

Hi Lianbin:

感谢您的反馈，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，如您有其他问题，您可以致电技术支持热线 4008180055。

案例总结:

问题定义:

ICBC 用户使用总行给的升级补丁光盘出现报错。

排查过程建议:

1、确认用户安装总行的补丁方法:

1) 总行给的补丁能否正常安装，使用补丁光盘的安装方式是什么？

2) 您这边给的报错截图是通过“设置-更新和安全”里通过检查更新出现的报错，是在哪种情况下做的检查更新操作？

2、检查更新出现报错后，使用管理员权限打开 powershell 命令行界面，运行以下命令，会在桌面生成 windowsupdate.log 日志文件

get-windowsupdate.log

3、确认用户的内网 WSUS 更新服务器地址是什么，确认当前计算机配置的 WSUS 服务器是否一致。

问题总结:

用户未提供相关日志信息，确认暂时不需要跟踪此问题，关闭案例。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Que, Lianbin <Lianbin.Que@dell.com>

发送时间: 2020 年 9 月 21 日 9:24

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; Li, Desheng <Desheng.Li@dell.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02954-V1D3D7] % |普通事件|Dell|工行更新补丁出现报错 %
CMIT:0001101

Hi Liang

跟客户沟通，表示暂时无需我们跟踪了，谢谢！

Lianbin_Que

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 9 月 18 日 9:21

收件人: Que, Lianbin

抄送: CRM Case Email; Liu Jian; Wang Wenlei; Li, Desheng

主题: 回复: [案例号: CAS-02954-V1D3D7] % |普通事件|Dell|工行更新补丁出现报错 %
CMIT:0001101

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Lianbin:

工行那边关于使用补丁光盘升级情况，有提供比较详细的操作方法以及出现问题时的操作步骤情况？能够收集到 windowsupdate 日志吗？

用户那边现在排查情况如何？

期待您的反馈。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Que, Lianbin <Lianbin.Que@dell.com>

发送时间: 2020 年 9 月 16 日 16:35

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; Li, Desheng <Desheng.Li@dell.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02954-V1D3D7] % |普通事件|Dell|工行更新补丁出现报错 %
CMIT:0001101

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Liang

好的, 我们先确定, 有信息 Update 及时给你.

Lianbin_Que

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 9 月 16 日 16:25

收件人: Que, Lianbin

抄送: CRM Case Email; Liu Jian; Wang Wenlei

主题: 回复: [案例号: CAS-02954-V1D3D7] % |普通事件|Dell|工行更新补丁出现报错 %
CMIT:0001101

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Lianbin:

如刚才的电话沟通, 我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义:

问题定义: ICBC 用户使用总行给的升级补丁光盘出现报错。

问题范围: 协助用户分析此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

排查方法:

1、确认用户安装总行的补丁方法:

1) 总行给的补丁能否正常安装, 使用补丁光盘的安装方式是什么?

2) 您这边给的报错截图是通过“设置-更新和安全”里通过检查更新出现的报错, 是在哪种情况下做的检查更新操作?

2、检查更新出现报错后, 使用管理员权限打开 powershell 命令行界面, 运行以下命令, 会在桌面生成 windowsupdate.log 日志文件

get-windowsupdate.log

3、使用以下命令列出当前安装的系统补丁, 截图提供

wmic qfe list

4、确认用户的内网 WSUS 更新服务器地址是什么, 确认当前计算机配置的 WSUS 服务器是否一致。

您收集到的日志文件和已安装补丁可以通过 CDUC 系统上传。

文件上传方法：

您可以登陆 <https://cdac.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。如果出现类似错误提示，点击后退即可

用户名：dell001

密码：dell001



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: 2020 年 9 月 16 日 11:37

收件人: Lianbin.Que <Lianbin.Que@dell.com>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-02954-V1D3D7] % |普通事件|Dell|工行更新补丁出现报错 % 初次响应
CMIT:0001101

Lianbin.Que 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-02954-V1D3D7 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”。