

许先生，您好：

如刚才电话沟通，由于该问题暂不复现，经您同意，此问题暂做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-07722-B9N7B7

问题描述：

=====

用户反馈有一台领导电脑在 vpn 场景下自动锁屏后，解除屏保界面时间较长，请协助分析问题原因。

问题分析：

=====

需要通过日志确认是否在 VPN 环境下登录受策略或服务的影响导致完成某些响应才可以登录系统。

问题总结：

=====

经用户确认，由于问题暂不复现，可归档该案例。

以上为此问题的案例总结，如有任何问题，可随时与我们联系，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: 2022 年 12 月 1 日 14:33

收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07722-B9N7B7] % |P2|ICBC|反馈 VPN 场景下屏保解锁缓慢问题
% 初次响应 CMIT:0001377

许先生，您好：

如刚才电话沟通，请参照之前邮件内容。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: 2022 年 11 月 30 日 10:20

收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07722-B9N7B7] % |P2|ICBC|反馈 VPN 场景下屏保解锁缓慢问题
% 初次响应 CMIT:0001377

许先生，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：

用户反馈有一台领导电脑在 vpn 场景下自动锁屏后，解除屏保界面时间较长，请协助分析问题原因。

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：

1， 使用附件 CMGELogCollectorV2.zip，收集用户问题电脑的系统日志，方法如下：

- 下载附件中的日志收集工具 CMGELogCollectorV2.zip 至本地。
- 解压后运行 CMGELogCollector.exe，勾选全部选项，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包。



2. 使用附件 Procmon64.zip，分别收集 **VPN 环境下和不连接 VPN 的情况下的解除屏保过程日志，并记录下相应的时间**，方法如下：
 - a) 保存附件 procmon64.zip 至本地计算机
 - b) 解压完成后，双击执行 procmon.exe
 - c) 显示如下界面，并点击 capture 按钮，先暂停收集，准备进行捕获
 - d) 点击 clear 按钮，清空当前窗口，连接/断开 VPN，然后点击 capture 按钮，开始捕获
 - e) 待问题复现后（即完整记录解除屏保过程），再次点击 capture 按钮，停止捕获
 - f) 点击 File menu, 点击 Save. 选择 "All events" and "Native Process Monitor Format (PML)" 点击 OK，并将此文件回传给我进行分析
3. 如您电话中提及的，可确认用户电脑是否应用“**计算机启动和登录时总是等待网络**”，该策略通过域策略推送，如下图。另外可让用户确认当出现 VPN 登录缓慢问题后，在最终进入系统后是否成功获取 IP 地址。

系统/登录

策略

登录时不显示欢迎屏幕

计算机启动和登录时总是等待网络

启用便捷型 PIN 登录

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 <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2022 年 11 月 30 日 9:42
收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-07722-B9N7B7] % |P2||ICBC|反馈 VPN 场景下屏保解锁缓慢问题 % 初次响应 CMIT:0001377

许翔 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-07722-B9N7B7 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”。