

Hi Mingyuan:

确认已经找到问题原因以及后续解决方法，我将归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如有其他问题，您可以随时联系我们。

案例总结：

问题定义：

在 V2020-L 离线安装 CKB2023032901 (CSUI 1.0.0.7) 后，在线检查更新提示需要安装 CKB2021072801 (CSUI 1.0.0.6) 。

问题总结：

新版 CSUI 还未在线发布，导致在更新检查中旧版 CSUI 无法获知其取代关系，导致能检查到旧版 CSUI (CKB2021072801) ；在安装获取到的 CSUI 时报错，是因为已安装新版 CSUI，旧版本不会再进行安装。

后续通过在新版 CSUI 的在线更新中对已安装版本进行检查解决此问题。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 4 月 11 日 11:38
收件人: Zhou Mingyuan <zhoumy@cmgos.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08683-N9B5L0]% V2020-L 安装 CKB2023032901 后, windows 更新提示需要安装 CKB2021072801 % 初次响应 CMIT:0001421

周先生 您好:

根据您提供的信息, 我谨在此阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义:

在 V2020-L 离线安装 CKB2023032901 (CSUI 1.0.0.7) 后, 在线检查更新提示需要安装 CKB2021072801 (CSUI 1.0.0.6) 。

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。

我们已经复现这个问题并进一步排查, 针对此问题有任何进展会及时与您沟通, 谢谢。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 4 月 11 日 9:47

收件人: Zhou Mingyuan <zhoumy@cmgos.com>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-08683-N9B5L0] % V2020-L 安装 CKB2023032901 后, windows 更新提示需要安装 CKB2021072801 % 初次响应 CMIT:0001421

周明远 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 危亮。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-08683-N9B5L0 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”。