

许先生，您好

很高兴与您沟通，根据目前的案例情况，我将暂时归档此问题。**案例归档后您会收到调查问卷的邮件，希望可以对我们的服务进行评价。**

案例总结：

案例描述：

反馈 V2020-L 版本系统无线网异常断网问题，涉及一台电脑

案例进展：

用户暂无日志反馈，和用户沟通后归档案例。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话： 400-818-0055
电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2024 年 4 月 22 日 17:47

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-11250-J8K0V9] % [P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统无线网异常断网问题 % 初次响应 CMIT:0001487

许先生，您好

问题定义：

反馈 V2020-L 版本系统无线网异常断网问题，涉及一台电脑

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。

由于无法固定复现问题，建议先按照如下步骤收集日志。

日志收集：

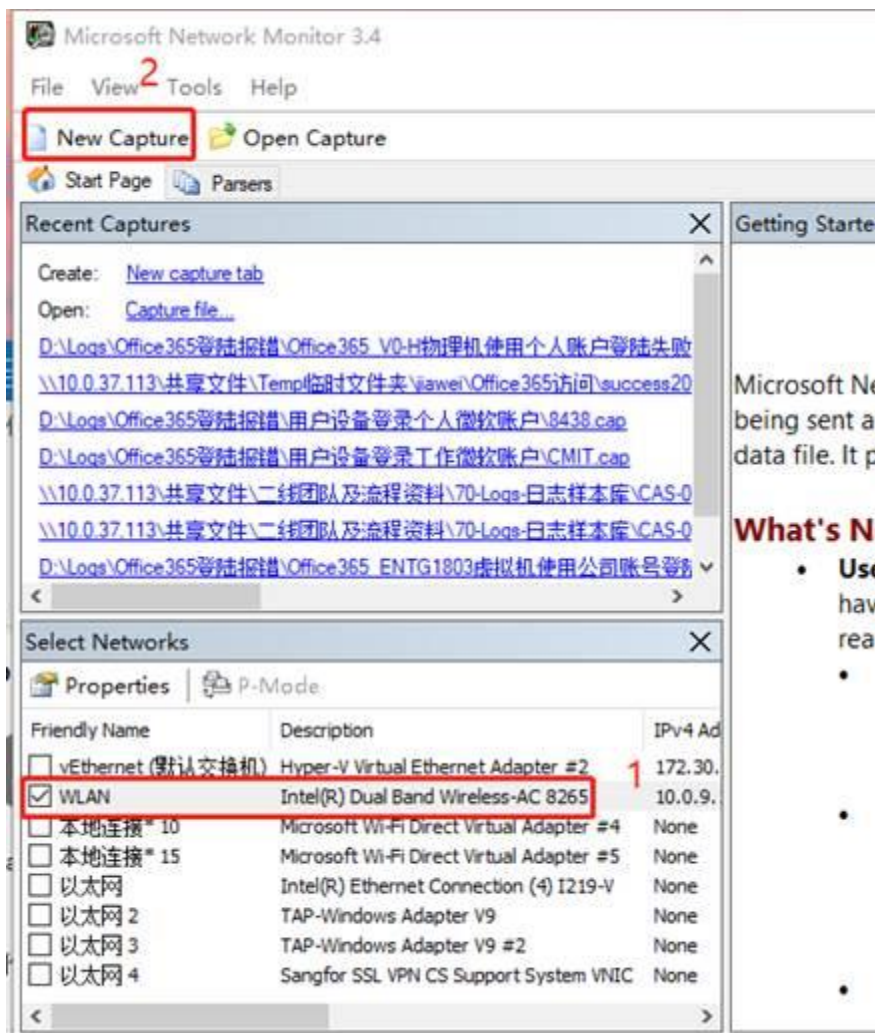
一、收取问题复现的 Netmon 日志。

1) 请在客户端下载安装 Network Monitor，从如下地址从 Internet 下载：

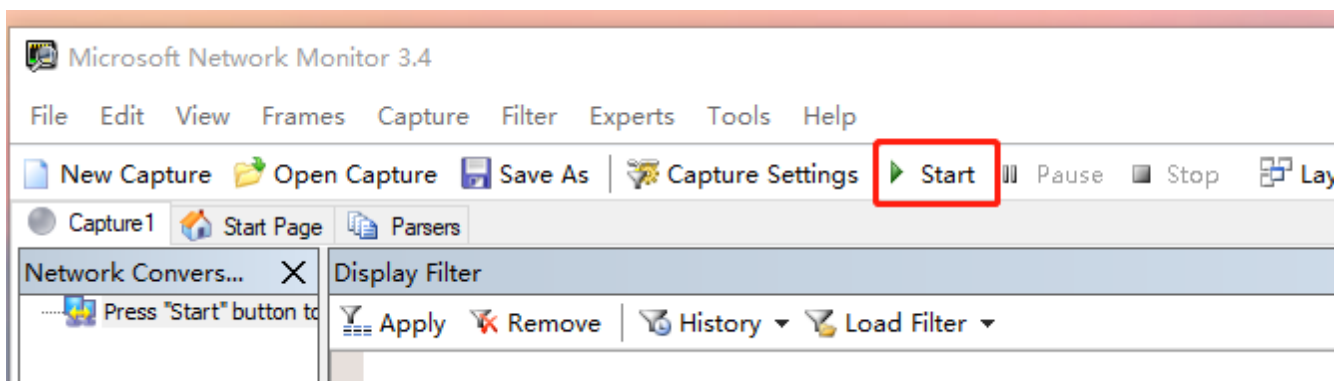
Netmon:

<http://www.microsoft.com/download/en/details.aspx?id=4865>

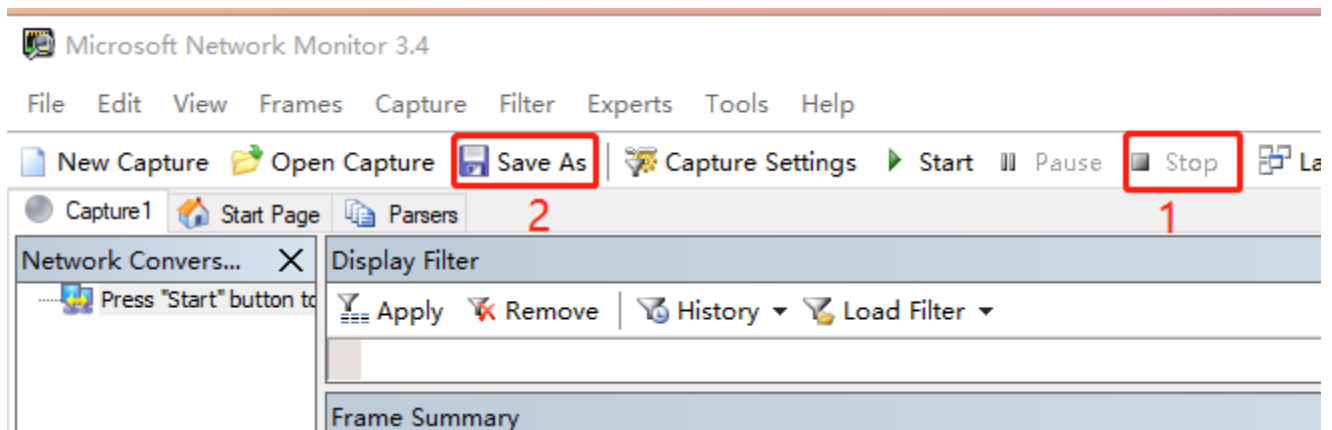
2) 请在客户端运行 network monitor, 并在此页面选择无线网卡（如果是通过有线连接，选择有线网卡）。



3) 新建一个 Capture (New Capture)。点击 Start 开始抓包。



4) 等待问题复现，回到 Network Monitor 界面，点击 Stop，然后点击 Save As，将日志文件命名并保存至本地（记录问题出现时间点，非常重要）。



二、复现问题后，**CMGE 日志收集工具**收集。将日志和时间点反馈

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱：jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2024 年 4 月 22 日 16:26
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-11250-J8K0V9] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统无线网异常断网问题 % 初次响应 CMIT:0001487

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 贾伟 。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-11250-J8K0V9 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”。