

高先生，您好！

感谢您的协助，如刚刚电话沟通，您的问题已解决，我将归档此案例。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：

问题定义：

VDI 激活服务器正常，但 2 台虚机不自动激活。

问题分析：

建议先为 2 台虚机安装最新版激活客户端。安装完成后有一台虚机恢复正常激活，仍有一台存在问题。

经排查问题原因为该虚机 VDI 激活服务器地址配置存在异常。通过修改 VDI 服务器地址后虚机可正常激活。

案例关闭。

如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.

感谢您的支持，祝您工作顺利！

Best,
石冠男 Shi Guannan
Customer Support Operation Advisor
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
手机 Mobile: 400-818-0055
电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



发件人: Shi Guannan
发送时间: 2022 年 10 月 18 日 12:08
收件人: '高森' <gaos@peony.cn>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-07204-C0M2W8] % VDI 用户-北京牡丹电子集团有限责任公司用户反馈终端设备不自动激活问题 % 初次响应 CMIT:0001191

高先生, 您好!

您反馈的问题截图已收到, 类似的问题我们之前并没有遇到过, 尝试了一下本地环境测试也没有复现问题。

考虑可能是您本地环境中还存在未知问题影响了激活工具环境检查的结果。

建议您先手动修改以下注册表键值, 同样可以将服务器地址配置正确。

路径	计算机\HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\CMIT\Active
名称	IntranetAcitvationServer
数据类型	REG_SZ
值	http://172.22.240.76

配置完成后建议您等待约 15 分钟左右, 再观察激活情况。如果仍然存在问题我们可能需要继续排查您环境中存在的具体问题。

如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.

感谢您的支持, 祝您工作顺利!

Best,
石冠男 Shi Guannan

Customer Support Operation Advisor
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
手机 Mobile: 400-818-0055
电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



发件人: 高森 <gaos@peony.cn>
发送时间: 2022 年 10 月 18 日 10:34
收件人: Shi Guannan <shign@cmgos.com>
主题: Re: 回复: [案例号: CAS-07204-COM2W8] % VDI 用户-北京牡丹电子集团有限责任公司用户反馈终端设备不自动激活问题 % 初次响应 CMIT:0001191

-----原始邮件-----

发件人: "Shi Guannan" <shign@cmgos.com>
发送时间: 2022-10-17 17:30:53 (星期一)
收件人: "高先生" <gaos@peony.cn>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07204-COM2W8] % VDI 用户-北京牡丹电子集团有限责任公司用户反馈终端设备不自动激活问题 % 初次响应 CMIT:0001191

高先生, 您好!

感谢您的电话接听, 如刚刚沟通, 经分析您上传的日志, 未自动激活的 VDI 虚机客户端问题原因已找到, 原因是客户端配置的服务器地址有误。

```
ActiveMode           : 1
AndroidAppAddress    : https://download.cmgos.co
ExpirationDates      : 4999
IntranetActivationServer : http:172.22.240.76
IntranetSkuld         : VDI
IosAppAddress        : https://itunes.apple.com/cn/a
```

操作建议:

请您在问题虚机重新配置 VDI 激活参数。操作步骤如下：

1. 以管理员权限打开 cmd
2. 输入以下命令导航至激活文件目录

```
cd "c:\Program Files\CMITActivation"
```

3. 输入以下命令正确配置 VDI 服务器

```
Cmitclientset.exe setconfig -mode VDI -host http://172.22.240.76
```

如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.

感谢您的支持, 祝您工作顺利!

Best,

石冠男 Shi Guannan

Customer Support Operation Advisor
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
手机 Mobile: 400-818-0055
电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



发件人: Shi Guannan

发送时间: 2022 年 10 月 11 日 11:36

收件人: '高先生' <gaos@peony.cn>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07204-COM2W8] % VDI 用户-北京牡丹电子集团有限责任公司
用户反馈终端设备不自动激活问题 % 初次响应 CMIT:0001191

高先生, 您好!

如之前沟通, 目前已经有一台 VDI 虚机在安装新版激活客户端后恢复正常激活。仍有一台 VDI 虚机问题未解决。

请您在问题虚机上协助收取以下日志和截图反馈给我们进行进一步分析。

日志收集:

一、工具收集

- 在出现问题的终端虚机上, 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, 按照下图全选 (务必勾选**激活日志**), 点击收集。



Windows 10 神州网信政府版日志收集工具

适用于: V2020-L、V2022-L

系统日志收集

- ☒ 系统信息 ☒ 组策略信息 ☒ 网络信息 ☒ 系统日志 [收集什么信息?](#)
- ☒ 软件信息 ☒ 系统进程 ☒ 更新日志 ☒ 激活日志 ☒ 升级日志

收集

日志收集完成!



日志保存位置: C:\Users\jiaaw\desktop\CMGE_Log\20200903_103945.zip。

点击确定打开所在文件夹。日志收集工具将自动关闭。

确定

- 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。
- 将压缩文件上传。

二、截图收集

在问题设备的浏览器输入 <http://172.22.240.76>, 将返回界面截图一并上传。

日志上传:

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

用户名: BJMDDZJT

密码： BJMDDZJT

添加文件后点击上传文件 ,上传完毕后点击保存

☰

神州网信用户数据上传系统

农业银行湖南分行

我的

上传

管理文件

查看我的文件

上传文件

单击“添加文件”以选择你要上传的文件，然后单击继续。在下一步，你还可以为每个要上传的文件设置名称和描述。记住，最大允许的上传文件大小(MB)为： 2048

文件名	文件大小	文件状态
拖拽文件到这里		

添加文件

0 b0

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。

如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.

感谢您的支持，祝您工作顺利！

Best,

石冠男 Shi Guannan

Customer Support Operation Advisor
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
手机 Mobile: 400-818-0055
电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Shi Guannan

发送时间: 2022 年 10 月 8 日 14:59

收件人: '高先生' <gaos@peony.cn>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07204-C0M2W8] % VDI 用户-北京牡丹电子集团有限责任公司
用户反馈终端设备不自动激活问题 % 初次响应 CMIT:0001191

高先生, 您好!

循例跟进下, 目前案件进展如何? 若有更新或疑问, 欢迎随时与我们联系, 谢谢!

Best,

Guannan



神州网信
C M I T

发件人: Shi Guannan

发送时间: 2022 年 9 月 28 日 10:49

收件人: '高先生' <gaos@peony.cn>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07204-C0M2W8] % VDI 用户-北京牡丹电子集团有限责任公司
用户反馈终端设备不自动激活问题 % 初次响应 CMIT:0001191

高先生，您好！

感谢您的电话接听，如刚刚电话沟通：

建议您下载最新的激活客户端 V3.2.8 为用户安装

<https://download.cmgos.com/public/tools/1>，新客户端可以提供比较详细的问题日志，并且有可能解决您的激活问题。

新版客户端界面上提供了更详细的信息，您打开激活客户端后可以看到激活状态、激活配置等信息。其中“激活状态刷新时间”为下一次激活客户端申请激活的时间。

正常情况下安装新版客户端后会触发一次立即激活，并将“激活状态刷新时间”显示为 24 小时之后。

VDI 激活

版本: 3.2

当前系统处于 VDI 激活模式, 请将系统接入 VDI 激活服务器所在网络。
如果使用中遇到问题请联系你的系统管理员, 根据**服务器唯一标识码**寻求技术支持。

服务器唯一标识码: e68d3581-99bc-4633-0646-063f485f18f2

VDI 激活服务器地址: <http://10.0.18.122>

激活版本标识: VDI

主机唯一标识码: 7a234c45-7ef1-4d41-901b-17403f4346d5

激活状态刷新时间: 2022/09/29 10:40

当前激活状态: 已激活

确定

10:41
2022/9/28

如果您观察到“激活状态”为未激活, “激活状态刷新时间”为约 15 分钟后, 建议您等到 15 分钟客户端再次尝试激活后再观察。

如果问题仍未修复, 需要您按照第一封邮件的日志收集步骤收集日志上传。并在问题设备的浏览器输入 <http://172.22.240.76>, 将返回界面截图一并上传。

如果您有任何疑问, 欢迎随时与我联系。

感谢您的支持, 祝您工作顺利!

Best,

石冠男 Shi Guannan

Customer Support Operation Advisor
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
手机 Mobile: 400-818-0055
电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



发件人: Shi Guannan

发送时间: 2022 年 9 月 26 日 11:52

收件人: '高先生' <gaos@peony.cn>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07204-COM2W8] % VDI 用户-北京牡丹电子集团有限责任公司
用户反馈终端设备不自动激活问题 % 初次响应 CMIT:0001191

高先生, 您好!

已收到您上传的日志, 可以正常解析, 有分析进展后会及时给您更新。

如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.

感谢您的支持, 祝您工作顺利!

Best,

石冠男 Shi Guannan

Customer Support Operation Advisor
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
手机 Mobile: 400-818-0055
电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



发件人: Shi Guannan
发送时间: 2022 年 9 月 26 日 10:38
收件人: 高先生 <gaos@peony.cn>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07204-COM2W8] % VDI 用户-北京牡丹电子集团有限责任公司
用户反馈终端设备不自动激活问题 % 初次响应 CMIT:0001191

高先生，您好！

我谨在此阐述问题涉及的范围定义：

问题定义：

VDI 激活服务器正常，但 2 台虚机不自动激活。

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。

如刚刚电话沟通，需要您协助收取 2 台问题虚机的日志上传，我们会尝试对问题进行进一步分析。

日志收集：

一、工具收集

- 在出现问题的终端虚机上，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，按照下图全选（务必勾选**激活日志**），点击收集。



- 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。
- 将压缩文件上传。

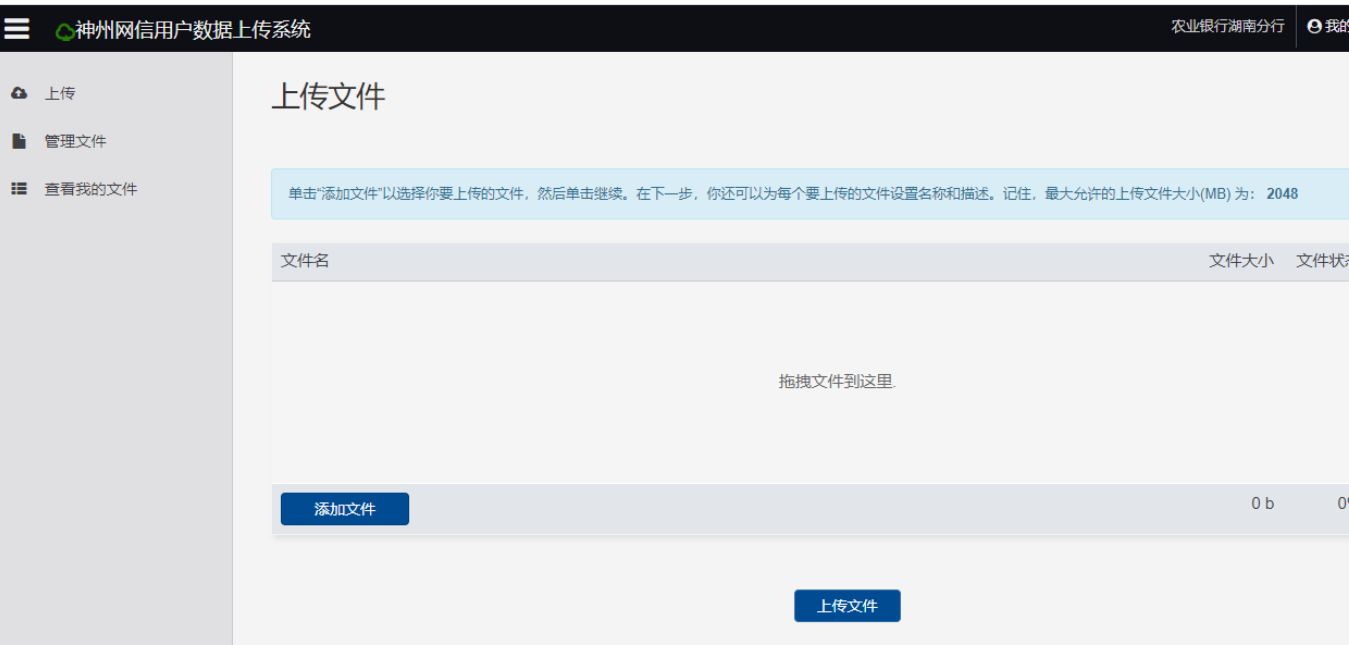
日志上传：

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

用户名：BJMDDZJT

密码： BJMDDZJT

添加文件后点击上传文件 ,上传完毕后点击保存



=====

=====

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。

如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.

感谢您的支持, 祝您工作顺利!

Best,

石冠男 Shi Guannan

Customer Support Operation Advisor
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
手机 Mobile: 400-818-0055
电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



发件人: Shi Guannan <shign@cmgos.com>

发送时间: 2022 年 9 月 26 日 10:26

收件人: 高先生 <gaos@peony.cn>

抄送: Shi Guannan <shign@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-07204-COM2W8] % VDI 用户-北京牡丹电子集团有限责任公司用户
反馈终端设备不自动激活问题 % 初次响应 CMIT:0001191

高先生 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 石冠男 。 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-07204-COM2W8 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”。