

许先生，您好

很高兴与您沟通，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。**

案例总结：

案例描述：

分行 windows10 客户端在网络连接正常的情况下，无法正常访问网页，和邮箱系统，oa 系统可发消息但无法发送文件，同一网络的其他终端运行正常，请协助分析问题原因

案例进展：

经查看日志此机器有 2 条默认路由但是网关地址不一致。

和用户沟通，用户重新安装 TMS 后问题不再复现，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: 2023 年 10 月 17 日 10:25

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; '许翔' <303642690@qq.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-10037-M4B4H6] % |P2|ICBC|工行反馈无法正常访问应用问题 %
初次响应 CMIT:0001714

许先生，您好

很高兴与您电话沟通。

查看 ip 设置和路由信息的命令如下，需要以管理员运行 cmd 后逐一输入：

```
ipconfig /all  
netstat -r
```

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: 2023 年 10 月 17 日 10:19
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; '许翔' <303642690@qq.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-10037-M4B4H6] % |P2|ICBC|工行反馈无法正常访问应用问题 %
初次响应 CMIT:0001714

许先生，您好

请确认正常联网的机器，IPv4 路由表情况。

目前此机器有 2 条默认路由但是网关地址不一致。

IPv4 路由表

活动路由:

网络目标	网络掩码	网关	接口	跃点数
0.0.0.0	0.0.0.0	122.192.207.254	122.192.207.25	50
122.192.207.0	255.255.255.0		在链路上	122.192.207.25 306
122.192.207.25	255.255.255.255		在链路上	122.192.207.25 306
122.192.207.255	255.255.255.255		在链路上	122.192.207.25 306
127.0.0.0	255.0.0.0		在链路上	127.0.0.1 331
127.0.0.1	255.255.255.255		在链路上	127.0.0.1 331
127.255.255.255	255.255.255.255		在链路上	127.0.0.1 331
224.0.0.0	240.0.0.0		在链路上	127.0.0.1 331
224.0.0.0	240.0.0.0		在链路上	122.192.207.25 306
255.255.255.255	255.255.255.255		在链路上	127.0.0.1 331
255.255.255.255	255.255.255.255		在链路上	122.192.207.25 306

永久路由:

网络地址	网络掩码	网关地址	跃点数
0.0.0.0	0.0.0.0	122.192.31.254	默认

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: 2023 年 10 月 16 日 10:47

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; '许翔' <303642690@qq.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-10037-M4B4H6] % |P2|ICBC|工行反馈无法正常访问应用问题 %
初次响应 CMIT:0001714

许先生, 您好

很高兴与您电话沟通, 请按照如下日志收集步骤操作并反馈。

问题定义:

分行 windows10 客户端在网络连接正常的情况下，无法正常访问网页，和邮箱系统，oa 系统可发消息但无法发送文件，同一网络的其他终端运行正常，请协助分析问题原因

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。

日志收集:

一、CMGE 日志收集工具收集

二、分别收取正常访问网页以及访问网页失败过程的 Netmon 和 Procmon 日志。

- 收集 Network Monitor 日志 -

1) 请在客户端下载安装 Network Monitor，下载 Process Monitor，如附件所示。也可以选择如下地址从 Internet 下载：

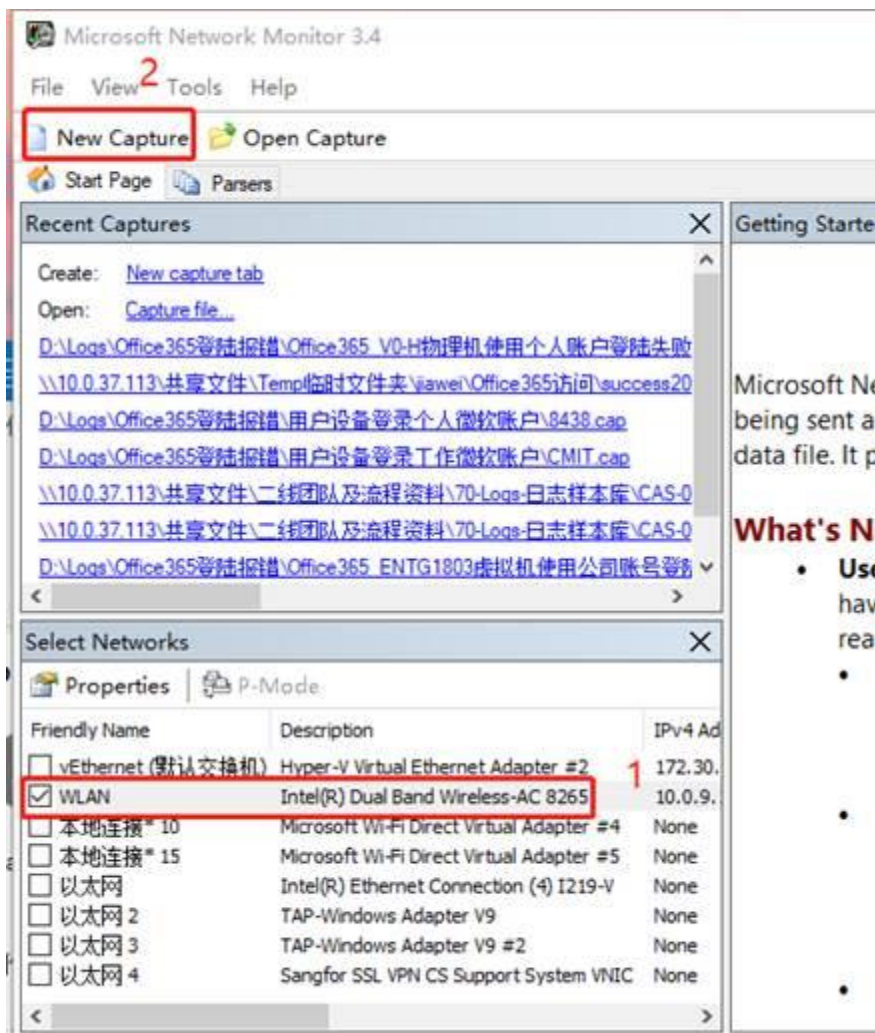
Netmon:

<http://www.microsoft.com/download/en/details.aspx?id=4865>

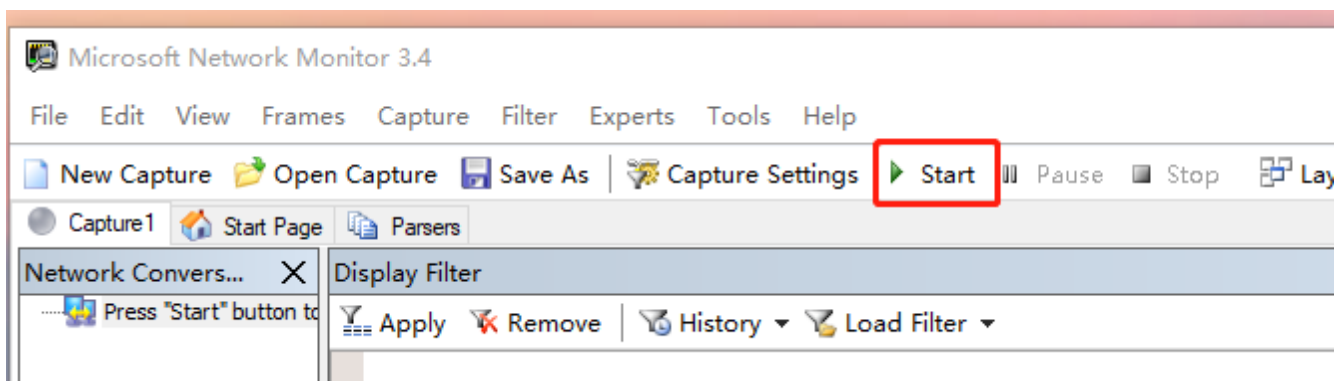
Process Monitor:

<http://technet.microsoft.com/en-us/sysinternals/bb896645.aspx>

2) 请在客户端运行 network monitor, 并在此页面选择无线网卡（如果是通过有线连接，选择有线网卡）。

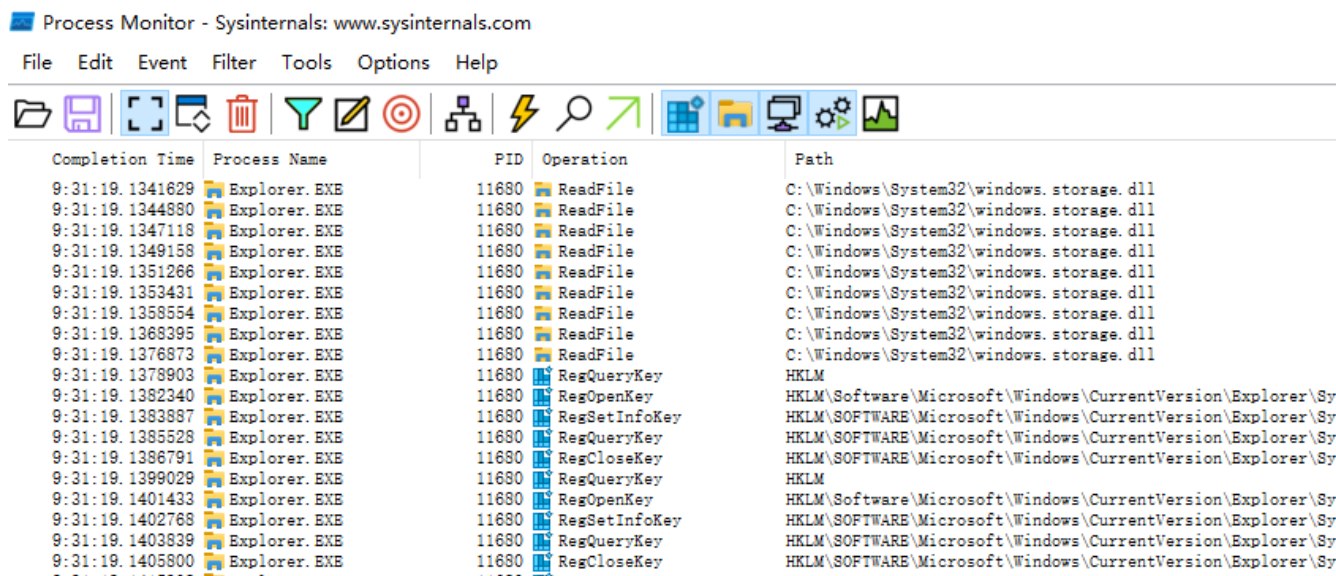


3) 新建一个 Capture (New Capture)。点击 Start 开始抓包。

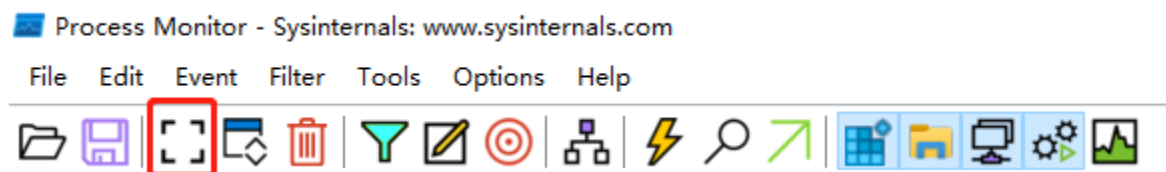


- 切换到 process monitor 收集数据

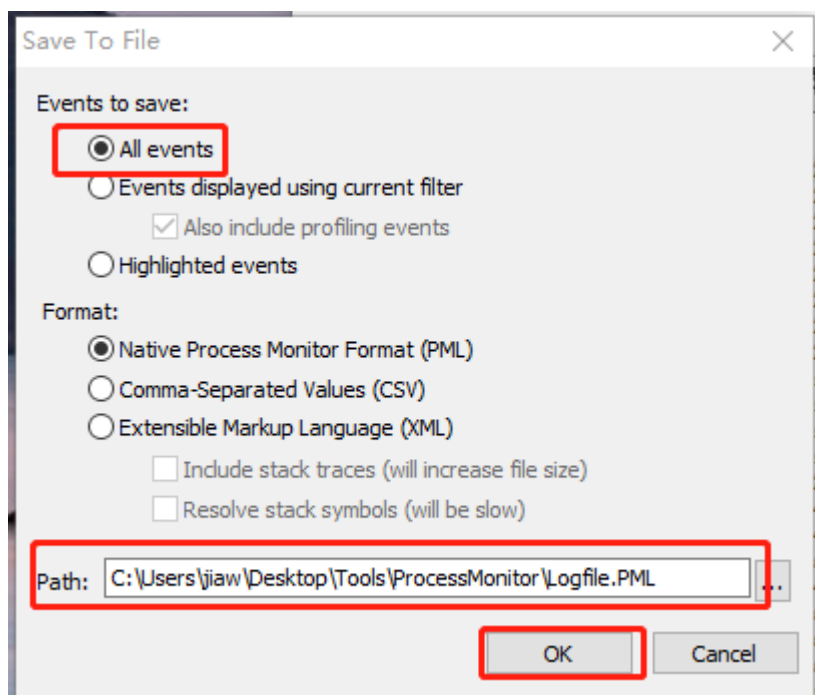
4) 双击 Procmon.exe 运行，到达此页面，会有有大量条目出现，当前已经开始抓取；



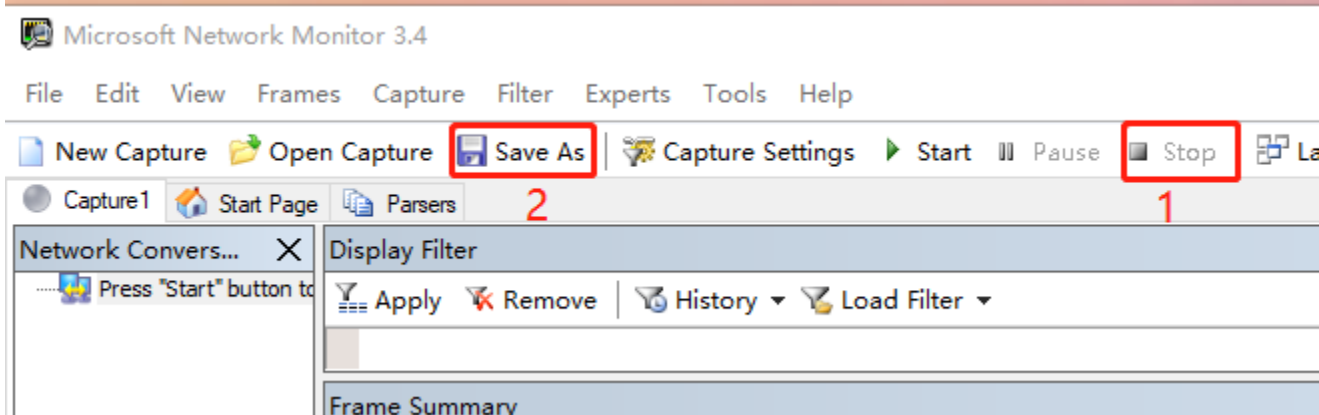
5) 复现问题（访问多个网页异常）。返回 Process Monitor 窗口，单击 Capture（如下图所示），停止抓取



6) 点击 File, 点击 Save. 选择"All events" and "Native Process Monitor Format (PML)"点击 OK。记录文件保存位置。



7) 回到第 3) 步 Network Monitor 界面，点击 Stop，然后点击 Save As，将日志文件命名并保存至本地。



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: 2023 年 10 月 16 日 9:36

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-10037-M4B4H6] % |P2|ICBC|工行反馈无法正常访问应用问题 % 初次响应 CMIT:0001714

许翔 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-10037-M4B4H6 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”。