

闫先生，您好！

很高兴收到您的邮件反馈，根据沟通的结果，我将暂时归档此问题。

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：**从 CMGE V0-H 升级 V2020-L 后，使用过程发现激活状态掉了，再次激活提示激活失败，运行 rearm 后用户反馈没成功，提示非核心版本的计算机上运行。

**案例进展：**由于用户安全考虑，采取重新安装方法，暂时归档案例

---

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](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

发件人: 明月清风 <[546425347@qq.com](mailto:546425347@qq.com)>

发送时间: 2020 年 4 月 7 日 17:24

收件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-02130-R6B2J6 ] % 长城国兴金融租赁有限公司掉激活后无法再激活系统 % 初次响应 CMIT:0001170

贾先生您好！

出于安全考虑，我们决定通过重装系统来解决前述问题，您可以关闭该案例，谢谢您！

此致，

敬礼

----- 原始邮件 -----

发件人: "Jia Wei"<[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>;

发送时间: 2020 年 4 月 7 日(星期二) 下午 5:11

收件人: "明月清风"<[546425347@qq.com](mailto:546425347@qq.com)>;

抄送: "CRM Case Email"<[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>;

主题: 回复: [案例号: CAS-02130-R6B2J6 ] % 长城国兴金融租赁有限公司掉激活后无法再激活系统 % 初次响应 CMIT:0001170

闫先生您好!

问题定义: 从 CMGE V0-H 升级 V2020-L 后, 使用过程发现激活状态掉了, 再次激活提示激活失败, 运行 rearm 后用户反馈没成功, 提示非核心版本的计算机上运行。

问题范围: 协助您排查上述问题

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

首先我们需要收集数据尝试定位问题:

### 数据收集:

- 1) 下载<CMGE-DataCollectionTool\_V1-1.zip>并解压到本地磁盘;
- 2) 确保桌面无 log 文件夹;
- 3) 双击运行<CMGE-DataCollectionToolV1-1.exe>文件;
- 4) 弹框: 你要允许此应用对你的设备进行更改吗, 选择“是”;
- 5) 阅读“隐私声明”, 按任意键继续;
- 6) 等待 1-3 分钟, log 文件夹创建在当前用户桌面。

将 log 文件夹压缩后上传系统, 具体方法如下:

### 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

用户名: CCGXJR

密码: CCGXJR

注意, 添加文件后点击上传文件

---

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](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

发件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 4 月 7 日 16:30

收件人: Liu Yuan <[liuyuan@cmgos.com](mailto:liuyuan@cmgos.com)>

抄送: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-02130-R6B2J6 ] % 长城国兴金融租赁有限公司掉激活后无法再激活系统 % 初次响应 CMIT:0001170

刘愿 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-02130-R6B2J6 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”。