

Hi Chengxiao

感谢大力 support。

目前客户表示先不考虑测试，等后面方便的时候再用你提供的 测试，具体时间不定，同意先结案。

**Lianbin\_Que**

CTE, Great China Client Technical Support

**Pro Support | Pro Support Plus**

office +86-592-818-8753

---

**发件人:** Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

**发送时间:** 2020 年 11 月 3 日 13:45

**收件人:** Que, Lianbin

**抄送:** CRM Case Email; Liu Jian; Wang, Wade

**主题:** 回复: [案例号: CAS-03188-L2K6N2 ] % |普通事件| Dell |脱域后左下角没有其他账户的选项，不能登录 admin 账户 % 初次响应 CMIT:0001665

[EXTERNAL EMAIL]

阙先生 您好，

关于此案例是否有任何用户反馈？如果您在收集日志过程中遇到任何问题请随时与我们联系。

顺祝商祺！

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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： [baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

官方网站： [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

=====

## 隐私声明

为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。

---

**发件人:** Bai Chengxiao

**发送时间:** Friday, October 30, 2020 4:49 PM

**收件人:** 'Que, Lianbin' <[Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com)>

**抄送:** CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>; Wang, Wade <[Wade.Wang1@Dell.com](mailto:Wade.Wang1@Dell.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-03188-L2K6N2 ] % |普通事件| Dell |脱域后左下角没有其他账户的选项，不能登录 admin 账户 % 初次响应 CMIT:0001665

阙先生 您好，

循例向您更新案例进展：

- 目前我们在等待用户回复确认相关信息与截屏以便更加准确定位问题。
- 此外退域/加域操作流程指导已经提供给用户以避免用户所遇登陆问题。目前等待用户反馈中。

如果您在操作步骤或收集信息过程中遇到任何问题请随时与我们联系，我们将及时为您提供帮助。也烦请您帮助我们收集以上信息及用户反馈。

感谢您对我们服务的支持，顺祝商祺！

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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: [baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

官方网站: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

=====

## 隐私声明

为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。

---

**发件人:** Que, Lianbin <[Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com)>

**发送时间:** Tuesday, October 27, 2020 10:56 AM

**收件人:** Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

**抄送:** CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>; Wang, Wade <[Wade.Wang1@Dell.com](mailto:Wade.Wang1@Dell.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-03188-L2K6N2 ] % |普通事件| Dell |脱域后左下角没有其他账户的选项,不能登录 admin 账户 % 初次响应 CMIT:0001665

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Chengxiao

好的，有获取到相关信息后会进一步 Update 给你。

**Lianbin\_Que**

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

---

发件人: Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 10 月 27 日 10:28

收件人: Que, Lianbin

抄送: CRM Case Email; Liu Jian; Wang, Wade

主题: 回复: [案例号: CAS-03188-L2K6N2 ] % |普通事件| Dell |脱域后左下角没有其他账户的选项，不能登录 admin 账户 % 初次响应 CMIT:0001665

[EXTERNAL EMAIL]

阙先生您好，

文档所述步骤是针对未进行退域操作计算机。

对于已退域但无法登陆计算机请参照问题列表中第三项尝试。而且需要用户提供登陆界面截图才能判断具体问题。

联系用户时请同时确认登陆屏幕提示用户是否为本地管理员账户，如果不是那么本地管理员账户的用户名是什么？用户是否有本地管理员账户登陆密码。

顺祝商祺！

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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： [baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

官方网站： [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

=====

## 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。

---

**发件人:** Que, Lianbin <[Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com)>

**发送时间:** Tuesday, October 27, 2020 10:15 AM

**收件人:** Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

**抄送:** CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>; Wang, Wade <[Wade.Wang1@Dell.com](mailto:Wade.Wang1@Dell.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-03188-L2K6N2 ] % |普通事件| Dell |脱域后左下角没有其他账户的选项，不能登录 admin 账户 % 初次响应 CMIT:0001665

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Chengxiao

刚重新查看指导文档，我理解的是针对客户还未脱域操作机器的指导操作，以避免脱域后无账户切换选项的方案。

之前客户尝试测试退域了 2 台，重装系统一台解决，另外一台也只能重装吗？或有不重装恢复的方法？

**Lianbin\_Que**

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

---

**发件人:** Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

**发送时间:** 2020 年 10 月 27 日 9:45

**收件人:** Que, Lianbin

**抄送:** CRM Case Email; Liu Jian

**主题:** 回复: [案例号: CAS-03188-L2K6N2 ] % |普通事件| Dell |脱域后左下角没有其他账户的选项，不能登录 admin 账户 % 初次响应 CMIT:0001665

[EXTERNAL EMAIL]

阙先生 您好,

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:** 计算机脱域后无法正常登陆计算机。

**问题范围:** 协助用户解决计算机登陆加域问题。

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.

针对此问题有几点请您确认以便我们更好的帮你解决实际需求:

- 请您脱域后登陆屏幕显示完整截图并与用户确认当前显示用户是否为系统镜像内置管理账户用户名。
- 脱域, 加入其它域实际需求与背景是什么?
- 能否确认这两个域是否处于同一林中? 有无信任关系? 例如, 现有两个域 DOMAIN1, DOMAIN2; PC1 加入了 DOMAIN1, PC2 加入了 DOMAIN2; 尝试在 PC1 上登陆 DOMAIN2\用户名 账户是否成功, 如果成功则无需退域再加域。
- 计算机退域并加入其它域操作过程中无需重启计算机或注销登陆。可以建议用户使用附件文档步骤操作已避免出现因本地计算机账户信息丢失造成无法正常登陆问题。

如果您有任何其它问题请随时与我联系, 我将及时为您提供帮助。

顺颂商祺!

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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: [baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

官方网站: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

=====

## 隐私声明

为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。

---

**发件人:** Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

**发送时间:** Monday, October 26, 2020 3:55 PM

**收件人:** Lianbin.Que <[Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com)>

**抄送:** Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

**主题:** [案例号: CAS-03188-L2K6N2 ] % |普通事件| Dell |脱域后左下角没有其他账户的选项，不能登录 admin 账户 % 初次响应 CMIT:0001665

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 柏成潇。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-03188-L2K6N2 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”。