

张先生 您好:

感谢您的回复, 我将归档此案例。

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: office 2016 并禁用更新, 成功登录个人微软账号后, onenote 数据无法正常同步

问题解决: 查看实际 onenote 同步成功的日志与故障机的同步日志对比, 初步分析是网络原因影响了 onenote 同步, 建议用户更换其他网络环境测试同步成功。

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: zhangdecun <444599170@qq.com>

发送时间: 2020 年 6 月 4 日 16:39

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 答复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02218-L7F0S4] % 山东省环境保护信息中心用户反馈无法使用部分 office 应用 % CMIT:0001386

危工, 你好

已确定是网络问题, 为用户更换网络后同步成功, 感谢帮助

---原始邮件---

发件人: "Wei Liang" <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 5 月 29 日(周五) 下午 5:06

收件人: "zhangdecun" <444599170@qq.com>;

主题: 回复: 回复: 答复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02218-L7F0S4] % 山东省环境保护信息中心用户反馈无法使用部分 office 应用 % CMIT:0001386

张先生 您好:

通过分析您这边传过来的 procmon 日志与 netmon 日志, 用户现场 onenote 登录同步时, 主要时访问了图中两个网络位置:

Time	Date Local Adjusted	Time Offset	Process Name	Source	Destination
16:10:06	2020/5/14	3.0878515	ONENOTE.EXE	192.168.1.105	l-0003.l-msedge.net
16:10:06	2020/5/14	3.0883188	ONENOTE.EXE	192.168.1.105	l-0003.l-msedge.net
16:10:06	2020/5/14	3.0886144	ONENOTE.EXE	192.168.1.105	l-0003.l-msedge.net
16:10:06	2020/5/14	3.0889953	ONENOTE.EXE	192.168.1.105	l-0003.l-msedge.net
16:10:07	2020/5/14	4.6300463	ONENOTE.EXE	192.168.1.105	l-0003.l-msedge.net
16:10:07	2020/5/14	4.6397694	ONENOTE.EXE	192.168.1.105	l-0003.l-msedge.net
16:10:08	2020/5/14	5.6996499	ONENOTE.EXE	192.168.1.105	asia.roaming1.live.com.akadns.net
16:10:08	2020/5/14	5.7435807	ONENOTE.EXE	asia.roaming1.live.com.akadns.net	192.168.1.105
16:10:08	2020/5/14	5.7435807	ONENOTE.EXE	asia.roaming1.live.com.akadns.net	192.168.1.105
16:10:08	2020/5/14	5.7438573	ONENOTE.EXE	192.168.1.105	asia.roaming1.live.com.akadns.net
16:10:08	2020/5/14	5.7636020	ONENOTE.EXE	192.168.1.105	asia.roaming1.live.com.akadns.net
16:10:08	2020/5/14	5.8171057	ONENOTE.EXE	asia.roaming1.live.com.akadns.net	192.168.1.105
16:10:08	2020/5/14	5.8171057	ONENOTE.EXE	asia.roaming1.live.com.akadns.net	192.168.1.105
16:10:08	2020/5/14	5.8172311	ONENOTE.EXE	192.168.1.105	asia.roaming1.live.com.akadns.net
16:10:08	2020/5/14	5.8174318	ONENOTE.EXE	asia.roaming1.live.com.akadns.net	192.168.1.105

我在本地测试 OneNote 同步正常, 会多访问另一个网络位置。

Time	Date Local Adjusted	Time Offset	Process Name	Source	Destination
15:45:58	2020/5/29	8.1990553	ONENOTE.EXE	10.0.36.20	asia.roaming1.
15:45:59	2020/5/29	8.2839071	ONENOTE.EXE	l-0003.l-msedge.net	10.0.36.20
15:45:59	2020/5/29	8.2872529	ONENOTE.EXE	10.0.36.20	l-0003.l-msedge.net
15:45:59	2020/5/29	8.2976618	ONENOTE.EXE	10.0.36.20	asia.roaming1.
15:45:59	2020/5/29	8.3418148	ONENOTE.EXE	l-0003.l-msedge.net	10.0.36.20
15:45:59	2020/5/29	8.4288541	ONENOTE.EXE	asia.roaming1.live.com.akadns.net	10.0.36.20
15:45:59	2020/5/29	8.4477347	ONENOTE.EXE	10.0.36.20	asia.roaming1.
15:45:59	2020/5/29	8.4477871	ONENOTE.EXE	10.0.36.20	asia.roaming1.
15:45:59	2020/5/29	8.5199402	ONENOTE.EXE	l-0003.l-msedge.net	10.0.36.20
15:45:59	2020/5/29	8.5699464	ONENOTE.EXE	10.0.36.20	l-0003.l-msedge.net
15:45:59	2020/5/29	8.5779129	ONENOTE.EXE	asia.roaming1.live.com.akadns.net	10.0.36.20
15:45:59	2020/5/29	8.5779129	ONENOTE.EXE	asia.roaming1.live.com.akadns.net	10.0.36.20
15:45:59	2020/5/29	8.5779453	ONENOTE.EXE	10.0.36.20	asia.roaming1.
15:45:59	2020/5/29	8.5779602	ONENOTE.EXE	asia.roaming1.live.com.akadns.net	10.0.36.20
15:45:59	2020/5/29	8.5830309	ONENOTE.EXE	asia.roaming1.live.com.akadns.net	10.0.36.20
15:45:59	2020/5/29	8.5830309	ONENOTE.EXE	asia.roaming1.live.com.akadns.net	10.0.36.20
15:45:59	2020/5/29	8.7009071	ONENOTE.EXE	10.0.36.20	odc-common-e
15:45:59	2020/5/29	8.7688903	ONENOTE.EXE	asia.roaming1.live.com.akadns.net	10.0.36.20
15:45:59	2020/5/29	8.8968785	ONENOTE.EXE	odc-common-emea-meta.onedrive.akadns.net	10.0.36.20
15:45:59	2020/5/29	8.8969746	ONENOTE.EXE	10.0.36.20	odc-common-e
15:45:59	2020/5/29	8.8977516	ONENOTE.EXE	10.0.36.20	odc-common-e

在同步出错的时候，查看同步状态页面是否有简单的错误提示？

您可以建议用户创建一个新的笔记文件用于测试同步情况。

您在用户现场的时候，能否再次远程协助，查看用户实际运行环境。

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: zhangdecun <444599170@qq.com>

发送时间: 2020 年 5 月 28 日 14:54

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: 回复: 答复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02218-L7F0S4] % 山东省环境保护信息中心用户反馈无法使用部分 office 应用 % CMIT:0001386

用户未使用 onedrive 同步过文件，网络环境更换过依然同步失败

----- 原始邮件 -----

发件人: "Wei Liang"<weiliang@cmgos.com>;

发送时间: 2020 年 5 月 28 日(星期四) 中午 1:35

收件人: "zhangdecun"<444599170@qq.com>;

抄送: "CRM Case Email"<casemail@cmgos.com>;

主题: 答复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02218-L7F0S4] % 山东省环境保护信息中心用户反馈无法使用部分 office 应用 % CMIT:0001386

张先生您好:

关于 onenote 同步问题, 这边还在分析, 有什么进展或者需要您这边配合的话会及时和您沟通; 用户那边有没有尝试过直接使用 onedrive 同步文件, 或者更换网络环境下的同步情况?

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 4008180055

电子邮箱: weiliang@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

发件人: Wei Liang

发送时间: 2020 年 5 月 25 日 15:09:45

收件人: zhangdecun

抄送: CRM Case Email

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02218-L7F0S4] % 山东省环境保护信息中心用户反馈无法使用部分 office 应用 % CMIT:0001386

张先生您好:

感谢您的回复,我这边会去分析日志,尝试查看问题情况,有任何进展会与您及时沟通。

谢谢。

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: zhangdecun <444599170@qq.com>

发送时间: 2020 年 5 月 25 日 14:31

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02218-L7F0S4] % 山东省环境保护信息中心用户反馈无法使用部分 office 应用 % CMIT:0001386

你好,危工,上周不在客户这边所以没跟进,我已把抓取的数据上传在 sftp 上了,请查收

----- 原始邮件 -----

发件人: "Wei Liang" <weiliang@cmgos.com>;

发送时间: 2020 年 5 月 25 日(星期一) 中午 11:48

收件人: "zhangdecun" <444599170@qq.com>;

抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>;

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02218-L7F0S4] % 山东省环境保护信息中心用户反馈无法使用部分 office 应用 % CMIT:0001386

张先生您好：

我是神州网信工程师 危亮，您的这个案例 [案例号：CAS-02218-L7F0S4]无法使用部分 office 应用，
我的同事 陈蕾 已经转由我跟进，有问题或者日志提交等情况都可以与我们联系或者回复此邮件。

谢谢。

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：Chen Lei

发送时间：2020 年 5 月 19 日 15:21

收件人：'zhangdecun' <444599170@qq.com>

抄送：CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题：回复：回复： [案例号：CAS-02218-L7F0S4] % 山东省环境保护信息中心
用户反馈无法使用部分 office 应用 % 初次响应 CMIT:0001386

张先生，您好：

如之前的沟通，为进一步分析此问题，需要您提供之前在问题设备上收集的
Procmon 日志。

请您按照之前邮件中的步骤操作，通过 filezilla 将日志文件提供给我。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务电话： 4008180055
电子邮箱 Email: chenlei@cmgos.com
官方网站: www.cmgos.com

发件人: Chen Lei

发送时间: 2020 年 5 月 15 日 10:49

收件人: 'zhangdecun' <444599170@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02218-L7F0S4] % 山东省环境保护信息中心
用户反馈无法使用部分 office 应用 % 初次响应 CMIT:0001386

张先生, 您好:

确认收到您的回复。

可以使用 Filezilla 上传日志文件, 以下为操作步骤:

=====

1. 将附件文件拷贝并解压到本地, 运行 FileZilla;
2. 输入服务器\用户名\密码

外网登陆地址 (主机): sftp://ocean.cmgos.com:22222

用户名: sdhjbhxxzx

密码: J63NA32d

端口: 22222

3. 连接到 FTP 文件服务器后, 在提示框选择“确定”, 进入 FTP 服务器的 upload 路径下, 再右键点击日志文件-上传, 等待上传完成。

=====

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。

陈蕾 Chen Lei

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co., Ltd.

服务电话： 4008180055

电子邮箱 Email: chenlei@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

发件人: zhangdecun <444599170@qq.com>

发送时间: 2020 年 5 月 15 日 9:18

收件人: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02218-L7F0S4] % 山东省环境保护信息中心用户反馈无法使用部分 office 应用 % 初次响应 CMIT:0001386

陈工，您好，上传系统上传大型文件完成时保存后页面会没有显示，导致上传不上，小型文件已上传。

----- 原始邮件 -----

发件人: "Chen Lei"<chenlei@cmgos.com>;
发送时间: 2020 年 5 月 14 日(星期四) 下午 4:24
收件人: "zhangdecun"<444599170@qq.com>;
抄送: "CRM Case Email"<casemail@cmgos.com>;
主题: 回复: [案例号: CAS-02218-L7F0S4] % 山东省环境保护信息中心用户反馈无法使用部分 office 应用 % 初次响应 CMIT:0001386

张先生, 您好:

如之前的沟通, 请您将收集的日志文件通过上传系统提供给我。
附件为上传系统使用步骤, 请您按照步骤上传日志。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务电话: 4008180055
电子邮箱 Email: chenlei@cmgos.com
官方网站: www.cmgos.com

发件人: zhangdecun <444599170@qq.com>
发送时间: 2020 年 5 月 14 日 15:56
收件人: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02218-L7F0S4] % 山东省环境保护信息中心用户反馈无法使用部分 office 应用 % 初次响应 CMIT:0001386

已下载完成, 请远程协助吧

----- 原始邮件 -----

发件人: "Chen Lei"<chenlei@cmgos.com>;
发送时间: 2020 年 5 月 14 日(星期四) 下午 3:51
收件人: "zhangdecun"<444599170@qq.com>;
抄送: "CRM Case Email"<casemail@cmgos.com>;
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02218-L7F0S4] % 山东省环境保护信息中心用户反馈无法使用部分 office 应用 % 初次响应 CMIT:0001386

张先生, 您好:

收到您的回复。

请您通过以下链接下载收取日志工具：

<https://cdac.cmgos.com/download.php?id=101&token=AFyfCm8nBADhe6tIWHocFVeEifLrZbsU>

<https://cdac.cmgos.com/download.php?id=102&token=hvvUueAyyYHbCVIHselZFiw1lcSR6B5t>

将文件拷贝到问题设备本地桌面，请您协调完成后告知我，我会电话联系您，届时进行远程操作。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话： 4008180055

电子邮箱 Email: chenlei@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

发件人: zhangdecun <444599170@qq.com>

发送时间: 2020 年 5 月 14 日 15:43

收件人: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02218-L7F0S4] % 山东省环境保护信息中心用户反馈无法使用部分 office 应用 % 初次响应 CMIT:0001386

陈工，你好，今日下午就可以进行远程抓取数据测试，把测试需要的工具发给我吧

----- 原始邮件 -----

发件人: "Chen Lei" <chenlei@cmgos.com>;

发送时间: 2020 年 4 月 29 日(星期三) 下午 5:39

收件人: "zhangdecun" <444599170@qq.com>;

抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>;

主题: 回复: [案例号: CAS-02218-L7F0S4] % 山东省环境保护信息中心用户反馈无法使用部分 office 应用 % 初次响应 CMIT:0001386

张先生，您好：

如之前的沟通，请您帮忙确认问题相关信息，我会根据您反馈的结果进行下一步研究操作。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务电话： 4008180055
电子邮箱 Email: chenlei@cmgos.com
官方网站: www.cmgos.com

发件人: Chen Lei
发送时间: 2020 年 4 月 27 日 15:08
收件人: 张先生 <444599170@qq.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02218-L7F0S4] % 山东省环境保护信息中心用户反馈无法使用部分 office 应用 % 初次响应 CMIT:0001386

张先生，您好：

如之前的沟通，目前 office 2016 已正常登录微软个人账号，但在使用 office 相关应用时无法正常使用。

为对此问题进行分析研究，需要您协助确认：

=====

1. Office 2016 版本；
2. 无法正常使用的 office 应用；
3. 问题现象与复现操作步骤；
4. 在分析研究过程中，可能需要您协助收集问题过程中的 Procmon\Netmon 日志。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei
神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话： 4008180055

电子邮箱 Email: chenlei@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

发件人: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 4 月 27 日 15:04

收件人: 张先生 <444599170@qq.com>

抄送: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-02218-L7F0S4] % 山东省环境保护信息中心用户反馈无法使用部分 office 应用 % 初次响应 CMIT:0001386

张先生 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 陈蕾 。 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-02218-L7F0S4 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”。