

陈先生，您好：

如刚才电话沟通，经您的确认，当前问题在卸载显卡驱动后可以正常系统升级成功，此 case 将做关闭处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-10261-H7X3K6

问题描述：

=====

用户反馈：从 V2020-L 升级到 V2022-L 的升级过程中出现黑屏回滚，升级失败的问题

问题分析：

=====

经日志分析，升级失败问题发生在 first boot 的 Pre SysPrep 阶段，与设备厂商驱动有关，建议用户检查设备驱动的连接情况。具体可参照之前邮件内容。

案例总结：

=====

经用户确认，当前问题在卸载显卡驱动后可以正常系统升级成功。以上，问题已解决。经用户同意，该 case 将做关闭处理，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



神州网信
CMIT

发件人: Li Qi

发送时间: 2023 年 11 月 15 日 14:45

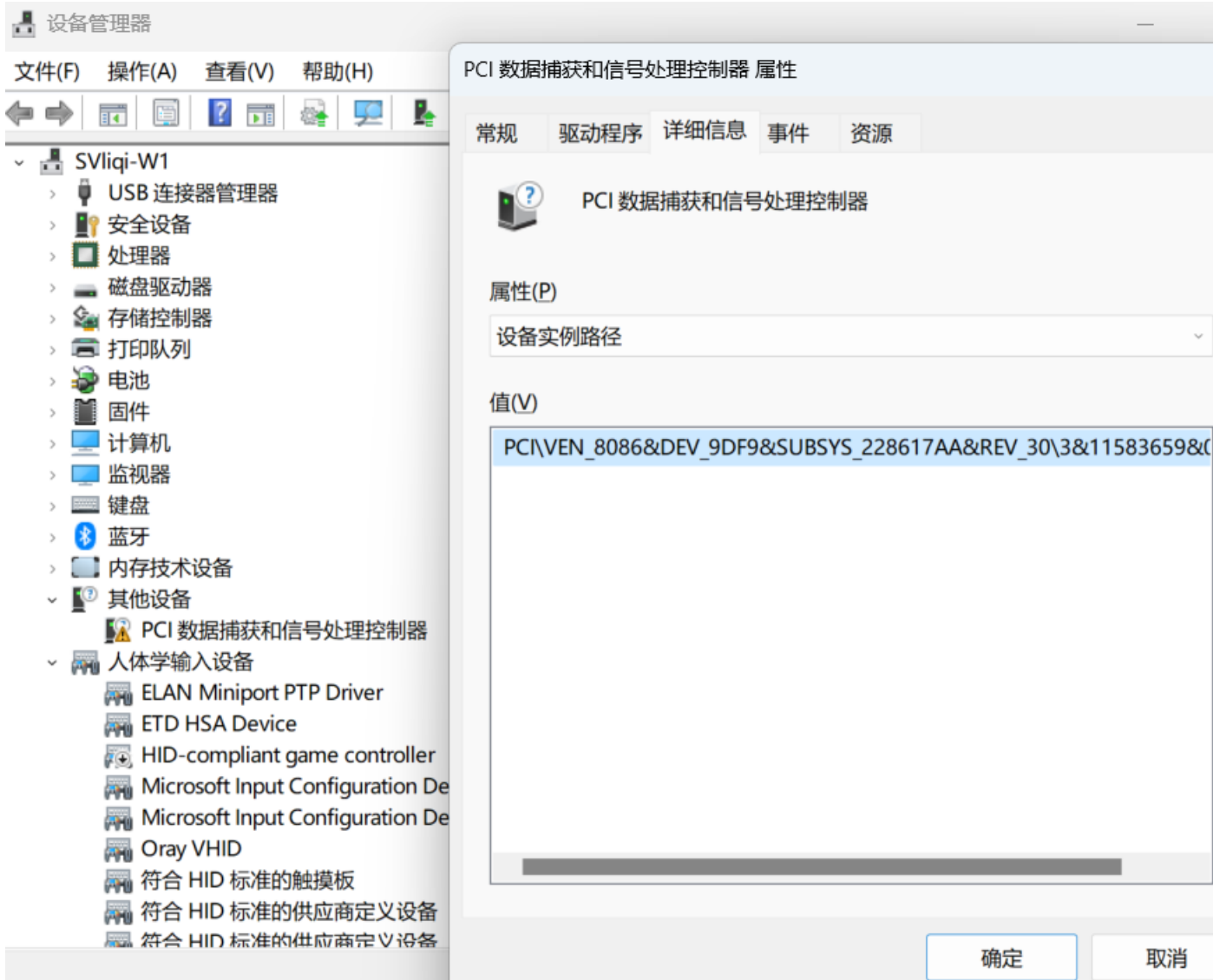
收件人: '36410664@qq.com' <36410664@qq.com>

抄送: Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>;

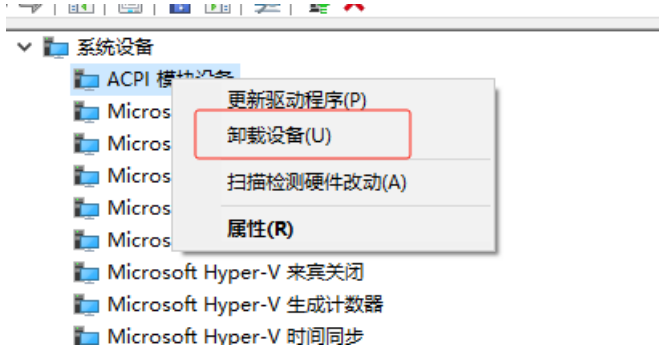
PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-10261-H7X3K6] % 售前-兴业银行 V2020-L 升级到 V2022-L 黑屏 % 初次响应 CMIT:0001284

陈先生，您好：



当找到问题设备后，右键选择卸载设备：



完成上述操作后，重新进行系统升级查看是否可以升级成功。如过程中有任何问题，可随时与我联系，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



发件人: Li Qi
发送时间: 2023 年 11 月 13 日 15:35
收件人: '36410664@qq.com' <36410664@qq.com>
抄送: Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>;
PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-10261-H7X3K6] % 售前-兴业银行 V2020-L 升级到 V2022-L 黑屏 % 初次响应 CMIT:0001284

陈先生, 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:

兴业银行反馈, 联想 M79Z 在从 V2020 升级到 V2022L 的 升级过程出现黑屏并回滚的现象。

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:

- CMGELogCollector:

解压附件后运行 CMGELogCollector.exe，如下图勾选，**额外勾选“升级日志”**，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包。



日志上传方法：

您可以登陆 <https://cduc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。

用户名: xyyhchen

密码: xyyhchen

注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

=====

在向 CMIT 提供日志和数据前，请阅读并接受邮件下方隐私声明。

隐私声明

为您提供本产品的相关技术支持及相关服务，您需要在同意本声明的前提下向神州网信提供为解决系统故障必要的数据和信息，包括但不限于与您相关的个人数据和隐私信息。通常情况下，我们仅需要如下数据以使我们的服务能够更好地满足您的需求：内存转储文件、注册表信息、组策略信息、事件日志、安装应用列表、驱动信息、网络日志或系统补丁等。

神州网信承诺将采取商业上可行及必要措施保护用户提供给神州网信的数据和信息，且仅在解决问题过程中使用。

神州网信保证不对外公开或向第三方提供、公开或共享您提供的数据和信息。

在以下情况下，神州网信对您的数据和信息的披露将不视为违约，具体包括：

- (1) 神州网信已获得您的明确授权；
- (2) 根据适用法律的要求，神州网信负有披露义务的；
- (3) 司法机关或行政机关基于法定程序要求神州网信提供的；
- (4) 为维护社会公共利益及神州网信合法权益，在合理范围内进行披露的。
- (5) 为了解决您的系统故障问题，神州网信可能会与神州网信的分包商披露您提供的数据和信息。在此情况下，第三方会承担与神州网信同等的隐私保护责任的，神州网信会在合理范围内对您的信息进行披露。

如果您欲提供的数据和信息中包含对您重要的保密信息以及商业秘密，在您向神州网信提供上述数据和信息前，务必对上述数据和信息进行脱敏处理，否则请不要提供该信息给神州网信。作为一家商业软件公司，神州网信在商业可行的前提下，已为用户的数据和信息保护做了极大的努力，但是仍然不能保证现有的安全技术措施使您的数据和信息等不受任何形式的损失。您对上述情况充分知情，且不会因此追究神州网信的法律责任。

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



发件人: Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>
发送时间: 2023 年 11 月 13 日 14:06
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-10261-H7X3K6] % 售前-兴业银行 V2020-L 升级到 V2022-L 黑屏 % 初次响应 CMIT:0001284

Hi 李老师,

兴业银行的这个升级黑屏问题，如果给客户回复邮件，麻烦抄送一下刘伟 liuwei@cmgos.com 和我 (zhangyd@cmgos.com)，这个客户是刘伟跟着了，他最近病休了，我代替一段时间，谢谢！

张彦东

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 11 月 13 日 14:02

收件人: Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-10261-H7X3K6] % 售前-兴业银行 V2020-L 升级到 V2022-L 黑屏 %
初次响应 CMIT:0001284

张彦东 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-10261-H7X3K6 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”。