

高女士 您好,

很高兴与您电话沟通, 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。

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:

案例描述:

总行的部分 win10 客户端无法在 wsus 服务器纳管, 手动卸载补丁后。在连接 wsus 服务器下载补丁安装, 但是隔天报表中依旧显示未纳管。请开 case 分析。

案例进展:

目前未发现 Windows 10 神州网信政府版复现此问题, 暂时归档案例。

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: 2021 年 3 月 9 日 14:26

收件人: 'gaolubaihui@brdc.icbc.com.cn' <gaolubaihui@brdc.icbc.com.cn>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; 王晨
<wangchen@icbc.com.cn>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-03859-B1M4J9] % |P2|ICBC|总行 CMGE 在 WSUS 中未纳管 % 初次响应 CMIT:0001792

高女士, 您好

收到您的反馈，稍后我将给您发送案例总结、归档邮件，如果后续问题复现您可以回复此邮件重新激活案例。

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: gaolubaihui@brdc.icbc.com.cn <gaolubaihui@brdc.icbc.com.cn>

发送时间: 2021 年 3 月 9 日 14:22

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; 王晨
<wangchen@icbc.com.cn>

主题: 答复: 回复: [案例号: CAS-03859-B1M4J9] % |P2|ICBC|总行 CMGE 在 WSUS 中未纳管 % 初次响应 CMIT:0001792

贾工您好，

感谢您对我行的大力支持。目前尚未发现 win10 电脑存在该问题，请将本问题置为遗留，如有问题再与贵司联系，再次感谢！

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>

收件人: "gaolubaihui@brdc.icbc.com.cn" <gaolubaihui@brdc.icbc.com.cn>

抄送: "王晨" <wangchen@icbc.com.cn>, "PR_Case_Notification" <PR_Case_Notification@cmgos.com>

日期: 2021/03/08 15:12

主题: 回复: [案例号: CAS-03859-B1M4J9] % |P2|ICBC|总行 CMGE 在 WSUS 中未纳管 % 初次响应
CMIT:0001792

高女士，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 3 月 5 日 15:31
收件人: 'gaolubaihui@brdc.icbc.com.cn' <gaolubaihui@brdc.icbc.com.cn>
抄送: '王晨' <wangchen@icbc.com.cn>; PR_Case_Notification
<PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-03859-B1M4J9] % |P2|ICBC|总行 CMGE 在 WSUS 中未纳管 % 初次响应 CMIT:0001792

高女士 您好,

根据我们之前电话沟通的结果, 目前您手中使用的为 Windows 7 系统设备, 如果您找到 Windows 10 神州网信政府版系统且复现了此问题, 可以按照上封邮件进行操作并反馈。
如果遇到问题可回复此邮件, 我将与您取得联系。

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 3 月 5 日 11:33

收件人: 'gaolubaihui@brdc.icbc.com.cn' <gaolubaihui@brdc.icbc.com.cn>

抄送: 王晨 <wangchen@icbc.com.cn>; PR_Case_Notification

<PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03859-B1M4J9] % |P2|ICBC|总行 CMGE 在 WSUS 中未纳管 % 初次响应 CMIT:0001792

高女士 您好,

根据之前的讨论, 我谨在此阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义:

总行的部分 win10 客户端无法在 wsus 服务器纳管, 手动卸载补丁后。在连接 wsus 服务器下载补丁安装, 但是隔天报表中依旧显示未纳管。请开 case 分析。

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。

基于此问题的现象, 也可能与 WSUS 服务器、网络等节点有关。我将从操作系统角度尽可能进行问题排查与定位。

日志收集:

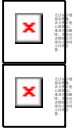
一、如果为未纳管状态, 如果点击检查更新, 应该会出现报错信息。请拍照或截图并上传。

二、工具收集

1) 首先, 在有问题的 CMGE 系统上, 下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘。复现问题现象(此案例为点击更新), 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、已安装补丁、升级日志, 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。



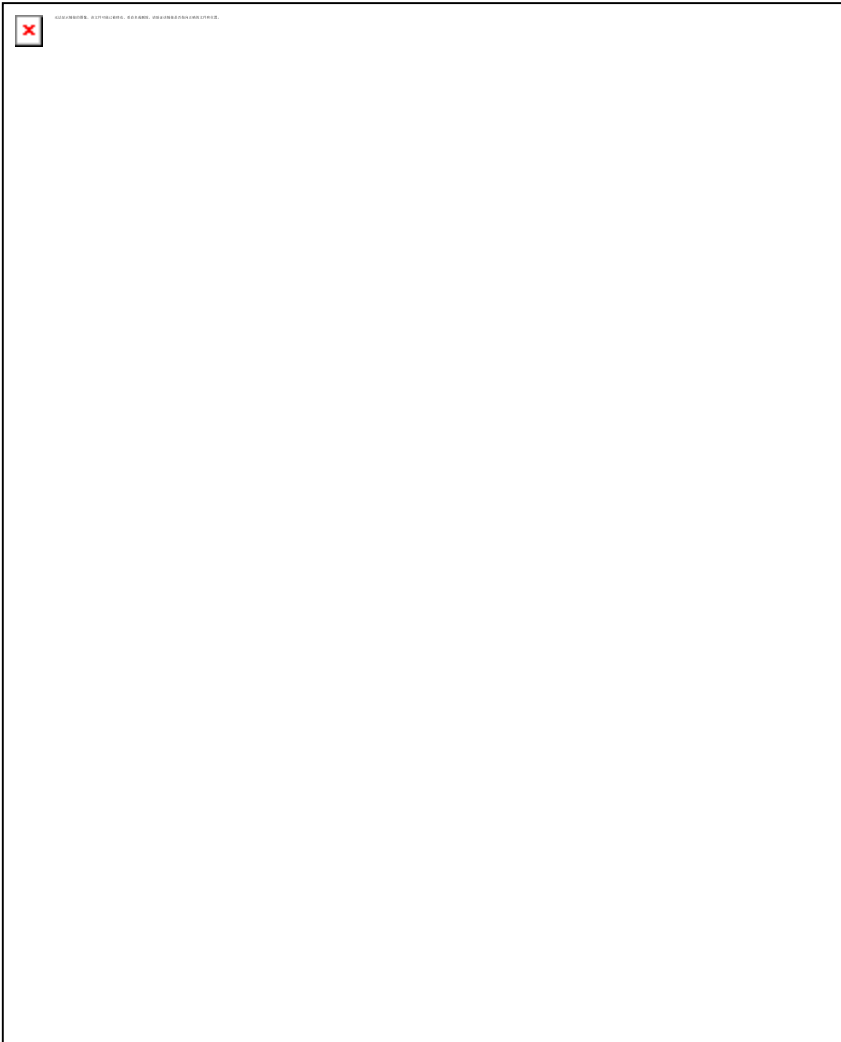
3) 将日志文件上传。

三、确认 WSUS 端口是否联通正常

1) 同时按下 Windows+X 键，再按下 A 键，以管理员身份运行 Powershell

2) 运行命令：Test-netconnection -ComputerName IP 地址 -port 端口号

这里的 ip 地址和端口号，可以在您计算机的计算机配置-管理模板-Windows 组件-Windows 更新-指定 Intranet Microsoft 更新服务位置找到。



例如：Test-netconnection -ComputerName 10.0.36.10 -port 445。

3) 成功会显示 True, 失败会显示 failed



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。

如果登录不成功, 点击后退即可

用户名: ICBCZH01

密码: ICBCZH01



注意, 添加文件后点击上传文件

=====

=====

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: 2021 年 3 月 5 日 10:25

收件人: 王晨 <wangchen@icbc.com.cn>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-03859-B1M4J9] % |P2|ICBC|总行 CMGE 在 WSUS 中未纳管 % 初次响应 CMIT:0001792

王晨 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-03859-B1M4J9 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”。

