

张先生 您好：

感谢您的电话接听。

经过您的同意，我将暂时归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如有其他问题，您可以随时联系我们。

#### 案例总结：

---

#### 问题定义：

浙江大唐国际用户反馈有一台 VDI 终端，从 VDI 激活服务器查询此设备每隔 15 分钟申请创建授权码成功，但是在 VDI 终端查询激活状态显示“处于通知模式”，未正常激活，需要协助排查。

#### 问题总结：

排查激活状态日志 0x8007000e 和 WMI 查询的报错日志，怀疑 VDI 终端设备系统有一些性能问题如内存不足等，或者由于系统组件出现问题导致的性能问题或者 WMI 服务出现了问题，请用户重置 WMI 服务，验证未能解决 VDI 终端的激活问题。

最终建议用户重新部署一台新的 VDI 终端替代问题终端，案例关闭。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢。

危亮 Wei Liang

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: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



**神州网信**  
C M I T

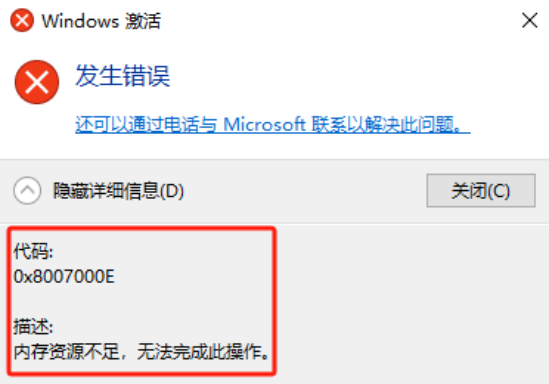
发件人: Wei Liang  
发送时间: 2024 年 8 月 20 日 11:34  
收件人: '18857576169@163.com' <[18857576169@163.com](mailto:18857576169@163.com)>  
抄送: Case\_Notification <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-11993-J2V5K7 ] % VDI 用户-浙江大唐国际绍兴江滨热电有限责任公司用户反馈 VDI 激活服务器每 15 分钟创建授权码成功记录问题 % 初次响应  
CMIT:0001018

张先生 您好:

排查您发送的日志, 可以看到查询激活状态为通知的原因为: 0x8007000e

激活 ID: e0b2d383-d112-413f-8a80-97f373a5820c  
应用程序 ID: 55c92734-d682-4d71-983e-d6ec3f16059f  
扩展 PID: 03612-03856-000-000000-03-2052-19044.0000-2002023  
产品密钥通道: Volume:GVLK  
安装 ID: 362239001552752827165241771664381355700383358383612993419376242  
部分产品密钥: 4M68B  
许可证状态: 通知  
通知原因: 0x8007000E。

查询报错代码详细信息, 提示为内存资源不足。



CMIT 激活客户端判断系统激活状态是通过 WMI 获取系统激活状态的, 查看 WMI 的日志情况, 发现有许多查询报错日志, 其中也包含查询激活情况。  
查询系统激活情况。

错误	2024/8/19 10:38:08	WMI-Activity	5858	无
错误	2024/8/19 10:38:08	WMI-Activity	5858	无
事件 5858, WMI-Activity				
常规 详细信息				
Id = {00000000-0000-0000-0000-000000000000}; ClientMachine = GSLD-ZHAOYY; 用户 = NT AUTHORITY\SYSTEM; ClientProcessId = 2428; 组件 = Unknown; 操作 = Start IWbemServices::ExecQuery - root\CIMv2: SELECT * FROM SoftwareLicensingProduct WHERE PartialProductKey <> null; ResultCode = 0x80041032; PossibleCause = Throttling Idle Tasks, refer to CIMOM regkey: ArbTaskMaxIdle				

查询 Win32\_PerfRawData\_PerfOS\_Memory 是获取系统内存资源的实时使用情况。

错误	2024/8/19 11:15:21	WMI-Activity	5858	无
错误	2024/8/19 11:15:21	WMI-Activity	5858	无
错误	2024/8/19 11:14:41	WMI-Activity	5858	无
错误	2024/8/19 11:02:10	WMI-Activity	5858	无
事件 5858, WMI-Activity				
常规 详细信息				
Id = {00000000-0000-0000-0000-000000000000}; ClientMachine = GSLD-ZHAOYY; 用户 = NT AUTHORITY\SYSTEM; ClientProcessId = 3068; 组件 = Unknown; 操作 = Start IWbemServices::ExecQuery - root\cimv2: SELECT * FROM Win32_PerfRawData_PerfOS_Memory; ResultCode = 0x80041032; PossibleCause = Unknown				

结合查询激活的原因和 WMI 查询的报错情况，怀疑此 VDI 终端设备系统有一些性能问题如内存不足等，或者由于系统组件出现问题导致的性能问题或者 WMI 服务出现了问题。

尝试以下操作，测试是否可以解决当前 VDI 终端的激活问题：

1) 以管理员权限打开 cmd 命令行，执行 sfc 命令，尝试检查和修复系统组件。

**sfc /scannow**

2) 通过以下操作重置 WMI 服务。

a. 从以下链接下载重置 wmi 脚本，解压后以管理员权限运行：

<https://cdac.cmgos.com/download.php?id=1303&token=60RAYje8HHYcXPajsfk8JudLSvID>

[LxWB](#)

b. 运行重置 wmi 脚本后，重启 VDI 终端设备。

c. 再次打开 CMIT 激活客户端，查看 VDI 终端激活状态。

如果以上操作未能解决激活问题，可以再次使用 CMGE 日志收集工具收集日志后，尝试为题 VDI 终端分配更大的内存，或者尝试重新部署一台新的 VDI 终端使用。

危亮 Wei Liang  
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: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

**发件人:** Wei Liang  
**发送时间:** 2024 年 8 月 16 日 15:00  
**收件人:** '18857576169@163.com' <[18857576169@163.com](mailto:18857576169@163.com)>  
**抄送:** Case\_Notification <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: [案例号: CAS-11993-J2V5K7] % VDI 用户-浙江大唐国际绍兴江滨热电有限责任公司用户反馈 VDI 激活服务器每 15 分钟创建授权码成功记录问题 % 初次响应  
CMIT:0001018

张先生 您好:

感谢你的电话接听。

根据您提供的信息, 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:**

浙江大唐国际用户反馈有一台 VDI 终端, 从 VDI 激活服务器查询此设备每隔 15 分钟申请创建授权码成功, 但是在 VDI 终端查询激活状态显示“处于通知模式”, 未正常激活, 需要协助排查。

**问题范围:**

我们将协助您分析处理上述问题, 并对定义的问题给予最大的技术支持。

如果能及时解决问题, 或问题属于产品设计的行为, 或问题涉及到三方, 我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题, 则我们考虑拆分案例进行分析。

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。

从您提供的问题截图看，VDI 终端上的激活客户端请求激活信息，VDI 激活服务器生成了授权码，但是此授权码并未激活 VDI 终端，导致激活客户端按照激活流程每隔 15 分钟就重新请求激活信息。

需要在 VDI 终端上排查授权码未正常激活系统的原因。

请您从以下链接下载相关的工具，在未激活的 VDI 问题终端上按照相关操作收集日志，并通过 CDUC 上传。

CMGElogCollectorV2 工具：

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1458&token=PcEQH06HPAu7P3p5paWBqHjWbwlqLJdc>

在未激活的 VDI 问题终端上，解压 CMGETool 后双击运行 **CMGELogCollectorV2.exe**，勾选**所有选项**，点击收集获取对应的系统日志，将生成的日志压缩包通过 CDUC 上传。



### 日志上传方法：

您可以登陆 <https://cduc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。（**用户名密码区分大小写**）

用户名：datang

密码：datang

**注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。**

=====

**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。

危亮 Wei Liang  
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: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



神州网信  
CMIT

---

发件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

发送时间: 2024 年 8 月 16 日 14:32

收件人: Wang Jun <[wangjun@cmgos.com](mailto:wangjun@cmgos.com)>

抄送: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-11993-J2V5K7] % VDI 用户 - 浙江大唐国际绍兴江滨热电有限责任公司  
用户反馈 VDI 激活服务器每 15 分钟创建授权码成功记录问题 % 初次响应 CMIT:0001018

王俊 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 危亮。 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-11993-J2V5K7 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”。