

许先生 您好:

确认您的问题已经解决, 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, 如有其他问题, 您可以随时联系我们。

案例总结:

问题定义:

工行吉林分行用户反馈 V2020-L 版本系统安装 KB5036896 出现问题, 涉及 100 台左右的设备 (包含问题有安装补丁报错、安装后黑屏、回退等), 需要协助排查。

问题总结:

经最终用户确认, 出现黑屏问题的设备卸载 TMS 后, 可以正常进入系统, 设备未出现其他问题, 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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2024 年 5 月 31 日 14:32
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11449-C3X5Y4] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统安装 KB5036896 后黑屏问题 (吉林分行-华宇) % 初次响应 CMIT:0001907

许先生 您好:

来信是想咨询当前案例进展情况。

最终用户在卸载完 TMS 后, 黑屏的问题设备可以正常进入系统。那么其他的设备安装 KB5036896 更新补丁是否有其他的问题? 如果出现问题, 可以收集日志提供给我们进一步排查, 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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2024 年 5 月 29 日 11:40
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11449-C3X5Y4] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统安装 KB5036896 后黑屏问题 (吉林分行-华宇) % 初次响应 CMIT:0001907

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

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:

工行吉林分行用户反馈 V2020-L 版本系统安装 KB5036896 出现问题, 涉及 100 台左右的设备 (包含问题有安装补丁报错、安装后黑屏、回退等), 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。

请您先使用 CMGE 日志收集工具收集问题设备的系统日志和更新相关的日志，用于**初步排查**安装补丁报错和回退的问题，出现黑屏问题则需要收集操作系统 dump 进一步排查，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



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2024 年 5 月 29 日 11:06
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-11449-C3X5Y4] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统安装 KB5036896 后黑屏问题（吉林分行-华宇） % 初次响应 CMIT:0001907

许翔 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-11449-C3X5Y4 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”。