

王女士您好,

根据刚刚的电话沟通, 您那边暂时不对此问题进行测试。所有此问题我将暂时归档。
工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务, 如果您的问题复现, 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: 连接外网无法获取并安装 V0-H 版本的更新, 有的电脑一直是检查更新的状态, 有的是卡在下载补丁 0% 不动。

问题进展: 1. 建议用户检查 wucdn.cmgos.com 80 的访问权限是否开通, 如果没有需要将 wucdn.cmgos.com 80 加入防火墙名单。

2. 由于 CDN 回源时会智能分配 L2 节点 IP, 所以 wucdn.cmgos.com 没有对应的固定 IP 地址, 建议用户在防火墙设备上的白名单放行 wucdn.cmgos.com 域名二级节点列表的 IP 网段。

问题解决: 用户暂时不对此问题进行测试。案例归档。

王彬彬 Wang Binbin
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co., Ltd.
热线电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: wangbb@cmgos.com



发件人: Wang Binbin
发送时间: 2020 年 3 月 26 日 11:23
收件人: 小白 <22329338@qq.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02009-X6W5H9] % 国网-上海电力无法获取 V0-H 补丁 % 初次响应 CMIT:0001883

王女士您好,

请问关于此案例, 您那边有任何进展吗?

王彬彬 Wang Binbin
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co., Ltd.

热线电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: wangbb@cmgos.com



发件人: Wang Binbin

发送时间: 2020 年 3 月 24 日 14:23

收件人: '小白' <22329338@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>;
Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02009-X6W5H9] % 国网-上海电力无法获取 V0-H 补丁 % 初次响应 CMIT:0001883

王女士您好,

根据流程进行案例跟进, 请问您那边有进行测试排查吗? 如果有任何问题可以随时与我联系!

王彬彬 Wang Binbin

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

热线电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: wangbb@cmgos.com



发件人: Wang Binbin

发送时间: 2020 年 3 月 20 日 10:42

收件人: '小白' <22329338@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>;
Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02009-X6W5H9] % 国网-上海电力无法获取 V0-H 补丁 % 初次响应 CMIT:0001883

王女士您好,

如刚刚电话沟通, 您这周出差还未进行测试。下周会针对此问题进行排查测试。关于此 case 您有任何问题可以随时与我联系。

王彬彬 Wang Binbin
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
热线电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: wangbb@cmgos.com



发件人: Wang Binbin
发送时间: 2020 年 3 月 18 日 10:38
收件人: '小白' <22329338@qq.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02009-X6W5H9] % 国网-上海电力无法获取 V0-H 补丁 % 初次响应 CMIT:0001883

王女士您好,

根据流程进行案例跟进, 针对此问题, 您那边进行测试之后可以解决问题吗?

王彬彬 Wang Binbin
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
热线电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: wangbb@cmgos.com



发件人: Wang Binbin
发送时间: 2020 年 3 月 16 日 10:27
收件人: '小白' <22329338@qq.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02009-X6W5H9] % 国网-上海电力无法获取 V0-H 补丁 % 初次响应 CMIT:0001883

王女士您好,

根据之前电话沟通, 您本周会针对此问题进行测试, 关于此 case 有任何问题, 可以随时与我联系。

王彬彬 Wang Binbin
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
热线电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: wangbb@cmgos.com



发件人: Wang Binbin
发送时间: 2020 年 3 月 9 日 14:15
收件人: '小白' <22329338@qq.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02009-X6W5H9] % 国网-上海电力无法获取 V0-H 补丁 % 初次响应 CMIT:0001883

王女士您好,

如刚刚电话沟通, 由于 CDN 回源时会智能分配 L2 节点 IP, 所以 wucdn.cmgos.com 没有对应的固定 IP 地址, 附件是 wucdn.cmgos.com 域名二级节点的列表, 您可以在防火墙设备上白名单放行列表的 ip 网段。

王彬彬 Wang Binbin
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
热线电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: wangbb@cmgos.com



发件人: 小白 <22329338@qq.com>
发送时间: 2020 年 3 月 9 日 10:28
收件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02009-X6W5H9] % 国网-上海电力无法获取 V0-H 补丁 % 初次响应 CMIT:0001883

请问这个地址对应的 IP 地址是多少?

我这边开墙需要知道 IP 地址

发自我的 iPhone

----- 原始邮件 -----

发件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 3 月 5 日 17:04

收件人: 小白 <22329338@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>, Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>, WeiLiang <weiliang@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02009-X6W5H9] % 国网-上海电力无法获取 V0-H 补丁 % 初次响应
CMIT:0001883

王女士您好,

如刚刚电话沟通,您那边无法 ping 通 wucdn.cmgos.com, 请检查 wucdn.cmgos.com 80 的访问权限是否开通。(将 wucdn.cmgos.com 80 加入防火墙白名单)。

王彬彬 Wang Binbin

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

热线电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: wangbb@cmgos.com



发件人：小白 <22329338@qq.com>

发送时间：2020 年 3 月 5 日 16:26

收件人：Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

主题：回复： [案例号：CAS-02009-X6W5H9] % 国网-上海电力无法获取 V0-H 补丁 % 初次响应 CMIT:0001883

见附件，谢谢

发自我的 iPhone

----- 原始邮件 -----

发件人：Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

发送时间：2020 年 3 月 5 日 16:18

收件人：王女士 <22329338@qq.com>

抄送：CRM Case Email <casemail@cmgos.com>, Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>, WeiLiang <weiliang@cmgos.com>

主题：回复： [案例号：CAS-02009-X6W5H9] % 国网-上海电力无法获取 V0-H 补丁 % 初次响应 CMIT:0001883

王女士您好，

根据刚刚的电话沟通，我谨在此阐述此问题涉及的范围定义：

定义范围：连接外网无法获并安装取 V0-H 版本的更新，有的电脑一直是检查更新的状态，有的是卡在下载补丁 0%不动。

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

按照刚刚的沟通，请您 ping wucdn.cmgos.com 并将结果截图反馈给我。

同时请您将标准 win10 的更新服务器指向截图发送给我。

王彬彬 Wang Binbin

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

热线电话：400-818-0055

电子邮箱 Email: wangbb@cmgos.com



发件人：Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

发送时间：2020 年 3 月 5 日 15:35

收件人：王女士 <22329338@qq.com>

抄送：Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

主题：[案例号：CAS-02009-X6W5H9] % 国网-上海电力无法获取 V0-H 补丁 % 初次响应 CMIT:0001883

王女士 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 王彬彬 。 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-02009-X6W5H9 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”。