

仲先生您好,

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: 用户一台联想 ThinkCentre M920t 台式机, 预装 CMGE V0H 系统, 初次使用时, 在线激活和离线激活都无法激活系统, 报错“使用授权激活文件无法激活当前系统, 请重启后尝试”; 机器没有更换过主板等硬件, 重置系统无效, 使用命令 `slmgr /rearm` 运行成功重启电脑后还是无法激活。

问题进展: 联想售后工程师将系统重新安装, 再次尝试激活时, 激活成功。

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



发件人: Wang Binbin
发送时间: 2020 年 6 月 3 日 9:58
收件人: '~通灵の石头~' <329600998@qq.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; '王晨光' <wangcg5@lenovo.com>
主题: [案例号: CAS-02269-M9W5M7] % |普通事件| 联想|神州网信系统初次使用无法激活
% 初次响应 CMIT:0001541

仲先生您好,

如刚刚电话沟通, 使用另外一个版本的激活客户端尝试重新激活的方案还是建议您尝试一下。
具体方法如下:

- 1, 保存附件, 将附件解压至任意位置。
- 2, 双击运行 CmitClientSetup.exe 文件, 按照安装向导操作直至完成。
- 3, 安装完成后, 再次尝试激活操作。

另外, 如果您有针对硬件设备的需求, 您可以联系联想售后进行沟通。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



发件人: ~通灵の石头~ <329600998@qq.com>
发送时间: 2020 年 5 月 28 日 15:09
收件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; '王晨光' <wangcg5@lenovo.com>
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02269-M9W5M7] % |普通事件| 联想| 神州网信系统初次使用无法激活 % 初次响应 CMIT:0001541

好吧

发自我的 iPhone

----- 原始邮件 -----

发件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 5 月 28 日 15:08
收件人: '~通灵の石头~' <329600998@qq.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>, '王晨光' <wangcg5@lenovo.com>
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02269-M9W5M7] % |普通事件| 联想| 神州网信系统初次使用无法激活 % 初次响应 CMIT:0001541

您好,

关于您这个问题, 我们后台还在持续分析中, 后续有任何进展我会及时与您联系!

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



发件人: ~通灵の石头~ <329600998@qq.com>

发送时间: 2020 年 5 月 28 日 14:22

收件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02269-M9W5M7] % |普通事件| 联想|神州网信系统初次使用无法激活 % 初次响应 CMIT:0001541

按照你的方法试过了，还是没有用。不行你们派个人过来看看。

发自我的 iPhone

----- 原始邮件 -----

发件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 5 月 26 日 14:39

收件人: ~通灵の石头~ <329600998@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>, 王晨光 <wangcg5@lenovo.com>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02269-M9W5M7] % |普通事件| 联想|神州网信系统初次使用无法激活 % 初次响应 CMIT:0001541

您好，

请您按照如下步骤进行确认以及操作，完成之后再次尝试激活。

- 1, 查看系统日期时间设置是否准确，如果系统日期时间不正确，请更新至正确的日期和时间。
- 2, 查看系统 software protection 服务是否开启，此服务为软件保护服务，是激活和验证 Windows 需要的，如果没有开启，请点击计算机右键---弹出菜单选择“管理”---服务和应用程序---服务，右侧找到 software protection 服务，开启此服务。

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



发件人：Wang Binbin

发送时间：2020 年 5 月 26 日 12:00

收件人：'~通灵の石头~' <329600998@qq.com>

抄送：CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; 王晨光 <wangcg5@lenovo.com>

主题：回复：回复： 回复： [案例号：CAS-02269-M9W5M7] % |普通事件| 联想
|神州网信系统初次使用无法激活 % 初次响应 CMIT:0001541

您好，

已收到您的截图反馈，我们会进行问题分析，后续有任何进展我会及时与您联系！

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



发件人：~通灵の石头~ <329600998@qq.com>

发送时间：2020 年 5 月 26 日 11:18

收件人：Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

抄送：CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; 王晨光 <wangcg5@lenovo.com>

主题：回复： 回复： [案例号：CAS-02269-M9W5M7] % |普通事件| 联想|神州网信系统初次使用无法激活 % 初次响应 CMIT:0001541

已发送截图了，麻烦有空看一下

发自我的 iPhone

----- 原始邮件 -----

发件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 5 月 25 日 17:33

收件人: ~通灵の石头~ <329600998@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>, 王晨光 <wangcg5@lenovo.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02269-M9W5M7] % | 普通事件 | 联想 | 神州
网信系统初次使用无法激活 % 初次响应 CMIT:0001541

您好,

由于您这个问题比较特殊, 我们已将此问题进行升级处理, 目前正在排查问题根本原因。

另外麻烦您以管理员身份运行命令提示符, 输入 `slmgr /dlv` 并将运行结果截图发给我, 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



发件人: ~通灵の石头~ <329600998@qq.com>
发送时间: 2020 年 5 月 25 日 16:01
收件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; 王晨光 <wangcg5@lenovo.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02269-M9W5M7] % |普通事件| 联想|神州网信系统
初次使用无法激活 % 初次响应 CMIT:0001541

你好, 请问不能激活的原因查明了吗? 我江苏镇江的, 镇江供电公司。

发自我的 iPhone

----- 原始邮件 -----

发件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 5 月 13 日 16:48
收件人: 329600998@qq.com <329600998@qq.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>, 王晨光 <wangcg5@lenovo.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02269-M9W5M7] % |普通事件| 联想|神州网信系统
初次使用无法激活 % 初次响应 CMIT:0001541

王先生您好,

如刚刚电话沟通, 我谨在此阐述问题涉及的范围定义:

问题范围: 用户一台联想 ThinkCentre M920t 台式机, 预装 CMGE V0H 系统, 初次使用时, 在线激活和离线激活都无法激活系统, 报错“使用授权激活文件无法激活当前系统, 请重启后尝试”; 机器没有更换过主板等硬件, 重置系统无效, 使用命令 `slmgr /rearm` 运行成功重启电脑后还是无法激活。

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。

请您按照如下步骤收集 log 文件并回传给我，以便我们进一步分析问题，谢谢！

- 1, 以管理员身份打开 CMD
- 2, 运行 `licensingdiag.exe`

```
管理员: 命令提示符
Microsoft Windows [版本 10.0.17134.228]
(c) 2018 Microsoft Corporation。保留所有权利。

C:\WINDOWS\system32>licensingdiag.exe
正在收集现代许可证...
正在收集现代许可证诊断数据...
正在收集硬件诊断数据...
Gathering relevant event logs...
Gathering desktop license data...
Gathering desktop diagnostics data...
Gathering desktop task data...
Gathering environment data...
正在收集可用的许可证策略值...
诊断文件创建于 C:\Users\WYD\1.COM\AppData\Local\Temp\COMPUTER5-01_2018-09-13_diag.cab
C:\WINDOWS\system32>
```

3, 系统会自动弹出一个文件夹，显示 cab 包的位置，如下图所示。请将 .cab 文件回传给我。

<input type="checkbox"/>	aria-debug-17056.log	2018/9/13 7:57	文本文档	0 KB
<input type="checkbox"/>	BIT1925.tmp	2018/7/26 8:51	TMP 文件	0 KB
<input type="checkbox"/>	CMV5-D00Y5J-FOW7MO-08C.png	2018/9/12 18:20	PNG 文件	1 KB
<input checked="" type="checkbox"/>	COMPUTER5-01_2018-09-13_diag.cab	2018/9/13 9:59	WinRAR 压缩文件	4,220 KB
<input type="checkbox"/>	COMPUTER5-01-20180905-2205.log	2018/9/5 22:07	文本文档	25 KB
<input type="checkbox"/>	COMPUTER5-01-20180907-0926.log	2018/9/7 9:26	文本文档	11 KB
<input type="checkbox"/>	COMPUTER5-01-20180909-0841.log	2018/9/9 8:41	文本文档	17 KB
<input type="checkbox"/>	COMPUTER5-01-20180910-0907.log	2018/9/10 9:44	文本文档	9 KB
<input type="checkbox"/>	COMPUTER5-01-20180910-0959.log	2018/9/10 9:59	文本文档	17 KB

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



发件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 5 月 13 日 16:13

收件人: 王晨光 <wangcg5@lenovo.com>

抄送: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-02269-M9W5M7] % |普通事件| 联想|神州网信系统初次使用无法激活 % 初次响应 CMIT:0001541

王晨光 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-02269-M9W5M7 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”。