

邓先生您好,

请您用之前发送给您的工具 CMGE-DataCollectionTool.zip, 在可以成功访问服务器的 CMGE 系统上运行一下, 并将收集的 log 文件发送给我。以便我们进行日志对比分析, 感谢!

- 1) 下载附件中的<CMGE-DataCollectionTool.zip>并解压到本地磁盘;
- 2) 确保桌面无 log 文件夹;
- 3) 双击运行<CMGE-DataCollectionTool.exe>文件;
- 4) 弹框: 你要允许此应用对你的设备进行更改吗, 选择“是”;
- 5) 阅读“隐私声明”, 按任意键继续;
- 6) 等待 1-3 分钟, Log 文件夹创建在当前用户桌面。

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](mailto:wangbb@cmgos.com)



---

发件人: Wang Binbin  
发送时间: 2020 年 6 月 11 日 16:00  
收件人: '邓先生' <[466992564@qq.com](mailto:466992564@qq.com)>; 'Aomr 心诺相守' <[dengshirui@qq.com](mailto:dengshirui@qq.com)>  
<[dengshirui@qq.com](mailto:dengshirui@qq.com)>  
抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-02332-N3M5S9 ] % 国网-巴彦淖尔电业局变电二处共享报错 %  
初次响应 CMIT:0001718

邓先生您好,

如刚刚电话沟通, 请进入到如下路径 C:\Windows\System32\winevt\Logs 将 Security.evtx 日志文件压缩之后发送给我。

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](mailto:wangbb@cmgos.com)



神州网信  
CMIT

---

发件人: Wang Binbin

发送时间: 2020 年 6 月 2 日 11:13

收件人: '邓先生' <[466992564@qq.com](mailto:466992564@qq.com)>; 'Aomr ㄣ 心诺相守ㄣ' <[dengshirui@qq.com](mailto:dengshirui@qq.com)>  
<[dengshirui@qq.com](mailto:dengshirui@qq.com)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-02332-N3M5S9 ] % 国网-巴彦淖尔电业局变电二处共享报错 %  
初次响应 CMIT:0001718

邓先生您好,

已收到您的截图反馈, 根据您的反馈, 两台计算机的 SID 是不同, 但是计算机名是相同的。请您将计算机名进行修改, 不要将两台计算机名设置成一样的。另外还请您确认一下, 其他的计算机名是否也都是 BDEC\_HUOGEQIBIA, 如果是, 那么请将其他的计算机名也进行修改, 确保每一台的计算机名是唯一的。

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](mailto:wangbb@cmgos.com)



神州网信  
CMIT

---

发件人: Wang Binbin

发送时间: 2020 年 5 月 28 日 14:05

收件人: '邓先生' <[466992564@qq.com](mailto:466992564@qq.com)>; 'Aomr ㄣ 心诺相守ㄣ' <[dengshirui@qq.com](mailto:dengshirui@qq.com)>  
<[dengshirui@qq.com](mailto:dengshirui@qq.com)>

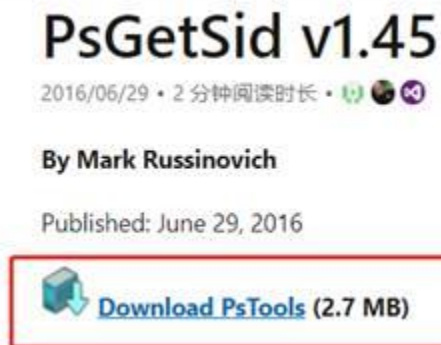
抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-02332-N3M5S9 ] % 国网-巴彦淖尔电业局变电二处共享报错 %  
初次响应 CMIT:0001718

邓先生您好,

如刚刚电话沟通, 请您按照如下步骤将两台计算机的 SID 截图发送给我, 谢谢!

1. 下载 psgetsid 工具，下载地址：<https://docs.microsoft.com/zh-cn/sysinternals/downloads/psgetsid>



2. 将下载文件 PsTool.zip 解压，并将解压后的文件拷贝至 C:\Windows\System32 路径下；

3. 以管理员身份运行命令提示符，并输入 psgetsid，回车。可以看到机器的 SID 信息了。

```
管理员: 命令提示符
Microsoft Windows [版本 10.0.17134.1040]
(c) 2018 Microsoft Corporation. 保留所有权利。

C:\WINDOWS\system32>psgetsid

PsGetSid v1.45 - Translates SIDs to names and vice versa
Copyright (C) 1999-2016 Mark Russinovich
Sysinternals - www.sysinternals.com

SID for \\CONTOSO-CORA5E2:
S-1-5-21-809372472-3602989541-3867527707
```

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](mailto:wangbb@cmgos.com)



发件人: Wang Binbin

发送时间: 2020 年 5 月 28 日 11:08

收件人: '邓先生' <[466992564@qq.com](mailto:466992564@qq.com)>; 'Aomr 心诺相守' <[dengshirui@qq.com](mailto:dengshirui@qq.com)>

<[dengshirui@qq.com](mailto:dengshirui@qq.com)>

**抄送:** CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-02332-N3M5S9 ] % 国网-巴彦淖尔电业局变电二处共享报错 %  
初次响应 CMIT:0001718

邓先生您好,

刚刚拨打您的电话未接通, 根据您发回来的日志和截图来看, 有以下几点想与您确认。

- 1, 通过您发过来的日志查询到, 您这两台机器的计算机名是一致的, 均为 BDEC\_HUOGEQIBIA, 想与您确认, 这批机器是否通过 ghost 的方式安装的操作系统?  
由于通过 ghost 的方式安装的系统, 会导致计算机名和 SID 相同, 那么在访问共享时就会出现。如果您是通过 ghost 方式安装的操作系统, 建议您使用光盘或者按照我们官网的说明 (<https://document.cmgos.com/docs/CMGE V0-H Inst Guide.html>) 重新安装操作系统。
- 2, 通过您发过来的报错截图看到, 报错时间分别是 2 月 7 号和 5 月 15 号, 但是通过日志看到, 这两台机器的安装时间是 5 月 25 号, 所以里面没有 25 号之前的日志信息可以分析。  
如果您按照正常的方式重装系统之后, 问题依然存在, 建议您在新安装的这台机器上进行问题复现, 并将报错截图和这台机器的日志发送给我。
- 3, 服务中找不到 Computer Browser 这个问题, 您可以启用或关闭 Windows 功能中勾选“SMB1.0/CIFS 文件共享支持”之后再重启电脑, 就会在服务中找到 Computer Browser。

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](mailto:wangbb@cmgos.com)



---

**发件人:** Wang Binbin

**发送时间:** 2020 年 5 月 27 日 11:35

**收件人:** 邓先生 <[466992564@qq.com](mailto:466992564@qq.com)>

**抄送:** CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-02332-N3M5S9 ] % 国网-巴彦淖尔电业局变电二处共享报错 %  
初次响应 CMIT:0001718

邓先生, 您好:

如刚刚电话沟通, 我谨在此问题涉及的范围定义:

问题范围: 用户反馈访问共享服务器时, 在共享服务器上编辑文档保存时提示失败。

问题定义: 协助用户分析处理此问题

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

请您按照如下步骤，收集日志文件，以便我们进行问题分析。

- 1) 下载附件中的<CMGE-DataCollectionTool.zip>并解压到本地磁盘；
- 2) 确保桌面无 log 文件夹；
- 3) 双击运行<CMGE-DataCollectionTool.exe>文件；
- 4) 弹框：你要允许此应用对你的设备进行更改吗，选择“是”；
- 5) 阅读“隐私声明”，按任意键继续；
- 6) 等待 1-3 分钟，Log 文件夹创建在当前用户桌面。
- 7) 请将 log 文件夹压缩并邮件发送给我。

另外请您将问题的报错截图发送给我，您之前发送的截图，这边没有收到！

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](mailto:wangbb@cmgos.com)



---

发件人: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>  
发送时间: 2020 年 5 月 27 日 10:20  
收件人: 邓先生 <[466992564@qq.com](mailto:466992564@qq.com)>  
抄送: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>  
主题: [案例号: CAS-02332-N3M5S9 ] % 国网-巴彦淖尔电业局变电二处共享报错 % 初次响应 CMIT:0001718

邓先生 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-02332-N3M5S9 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”。