

曹先生您好,

很高兴与您通话, 根据刚刚的沟通, 此问题已经解决, 我将归档此案例。
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: 用户反馈将台式机加装了个固态硬盘并且升级了 BIOS, 重装系统后, 激活失败, 提示硬件信息与上次不一致。
问题原因: 用户刷新 BIOS, 将设备型号从原来的“空”刷成“3098”, 前后设备型号不一致, 导致激活失败。
问题解决: 将 SN 解绑, 再次尝试激活, 激活成功, 归档案例。

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



发件人: Wang Binbin
发送时间: 2020 年 5 月 9 日 15:26
收件人: '413434360@qq.com' <413434360@qq.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02242-Y3V8N3] % 鄂尔多斯市能源局用户激活提示硬件信息与上次不一致 % 初次响应 CMIT:0001444

曹先生您好,

此 SN 已经解绑完成, 请您尝试使用 SN AA01190014299 进行激活操作, 验证问题是否解决。

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



神州网信
C M I T

发件人: Wang Binbin

发送时间: 2020 年 5 月 7 日 12:04

收件人: '413434360@qq.com' <413434360@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02242-Y3V8N3] % 鄂尔多斯市能源局用户激活提示硬件信息与上次不一致 % 初次响应 CMIT:0001444

曹先生您好,

如刚刚的电话沟通, 单独更换硬盘并不会导致激活失败。导致您激活失败的原因是“设备型号”变了。我们查询到您 在 2020 年 2 月 28 号 11:09 分激活成功时的硬件信息如下:

制造商: LENOVO

设备型号: 空

硬件序列号: P503Z77C

您可以按照如上的硬件信息进行配置, 与上一次硬件信息保持一致之后, 再尝试激活。

王彬彬 Wang Binbin

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

热线电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: wangbb@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Wang Binbin

发送时间: 2020 年 5 月 6 日 15:53

收件人: '413434360@qq.com' <413434360@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02242-Y3V8N3] % 鄂尔多斯市能源局用户激活提示硬件信息与上次不一致 % 初次响应 CMIT:0001444

曹先生您好,

根据刚刚的沟通, 我谨在此阐述问题涉及的范围定义:

问题范围：用户反馈将台式机加装了个固态硬盘并且升级了 BIOS，重装系统后，激活失败，提示硬件信息与上次不一致。

问题定义：协助用户分析此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

谢谢。

王彬彬 Wang Binbin

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

热线电话：400-818-0055

电子邮箱 Email: wangbb@cmgos.com



神州网信
C M I T
