

徐先生，您好！

很高兴与您电话沟通，根据沟通的结果，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。**

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如果您的问题复现，或有新的问题出现，您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

案例总结

案例范围：使用华为云 6.5.0 平台制作模板时 OA 插件可用，但使用完整复制桌面下发后，OA 插件不可用。此问题也可在外网环境复现。

案例进展：在操作系统上使用正常，但经过华为云制作模板再次分发后出现问题。用户已经提交 OA 和 华为云支持，如果需要 CMGE 配合回复邮件在进行案例跟踪。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话：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: 2020 年 6 月 17 日 9:36

收件人: '徐瑞友[xuruiyou@icbcleasing.com]' <xuruiyou@icbcleasing.com>

抄送: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <win10sup@sdicbc.com.cn>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02368-D8W1T9] % 中国工商银行（工银租赁）华为云桌面镜像封装问题 % 初次响应 CMIT:0001803

徐先生，

按照案例处理规则我将每 2 天与您取得沟通，如果有进一步进展您可以回复此邮件，我将与您电话沟通。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话： 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: 2020 年 6 月 12 日 14:13

收件人: '徐瑞友[xuruiyou@icbcleasing.com]' <xuruiyou@icbcleasing.com>

抄送: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <win10sup@sdicbc.com.cn>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02368-D8W1T9] % 中国工商银行（工银租赁）华为云桌面镜像封装问题 % 初次响应 CMIT:0001803

徐先生,

正如我们电话沟通的结果，如果华为方面介入，我们可以提供协助并进行排查。有问题您可以随时邮件联系我。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话： 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: 2020 年 6 月 8 日 15:57

收件人: '徐瑞友[xuruiyou@icbcleasing.com]' <xuruiyou@icbcleasing.com>

抄送: win10sup@sdicbc.com.cn; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02368-D8W1T9] % 中国工商银行 (工银租赁) 华为云桌面镜像封装问题 % 初次响应 CMIT:0001803

好的徐先生,

我也将持续跟踪、配合处理此案例。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 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: 徐瑞友[xuruiyou@icbcleasing.com] <xuruiyou@icbcleasing.com>

发送时间: 2020 年 6 月 8 日 15:41

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: win10sup@sdicbc.com.cn; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02368-D8W1T9] % 中国工商银行 (工银租赁) 华为云桌面镜像封装问题 % 初次响应 CMIT:0001803

您好:

我们在向 OA 和华为反馈问题, 目前他们还没有回复。

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 6 月 8 日 15:39

收件人: 徐瑞友[xuruiyou@icbcleasing.com] <xuruiyou@icbcleasing.com>

抄送: win10sup@sdicbc.com.cn; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02368-D8W1T9] % 中国工商银行 (工银租赁) 华为云桌面镜像封装问题 % 初次响应 CMIT:0001803

徐先生, 您好!

上午电话未能联系到您。

基于目前的情况: 如果在 CMGE V2020-L 上安装插件可以正常使用, 表示插件与 CMGE 兼容性正常。若通过华为云制作模板、分发后出现问题, 建议您可以联系华为云工程师咨询制作模板和发放过程的具体行为, 我可以协助一同进行问题排查。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 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: 2020 年 6 月 5 日 9:08

收件人: '徐瑞友[xuruiyou@icbcleasing.com]' <xuruiyou@icbcleasing.com>

抄送: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <win10sup@sdicbc.com.cn>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02368-D8W1T9] % 中国工商银行 (工银租赁) 华为云桌面镜像封装问题 % 初次响应 CMIT:0001803

徐先生, 您好!

根据之前的电话沟通, 此问题只能使用您的账号密码进行问题复现。如果有时间进行远程操作我将提供技术支持。您只需提供时间、Teamviewer 的控制 ID 和密码。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务电话： 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: 2020 年 6 月 3 日 14:35
收件人: '徐瑞友[xuruiyou@icbcleasing.com]' <xuruiyou@icbcleasing.com>
抄送: win10sup@cdc.icbc.com.cn; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02368-D8W1T9] % 中国工商银行（工银租赁）华为云桌面镜像封装问题 % 初次响应 CMIT:0001803

徐先生，您好！

收到您反馈的信息，我将在本地尝试复现问题，如果有问题或进展将与您第一时间取得联系。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务电话： 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: 徐瑞友[xuruiyou@icbcleasing.com] <xuruiyou@icbcleasing.com>
发送时间: 2020 年 6 月 3 日 14:05

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: win10sup@sdicbc.com.cn; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02368-D8W1T9] % 中国工商银行 (工银租赁) 华为云桌面镜像封装问题 % 初次响应 CMIT:0001803

您好:

请在看看。

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 6 月 3 日 11:46

收件人: 徐瑞友[xuruiyou@icbcleasing.com] <xuruiyou@icbcleasing.com>

抄送: win10sup@sdicbc.com.cn; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02368-D8W1T9] % 中国工商银行 (工银租赁) 华为云桌面镜像封装问题 % 初次响应 CMIT:0001803

徐先生, 您好!

刚刚电话未能联系到您, 系统中没看到您上传的数据。

下载链接和复现步骤描述您可以邮件回复, 问题图片使用数据上传网站就可以。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 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: 徐瑞友[xuruiyou@icbcleasing.com] <xuruiyou@icbcleasing.com>

发送时间: 2020 年 6 月 3 日 11:42

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: win10sup@sdicbc.com.cn; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; CRM Case Email

<casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02368-D8W1T9] % 中国工商银行 (工银租赁) 华为云桌面镜像封装问题 % 初次响应 CMIT:0001803

您好:

链接已上传。

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 6 月 3 日 11:05

收件人: 徐瑞友[xuruiyou@icbcleasing.com] <xuruiyou@icbcleasing.com>

抄送: win10sup@sdicbc.com.cn; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02368-D8W1T9] % 中国工商银行 (工银租赁) 华为云桌面镜像封装问题 % 初次响应 CMIT:0001803

徐先生, 您好!

问题定义: 使用华为云 6.5.0 平台制作模板时 OA 插件可用, 但使用完整复制桌面下发后, OA 插件不可用。此问题也可在外网环境复现。

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

数据收集:

- 1) 提供 OA 插件或下载 OA 插件的下载链接
- 2) 描述问题具体操作、复现的步骤
- 3) 出问题的截图或照片

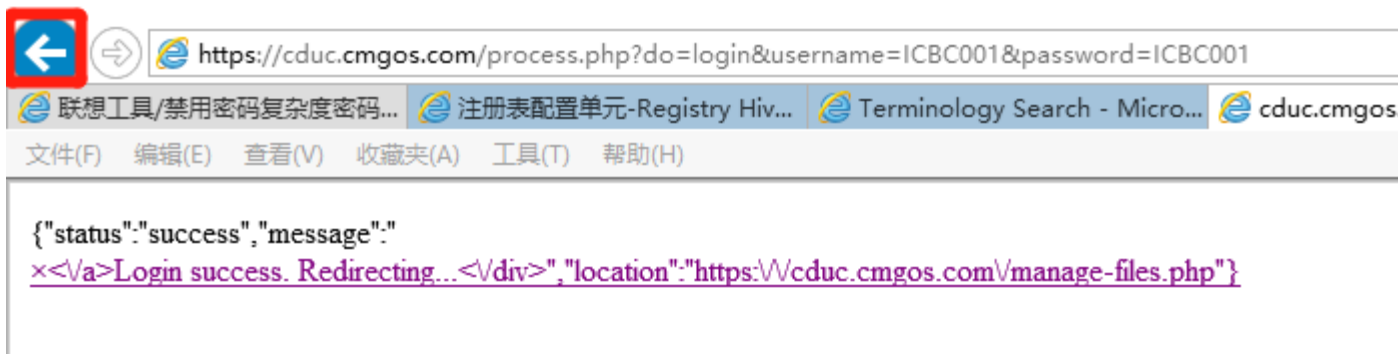
数据上传:

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。

如果登录不成功, 点击后退即可

用户名: ICBC001

密码: ICBC001



注意，添加文件后点击上传文件

隐私声明

为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。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话： 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: 2020 年 6 月 3 日 10:16

收件人: 徐瑞友 <xuruiyou@icbcleasing.com>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-02368-D8W1T9] % 中国工商银行（工银租赁）华为云桌面镜像封装问题 % 初次响应 CMIT:0001803

徐瑞友 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-02368-D8W1T9 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”。