

马先生，您好：

根据刚刚的沟通，此问题已解决，我将归档此案例。

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：

用户反馈激活失败。提示此 SN 已被另一台计算机使用。

问题进展：

用户已联系联想厂商，联想会为用户更换主板并提供新的序列号激活系统。

王彬彬 Wang Binbin
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: wangbb@cmgos.com



发件人: Wang Binbin
发送时间: 2022 年 6 月 14 日 11:34
收件人: 'm506292499@163.com' <m506292499@163.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-06398-F8T5W0] % 联想 OEM 用户-中银金融科技有限公司用户
反馈激活失败问题 % 初次响应 CMIT:0001944

马先生，您好：

如刚刚电话沟通，我谨在此阐述问题涉及的范围定义：

问题定义：

用户反馈激活失败。提示此 SN 已被另一台计算机使用。

问题范围：

协助用户分析上述问题。

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。

排查问题：

经后台查询，您这台设备的主板号与首次激活时绑定的主板号不一致，导致激活失败。

2021 年 9 月 9 号首次激活成功（硬件序列号为 PF2T9E9D）

2022 年 2 月 14 号尝试激活，激活失败。（硬件序列号为 PF2T9E9D，但主板号已经发生改变）

2022 年 6 月 9 号尝试激活，激活失败。（这时的主板号是与首次激活时绑定的是一致的，但设备已不是首次激活的设备,硬件序列号变为 PF32K0ER）

2022 年 6 月 13 号尝试激活，激活失败。（硬件序列号为 PF2T9E9D，这时是在首次绑定的设备上激活，但主板号发生改变）

建议操作：

将原主板换回到首次激活的设备，再次尝试激活。

王彬彬 Wang Binbin
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: wangbb@cmgos.com

