

许先生，您好

根据之前沟通的结果，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：

接到工行接口人员许翔来电反馈 V2020-L 系统升级到 V2022-L 升级失败，升级过程 hang 在双击 setup.exe 准备阶段

案例进展：

经过问题排查发现此问题为 realtekapo.inf 和 oemextension.inf 阻止了迁移 建议操作如下。

最终用户表示将重新安装系统，可以归档案例。

pnputil.exe -f -d oem0.inf

pnputil.exe -f -d oem1.inf

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: 2023 年 11 月 16 日 10:51

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-10292-H6J6T8] % |P2|ICBC|工行反馈系统升级失败问题 % 初次响应
CMIT:0001374

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-10292-H6J6T8 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”。