

Hi 广辉,

此问题经过与研发讨论, 我梳理了一下目前得到的信息, 如下。

由于不能联系用户获得更准确的信息, 从服务器现象判断触发此问题的根本原因可能是: 用户变更一个或多个硬件导致系统判断硬件不匹配, 造成激活状态丢失, 丢失激活后触发客户端自动尝试激活。

Workaround: 新版激活客户端修改了失败重试时间, 可以一定程度避免高密度重试。升级到最新客户端可以降低重试激活的频率, 但是仍不能解决用户激活失败问题。

Solution: 如果用户反馈此问题应为硬件不匹配导致的激活失败, 需要参照硬件变更流程处理 (Case by case 特殊处理) 。

另外由于异常申请导致的 ARS 查询系统速度问题, 还需要尽快催促 online team 对失败记录添加索引解决。

如果有任何不清楚的地方可随时沟通。

如果确认没有其他问题的话也请反馈, 我将关闭案例。谢谢!

Best,  
Guannan



---

发件人: Shi Guannan <[shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)>

发送时间: 2022 年 11 月 29 日 18:25

收件人: Jiao Guanghui <[jiaogh@cmgos.com](mailto:jiaogh@cmgos.com)>

抄送: Shi Guannan <[shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-07721-K0V3M2 ] % 序列号在短时间内自动激活问题 % 初次响应  
CMIT:0001374

焦广辉 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-07721-KOV3M2 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”。