

许先生，您好：

如刚才电话沟通，鉴于用户短时间无法复现该问题，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-07260-J9N4M8

问题描述：

=====

用户反馈补丁 KB5016623 安装失败。

问题分析：

=====

用户所上传的日志，均为在线更新日志，补丁在下载过程中出错，未找到补丁安装过程的错误，需要重新收集离线补丁安装日志。

问题总结：

=====

经用户确认，用户暂时无法处理此问题，可先归档该案例。

以上为此问题的案例总结，如有任何问题，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.
服务支持电话： 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Li Qi

发送时间: 2022 年 9 月 29 日 14:50

收件人: 许翔 <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; 'win10 技术支持'
<win10sup@sdicbc.com.cn>

主题: 回复: [案例号: CAS-07260-J9N4M8] % |P2|ICBC|工行用户补丁安装失败问题 % 初次
响应 CMIT:0001295

许先生, 您好:

尝试联系您提供的用户周娟, 电话一直无法接通, 因此发送此邮件。我谨以此封邮件阐述
我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义:

用户反馈补丁 KB5016623 安装失败。

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。

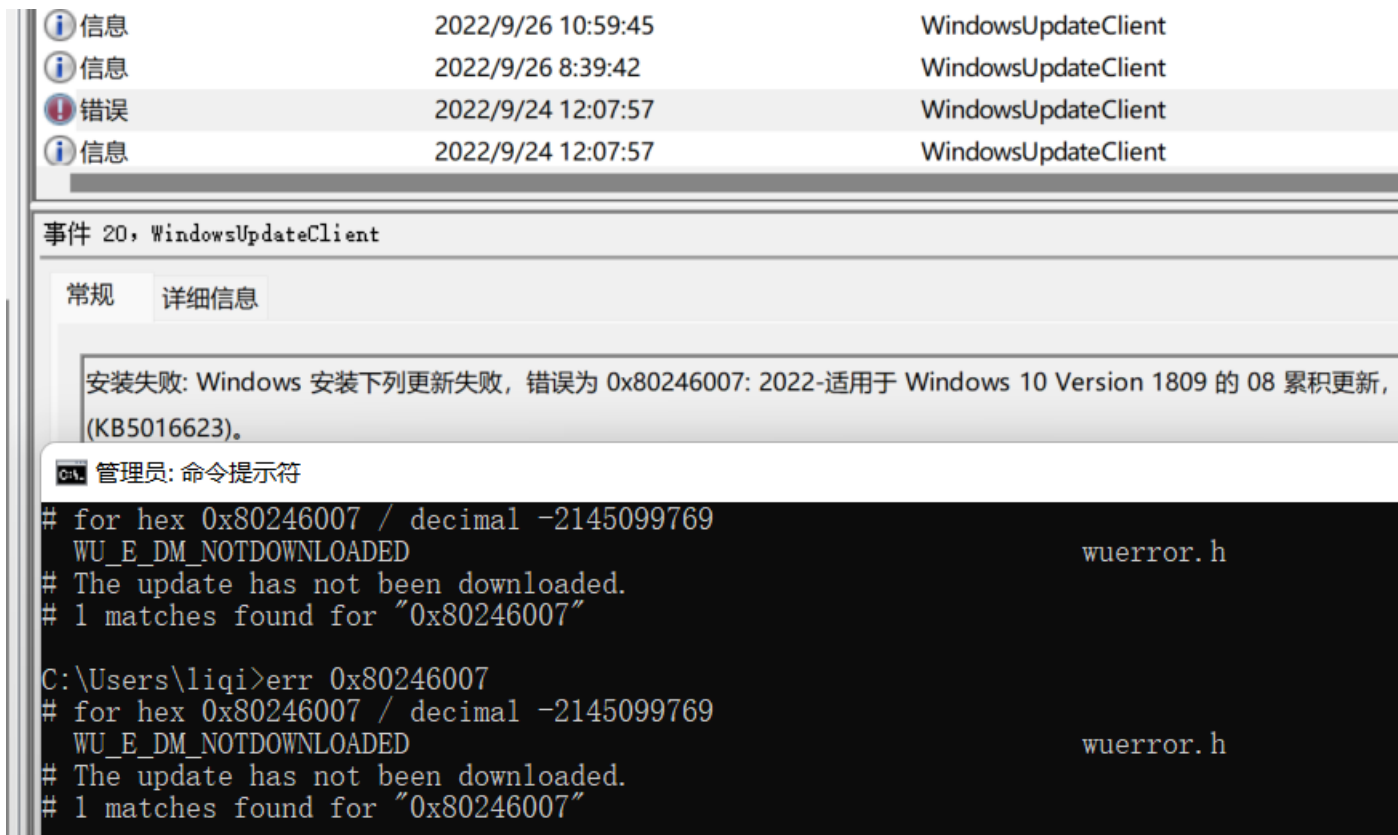
如果能及时解决问题, 或问题属于产品设计的行为, 或问题涉及到三方, 我们将考虑关闭
案例。如果存在多个问题, 则我们考虑拆分案例进行分析。

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。

下一步动作:

从您此次提交的系统日志来看, 用户之前应采用 WU 方式进行的补丁安装, 并未尝试离线
安装, 目前涉及报错为未正常下载导致, 请指导用户**清空**

c:\windows\softwaredistribution\download 文件夹内容后, 离线安装此 KB5016623, 然后
再次收取 CMGELogCollector 日志。



李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2022 年 9 月 29 日 11:11

收件人: 许翔 <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-07260-J9N4M8] % |P2||CBC|工行用户补丁安装失败问题 % 初次响应
CMIT:0001295

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 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-07260-J9N4M8 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”。