

赵先生，您好：

根据您的需求，我谨在此阐述问题涉及的范围定义：

问题范围：用户反馈无法安装某一应用程序，通过拷贝之前 win10 家庭版的系统安装程序的文件夹，就可以登录

问题定义：协助用户分析上述问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

如刚才电话所言，此问题的报错是安装程序 pending 在下载更新程序的过程中，不排除网络连通性的原因，导致无法下载指定的更新程序。经测试，拷贝已安装程序至本地可以正常运行，且功能性完整，同用户协商后，可以接受此方案，因此暂时关闭此 case，以下为案例总结，请知悉：

Case No：CAS-02509-W3P9P1

问题描述：

=====

用户反馈无法安装某一应用程序，通过拷贝之前 win10 家庭版的系统安装程序的文件夹，就可以登录。

问题分析：

=====

根据故障截图，安装过程 pending 在下载更新包的过程中，怀疑与网络连通性有关，作为替代方案，可以联系厂商获取最新安装包，略过下载更新包过程，仅执行安装过程。或者经测试确定，可以从其他已安装电脑上拷贝程序文件至本地，运行正常。功能性完整

问题总结：

=====

经与用户确认，用户同意此解决方案，暂时将 case 关闭

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢

李琦 Li Qi

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 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 6 月 28 日 17:34
收件人: 赵先生 <924365942@qq.com>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-02509-W3P9P1] % 包头市智澳星网络工程有限责任公司帮内蒙古电力 (集团) 有限责任公司包头供电局反馈办公软件使用问题 % 初次响应 CMIT:0001105

赵先生 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 李琦。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-02509-W3P9P1 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”。

