

Lianbin.Que 先生, 您好!

很高兴收到您的反馈邮件, 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:**

用户激活后的系统, 在使用过程中显示未激活  
之前尝试过的步骤:

1. 使用离线激活提示激活失败, 激活码无法激活当前系统
2. 管理员下的 windows powershell 界面, 输入命令 `slmgr /rearm`, 报错运行程序非核心版本计算机
3. 后面客户那边得到信息输入 `slmgr /ipk YYVX9-NTFWV-6MDM3-9PT4T-4M68B`, 在输入 `slmgr /rearm`, 重启后重新激活激活成功.
4. 客户目前需要确定:  
A. 激活后的系统为什么会出现此情况?  
B. 为什么要输入 `slmgr /ipk YYVX9-NTFWV-6MDM3-9PT4T-4M68B` 后才能再次激活?

**案例进展:**

根据现在的问题现象, 用户通过输入 IPK (install product key) 命令之后激活成功, 可以判断用户设备由于 PK(product key)丢失导致系统出现未激活状态。

造成 PK 丢失的原因会有多种情况, 常见的原因是由于某些第三方软件可能与您的操作系统冲突并破坏许可证密钥, 或运行的某些脚本中包含 UPK 命令 (Uninstall product key), 导致 PK 丢失系统掉激活。

目前用户环境中的问题已经修复, 通过查看日志定位问题的根本原因的可能性会很低。您可以按照如下方式收集一些日志发给我, 我们会尽最大的努力寻找问题原因。

**案例归档:**

用户暂时不需要分析日志定位问题原因, 归档此案例。

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)



神州网信  
CMIT

---

发件人: Que, Lianbin <[Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com)>  
发送时间: 2021 年 1 月 20 日 16:46  
收件人: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>  
抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-03690-W4N6C6 ] % |普通事件| Dell | 激活后的系统提示过期 %  
初次响应 CMIT:0001140

Dell Customer Communication - Confidential

王工, 您好!

下午跟客户沟通, 表示暂时不分析日志了, 有这个方案解决就好, 可以结案, 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: 2021 年 1 月 20 日 10:42  
收件人: Que, Lianbin  
抄送: PR\_Case\_Notification  
主题: 回复: [案例号: CAS-03690-W4N6C6 ] % |普通事件| Dell | 激活后的系统提示过期 %  
初次响应 CMIT:0001140

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Lianbin,

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:**

用户激活后的系统, 在使用过程中显示未激活。通过输入 `slmgr /ipk YYVX9-NTFWV-6MDM3-9PT4T-4M68B`, 再输入 `slmgr /rearm`, 重启后重新激活激活成功。

用户需要确定:

A. 激活后的系统为什么会出现此情况?

B. 为什么要输入 `slmgr /ipk YYVX9-NTFWV-6MDM3-9PT4T-4M68B` 后才能再次激活?

### 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。

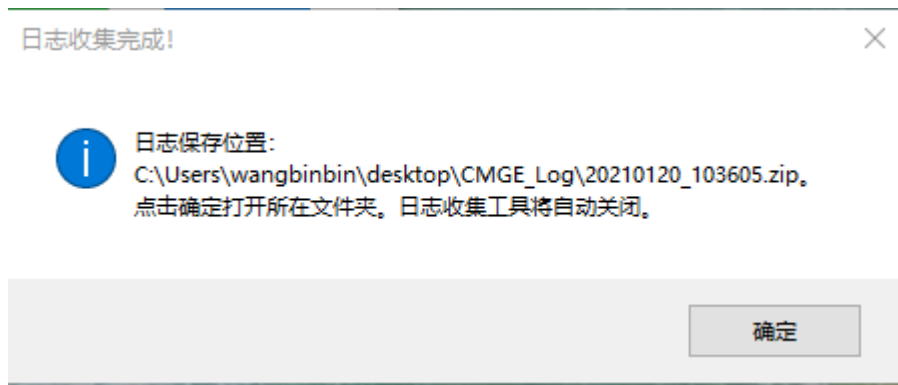
### 案例分析:

如刚刚电话沟通，根据现在的问题现象，用户通过输入 IPK (install product key) 命令之后激活成功，可以判断用户设备由于 PK(product key)丢失导致系统出现未激活状态。  
造成 PK 丢失的原因会有多种情况，常见的原因是由于某些第三方软件可能与您的操作系统冲突并破坏许可证密钥，或运行的某些脚本中包含 UPK 命令 (Uninstall product key) ,导致 PK 丢失系统掉激活。

目前用户环境中的问题已经修复，通过查看日志定位问题的根本原因的可能性会很低。您可以按照如下方式收集一些日志发给我，我们会尽最大的努力寻找问题原因。

- 1) 首先，在有问题的计算机上下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘，双击运行 exe 文件，同意隐私声明后，按照下图勾选组策略信息、网络信息、系统日志，软件信息，系统进程、已安装补丁，激活日志，升级日志之后点击收集。
- 2) 收集完毕后将当前用户桌面生产 CMGE\_Log。点击确定，将直接打开文件夹并定位压缩文件。





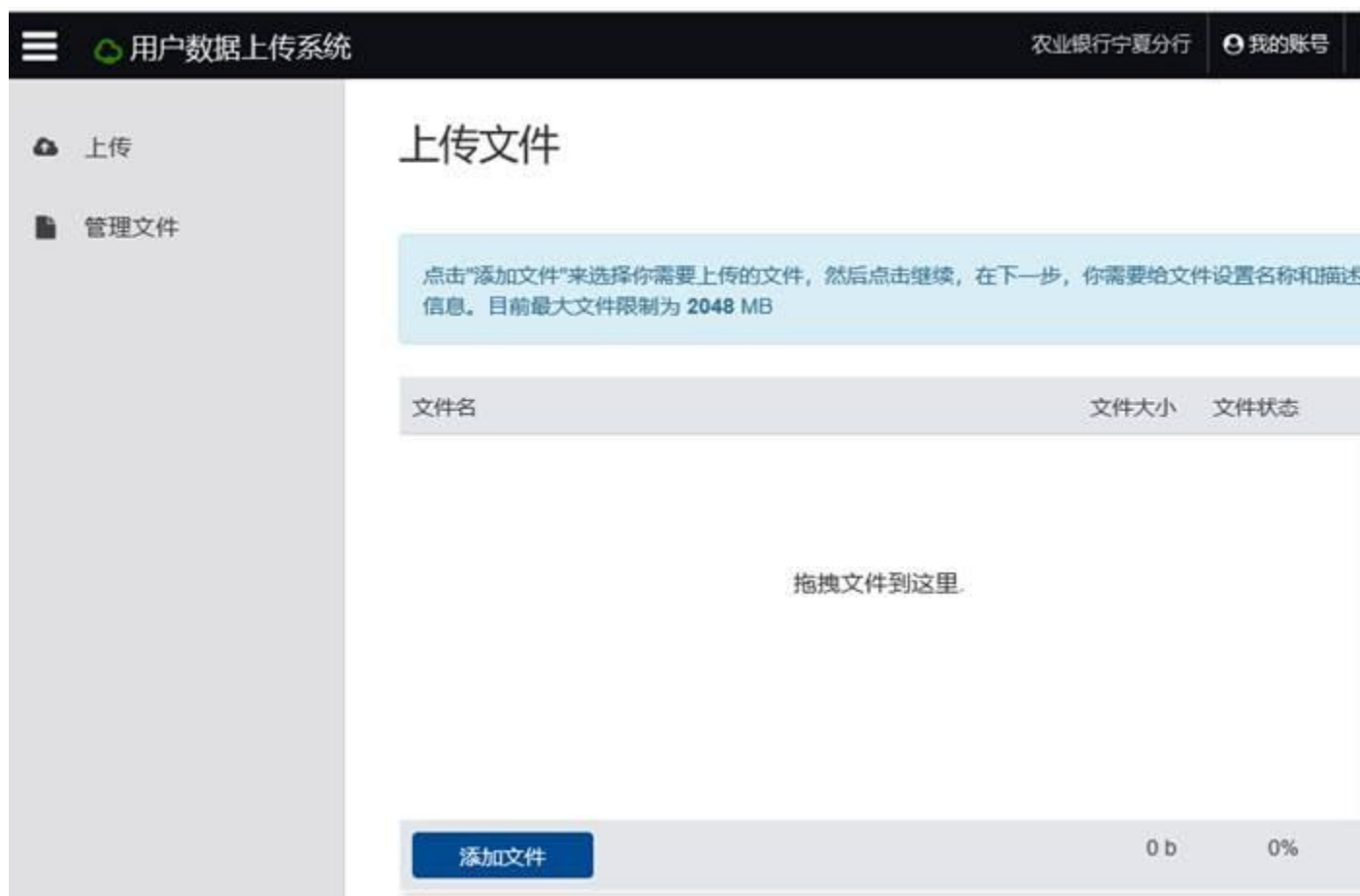
3) 将压缩文件上传。

您可以登陆 <https://cdac.cmgos.com>, 通过数据上传系统上传您所收集的日志信息

用户名: dell001

密码: dell001

添加文件后点击上传文件



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

发送时间: 2021 年 1 月 19 日 17:40

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-03690-W4N6C6 ] % |普通事件| Dell | 激活后的系统提示过期 % 初次响应 CMIT:0001140

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-03690-W4N6C6 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”。

