

郑老师，您好！

经您的确认，此 case 将暂做关闭处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-03481-G3Z0P0

问题描述：

=====

CMGE V2020-L 客户端连接招行内部批量激活服务器无法成功激活。

问题分析：

=====

系统版本：CMGE V2020-L

安装方式：经过二次定制后的镜像重新安装

许可证状态：通知（0xC004F056）

激活客户端状态：版本 V3.2，已成功配置为“批量激活”模式

硬件状态：已确认硬件状态正常，硬盘、网卡“在根容器中”属性均为真

网络状态：客户端与批量激活服务器网络连接正常

考虑到问题设备经过定制镜像重装，查看其他相同定制镜像安装的设备并不存在相同的激活问题。

问题总结：

=====

由于其他相同镜像安装的设备并未出现激活问题，考虑此问题为单台设备环境问题，需要收集日志进一步排查。

用户表示先尝试重装此台问题设备，如果仍存在激活问题再联系神州网信，可以将案例归档。

以上，经您同意，此 case 将暂做关闭处理，如您有其他问题，可随时与我们联系处理，最后感谢您这段时间对我工作的大力支持。

如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.

您如果对我们的产品和服务不满意，或者有好的建议，您可以拨打客户服务电话：400-818-0055，我们的客服专员将会为您提供反馈信息并协商解决方案。

感谢您的支持，祝您工作顺利！

Best,

石冠男 Shi Guannan
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
电话: 400-810-0055
电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



发件人: Shi Guannan
发送时间: 2020 年 12 月 15 日 11:33
收件人: 'zdw_8108@cmbchina.com' <zdw_8108@cmbchina.com>
抄送: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-03481-G3Z0P0] % 招行 OEM 批量激活问题 % 初次响应
CMIT:0001557

郑老师, 您好!
根据与您电话沟通, 确认以下信息:

问题定义: CMGE V2020-L 客户端连接招行内部批量激活服务器无法成功激活。

问题范围: 协助您分析并处理上述问题。

问题分析:

系统版本: CMGE V2020-L
安装方式: 经过二次定制后的镜像重新安装
许可证状态: 通知 (0xC004F056)
激活客户端状态: 版本 V3.2 , 已成功配置为“批量激活”模式
硬件状态: 已确认硬件状态正常, 硬盘、网卡“在根容器中”属性均为真
网络状态: 客户端与批量激活服务器网络连接正常

问题进展:

由于目前没有权限登录激活后台管理系统, 暂时无法在服务器端确认设备访问情况及激活记录, 需要继续从客户端入手排查问题。
现在已经收集到的客户端信息暂时仍无法判断激活失败原因, 需要收集系统相关日志进行进一步排查。

建议计划:

考虑到设备经过定制镜像重装，有如下建议：

查看其他使用相同定制镜像安装的设备，检查是否存在激活问题；

- a) 如果其他设备存在相同的激活问题，则建议对定制镜像进行进一步的排查；
- b) 如果其他设备不存在激活问题，则建议对问题设备进行重装；
 - i. 如果问题设备重装后激活问题仍未解决，需要收集系统相关日志进行进一步排查。（日志收集及上传方式如下）

接下来，我们将继续合作解决这个问题，根据与您的沟通，**我将在本周四与您再一次联系。**

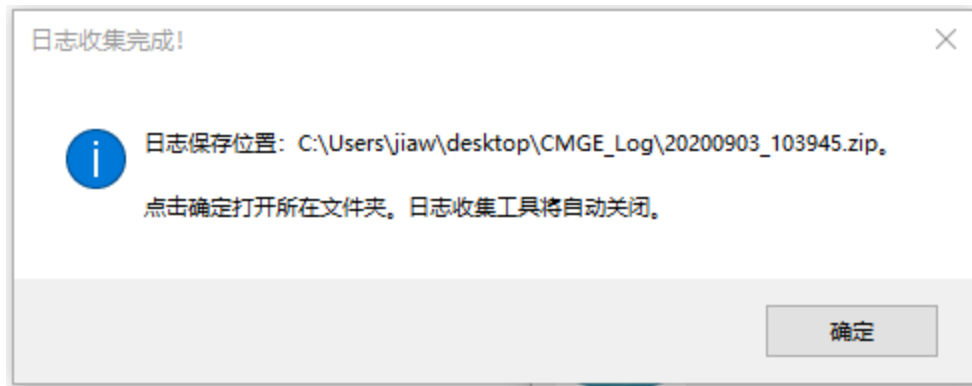
如果您对以上的问题有任何异议，请尽快告知。如果您有其他任何疑问。也欢迎随时与我联系。

日志收集：

- 1) 首先，确认激活问题仍然存在，且开机超过 15min；
- 2) 下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘，双击运行 exe 文件，同意隐私声明后，勾选“系统日志”和“激活日志”，点击收集。



- 3) 收集完毕后将在当前用户桌面生产 CMGE_Log。点击确定，将直接打开文件夹并定为压缩文件。



4) 将压缩文件上传。

文件上传:

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: CMBZDW

密码: IgqfuxyJw1

您如果对我们的产品和服务不满意, 或者有好的建议, 您可以拨打客户服务电话: 400-818-0055, 我们的客服专员将会为您提供反馈信息并协商解决方案。

感谢您的支持, 祝您工作顺利!

Best,
石冠男 Shi Guannan
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
电话: 400-810-0055
电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



发件人: Shi Guannan <shign@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 12 月 14 日 16:21

收件人: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>

抄送: Shi Guannan <shign@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-03481-G3Z0P0] % 招行 OEM 批量激活问题 % 初次响应
CMIT:0001557

刘伟 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 石冠男 。 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-03481-G3Z0P0 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”。