

夏先生您好,

根据刚刚的电话沟通, 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, 如您有其他问题, 您可以致电技术支持热线 4008180055。

案例总结:

问题定义:

用户使用激活码无法激活系统, 在线和离线激活均失败, 报错为: 激活授权文件无法激活当前系统。

问题进展:

建议用户通过日志收集工具进行激活日志的收集。

通过用户上传的日志分析, 由于找不到产品密钥所以导致激活失败。

问题解决:

以管理员身份运行 `slmgr /ipk YYVX9-NTFWV-6MDM3-9PT4T-4M68B` 安装产品密钥问题解决, 案例归档。

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: 张诗宇 <446118373@qq.com>

发送时间: 2020 年 9 月 28 日 11:52

收件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 转发: 回复: [案例号: CAS-03007-D9W0Q7] % |普通事件| 联想|系统无法激活 % 初次响应 CMIT:0001270

您好, 十分感谢, 根据您发的操作已经成功激活, 这个是截图, 就是之后如果要重装系统还是会出现类似的问题么?

----- 原始邮件 -----

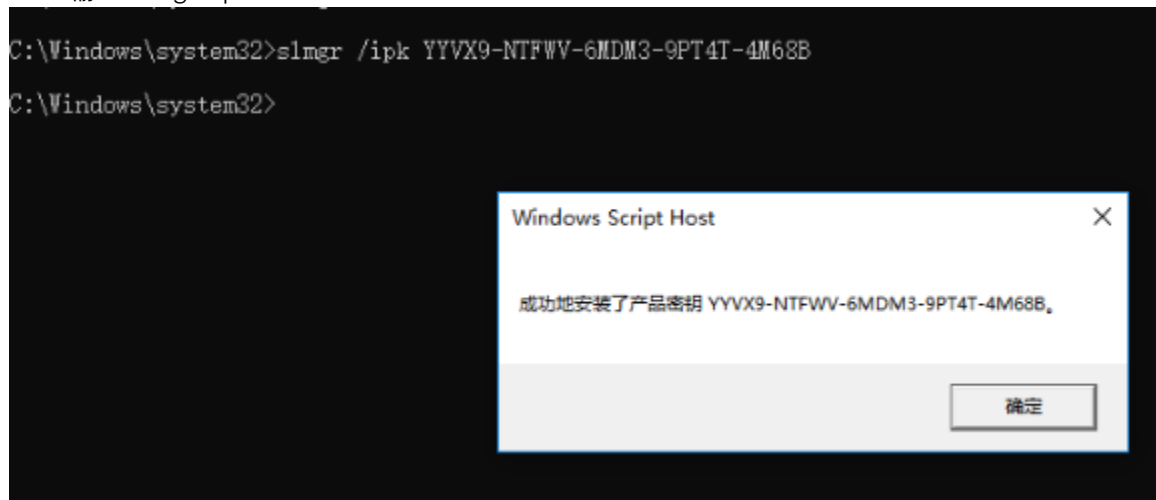
发件人: "Wang Binbin" <wangbb@cmgos.com>;
发送时间: 2020 年 9 月 27 日(星期天) 下午 5:33

收件人: "张诗宇"<446118373@qq.com>;
抄送: "CRM Case Email"<casemail@cmgos.com>;"王晨光"<wangcg5@lenovo.com>;"Liu Jian"<liujian@cmgos.com>;
主题: 回复: 转发: 回复: [案例号: CAS-03007-D9W0Q7] % | 普通事件| 联想| 系统无法激活 % 初次响应
CMIT:0001270

夏先生您好:

请您按照以下步骤尝试操作:

1. 以管理员身份打开命令提示符
2. 输入 slmgr /ipk YYVX9-NTFWV-6MDM3-9PT4T-4M68B



3. 再次尝试激活操作。

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
CMIT

发件人: 张诗宇 <446118373@qq.com>

发送时间: 2020 年 9 月 27 日 15:36

收件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

主题: 转发: 回复: [案例号: CAS-03007-D9W0Q7] % |普通事件| 联想|系统无法激活 % 初次响应 CMIT:0001270

这是收集的日志，麻烦您看一下。

----- 原始邮件 -----

发件人: "82560874" <82560874@qq.com>;

发送时间: 2020 年 9 月 25 日(星期五) 下午 4:59

收件人: "张诗宇" <446118373@qq.com>;

主题: 转发: 回复: [案例号: CAS-03007-D9W0Q7] % |普通事件| 联想|系统无法激活 % 初次响应 CMIT:0001270

发自我的 iPhone

----- 原始邮件 -----

发件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 9 月 25 日 10:16

收件人: 82560874@qq.com <82560874@qq.com>

抄送: 王晨光 <wangcg5@lenovo.com>, CRM Case Email <casemail@cmgos.com>, Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 转发: 回复: [案例号: CAS-03007-D9W0Q7] % | 普通事件 | 联想 | 系统无法激活 % 初次响应 CMIT:0001270

夏先生您好,

根据刚刚的沟通, 我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义:

问题定义: 用户使用激活码无法激活系统, 在线和离线激活均失败, 报错为: 激活授权文件无法激活当前系统。.

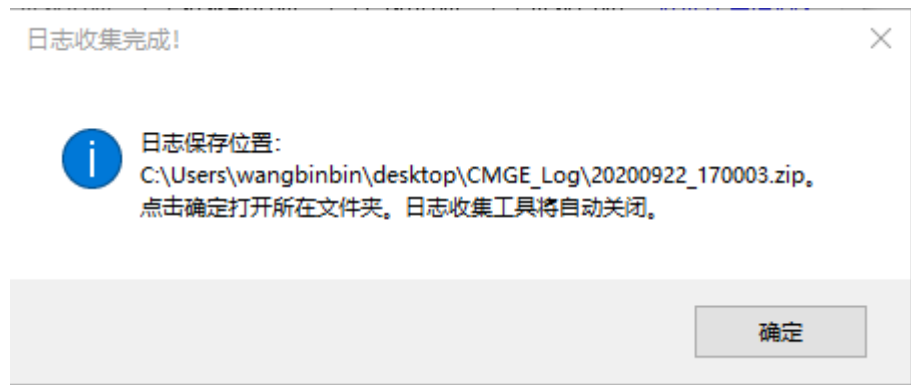
问题范围: 协助您分析并处理上述问题。

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。

基于此问题现象, 需要您按照如下步骤进行“日志收集”, 我们会通过日志文件进行问题分析。

1. 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, 按照下图勾选激活日志, 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. 将压缩文件发送给我，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



发件人：Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>
发送时间：2020 年 9 月 25 日 9:22
收件人：王晨光 <wangcg5@lenovo.com>
抄送：Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>
主题：[案例号：CAS-03007-D9W0Q7] % | 普通事件 | 联想 | 系统无法激活 % 初次
响应 CMIT:0001270

王晨光 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-03007-D9W0Q7 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”。