

Que 先生, 您好:

如刚才电话沟通, 由于目前暂无法收集用户的相关日志数据信息, 经您的同意, 此 case 将暂做归档处理, 以下为案例总结, 请您知悉

Case No: CAS-02067-X3T1B6

问题描述:

=====

用户反馈加域后本地账户无法登陆

问题分析:

=====

需要收集安全审核日志, 定位账户登录失败的原因

需要收集组策略配置, 查看是否有相关的禁用设置影响

问题总结:

=====

由于用户暂不方便提供日志信息处理此问题, 经用户同意, 此 case 将暂做归档处理, 之后系统会发送一封满意度邮件, 请您方便时进行反馈。如有其它问题, 您也可以随时与我们联系, 最后感谢您这段时间对我工作的大力支持。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co., Ltd.

服务电话: 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Vergil.Yan@Dell.com <Vergil.Yan@Dell.com>

发送时间: 2020 年 3 月 27 日 15:47

收件人: Lianbin.Que@dell.com; Li Qi <liqi@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: RE: [案例号: CAS-02067-X3T1B6] % |普通事件| Dell | 加域后本地账户无法登陆 % 初次响应 CMIT:0001033

Dell Customer Communication - Confidential

Dear All

已回电客户，客户表示目前因信息安全问题，无法提供相应的信息至 DELL。

客户要求留下 CMIT 人员的电话和邮件，后续客户内部确认后直接邮件或者电话联系 CMIT 的人员。

我也将自己的邮箱和电话留给客户，如果有需要客户也会联系我们。

请知悉

From: Que, Lianbin <lianbin_que@Dell.com>

Sent: 2020 年 3 月 27 日 9:27

To: Li Qi; Yan, Vergil

Cc: CRM Case Email; Liu Jian

Subject: 答复: [案例号: CAS-02067-X3T1B6] % | 普通事件 | Dell | 加域后本地账户无法登陆 %
初次响应 CMIT:0001033

Dell Customer Communication - Confidential

Vergil

如果有获取信息可以提供下， thanks!

Lianbin_Que

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 3 月 26 日 16:48

收件人: Que, Lianbin

抄送: CRM Case Email; Liu Jian; Yan, Vergil

主题: 回复: [案例号: CAS-02067-X3T1B6] % | 普通事件 | Dell | 加域后本地账户无法登陆 %
初次响应 CMIT:0001033

[EXTERNAL EMAIL]

Que 先生，您好：

请问目前用户方日志收集是否完成，该 case 有何进展，方便时请告知，谢谢

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co., Ltd.

服务电话: 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2020 年 3 月 24 日 10:08

收件人: 'Lianbin.Que@dell.com' <Lianbin.Que@dell.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>;

'Vergil.Yan@Dell.com' <Vergil.Yan@Dell.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02067-X3T1B6] % |普通事件| Dell | 加域后本地账户无法登陆 %
初次响应 CMIT:0001033

Que 先生, 您好:

由于日志可能包含用户数据信息, 我已为您创建内部文件上传系统的账户信息, 密码已由系统通过邮件发送给您, 请您参照附件文档, 将收集的用户日志上传至 CUDC 上, 并反馈给我, 谢谢。

以下为隐私声明:

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。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话：4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2020 年 3 月 24 日 9:43

收件人: 'Lianbin.Que@dell.com' <Lianbin.Que@dell.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>;

Vergil.Yan@Dell.com

主题: 回复: [案例号: CAS-02067-X3T1B6] % |普通事件| Dell | 加域后本地账户无法登陆 %
初次响应 CMIT:0001033

Que 先生，您好：

如昨天电话沟通，请联系用户收集如下两部分内容进行分析，同时，请用户问题发生时的具体截图，谢谢

1, 安全审核日志：C:\windows\System32\Winevt\Logs\Security.evtx。

PS:最好提供下登陆最近一次登陆失败的时间点

2, 组策略配置：

- 将附件下载解压至本地 C:\WINDOWS\system32 文件夹下。
- 在用户桌面创建 log 文件夹。
- 以管理员身份打开 CMD 窗口，运行如下命令
lgpo.exe /b "%userprofile%\desktop\log"
- 将桌面上的 log 文件夹压缩发送给我。

```
C:\windows\system32>LGPO.exe /b "%userprofile%\desktop\log"
LGPO.exe v2.2 - Local Group Policy Object utility

Creating LGPO backup in "C:\Users\liqi\desktop\log\{4CCB0D52-4B7C-4F72-8AE1-2280
```

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务电话: 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Lianbin.Que@dell.com <Lianbin.Que@dell.com>
发送时间: 2020 年 3 月 24 日 9:37
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>;
Vergil.Yan@Dell.com
主题: 答复: [案例号: CAS-02067-X3T1B6] % |普通事件| Dell | 加域后本地账户无法登陆 %
初次响应 CMIT:0001033

Dell Customer Communication - Confidential

Loop 同事 Vergil

Hi Qi li
如昨天电话沟通, 你可以把对应需要获取信息的操作发送给我, 谢谢!

Lianbin_Que
CTE, Great China Client Technical Support
Pro Support | Pro Support Plus
office +86-592-818-8753

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 3 月 23 日 17:30
收件人: Que, Lianbin
抄送: CRM Case Email; Liu Jian
主题: 回复: [案例号: CAS-02067-X3T1B6] % |普通事件| Dell | 加域后本地账户无法登陆 %
初次响应 CMIT:0001033

[EXTERNAL EMAIL]

Que 先生, 您好:

根据您的需求, 我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义:

Case No: CAS-02067-X3T1B6

定义范围: 用户反馈加域后本地账户无法登陆

问题定义: 协助用户分析并处理此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co., Ltd.

服务电话: 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 3 月 23 日 17:25

收件人: Lianbin.Que <Lianbin.Que@dell.com>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-02067-X3T1B6] % |普通事件| Dell | 加域后本地账户无法登陆 % 初次响应 CMIT:0001033

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 李琦 。 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-02067-X3T1B6 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”。