

Que 先生, 您好:

感谢您的回复。鉴于目前用户问题已得到解决, 经您的同意, 此 case 将暂时关闭, 以下为案例总结, 请您知悉:

Case No: CAS-02146-Q0D6J2

问题描述:

=====

用户反馈登陆域管理员账户, 将快捷方式复制到本地账户的桌面文件夹, 重启之后快捷方式消失

问题分析:

=====

经用户后续测试, 此问题并未出现在其他盘符路径下, 因此判断问题原因为 C 盘限制访问导致。目前客户已确认解决

问题总结:

=====

由于用户已确认问题原因, 经用户同意, 此 case 将做关闭处理, 之后系统会发送一封满意度邮件, 请您方便时进行反馈。如有其它问题, 您也可以随时与我们联系, 最后感谢您这段时间对我工作的大力支持。

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](mailto:liqi@cmgos.com)



神州网信  
CMIT

---

发件人: [Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com) <[Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com)>

发送时间: 2020 年 4 月 13 日 16:12

收件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

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

主题: 答复: [案例号: CAS-02146-Q0D6J2 ] % |普通事件| Dell | 通过管理员账户复制到普通账户上的软件快捷图标异常 % 初次响应 CMIT:0001212

Hi Li Qi

根据跟客户确定，目前应该是客户那边的情况导致，无需跟进了，谢谢！

感谢支持，我通过客户再次沟通确认到，他们发生此问题，是因为这个普通账户是限制的 C 盘访问的，所以可能存放到桌面重启会消失图标，后面客户在测试放到其他磁盘是没有问题的，这么看来因该就是 C 盘受限导致，所以本案无需再跟进了。

**Lianbin\_Que**

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

---

发件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 4 月 13 日 13:31

收件人: Que, Lianbin

抄送: CRM Case Email; Liu Jian

主题: 回复: [案例号: CAS-02146-Q0D6J2 ] % |普通事件| Dell | 通过管理员账户复制到普通账户上的软件快捷图标异常 % 初次响应 CMIT:0001212

[EXTERNAL EMAIL]

Que 先生，您好：

如刚才电话沟通，我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义：

Case No: CAS-02146-Q0D6J2

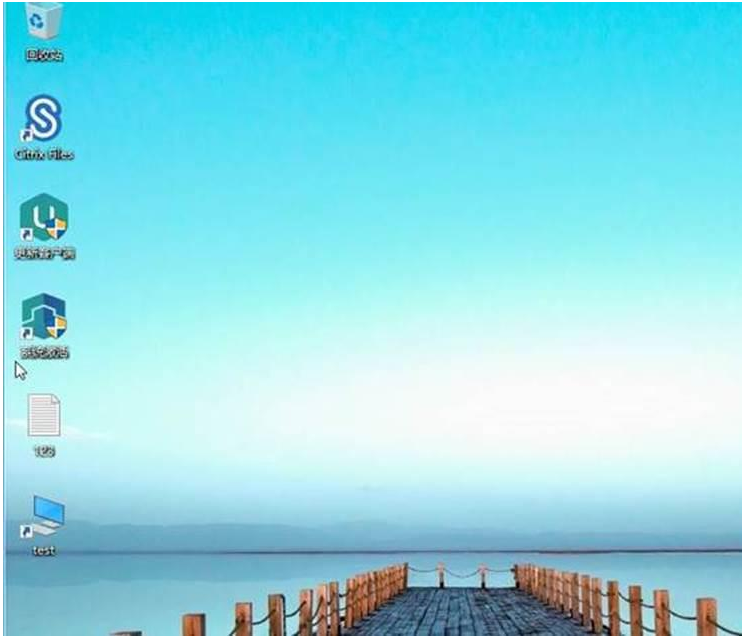
定义范围：用户反馈登陆域管理员账户，将快捷方式复制到本地账户的桌面文件夹，重启之后快捷方式消失

问题定义：协助用户分析并处理此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

与您通话之后，我对问题进行了复现，并未出现用户描述的结果。我的操作步骤如下：

- 1, 登陆域管理员账户，在桌面上创建快捷方式图标，并将此图标复制到本地账户的桌面文件夹中
- 2, 重启电脑，登陆本地账户
- 3, 桌面可以看到之前复制的快捷方式图标



请帮忙核实上述操作步骤是否正确？并且向用户确认，如果拷贝至其他路径下，如 C 盘根目录，是否该图标依然消失。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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>  
发送时间: 2020 年 4 月 10 日 21:16  
收件人: Lianbin.Que <[Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com)>  
抄送: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>  
主题: [案例号: CAS-02146-Q0D6J2 ] % |普通事件| Dell | 通过管理员账户复制到普通账户上的软件快捷图标异常 % 初次响应 CMIT:0001212

Lianbin.Que 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-02146-Q0D6J2 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”。