

刘先生，您好：

如刚才电话沟通，目前该问题已找到问题原因，经您的同意，此 case 做关闭处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-05247-R1S0Z0

**问题描述：**

=====

用户反馈柜面终端升级后，办理业务过程中（如提交后，打印存折，评价时）会出现网络中断报错，长 ping 网络无异常，升级前 V0-H 无异常

**问题总结：**

=====

造成该问题的原因为升级导致手动配置的 IP 地址丢失，使用 9B 镜像进行升级可解决此问题，目前用户在出现问题的电脑上手动填写 IP 地址可以解决此问题。经用户同意，此 case 做关闭处理。以上，如您后续有任何其他问题，可随时与我们联系，谢谢。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话：4008180055

电子邮箱 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi

发送时间: 2021 年 12 月 10 日 14:34

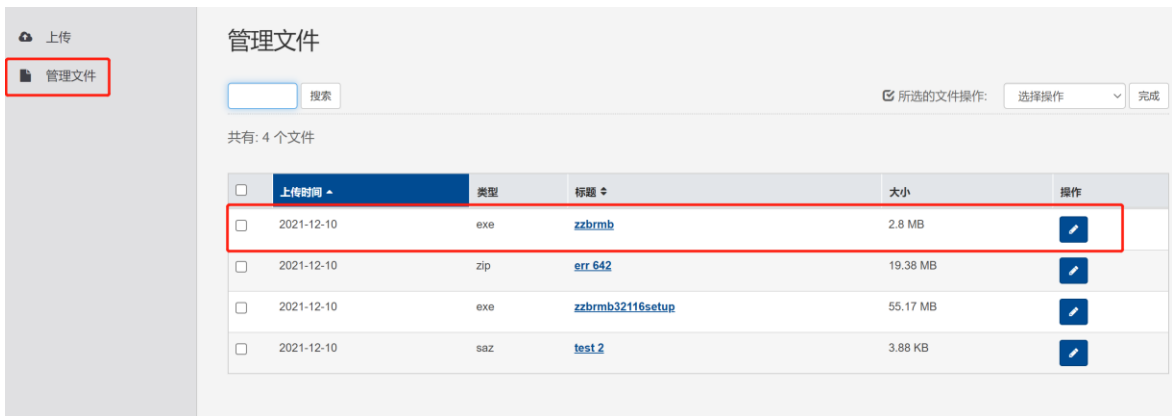
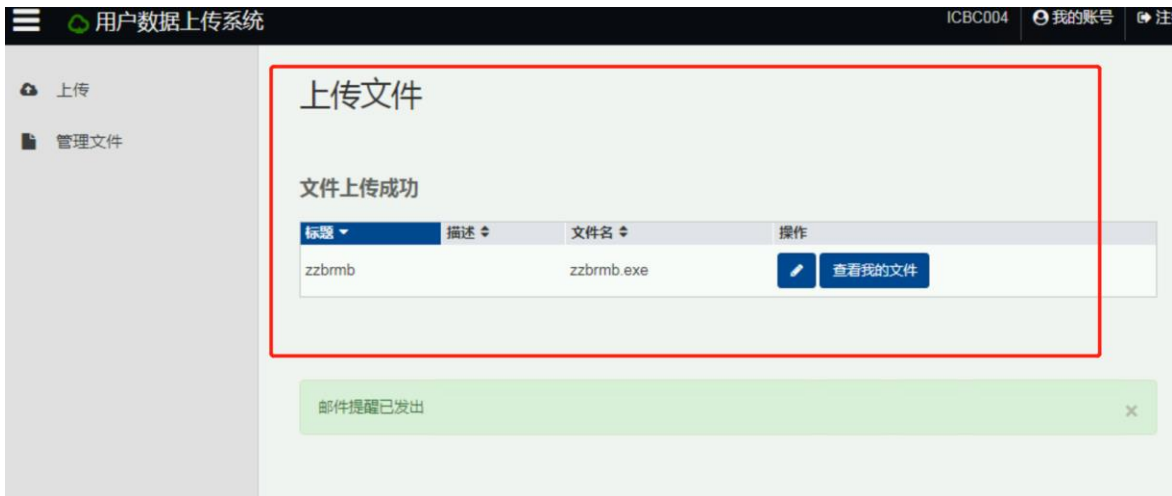
收件人: 'liu' <[liuzq33333@163.com](mailto:liuzq33333@163.com)>

抄送: 吴毓杰 <[win10sup@sdic.icbc.com.cn](mailto:win10sup@sdic.icbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-05247-R1S0Z0 ] % |P2|ICBC|江西新余升级后柜面终端异常 % 初次响应 CMIT:0001426

刘先生，您好：

电话未联系到您，目前还是没有收到您上传的日志信息，看您的截图是通过 Win7 的 IE8 上传，因某种原因可能导致上传失败。请您尝试使用 Chrome 再次上传日志文件，给您带来的不便深感抱歉。同时日志上传成功，点击保存之后的截图如下，供您参考。您在上传完成之后也可以点击管理文件，查看是否有刚刚上传的日志内容，建议您将三个日志文件压缩为一个 zip 再次进行上传尝试，谢谢。



另外，据了解，您这边已经尝试安装更新至 9 月之后的镜像重新进行升级尝试，请问在此镜像下是否存在该问题？如仍然存在该问题，方便的话也可以收集日志后传给我们。谢谢。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话: 4008180055  
电子邮箱 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: liu <[liuzq33333@163.com](mailto:liuzq33333@163.com)>

发送时间: 2021 年 12 月 10 日 6:52

收件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

主题: Re:转发: [案例号: CAS-05247-R1S0Z0 ] % |P2|ICBC|江西新余升级后柜面终端异常 %  
初次响应 CMIT:0001426

## 用户数据上传系统

上传

管理文件

## 上传文件

点击“添加文件”来选择你需要上传的文件，然后点击继续，在下一步，你需

文件名

CMGE\_Log.zip

fiddler20211208.saz

NetProfTrace.zip

添加文件

## 用户数据上传系统

上传

管理文件

## 上传文件

点击“添加文件”来选择你需要上传的文件，然后点击继续，在下一步，你需要...

### 文件名

CMGE\_Log.zip

fiddler20211208.saz

NetProfTrace.zip

Uploaded 2/3 files

您的文件正在上传！进度指标可能需要一段时间才能更新，但工作仍在幕后进...



✓ fiddler20211208.saz

### 文件信息

标题

fiddler20211208

描述

你可以在此添加文件描述。

✓ netprotrace.zip

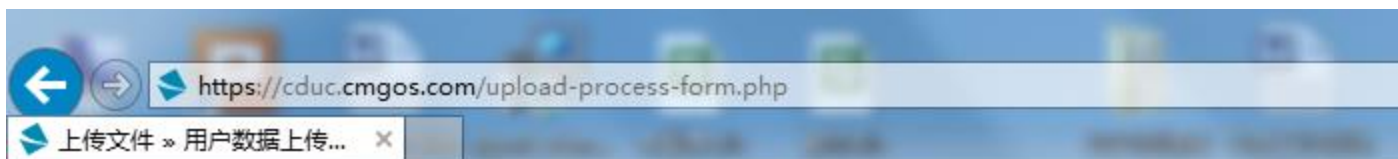
### 文件信息

标题

netprotrace

描述

你可以在此添加文件描述。



文件(F) 编辑(E) 查看(V) 收藏夹(A) 工具(T) 帮助(H)



用户数据上传系统



上传



管理文件

## 上传文件



在 2021-12-06 16:40:53, "Li Qi" <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)> 写道:

Hi:

请帮忙确认下述日志是否收集完整, 并将问题复现的视频步骤及相关日志上传至如下网站, 谢谢。

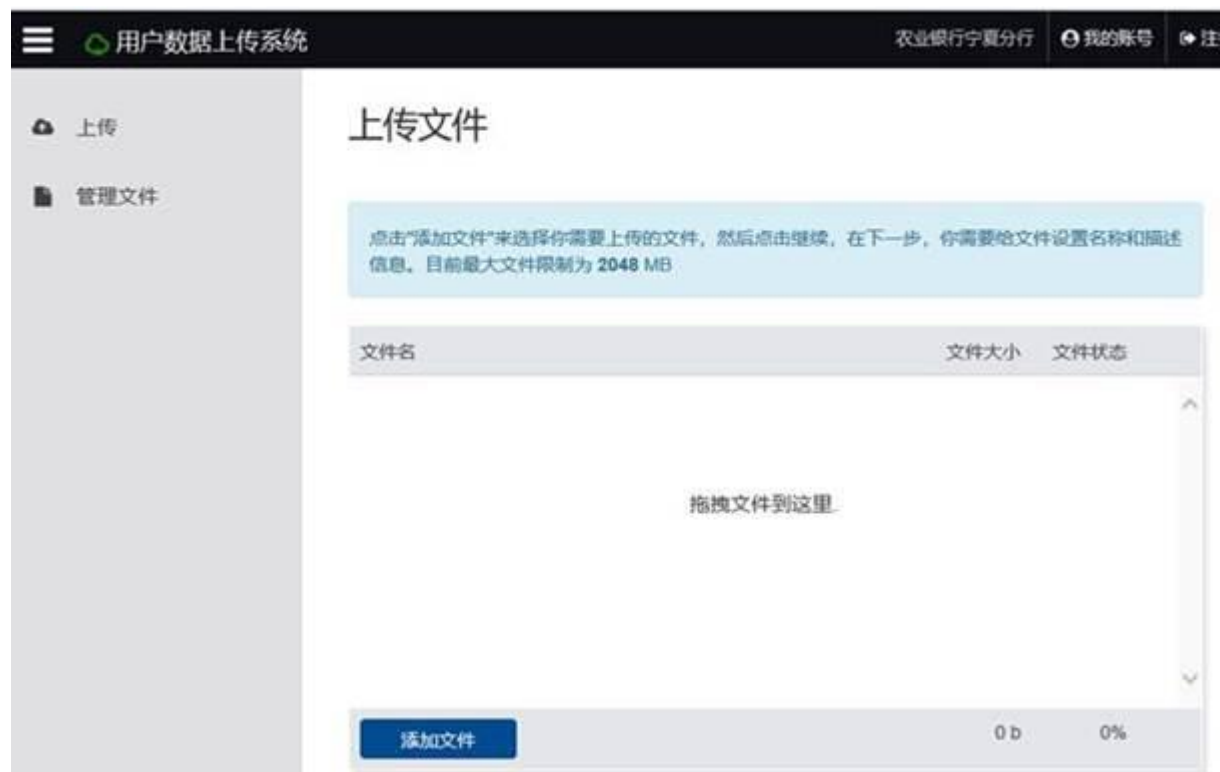
### 日志上传:

您可以登陆 <https://cdac.cmgos.com>, 通过数据上传系统上传您所收集的日志信息, 包括 (问题完整过程视频, 及 1-3 的日志压缩文件)

用户名: ICBC001

密码: ICBC001

添加文件后点击上传文件, 上传完毕后点击保存



注意, 如果遇到如下所示页面, 点击后退即可看到页面



=====

=====

**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。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话： 4008180055

电子邮箱 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi

发送时间: 2021 年 12 月 3 日 10:55

收件人: 'liuzq33333@163.com' <[liuzq33333@163.com](mailto:liuzq33333@163.com)>

抄送: 吴毓杰 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification

<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-05247-R1S0Z0] %|P2|ICBC|江西新余升级后柜面终端异常 % 初次响应 CMIT:0001426

刘先生，您好：

如刚才电话沟通，我谨以此邮件阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定：

**问题定义：**

用户反馈柜面终端升级后，办理业务过程中（如提交后，打印存折，评价时）会出现网络中断报错，长 ping 网络无异常，升级前 V0-H 无异常

**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。

首先，根据您的描述，**请将出现下述错误之前的操作，并点击“是”之后，通过业务员账号登录继续执行业务操作并完成的整个过程，拍摄视频发送给我。**

结合您反馈的具体现象，请收集如下几个日志：

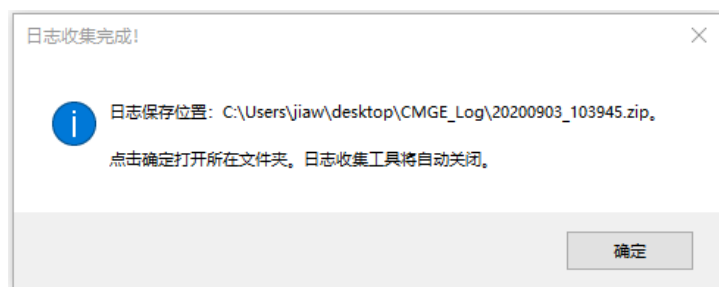
请您按如下方法收集系统日志：

CMGE 系统日志：

1) 请下载附件 CMGELogCollector.zip，解压并运行 exe 文件，同意隐私声明后，按照下图勾选，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保存为压缩文件。



3) 请将保存的压缩文件上传至日志上传系统，谢谢。

## NetProfile 日志

1. 下载附件 NetProfile.txt, 将后缀.txt 修改为.bat
2. 用管理员权限运行 NetProfile.bat, 出现如下图 pause press any key to continue 时先不要按键, 保持窗口打开

```
ECHO is off.  
Reproduce your issue and enter any key to stop tracing  
  
C:\WINDOWS\system32>pause  
Press any key to continue . . .
```

3. 重现截图问题后, 点击“是”, 并通过业务员账号登录, 继续执行业务操作并完成。
4. 在 cmd 窗口按任意键, 并等待 netsh trace stop 完成 (可能需要几分钟)。

```
C:\WINDOWS\system32>netsh trace stop  
Merging traces ... done  
Generating data collection ...
```

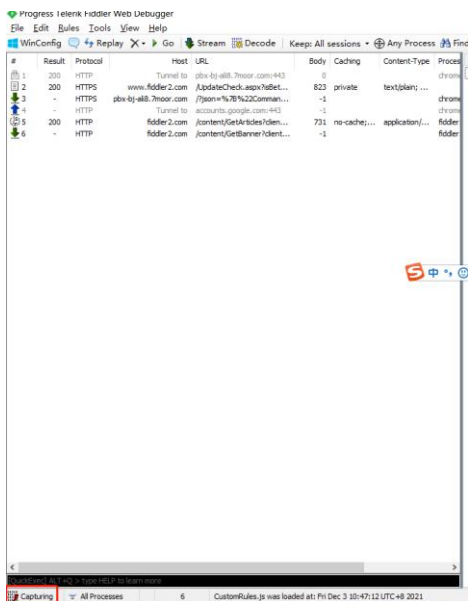
出现 Tracing has been captured and saved successfully at c:\NetProfTrace\\*.etl 字样后按任意键会自动退出 cmd。

日志保存在 c:\NetProfTrace, 将日志上传给我们。

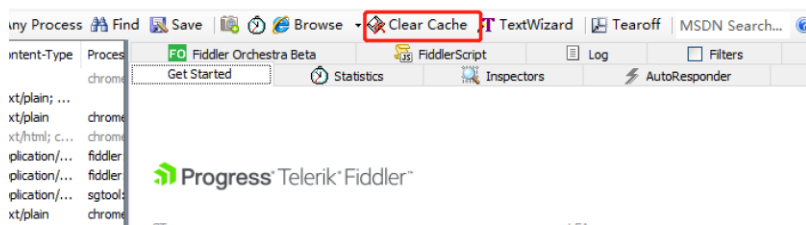
## Fiddler 日志

下载并安装附件 fiddler 应用。

1. 双击打开 fiddler, 首先暂停捕捉, 点击 capturing 按钮。
- 2.



3. 点击“clear cache”, 清空本地缓存, 并点击 capture, 开始捕获。



复现截图问题后，点击“是”，并通过业务员账号登录，继续执行业务操作并完成。

4. 再次停止捕获，保存该文件至本地，并压缩上传给我们。
- 5.

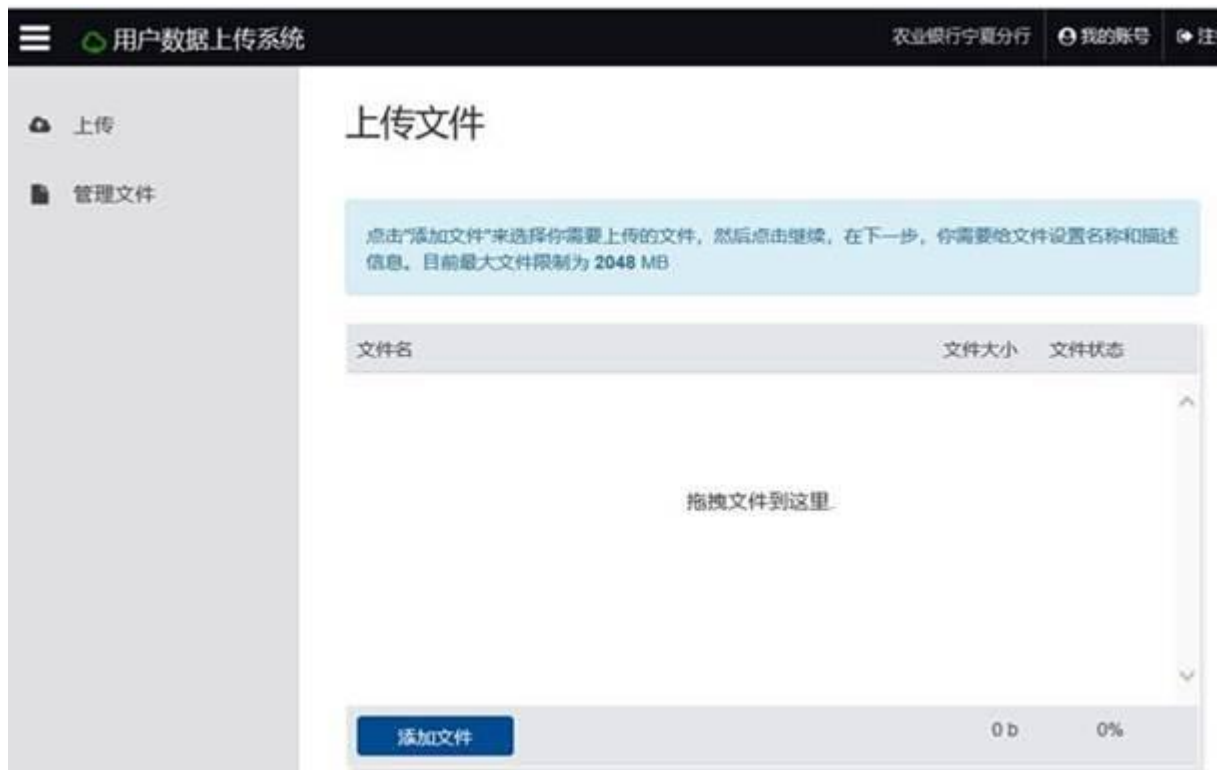
### 日志上传：

您可以登陆 <https://cduec.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息，包括（问题完整过程视频，及 1-3 的日志压缩文件）

用户名：ICBC001

密码：ICBC001

添加文件后点击上传文件，上传完毕后点击保存



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



=====

=====

**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。

-----  
-----  
  
李琦 Li Qi  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话: 4008180055  
电子邮箱 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>  
发送时间: 2021 年 12 月 3 日 9:32  
收件人: 吴毓杰 <[win10sup@cdc.icbc.com.cn](mailto:win10sup@cdc.icbc.com.cn)>  
抄送: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>  
主题: [案例号: CAS-05247-R1S0Z0] % |P2|ICBC|江西新余升级后柜面终端异常 % 初次响应  
CMIT:0001426

吴毓杰 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 李琦。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-05247-R1S0Z0** 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”。



