

焦先生，您好：

如刚刚电话沟通，目前您已成功激活系统，经您同意暂时归档此案例。

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：

问题定义：

用户反馈激活失败。提示在线激活失败。系统错误：使用激活授权文件无法激活当前系统。

问题进展：

通过用户上传的日志发现在系统日志中存在大量报错信息，可能是在系统安装或部署过程中出现问题，导致系统不能正常使用。建议用户重装系统。

Acer 已协助用户重装系统，重装后激活成功，案例归档。

如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.

感谢您的支持，祝您工作顺利！

Best,
石冠男 Shi Guannan
Customer Support Operation Advisor
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
手机 Mobile: 400-818-0055
电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>
发送时间: 2021 年 9 月 30 日 11:51
收件人: 堕落 <962131092@qq.com>; jason.zhang <jason.zhang@acer.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-04830-V3H0S3] % |普通事件|Acer|激活失败 % 初次响应 CMIT:0001394

焦先生&张先生, 您好:

如刚刚电话沟通, 如下是关于此案例的进展:

案例描述:

用户反馈激活失败。提示在线激活失败。系统错误: 使用激活授权文件无法激活当前系统。

案例进展:

通过用户上传的日志发现, 此系统不仅仅存在激活问题, 还有很多其他问题, 在系统日志中发现大量的报错信息, 可能是在安装或部署的过程中时出现问题, 导致系统不能正常使用。建议用户重装系统。

王彬彬 Wang Binbin
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: wangbb@cmgos.com



发件人: 堕落 <962131092@qq.com>
发送时间: 2021 年 9 月 29 日 11:07
收件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-04830-V3H0S3] % |普通事件|Acer|激活失败 % 初次响应 CMIT:0001394

----- 原始邮件 -----

发件人: "Wang Binbin" <wangbb@cmgos.com>;

发送时间: 2021 年 9 月 27 日(星期一) 下午 4:56

收件人: "堕落" <962131092@qq.com>;

抄送: "jason.zhang" <jason.zhang@acer.com>; "Case_Notification" <Case_Notification@cmgos.com>;

主题: 回复: [案例号: CAS-04830-V3H0S3] % |普通事件|Acer|激活失败 % 初次响应 CMIT:0001394

焦先生, 您好:

如刚刚电话沟通, 我谨在此阐述问题涉及的范围定义:

问题定义:

用户反馈激活失败。提示在线激活失败。系统错误: 使用激活授权文件无法激活当前系统。

问题范围:

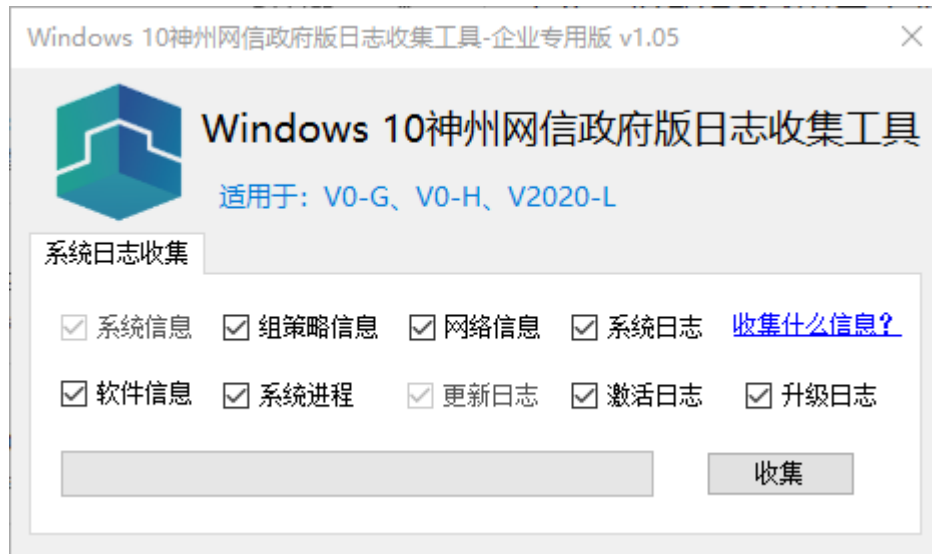
协助用户分析上述问题。

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。

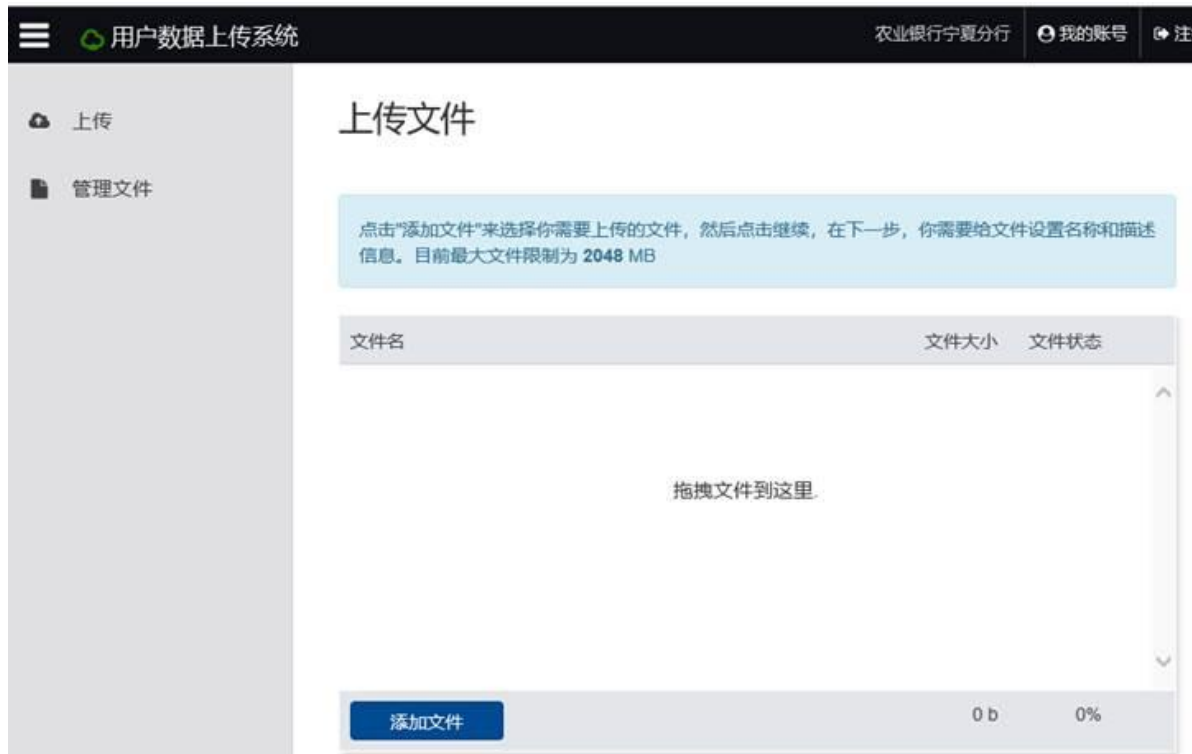
收集日志:

请您按照如下步骤收取日志信息并上传:

- 1) 首先，在有问题的计算机上下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘，双击运行 exe 文件，同意隐私声明后，按照下图勾选选项，组策略信息，网络信息，系统日志，软件信息，系统进程，激活日志，，升级日志之后点击收集。
- 2) 收集完毕后将在当前用户桌面生产 CMGE_Log。点击确定，将直接打开文件夹并定位压缩文件。



- 3) 将压缩文件上传。
- 4) 您可以登陆 <https://cdue.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息
- 5) 用户名：userjiao
- 6) 密码：jiao123
- 7) 添加文件后点击上传文件



=====

在向 CMIT 提供日志和数据前，请阅读并接受邮件下方隐私声明。

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。

王彬彬 Binbin Wang

神州网信技术有限公司

服务电话: 400-818-0055

电子邮箱: Wangbb@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Wangbb@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

发送时间: 2021 年 9 月 27 日 16:04

收件人: jason.zhang <jason.zhang@acer.com>

抄送: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-04830-V3H0S3] % | 普通事件|Acer|激活失败 % 初次响应
CMIT:0001394

jason.zhang 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 王彬彬 。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-04830-V3H0S3 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”。