

谢女士，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。**

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：

案例描述：

CMGE 系统使用数据 U 盘备件恢复数据 EdpEDisk 提示“服务未启动”

建议操作：

- 1) 下载解压附件<EdpEDisk.zip>;
- 2) 将北信源软件的更新包 EdpEDisk.exe 放入加密过的 U 盘，替换 U 盘内原来的 EdpEDisk.exe 文件，之后再此打开 U 盘之后可以正常使用。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话：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: 2020 年 11 月 3 日 16:05

收件人: '997945858@qq.com' <997945858@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Xue Ji Qiang <ji-qiang.xue@hp.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03248-V3M7F6] % |普通事件|HP|使用数据 U 盘备件恢复数据提示“服务未启动” % 初次响应 CMIT:0001778

谢女士，您好！

问题定义：CMGE 系统使用数据 U 盘备件恢复数据 EdpEDisk 提示“服务未启动”

问题范围：协助您分析并处理上述问题。

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。

我检索了之前同样的案例，具体原因是：北信源软件版本低无法兼容 CMGE 系统导致加密 U 盘不能打开加密分区。

建议操作：

- 1) 下载解压附件<EdpEDisk.zip>;
- 2) 将北信源软件的更新包 EdpEDisk.exe 放入加密过的 U 盘，替换 U 盘内原来的 EdpEDisk.exe 文件，之后再此打开 U 盘之后可以正常使用。

您尝试操作后有任何结果请回复此邮件，谢谢。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话：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: 2020 年 11 月 3 日 14:30

收件人: Xue Ji Qiang <ji-qiang.xue@hp.com>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-03248-V3M7F6] % |普通事件|HP|使用数据 U 盘备件恢复数据提示“服务未启动” % 初次响应 CMIT:0001778

Xue Ji Qiang 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-03248-V3M7F6 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”。