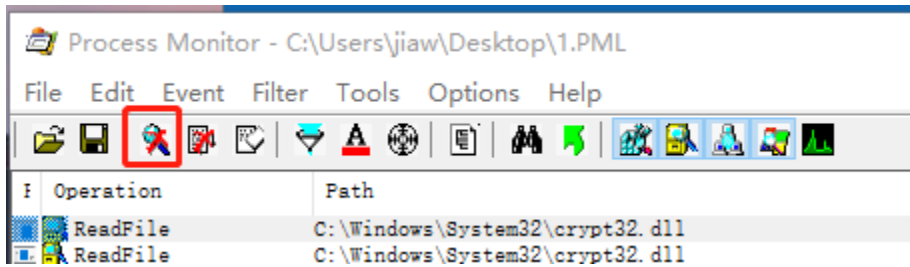
三、Process Monitor 日志收集

方法：在出现问题和正常打印的计算机上分别进行如下操作：

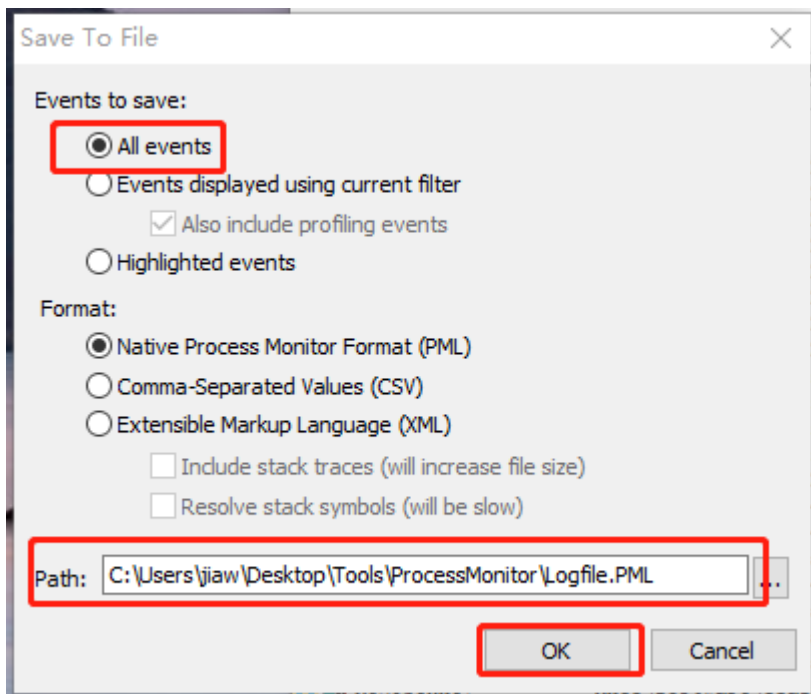
- 请下载并解压附件<ProcessMonitor.zip>；
- 双击 Procmon.exe 运行，到达此页面，会有有大量条目出现，先后点击 1，2 暂停抓取并清除当前条目。当前已经是可抓取状态；



- 准备好复现条件，点击下图的图标开始抓取。复现问题（此案例为点击打印弹出窗口白屏；由于文件大小增长很快，所以需快速复现），记录时间点（对于案例分析极为重要。例如出现弹框报错的时间点），出现问题现象后。回到 Process Monitor 窗口，再单击下图的图标，停止抓取；



d) 点击 File, 点击 Save. 选择 "All events" and "Native Process Monitor Format (PML)" 点击 OK。
记录文件保存位置;



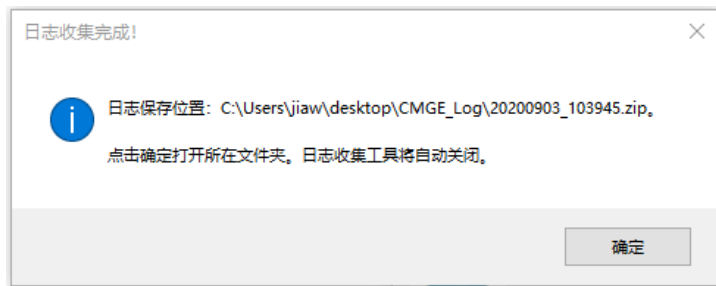
e) 将 2 个 PML 文件重命名、并打包压缩上传, 并邮件反馈问题出现的时间点。

四、工具收集

1) 在复现问题的计算机上下载附件《CMGELogCollector.zip》文件并解压到本地磁盘, 复现问题现象之后, 双击运行 exe 文件, 同意隐私声明后, 按照下图勾选, 点击收集。



2) 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。



3) 将压缩文件上传至 CDUC 上传系统。

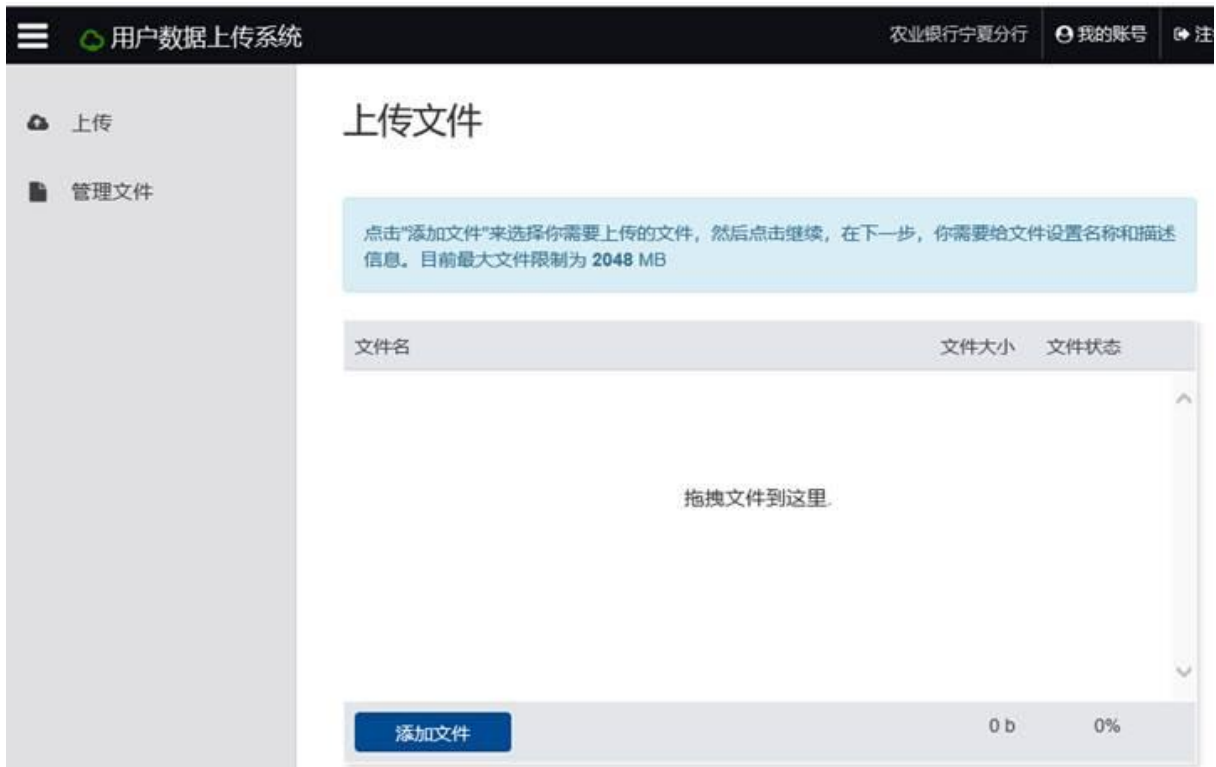
日志上传:

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

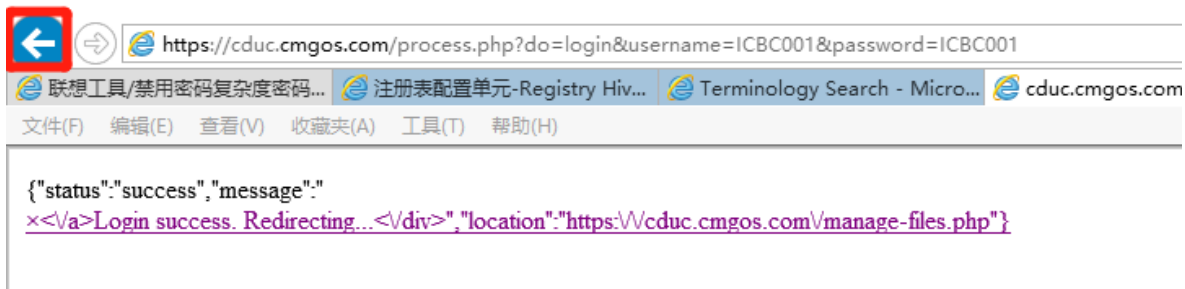
用户名: xzliao126

密码: xzliao126

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
发送时间: 2021 年 11 月 8 日 9:41
收件人: '朱先生' <rbotd@126.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04831-X5Q4N5] % 西藏利奥信息科技有限公司经销商反馈西藏自治区人民医院打印死机问题 % 初次响应 CMIT:0001421

朱先生，您好：

如果您或最终用户暂没有时间继续处理此案例，我们建议暂时归档此案例。

如果后续需要继续处理再开启。

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。

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: 2021 年 10 月 26 日 16:40
收件人: '朱先生' <rbotd@126.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04831-X5Q4N5] % 西藏利奥信息科技有限公司经销商反馈西藏自治区人民医院打印死机问题 % 初次响应 CMIT:0001421

朱先生，您好：

来信是想咨询当前案件进展状况。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方，欢迎随时联系我们。

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: 2021 年 10 月 20 日 16:22
收件人: '朱先生' <rbotd@126.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04831-X5Q4N5] % 西藏利奥信息科技有限公司经销商反馈西藏自治区人民医院打印死机问题 % 初次响应 CMIT:0001421

朱先生, 您好:

之前电话未能联系到您, 如果您到达客户现场, 且在日志收集过程遇到什么问题, 或者有其他需要我们协助的地方, 您可以回复此邮件。我将与您取得电话沟通。

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: 2021 年 10 月 18 日 10:24

收件人: '朱先生' <rbotd@126.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04831-X5Q4N5] % 西藏利奥信息科技有限公司经销商反馈西藏自治区人民医院打印死机问题 % 初次响应 CMIT:0001421

朱先生, 您好:

之前电话未能联系到您, 如果您在日志收集过程遇到什么问题, 或者有其他需要我们协助的地方, 您可以回复此邮件。

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: 2021 年 10 月 12 日 10:53
收件人: '朱先生' <rbotd@126.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04831-X5Q4N5] % 西藏利奥信息科技有限公司经销商反馈西藏自治区人民医院打印死机问题 % 初次响应 CMIT:0001421

朱先生, 您好:

来信是想咨询当前案件进展状况。您可以参考 2021 年 9 月 28 日的邮件进行日志收集。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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: 2021 年 9 月 30 日 11:00
收件人: '朱先生' <rbotd@126.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04831-X5Q4N5] % 西藏利奥信息科技有限公司经销商反馈西藏自治区人民医院打印死机问题 % 初次响应 CMIT:0001421

朱先生, 您好:

来信是想咨询当前案件进展状况。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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: 2021 年 9 月 28 日 17:35
收件人: 朱先生 <rbotd@126.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04831-X5Q4N5] % 西藏利奥信息科技有限公司经销商反馈西藏自治区人民医院打印死机问题 % 初次响应 CMIT:0001421

朱先生，您好：

如刚才电话沟通，我谨以此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:

用户使用三方开发的应用程序，在使用单据打印时出现打印界面白屏 Hang 死，同时从控制面板中选择设备和打印机，打开后窗口白屏死机。

原版 Windows 7 Windows 10 无此现象。

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。

鉴于您当前无法确定具体方便处理问题的时间，我将每两个工作日与您联系一次，确认该案例的进度，当然，如您方便处理该问题，可随时回复此邮件或拨打 400-818-0055，我会与您联系处理该问题，谢谢。

案例分析:

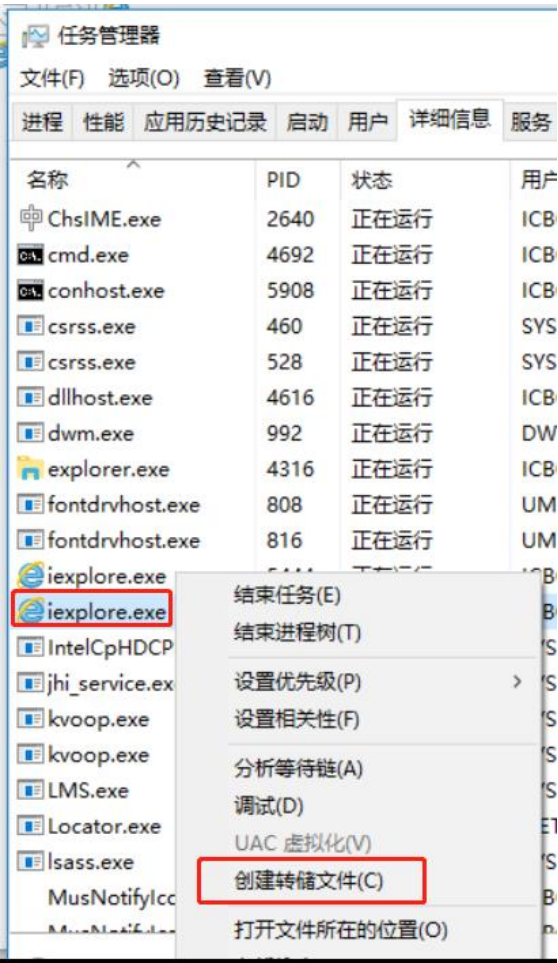
目前此问题涉及到三方软件，后续分析过程中可能需要引入三方软件供应商配合提供信息（例如软件调用打印机弹出窗口时所需的服务、权限等）

日志收集：

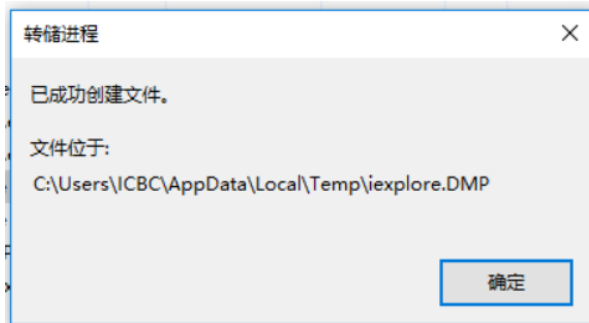
- 一、问题出现的视频或截图（最好是视频）**打包压缩上传。**
- 二、Dump 日志收集，由于目前不确认应用程序是 hang 还是 crash，所以两种设置都需要进行：

方法一：

- 1) 当打印窗口 hang 或崩溃住时，如果进程还没有退出，可**右键**点击桌面底部工具条，选择**任务管理器**，并在**详细信息**中找到有问题的进程（此进程通常会显示**未响应**），选择**创建转储文件**。

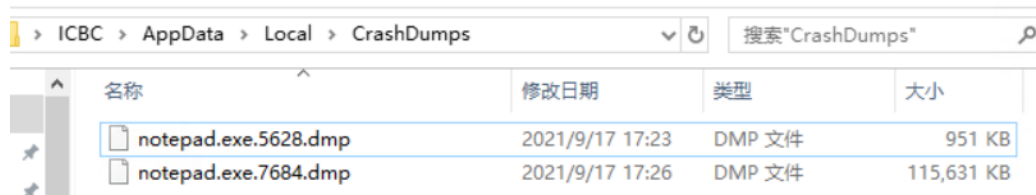


- 2) 创建完毕后，会提示如下窗口，到窗口中提到的位置拷贝 DMP 文件即可。



方法二：

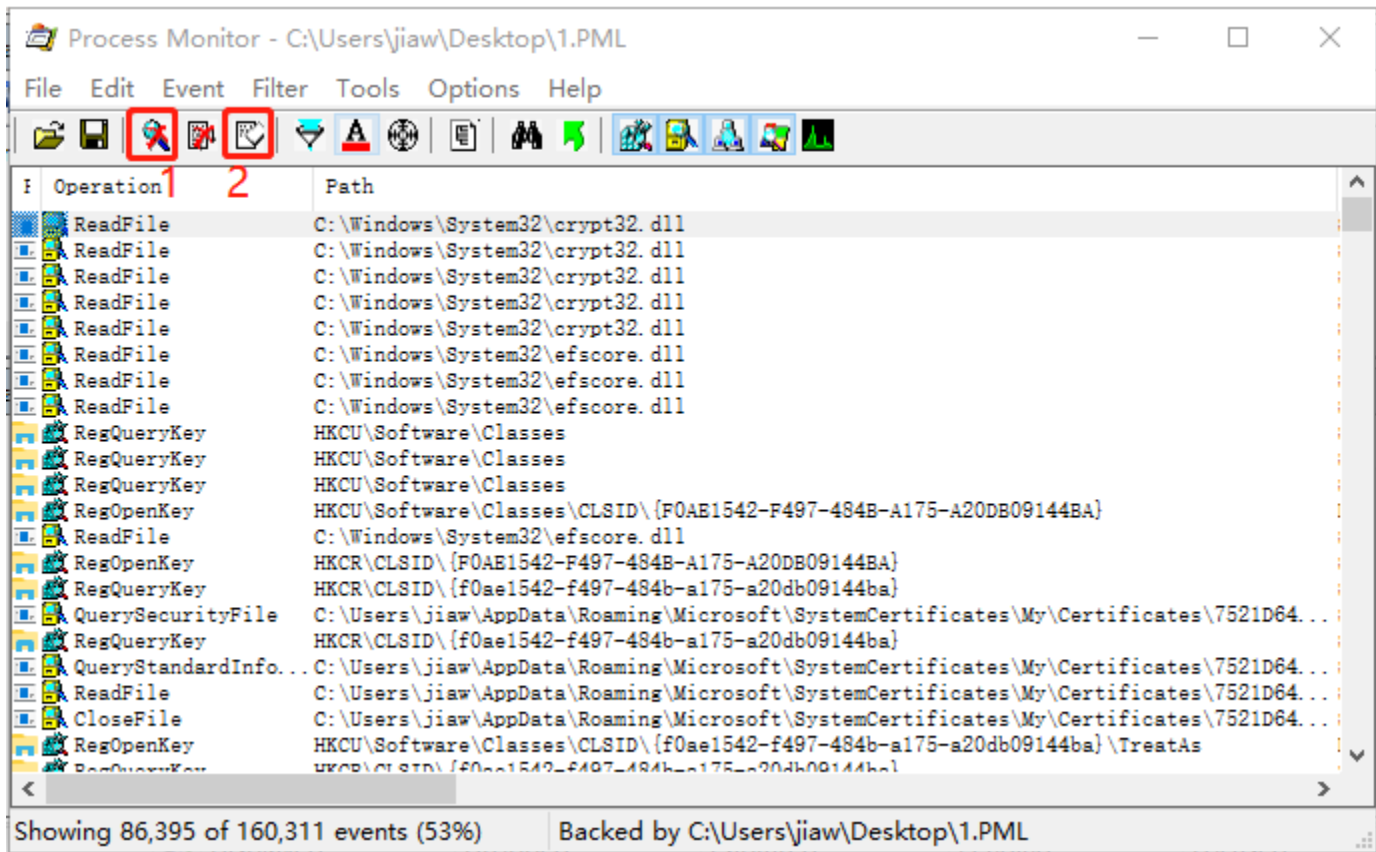
- 1) 下载并将附件 **Add_Reg.txt** 名命名为 **Add_Reg.bat**，并右键点击以管理员身份运行。
- 2) 当问题 app crash 退出之后，到%LOCALAPPDATA%\CrashDumps 位置拷贝 Dump 文件



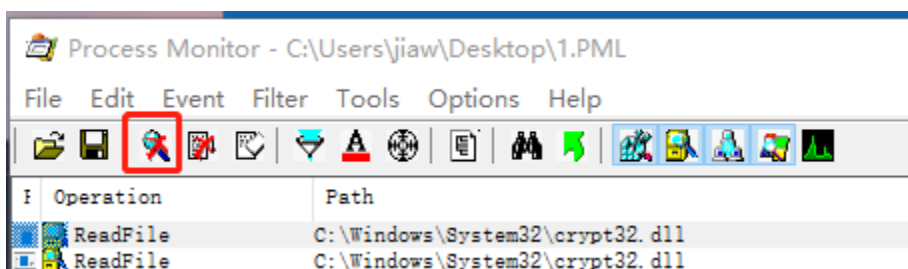
三、Process Monitor 日志收集

方法：在出现问题和正常打印的计算机上分别进行如下操作：

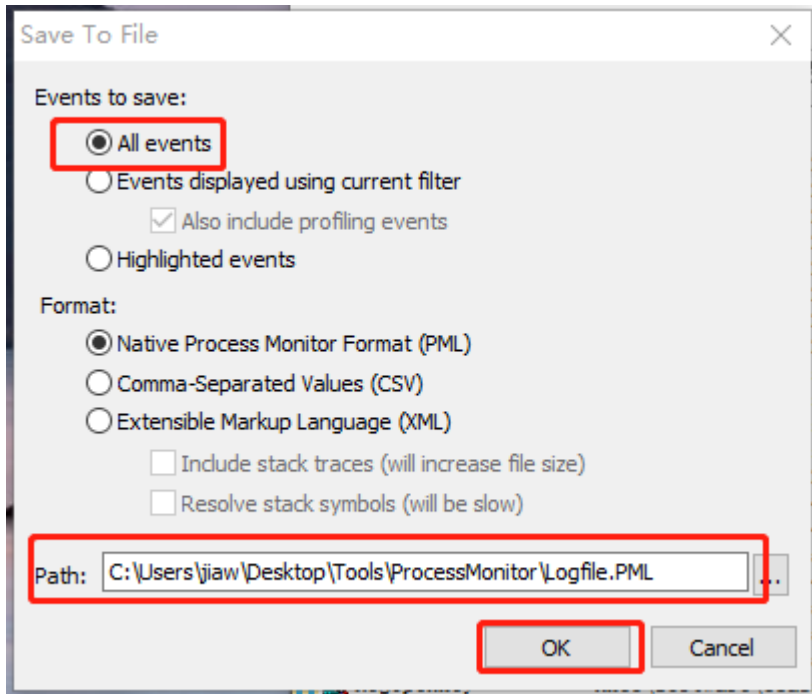
- a) 请下载并解压附件<ProcessMonitor.zip>；
- b) 双击 Procmon.exe 运行，到达此页面，会有有大量条目出现，先后点击 1，2 暂停抓取并清除当前条目。当前已经是可抓取状态；



c) 准备好复现条件，点击下图的图标开始抓取。复现问题（此案例为点击打印弹出窗口白屏；由于文件大小增长很快，所以需快速复现），记录时间点（对于案例分析极为重要。例如出现弹框报错的时间点），出现问题现象后。回到 Process Monitor 窗口，再单击下图的图标，停止抓取；



d) 点击 File, 点击 Save. 选择 "All events" and "Native Process Monitor Format (PML)" 点击 OK。记录文件保存位置；



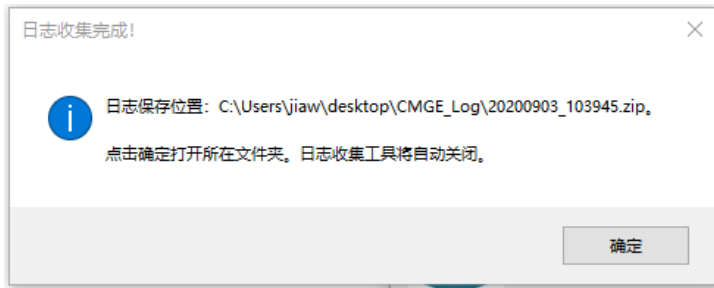
e) 将 2 个 PML 文件重命名、并打包压缩上传，并邮件反馈问题出现的时间点。

四、工具收集

1) 在复现问题的计算机上下载附件《CMGELogCollector.zip》文件并解压到本地磁盘，复现问题现象之后，双击运行 exe 文件，同意隐私声明后，按照下图勾选，点击收集。



2) 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。



3) 将压缩文件上传至 CDUC 上传系统。

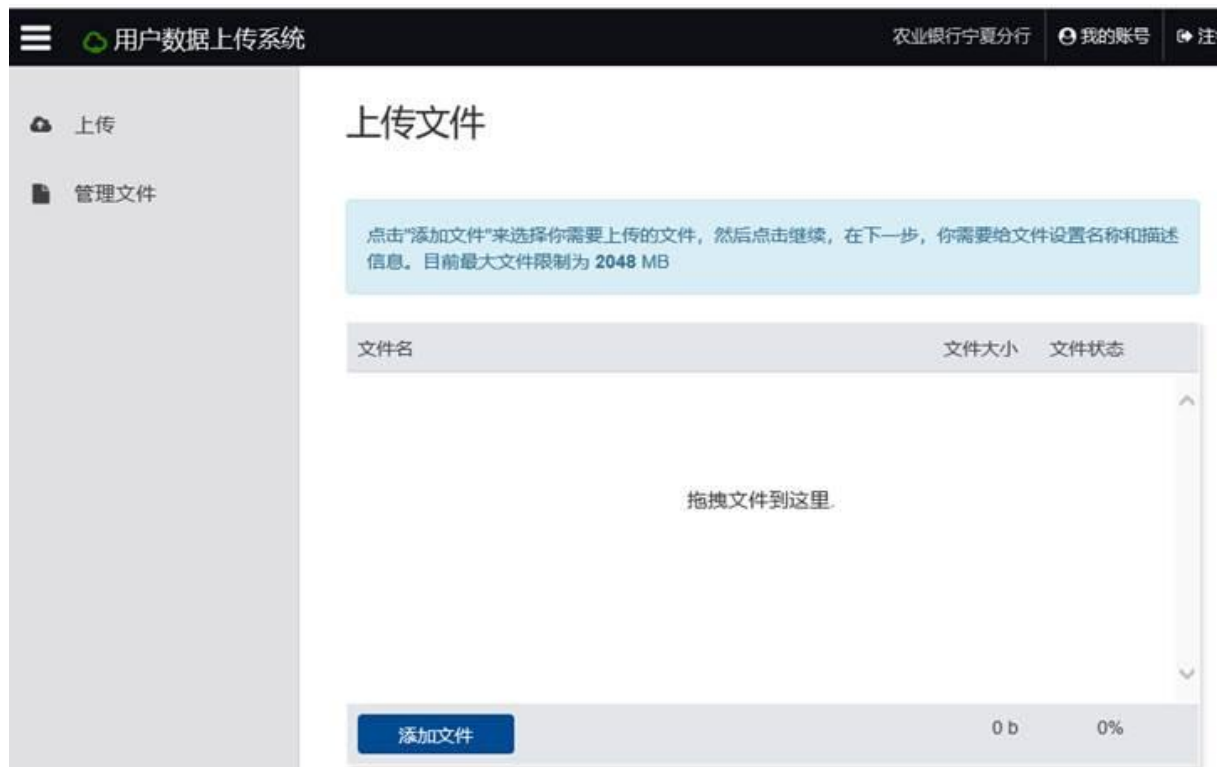
日志上传:

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

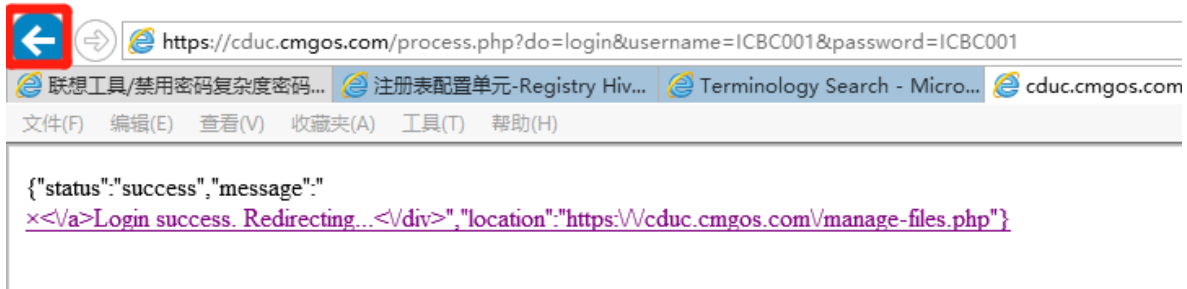
用户名: xzliao126

密码: xzliao126

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



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: 2021 年 9 月 28 日 15:37
收件人: 朱先生 <rbotd@126.com>
抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-04831-X5Q4N5] % 西藏利奥信息科技有限公司经销商反馈西藏自治区人民医院打印死机问题 % 初次响应 CMIT:0001421

朱先生 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-04831-X5Q4N5 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”。