

王先生 您好:

感谢您的电话接听。

经过您的同意, 我将暂时归档此案例。

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:

用户反馈 V2022-L 系统在使用过程中突然报错, 然后直接回到系统开始启动界面, 需要协助排查。

问题总结:

近期末接到最终用户反馈系统卡死直接重启的问题, 同意暂时归档案例, 后续复现问题时, 再联系我们重启案例排查问题。

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 9 月 7 日 17:49

收件人: 'm15525950121' <15525950121@163.com>

抄送: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>;

PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-09708-P7T9Q1] % 售前-中国银行软件中心反馈系统自动重启 % 初次响应 CMIT:0001948

王先生 您好:

下午给您的电话没有接通。

来信是想了解案例进展情况。如果复现了问题并收取到 dump 文件, 请您将 dump 文件压缩后通过 CDUC 上传提供给我们排查问题。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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 9 月 5 日 17:08
收件人: 'm15525950121' <15525950121@163.com>
抄送: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>;
PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-09708-P7T9Q1] % 售前-中国银行软件中心反馈系统自动重启 % 初次响应 CMIT:0001948

王先生 您好:

来信是想了解当前案例进展。

近期是否在配置了手动触发 fulldump 快捷键的设备上复现了问题。请您在出现卡死问题时, 通过组合快捷键生成对应的 dump 文件, 将对应的 dump 文件压缩后提供给我们进一步分析问题。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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 9 月 1 日 14:49
收件人: 'm15525950121' <15525950121@163.com>
抄送: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>;
PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-09708-P7T9Q1] % 售前-中国银行软件中心反馈系统自动重启 % 初次响应 CMIT:0001948

王先生 您好:

感谢您的电话接听。

如电话中所说, 近期末上报卡死自动重启的问题。麻烦您按照上一封邮件的说明, 在**容易出现操作系统卡死问题的设备上配置手动触发 fulldump 快捷键操作**。

当出现系统卡死问题时, 通过组合快捷键生成对应的 dump 文件, 将对应的 dump 文件压缩后提供给我们进一步分析问题。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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 8 月 30 日 16:05
收件人: 'm15525950121' <15525950121@163.com>
抄送: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>;
PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-09708-P7T9Q1]% 售前-中国银行软件中心反馈系统自动重启 % 初次响应 CMIT:0001948

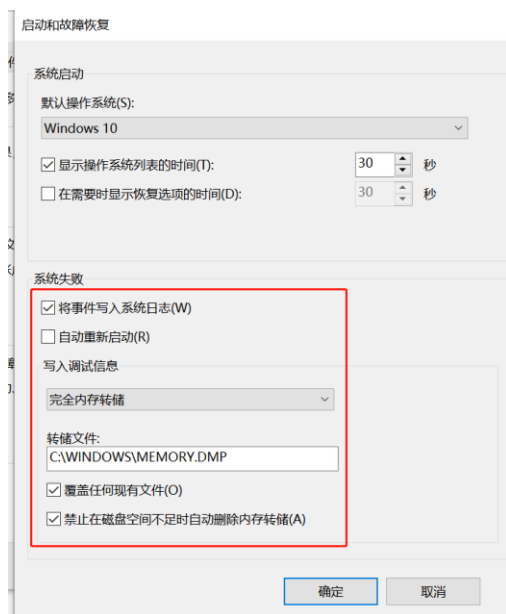
王先生 您好:

感谢您的电话接听。

如电话中所说, 当前的故障机在出现问题时直接自动重启, 无法获取到出现问题时系统的状态, 需要您为系统配置手动触发蓝屏 dump 操作, 在系统出现问题处于卡死时不自动重启, 可以通过键盘快捷键手动触发蓝屏, 生成对应的 dump 文件。

具体操作如下:

1) 配置系统失败时的具体操作: 禁止自动重启, 并生成完全内存转储。如下图所示:



2) 下载附件, 将 txt 文件后缀改为.bat, 在**手动触发 fulldump.bat** 上点击右键, **选择以管理员身份运行**, 注意**保存个人数据**, 因为运行完成后, 需要按任意键**重启设备使配置生效**。

C:\WINDOWS\System32\cmd.exe

操作成功完成。
操作成功完成。
操作成功完成。
操作成功完成。
操作成功完成。
操作成功完成。
操作成功完成。

复现问题后，通过 左shift +右shift 按住不放，连接两次波浪号键“~”（Esc下方），触发蓝屏

此配置需要重启生效。
按任意键立即重启? [如需稍后重启，键入Ctrl+C]

请按任意键继续. . .

3) 在系统出现卡死问题时，直接通过键盘组合键左 shift +右 shift 按住不放，连接两次波浪号键“~”（Esc 下方），手动触发蓝屏，待蓝屏界面提示 100%完成，再等待 10 来秒后，强制重启设备，登录到系统后，确认 C:\Windows\memory.dmp 文件是最新生成的，将 memory.dmp 文件压缩后通过 CDUC 上传。

注：以管理员权限执行完成手动触发 fulldump.bat 脚本，并重启设备后，可以使用键盘组合键验证可以触发蓝屏现象。

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

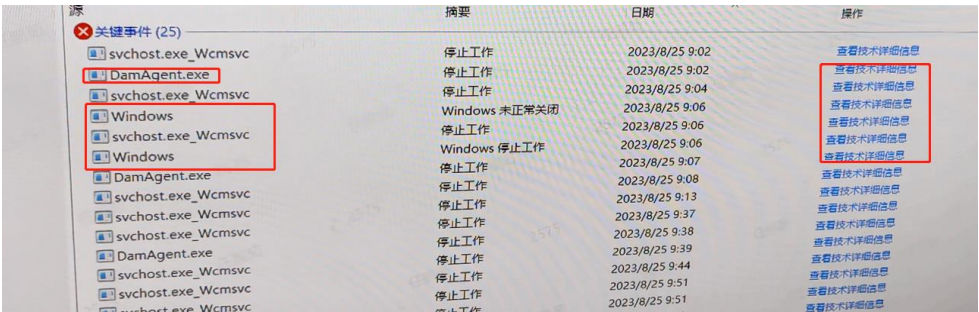


发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 8 月 28 日 16:19
收件人: 'm15525950121' <15525950121@163.com>
抄送: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>;
PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-09708-P7T9Q1] % 售前-中国银行软件中心反馈系统自动重启 % 初次响应 CMIT:0001948

王先生 您好：

感谢您的电话接听。

从您提供的问题历史记录图片查看，建议查看 **DamAgent.exe**、和 **Windows 未正常关闭**和 **Windows 停止工作**的技术详细信息。如下图所示：



为了先行查看更详细的系统日志信息，请您下载附件中的工具，在出现问题的故障机上解压，双击运行 CMGELogCollectorV2.exe，勾选所有选项，点击收集获取对应的系统日志，将生成的日志压缩包通过 CDUC 上传。



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

密码区分大小写）

用户名：zgyhrjzx

密码：zgyhrjzx

注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

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: m15525950121 <15525950121@163.com>

发送时间: 2023 年 8 月 28 日 15:21

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-09708-P7T9Q1] % 售前-中国银行软件中心反馈系统自动重启
% 初次响应 CMIT:0001948



部门接口人

龙 正在逐步恢复, 待...

刚刚

迁移OMR

需要重启



svch

问题

停止工作

理

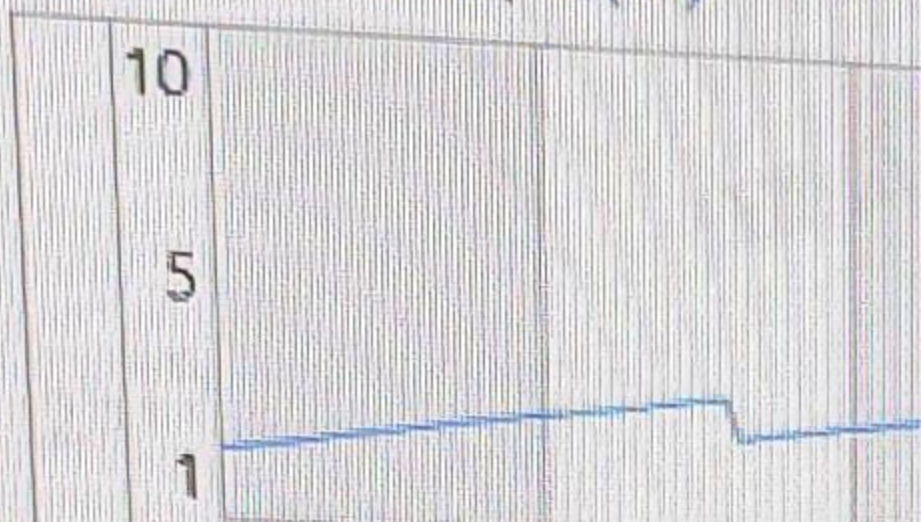
@bank-of-china.com

邮箱地址: 10

查看计算机的可靠性和问

稳定性指数可评估系统的总体稳

查看方式: 天(D) | 周(W)





15525950121@163.com

邮箱: 15525950121@163.com

----- 回复的原邮件 -----

发件人 Wei Liang<weiliang@cmgos.com>
日期 2023 年 08 月 25 日 16:56
收件人 15525950121@163.com
抄送至 Liu Wei<liuwei@cmgos.com>、Wang Dan<wangdan@cmgos.com>、PR_Case_Notification<PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题 回复: [案例号: CAS-09708-P7T9Q1] % 售前-中国银行软件中心反馈系统自动重启 % 初次响应 CMIT:0001948

王先生 您好:

感谢您的电话接听。

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:

用户反馈 V2022-L 系统在使用过程中突然报错, 然后直接回到系统开始启动界面, 需要协助排查。

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。

根据您的描述，此问题排查比较困难，是在出现错误后直接出现系统启动界面，而不是卡死或者有关机过程。

我们先收集故障机的相关系统信息，尝试在其中查找是否有相关线索，然后再进一步排查。

- 1) 请您将当前获取的报错的信息发送给我们。
- 2) 下载附件中的工具，在出现问题的设备上解压，双击运行 CMGELogCollectorV2.exe，运行 CMGELogCollectorV2.exe，勾选**所有选项**，点击**收集**获取对应的系统日志，将生成的日志压缩包通过 **CDUC** 上传。



日志上传方法：

您可以登陆 <https://cdue.comgos.com>, 通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。 (用户名
密码区分大小写)

用户名: zgyhrjzx

密码: zgyhrjzx

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。

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 8 月 25 日 16:27

收件人: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-09708-P7T9Q1] % 售前-中国银行软件中心反馈系统自动重启 % 初次响应 CMIT:0001948

刘伟 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-09708-P7T9Q1 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”。