

许先生 您好:

经过您的确认, 我将暂时归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务, 如有其他问题, 您可以随时联系我们。

案例总结:

问题定义:

工行反馈杨家琛设备 V2020-L 系统安装补丁失败, 需要协助分析问题原因。

问题总结:

用户未提供最新的补丁安装失败日志, 系统已经重装, 可以关闭案例。

以上, 如您后续有任何问题, 可随时与我们联系, 谢谢。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: win10 技术支持 <win10sup@sdicbc.com.cn>

发送时间: 2023 年 8 月 14 日 18:27

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-09597-T4C4D8] % |P2|ICBC|工行反馈 windows10 1809 补丁安装失败 % 初次响应 CMIT:0001682

用户已重装, 请关单。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

中国工商银行软件开发中心（珠海）

许 翔

系统一部

电话：17606669571

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

-----原始邮件-----

发件人: "Wei Liang" <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2023-08-14 17:56:04
收件人: "win10 技术支持" <[win10 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:win10技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>
抄送: "ICBC_Notification" <icbc_notification@cmgos.com>
主题: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-09597-T4C4D8] % |P2|ICBC|工行反馈 windows10 1809 补丁安装失败 % 初次响应 CMIT:0001682

许先生 您好：

感谢您的电话接听。

请您与最终用户杨家琛老师确认问题的具体情况，并使用 CMGELogColectoerV2 日志收集工具重新收集当前问题设备的最新日志，提供给我们进一步排查问题。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话：400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 8 月 10 日 16:30
收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-09597-T4C4D8] % |P2|ICBC|工行反馈 windows10 1809 补丁安装失败 % 初次响应 CMIT:0001682

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据您提供的信息, 我谨在此阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义:

工行反馈杨家琛设备 V2020-L 系统安装补丁失败, 需要协助分析问题原因。

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。

根据您提供的日志, 显示安装 2023.04 月累计更新补丁 KB5025229 失败, 而不是截图中的正在下载的 KB5026362。

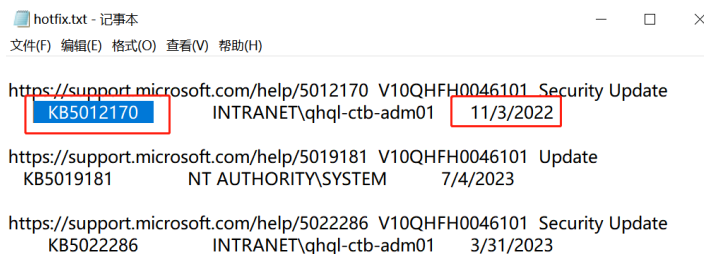
级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务
错误	2023/7/20 12:03:02	WUSA	3	无
信息	2023/7/20 11:39:33	Servicing	3	(1)
信息	2023/7/20 11:39:33	Servicing	3	(1)

事件 3, Servicing

常规 详细信息

将程序包 KB5025229 更改为 已安装 状态失败。状态为: 0x800f0900。

且截图中显示的 KB5012170 安装错误，在提供的日志中显示此补丁安装成功。



请您与最终用户确认问题的具体情况，并使用 CMGELogColectoerV2 日志收集工具重新收集当前问题设备的最新日志，提供给我们进一步排查问题。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2023 年 8 月 10 日 15:40
收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-09597-T4C4D8] % |P2|ICBC|工行反馈 windows10 1809 补丁安装失败
% 初次响应 CMIT:0001682

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 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-09597-T4C4D8 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”。

—

此邮件信息仅供收件人查阅，所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考，若有改动，恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.