

吴女士，您好：

感谢您的电话接听。

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，如果您的需要继续处理此问题，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：

问题定义：

用户反馈激活失败。报错提示：硬件信息不一致报错。

硬件序列号均为？？？

问题进展：

每个神州网信激活标签上的序列号和产品密钥只能用于激活一台电脑，激活前需确保设备硬件信息完整。

正常设备硬件信息包括但不限于硬件型号，硬件序列号，主板序列号等。

经后台查询，此用户设备硬件序列号显示为“????????????????????”，是导致激活失败的原因。目前不排除主板信息也存在问题。您可以通过命令确认一下问题设备的相关的主要硬件信息。

查询硬件序列号信息：wmic bios get SerialNumber

查询主板信息：wmic baseboard get serialnumber

建议您联系硬件厂商将硬件信息补齐并更正之后，再进行激活操作。

如电话沟通，您暂时不需要继续处理此问题，我将暂时归档此案例。

如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.

感谢您的支持，祝您工作顺利！

Best,

石冠男 Shi Guannan

Customer Support Operation Advisor

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

手机 Mobile: 400-818-0055

电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



神州网信
C M I T