

许先生，您好

根据之前电话沟通的结果，此案例为dccb北京业务研发中心V2020-L安装补丁失败问题，现场支持发现为用户定制的镜像文件崩溃，并已经给出相关解决方案。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：**

反馈 V2020-L 系统 KB5030214 无法安装，提示安装失败，用户表示具体报错暂时不清楚要求先开启案例后续核实，希望我们分析原因。

**案例进展：**

现场提供技术支持，排查后发现用户定制镜像的系统文件崩溃，建议升级或重装系统。

---

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](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

**发件人:** Jia Wei  
**发送时间:** 2023 年 11 月 16 日 9:50  
**收件人:** ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: [案例号: CAS-10284-N0S7M3 ]张丹雪 % |P2|ICBC|工行反馈 KB5030214 安装补丁失败问题 % 初次响应 CMIT:0001354

许先生，您好

很高兴与您电话沟通，根据提供的日志，此用户(张丹雪)应为北京业研中心用户，问题仍为定制镜像系统组件崩溃导致，建议升级 V2022-L 或使用组件完整的镜像重新安装系统。

**问题定义:**

反馈 V2020-L 系统 KB5030214 无法安装，提示安装失败，用户表示具体报错暂时不清楚要求先开启案例后续核实，希望我们分析原因。

**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。

-----  
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](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.  
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing  
mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

**发件人:** Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

**发送时间:** 2023 年 11 月 15 日 16:58

**收件人:** ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

**抄送:** Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

**主题:** [案例号: CAS-10284-N0S7M3 ] % |P2|ICBC|工行反馈 KB5030214 安装补丁失败问题  
% 初次响应 CMIT:0001354

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-10284-NOS7M3 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”。