

韩先生 您好:

如刚才的电话沟通, 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:

-----

问题范围: 用户使用 CMGE 系统开启远程桌面后, 访问 CMGE 远程桌面, 提示凭据不工作。

问题总结: 经过查询远程桌面配置, 与勾选“仅允许运行使用网络级别身份验证的远程桌面的计算机连接”有关, 重新整理开启远程桌面步骤。

附件是开启远程桌面步骤文档, 请您查收。

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务电话: 400-818-0055  
电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

**发件人:** Wei Liang  
**发送时间:** 2020 年 6 月 22 日 11:43  
**收件人:** '13241330812@163.com' <[13241330812@163.com](mailto:13241330812@163.com)>  
**抄送:** CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; 'wangcg5@lenovo.com' <[wangcg5@lenovo.com](mailto:wangcg5@lenovo.com)>  
**主题:** 回复: [案例号: CAS-02488-N8C3K6 ] % |普通事件| 联想|用户使用远程桌面报错你的凭据不工作 % CMIT:0001039

韩先生 您好:

如刚才电话沟通, 我谨在此阐述问题涉及的范围定义:

问题范围: 用户使用 CMGE 系统开启远程桌面后, 访问 CMGE 远程桌面, 提示凭据不工作。

问题定义：协助用户分析处理上述问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

请您收集以下日志信息，供分析使用：

请解压并运行附件 CMGE-DataCollectionTool.exe，之后将桌面新生成的 logs 文件夹压缩后上传到 <https://cdue.cmgo.com>

数据上传方法：

您可以登陆 <https://cdue.cmgo.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。

**如果出现类似错误提示，点击后退即可**

用户名：gjd01

密码：gjd01



**注意，添加文件后点击上传文件**

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话：400-818-0055

电子邮箱 Email: [weiliang@cmgo.com](mailto:weiliang@cmgo.com)



**神州网信**  
CMIT

---

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

发送时间: 2020 年 6 月 22 日 10:53

收件人: 王晨光 <[wangcg5@lenovo.com](mailto:wangcg5@lenovo.com)>

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

主题: [案例号: CAS-02488-N8C3K6 ] % |普通事件| 联想|用户使用远程桌面报错你的凭据不工作 % 初次响应 CMIT:0001039

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 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-02488-N8C3K6 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”。