

李先生 您好,
通过之前电话中沟通, 此问题暂时没有复现所以没办法提供日志。建议您暂时关闭此案例, 待问题出现并收集到日志后再行联系我们售后服务创建案例。届时我们将及时针对问题进行分析。

如果您对以上内容有任何疑问请及时联系我们。

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

官方网站: 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: Bai Chengxiao

发送时间: Wednesday, September 30, 2020 9:30 AM

收件人: 'lijinxin@sd.icbc.com.cn' <lijinxin@sd.icbc.com.cn>; '吴毓杰' <win10sup@sd.icbc.com.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; 'win10sup@sd.icbc.com.cn' <win10sup@sd.icbc.com.cn>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03024-X7H5G6] % |P2|ICBC|山东分行在线升级 V2020-L 失败 % 初次响应 CMIT:0001303

李先生 您好,

通过邮件与您确认一下我们之前电话中的谈话内容, 麻烦您收到后确认以下信息是否正确无误:

由于国庆假期较长而且目前无法提供相关失败日志所以暂时将此案例归档。等假期结束我们会主动联系您再次开启此案例继续处理。

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

官方网站: 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: Bai Chengxiao

发送时间: Sunday, September 27, 2020 10:20 AM

收件人: 'lijinxin@sd.icbc.com.cn' <lijinxin@sd.icbc.com.cn>; 吴毓杰 <win10sup@sd.icbc.com.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; 'win10sup@sd.icbc.com.cn' <win10sup@sd.icbc.com.cn>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03024-X7H5G6] % |P2|ICBC|山东分行在线升级 V2020-L 失败 % 初次响应 CMIT:0001303

李先生您好,

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: CMGE V0-H 升级至 CMGE V2020-L 期间失败并回退。失败时有蓝屏报错。

问题范围: 协助解决升级问题。

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.

日志收集操作步骤:

- 1- 下载附件中日志收集工具至本地桌面并以管理员方式运行收集工具。勾选全部选项后点击收集。



- 2- 收集蓝屏产生的转储文件。转储文件通常存储在系统目录下的 Memory.dmp 文件，例如：C:\Windows\Memory.dmp

请您将收集上来的日志文件压缩上传至提供给您日志上传系统。

日志上传系统:

SFTP 登录方式: sftp://ocean.cmgos.com 端口: 22222

请您将日志上传至为您创建的文件夹（李金鑫）内。

访问方式建议使用像 WinSCP 或者 FileZilla 这样的专用客户端软件

登录

新建站点

c:\users\baicx\desktop

ICBC@ocean.cmgos.com

ICBC@ocean.cmgos.com

会话

文件协议(F)

SFTP

主机名(H)

ocean.cmgos.com

端口号(R)

22222

用户名(U)

ICBC

密码(P)

.....

编辑(E)

高级(A)...

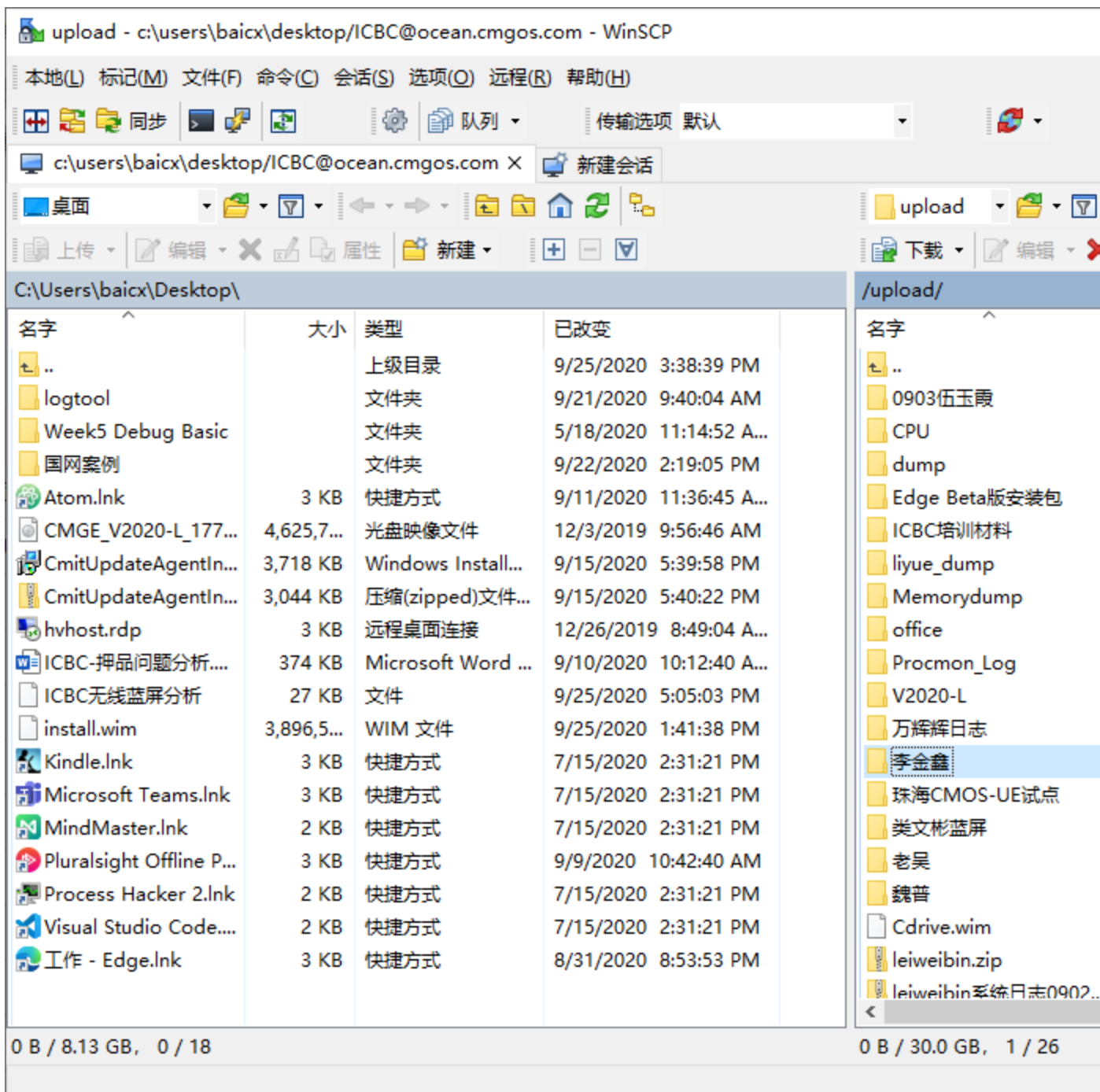
工具(T)

管理(M)

登录

关闭

帮助



感谢您对我们服务的支持，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

官方网站: 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: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

发送时间: Sunday, September 27, 2020 9:33 AM

收件人: 吴毓杰 <win10sup@sdc.icbc.com.cn>

抄送: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-03024-X7H5G6] % |P2|ICBC|山东分行在线升级 V2020-L 失败 % 初次响应 CMIT:0001303

吴毓杰 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-03024-X7H5G6 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”。