

刘先生 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:

问题定义:

较多 CMGE V0-H WU 更新客户端无法向 WSUS 服务器报告状态。

问题分析:

- 1、确定一台未更新报告状态的计算机, 在这台计算机上收集 WindowsUpdate 日志和 gpresult 信息, 通过这些日志去查看域策略应用, 和 WU 更新客户端连接 WSUS 服务器的情况。
- 2、用户在问题排查过程中, 发现在域控上为不同操作系统推送不同的组策略的筛选器配置错误, 使得 CMGE 系统应用了 win7 的组策略, 造成 CMGE 系统指向了 win7 的 WSUS 服务器。

问题总结:

用户确认是由于域控上的组策略筛选器配置错误, 造成 CMGE 系统的组策略应用错误, WSUS 服务器指向到 win7 的 WSUS 服务器。

CMGE 系统已经弃用了 wuauctl 命令行工具, 改用以下命令执行更新检查操作。
usoclient startinteractivescan
执行此命令后, 在“设置—更新和安全”那可以看到上次检查时间发生了变化。

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



发件人: Wei Liang

发送时间: 2020 年 9 月 3 日 10:39

收件人: '刘峰' <liufeng@sx.icbc.com.cn>; 'win10sup@sdic.icbc.com.cn' <win10sup@sdic.icbc.com.cn>

抄送: 'liyue@sdic.icbc.com.cn' <liyue@sdic.icbc.com.cn>; 'xujy2@sdic.icbc.com.cn'

<xujy2@sdc.icbc.com.cn>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Wang Dan
<wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; CRM Case Email
<casemail@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02883-T2D8L7] % |P3|ICBC|山西分行反映较多 win10 客户端无法向服务器报告状态的问题 % CMIT:0001906

刘先生 您好:

根据刚才的电话沟通, 需要您进行以下操作, 收集一台未更新报告状态的计算机日志用于分析。

操作步骤:

- 1、在 WSUS 控制面板上确定一台未更新报告状态的计算机, 在这台计算机上运行附件中的日志收集工具。
- 2、解压附件中日志收集工具, 按照以下所示全部勾选, 点击“收集”。



- 3、将收集到的日志信息通过 CDUC 系统上传日志文件。

在 CMGE 系统下已经弃用了 wuauclt 命令行工具, 改用以下命令执行更新检查操作。

```
usoclient startinteractivescan
```

执行此命令后, 在“设置—更新和安全”那可以看到上次检查时间发生了变化。

文件上传方法:

您可以登陆 <https://cduc.cmgos.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: icbcx

密码: icbcx

← → ↻ 🔒 cduc.cmgos.com/process.php?do=login&username=gjdw01&password=gjdw01

{"status": "error", "message": "

x<\a>\u63d0\u4f9b\u7684\u51ed\u636e\u4e0d\u6b63\u786e\u3002<\div>"}

注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2020 年 9 月 1 日 17:06
收件人: 刘峰 <liufeng@sx.icbc.com.cn>; 'win10sup@sdicbc.com.cn' <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: 'liyue@sdicbc.com.cn' <liyue@sdicbc.com.cn>; 'xujy2@sdicbc.com.cn' <xujy2@sdicbc.com.cn>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02883-T2D8L7] % |P3|ICBC|山西分行反映较多 win10 客户端无法向服务器报告状态的问题 % CMIT:0001906

刘先生 您好:

根据刚才的电话沟通，我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义：
问题定义：较多 CMGE V0-H WU 更新客户端无法向 WSUS 服务器报告状态。
问题范围：协助用户分析此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

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



神州网信
CMIT

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 9 月 1 日 15:20

收件人: 刘峰 <liufeng@sx.icbc.com.cn>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-02883-T2D8L7] % |P3|ICBC|山西分行反映较多 win10 客户端无法向服务器报告状态的问题 % 初次响应 CMIT:0001906

刘峰 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-02883-T2D8L7 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”。