

许先生，您好：

如刚才电话沟通，经您的确认，此问题目前尚未复现，暂做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-10658-B5P3N3

#### 问题描述：

=====

用户反馈：反馈 V2022-L 版本系统补丁 KB5031356 安装失败问题

#### 问题分析：

=====

协助用户连接虚拟机配置用户问题电脑的 vhdx 文件，未复现有关更新失败问题

#### 案例总结：

=====

经用户确认，目前无法复现该问题，经用户同意，该 case 将暂做归档处理，如有其他问题，可随时联系我们，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](mailto:liqi@cmgos.com)



神州网信  
CMIT

---

发件人: Li Qi

发送时间: 2024 年 1 月 5 日 13:28

收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-10658-B5P3N3 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2022-L 系统补丁 KB5031356 安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001257

许先生，您好：

如刚才电话沟通，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：

用户反馈系统补丁 KB5031356 安装失败问题，需要协助分析处理。

**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:**

请帮忙提供 CMGELogCollector 日志，供后续分析，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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>  
发送时间: 2024 年 1 月 5 日 9:58  
收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
抄送: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>  
主题: [案例号: CAS-10658-B5P3N3 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2022-L 系统补丁 KB5031356 安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001257

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-10658-B5P3N3 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”。