

邓先生，您好：

如刚才电话沟通，目前您的问题已得到解决，经您的同意，此问题即将关闭，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-01820-B2L5M3

问题描述：

=====

用户反馈无法访问共享服务器，在连接共享服务器时出现下述两种错误提示：

- 1， 连接提示网络名不再可用
- 2， 用户名和密码错误。

问题分析：

=====

关于问题 1， 尝试重启系统服务解决。具体步骤如下：

按 Win+R， 在窗口输入框输入“services.msc”命令并回车； 将 Computer Browser 服务重新启动， 启动类型设置为自动； 将 server 服务重新启动， 启动类型设置为自动； 将 workstation 服务重新启动， 启动类型设置为自动。

关于问题 2， 访问路径所需用户权限问题。尝试访问“\\VIP 地址\子目录文件夹”使用已知用户名和密码可以正常访问。不能直接访问\\VIP 地址， 另需要按下述方式清空 windows 凭据：

按 Win+R， 在窗口输入框输入“control”命令， 打开控制面板， 点击用户账户， 选择左侧的“管理你的凭据”-“windows 凭据”， 清空所有的记录项



问题总结：

=====

用户遇到的上述两个共享问题，是因为共享文件夹的用户权限（需要共享服务器端设置），共享协议的所需服务。共享问题的最终解决需要根据用户的网络环境，受限情况进行分析，根据用户意愿，也可尝试更换 IP 地址，重新与 MAC 地址进行绑定来尝试解决

很抱歉在处理问题过程中给您带来的不便，目前该 case 即将关闭，如您后续有任何问题，我们也愿意积极配合，您可随时与我们联系，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

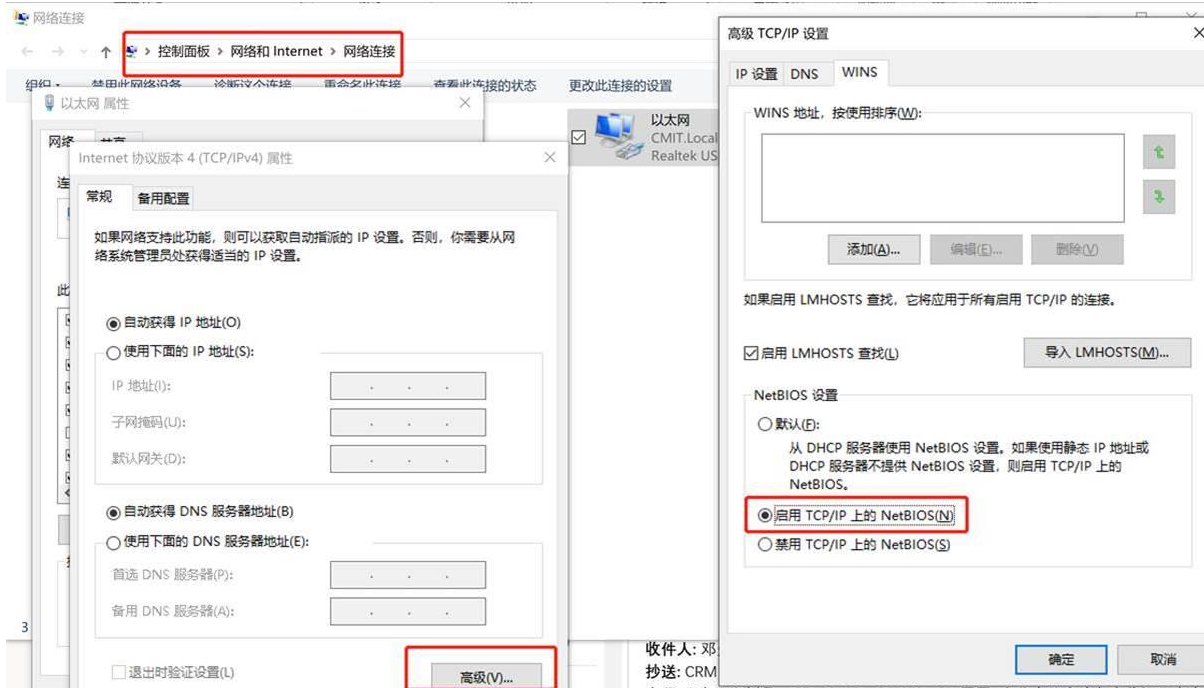


发件人: Li Qi
发送时间: 2020 年 1 月 16 日 16:33
收件人: 邓先生 <466992564@qq.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-01820-B2L5M3] % 国网-内蒙古巴彦淖尔市临河区变电管理二处用户反馈无法连接共享服务器 % 初次响应 CMIT:0001065

邓先生，您好：

如刚才电话沟通，请检查如下设置，并截图反馈给我：

- 1, 按 Win+R, 输入“control”, 打开控制面板, 点击“网络和 Internet”, 点击“网络和共享中心”, 点击左侧“更改适配器设置”, 右键点击网卡, 选择属性, 双击 Internet 协议版本 4, 点击“高级”, 选择“Wins”选项卡, 点击“启用 TCP/IP 上的 NetBIOS”, 点击确定



- 2, 尝试更换 IP 地址, 重新配置 IP 地址
- 3, 按 Win+R, 在窗口输入框输入“services.msc”命令并回车; 将 Computer Browser 服务重新启动, 启动类型设置为自动; 将 server 服务重新启动, 启动类型设置为自动; 将 workstation 服务重新启动, 启动类型设置为自动
- 4, 如有任何安全防护软件 (如 360 安全卫士等), 请将其关闭后尝试

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 1 月 16 日 15:17
收件人: 邓先生 <466992564@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-01820-B2L5M3] % 国网-内蒙古巴彦淖尔市临河区变电管理二处用户反馈无法连接共享服务器 % 初次响应 CMIT:0001065

邓先生, 您好:

我谨在此问题涉及的范围定义:

问题范围: 用户反馈无法访问共享服务器, 连接共享服务器时连接提示网络名不再可用、以及用户名和密码错误。

问题定义: 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。

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 <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 1 月 16 日 14:54
收件人: 邓先生 <466992564@qq.com>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-01820-B2L5M3] % 国网-内蒙古巴彦淖尔市临河区变电管理二处用户反馈无法连接共享服务器 % 初次响应 CMIT:0001065

邓先生 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-01820-B2L5M3 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”。