

薛先生，您好：

如刚才电话沟通，经您的同意，此 case 将暂做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-03480-L0K9T1

问题描述：

=====

用户反馈系统解包后没有声音，声卡驱动需要单独安装，才能使用；系统还原后，驱动仍然需要手动安装，不仅仅声卡，还有其他多个设备需要单独安装驱动。

问题分析：

=====

此问题为系统定制中未加载声卡驱动程序所致，根据用户需求，已建议用户按照指导邮件定制镜像后重新安装，终端用户希望由 OEM 厂商处理，目前已交由 OEM 内部处理。

问题总结：

=====

经用户确认，目前问题交由 OEM 内部处理，暂不需要神州网信配合。此 case 将暂做归档处理。

以上，如您后续有任何问题，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.

服务电话：4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2020 年 12 月 14 日 17:01

收件人: 'Xue, Ji-Qiang (CS-CCC Dalian-China MA)' <ji-qiang.xue@hp.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03480-L0K9T1] % |普通事件|HP|国家电网公司出厂系统没有声卡驱动 % 初次响应 CMIT:0001555

薛先生, 您好:

忘了一点。刚才和用户沟通时, 用户的联系人已变更, 请知悉。
18634348488 张先生

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co., Ltd.
服务电话: 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2020 年 12 月 14 日 16:56

收件人: 'Xue, Ji-Qiang (CS-CCC Dalian-China MA)' <ji-qiang.xue@hp.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03480-L0K9T1] % |普通事件|HP|国家电网公司出厂系统没有声卡驱动 % 初次响应 CMIT:0001555

薛先生, 您好:

如刚才电话沟通, 我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义:

问题定义: 用户反馈系统解包后没有声音, 声卡驱动需要单独安装, 才能使用; 系统还原后, 驱动仍然需要手动安装, 不仅仅声卡, 还有其他多个设备需要单独安装驱动。

问题范围: 协助用户分析、处理此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

使用 sysprep 定制镜像的方法如下:

1) 全新安装操作系统

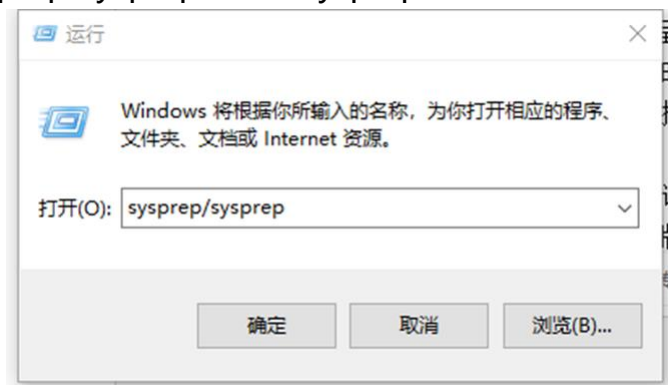
- 在 OOB 阶段, 同时按下 Ctrl+Shift+F3 进入审核模式;

好处：跳过 OOBE 阶段，且审核模式使用内置管理员，不会留下任何用户 profile 信息。

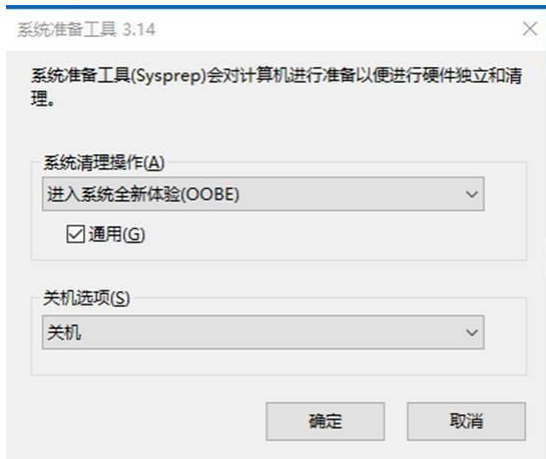


2) 进入桌面后，进行定制。例如安装缺失的硬件驱动等等。

3) 将系统调整至想要的状态后，同时按下 Windows 键+R，输入 sysprep/sysprep，运行 sysprep 工具。



4) 选择“进入系统全新体验(OOBE)”，勾选“通用”按钮，选择“关机”。



5) 从 Windows PE 启动，并在命令提示符中输入如下命令，抓取 wim 文件。

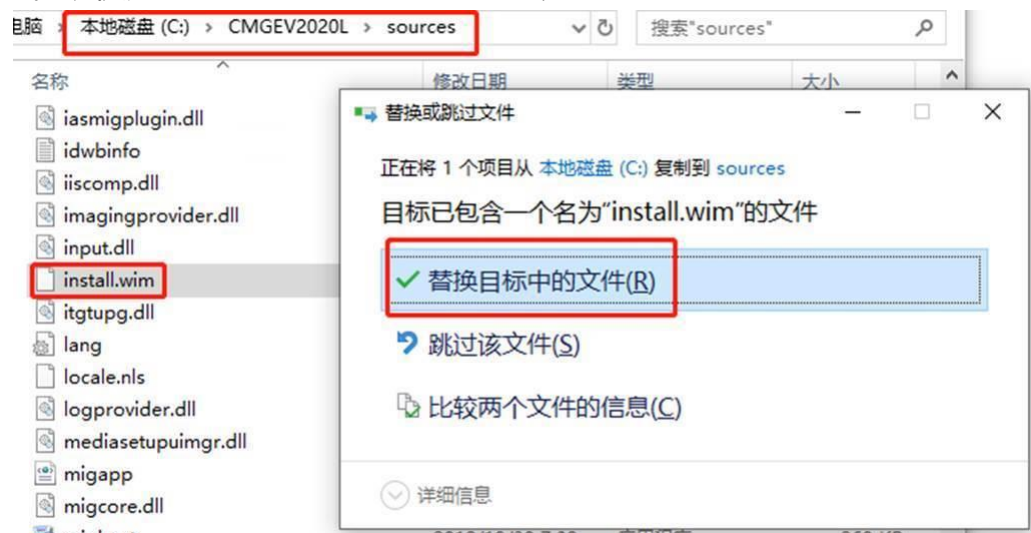
`Dism /Capture-Image /ImageFile:D:***.wim /CaptureDir:C:\
/Name:*name*`

例如：`Dism /Capture-Image /ImageFile:c:\my-windows-partition.wim
/CaptureDir:C:\ /Name:"My Windows partition"`

```
X:\Sources>Dism /Capture-Image /ImageFile:c:\my-windows-partition.wim /CaptureDir:C:\ /Name:"My Windows partition"
部署映像服务和管理工具
版本: 10.0.17763.1

正在保存映像
[=====100.0%=====]
操作成功完成。
```

6) 将抓取的 install.wim 文件替换本地磁盘 ISO 文件夹内 sources 目录下的 install.wim，以使用 UltraISO 等软件生成 ISO 镜像文件。



或者以管理员身份运行“部署和映像工具环境”，运行如下命令（**需要提前安装 Windows ADK 中的部署工具，下载链接：**

<https://docs.microsoft.com/zh-cn/windows-hardware/manufacture/desktop/download-winpe--windows-pe>)

```
oscdimg -m -o -u2 -udfver102 -  
bootdata:2#p0,e,bc:\ISOFILES\boot\etfsboot.com#pEF,e,bc:\ISOFI  
LES\efi\microsoft\boot\efisys.bin c:\ISOFILES  
c:\win10_customized.iso
```

注：黄色字体换成 ISO 文件所在文件夹，绿色部分为新生成 iso 文件所在位置。

下载并安装 Windows ADK

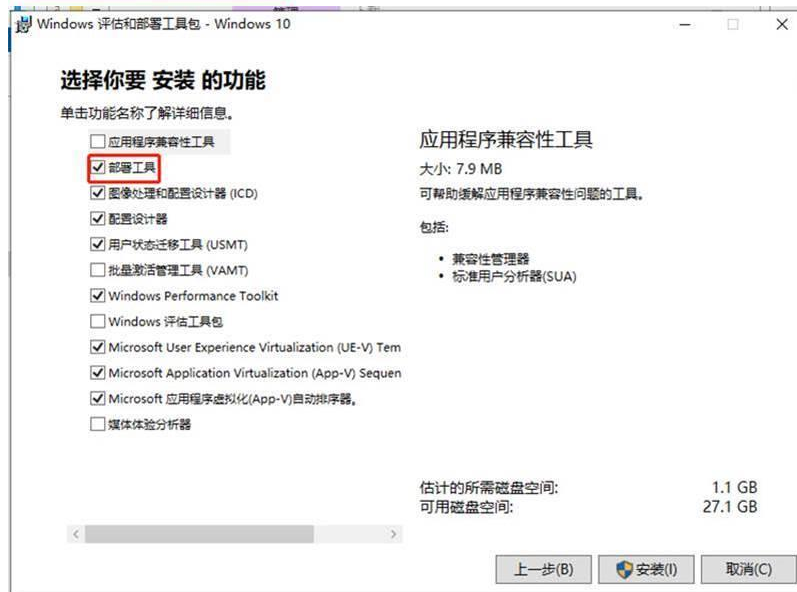
对于适用于 Windows 10 版本 1809 的 ADK

若要开始使用 WinPE，请下载并安装 Windows 评估和部署工具包。

下载适用于 Windows 10 版本 1809 的 Windows ADK

在安装过程中，选择“部署工具”。

下载 ADK 的 Windows PE 加载项



```
C:\Program Files (x86)\Windows Kits\10\Assessment and Deployment Kit\Deployment Tools>oscdimg -m -o -u2 -udfver102 -boot
data:2#p0,e,bc:\CMGEV2020L\boot\etfsboot.com#pEF,e,bc:\CMGEV2020L\efi\microsoft\boot\efisys.bin c:\CMGEV2020L c:\My_CMGE
_Image.iso

OSCDIMG 2.56 CD-ROM and DVD-ROM Premastering Utility
Copyright (C) Microsoft, 1993-2012. All rights reserved.
Licensed only for producing Microsoft authorized content.

Scanning source tree (500 files in 40 directories)
Scanning source tree complete (944 files in 85 directories)

Computing directory information complete

Image file is 4900487168 bytes (before optimization)

Writing 944 files in 85 directories to c:\My_CMGE_Image.iso

100% complete

Storage optimization saved 4 files, 184320 bytes (0% of image)

After optimization, image file is 4902414336 bytes
Space saved because of embedding, sparseness or optimization = 184320

Done.
```

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务电话: 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Xue, Ji-Qiang (CS-CCC Dalian-China MA) <ji-qiang.xue@hp.com>
发送时间: 2020 年 12 月 14 日 16:09
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-03480-L0K9T1] % |普通事件|HP|国家电网公司出厂系统没有声卡驱动 % 初次响应 CMIT:0001555

Hi Li Qi

请问您刚才给我电话了吗? 我刚才一直会议中未接到, 回拨提示需要分机!

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 12 月 14 日 16:07
收件人: Xue, Ji-Qiang (CS-CCC Dalian-China MA) <ji-qiang.xue@hp.com>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-03480-L0K9T1] % |普通事件|HP|国家电网公司出厂系统没有声卡驱动 % 初次响应 CMIT:0001555

Xue Ji Qiang 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-03480-L0K9T1 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”。