

苑先生，您好：

如刚刚电话沟通，此问题已解决，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：

用户反馈离线激活失败。提示“硬件信息和上一次激活时不一致”。

问题进展：

用户联系联想厂商，将硬件信息补齐之后，激活成功。

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: Wang Binbin
发送时间: 2022 年 5 月 18 日 17:23
收件人: '65640047@qq.com' <65640047@qq.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-06261-V1T6W1] % 张家口卷烟厂有限责任公司用户反馈无法激活问题 % 初次响应 CMIT:0001614

苑先生您好；

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：

用户反馈离线激活失败。提示“硬件信息和上一次激活时不一致”。

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。

排查问题：

经我们后台查询到，您这台设备的硬件序列号由原来的“**M70JY776**”变为“空”了，硬件序列号的丢失导致激活失败。

这个硬件序列号也是您在联想这边进行售后服务的凭证，建议您联系联想将硬件序列号找回。

您可以通过命令查询硬件序列号信息：wmic bios get SerialNumber

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

