

胡先生 您好:

如刚才的电话沟通, 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:

用户出现使用 Skype 发送消息、语音通话卡顿现象

问题分析:

在客户现场排查, 在 V2020-L 与 Win10 1909 系统上只安装 Skype 未发现卡顿问题, 确认 Skype 卡顿问题与操作系统无关。

后续一步步安装用户的三方软件, 在登录亿赛通电子文档安全管理系统, 并打开 word/excel 等软件时, 使用 Skype 出现卡顿现象, 定位到登录亿赛通电子文档安全管理系统后, 可以复现 Skype 卡顿现象。

问题总结:

定位到是由第三方软件亿赛通电子文档安全管理系统造成 Skype 卡顿, 需要第三方软件厂商处理。

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

发送时间: 2020 年 8 月 28 日 14:01

收件人: '胡贵民' <huguimin@devesoft.com.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Jia Wei <jiawei@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02800-F0N8F9] % 北京盛和科技有限公司反馈外管局客户使用 Skype 出现卡顿现象 % CMIT:0001703

胡先生 您好:

通过刚才的电话沟通，简单介绍了昨天我们这边同事去客户现场测试 Skype 卡顿的情况，总结的测试情况如下：

案例背景：中央外汇管理局客户，反应使用 Skype 发送信息时卡顿，但发送附件正常。

客户环境：3 个用户账户使用 Skype 2016 Server，今日测试的账户均接入 Lync 2013 Server。

案例分析：

1) 使用只安装 Skype 的 CMGE V2020-L 和 Windows 10 Pro 1909 均未复现问题。基本排除操作系统原因造成卡顿；

2) 确定固定复现场景：

- 打开 word / outlook / access 等，例如 word 建立文档输入任意字符，同时单击 Skype for Business 2016 对话窗口，输入字符后回车发送，Skype 发生类似假死状态，字符大概 5-10 秒从发送窗口消失，但上方对话窗口未出现输入的字符，同时光标不闪烁，点击其他 Skype 界面均没有响应，鼠标为输入字符时的光标图像；
- 等待大概 1 分钟左右，发送信息成功，但点击 Skype 任何界面部分仍呈现假死状态；
- 关闭 Word 文档，等待约 1-2 分钟，卡顿现象消失，此时输入任何字符发送均无卡顿；

3) 使用安装全部用户三方软件的 CMGE V2020-L 和 Windows 10 Pro 1909 均可以复现问题；

案例结果：经过排查，发现登陆亿赛通电子文档安全管理系统后，可以固定复现 Skype 发送消息卡顿现象。

软件信息：亿赛通电子文档安全管理系统 版本：5.2.0

通过以上的测试情况可以确认，用户现场出现的 Skype 卡顿情况与操作系统无关。

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: Wei Liang

发送时间: 2020 年 8 月 24 日 18:11

收件人: '胡贵民' <huguimin@devesoft.com.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>;

'chenqiubo' <chenqiubo@mail.rmd-safe.gov.cn>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02800-F0N8F9] % 北京盛和科技有限公司反馈外管局客户使用 Skype 出现卡顿现象 % CMIT:0001703

胡先生 您好:

我们准备了以下测试环境要求, 麻烦您这边与用户沟通, 确认审批通过后, 提前准备测试环境。

这边计划**优先分析 Skype 卡顿**问题。

针对 Skype 卡顿, 建议提前在用户现场准备以下测试环境, 用于问题分析。

1. 用户正常使用的 Win7 环境, 已安装 Skype 等日常软件, 用于软件使用情况对比。
2. 出现问题的 CMGE V2020-L 环境, 在该机器上安装下列**工具**, 用于抓取、分析相关日志, 将通过邮件发送软件安装的压缩包。
3. 分别准备一台 CMGE V2020-L 环境和 Win10 Pro 1809 环境, 在测试机中仅安装下表中列出的**软件**, 其他**工具**为分析工具, 用于抓取、分析相关日志, 将通过邮件发送软件安装的压缩包。
4. 另外, 排查 Skype 问题需要在客户端收集日志的同时收集服务器端的日志以便进行网络包分析, 以排除卡顿是否与服务器配置有关。

序号	操作系统版本	测试机上需要安装的软件和工具
		Skype 卡顿
1	Windows 7	无需安装软件或抓取日志, 仅作为参考机。
2	现有 CMGE V2020-L	Wireshark Win10Pcap Netmon Procmon Cmtrace
3	新装纯净	Wireshark

	Win10 Pro 1809	Win10Pcap Netmon Procmon Cmtrace Skype 客户端
	新装纯净 CMGE V2020-L	Wireshark Win10Pcap Netmon Procmon Cmtrace Skype 客户端
4	Skype 服务器端	运行 Netsh 命令以收集 Skype 服务器的网络活动。

针对 Office 激活问题，建议提前在用户现场准备以下测试环境，用于问题分析。

1. 用户正常使用的 Win7 环境，已安装 ifile 等日常软件，用于软件使用情况对比。
2. 出现问题的 CMGE V2020-L 环境，在该机器上安装下列工具，用于抓取、分析相关日志，将通过邮件发送软件安装的压缩包。
3. 分别准备一台 CMGE V2020-L 环境和 Win10 Pro 1809 环境，在测试机中仅安装下表中列出的软件，其他工具为分析工具，用于抓取、分析相关日志，将通过邮件发送软件安装的压缩包。

序号	操作系统版本	测试机上需要安装的软件和工具
		提示 Office 需要激活
1	Windows 7	无需安装软件或抓取日志，仅作为参考机。
2	现有 CMGE V2020-L	Procmon
3	新装纯净 Win10 Pro 1809	Procmon ifile 客户端
	新装纯净 CMGE V2020-L	Procmon ifile 客户端

工具下载：

您可以登陆 <https://cdac.cmgos.com>，通过数据上传系统选择下载 tools.zip 如果出现类似错误提示，点击后退即可

用户名：whglj

密码：whglj

```
← → ↻ 🔒 cduc.cmgos.com/process.php?do=login&username=gjdw01&password=gjdw01
{"status":"error","message":
x<\a>\u63d0\u4f9b\u7684\u51ed\u636e\u4e0d\u6b63\u786e\u3002<\div>"}
```

工具说明:

- Wireshark 网络数据包分析工具。用于抓取和分析网络活动。
- Win10Pcap 用于 Wireshark 抓取网络数据包的插件。Wireshark 的必需插件。
- Netmon 解析 netsh trace 获取的 ETL 网络包。用于分析网络活动。
- Procmon 系统进程监视工具。用于抓取和分析应用程序和系统进程以了解相关应用的行为是否符合预期。
- Cmtrace 用于分析 Skype 客户端的 trace log，以了解在发送信息时 Skype 客户端的行为。（trace log 文件位置：%localappdata%\microsoft\office\16.0\lync\tracing\中类似于文件 Lync-UccApi-*.UccApilog）

发件人: Wei Liang

发送时间: 2020 年 8 月 21 日 13:33

收件人: '胡贵民' <huguimin@devesoft.com.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>;

'chenqiubo' <chenqiubo@mail.rmd-safe.gov.cn>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02800-F0N8F9] % 北京盛和科技有限公司反馈外管局客户使用 Skype 出现卡顿现象 % CMIT:0001703

胡先生 您好:

这边搭建的 SKYPE 服务器测试环境，安装在一台服务器上，服务器主要硬件配置如下图:

且有较大计算机时基416芯

Windows 版本	
Windows Server 2016 Standard	
© 2016 Microsoft Corporation. 保留所有权利。	
系统	
处理器:	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2620 v4 @ 2.10GHz 2.10 GHz
已安装的内存(RAM):	32.0 GB (31.9 GB 可用)
系统类型:	64 位操作系统, 基于 x64 的处理器
笔和触摸:	没有可用于此显示器的笔或触控输入
计算机名、域和工作组设置	
计算机名:	lynicsrv1

测试环境下的 SKYPE 服务器配置为标准版，打开 Skype For Business Server 2015 控制面板，查看相关的配置如下：

The top screenshot shows the 'Skype for Business Server 2015 控制面板' (Control Panel) with the 'Pools' tab selected. A red box highlights the 'Standard Edition' (标准版) pool. The bottom screenshot shows the 'Users' tab with a search for 'WeiLiang' and a table of results.

显示名称	已启用	SIP 地址	注册器池	电话服务
WeiLiang	✓	sip:WeiLiang@huaweivdi.local	lynscrvt1.huaweivdi.local	仅 PC 到 PC

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: 胡贵民 <huguimin@devesoft.com.cn>
发送时间: 2020 年 8 月 21 日 9:15
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>;
'chenqiubo' <chenqiubo@mail.rmd-safe.gov.cn>

主题: 回复: [案例号: CAS-02800-F0N8F9] % 北京盛和科技有限公司反馈外管局客户使用 Skype 出现卡顿现象 % CMIT:0001703

您好! 非常感谢大家的帮助。为了能更好的让客户对比我们所搭建的 SKYPE 服务器和客户服务器的一致性, 麻烦提供一下我们搭建服务器具体的截图, 以及在运行过程中所产生的日志, 还有我没有想到的可以证明我们搭建的服务器的具体配置截图。非常感谢。

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 8 月 20 日(星期四) 18:02
收件人: 胡贵民 <huguimin@devesoft.com.cn>
抄 送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>
主 题: 回复: [案例号: CAS-02800-F0N8F9] % 北京盛和科技有限公司反馈外管局客户使用 Skype 出现卡顿现象 % CMIT:0001703

胡先生 您好:

我这边根据您提供的 skype server 端安装包搭建了测试环境, 未复现用户问题。这边测试情况见附件视频。

下一步计划:

- 1、建议您在用户环境下, 全新安装 CMGE 系统后, 只安装 skype 客户端, 测试是否会出现卡顿情况。
- 2、在现有的 CMGE 系统下, 卸载第三方软件, 只开启 skype 客户端, 测试是否会出现卡顿情况。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2020 年 8 月 18 日 17:23

收件人: 'huguimin@devesoft.com.cn' <huguimin@devesoft.com.cn>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02800-F0N8F9] % 北京盛和科技有限公司反馈外管局客户使用 Skype 出现卡顿现象 % CMIT:0001703

胡先生 您好:

鉴于用户方面的安全要求, 无法提供网络包以及相关日志信息, 这边计划搭建 skype 测试环境, 尝试复现用户问题。

需要请您这边提供与用户环境一致版本的软件安装文件和安装说明, 用于搭建测试环境。

- 1、skype server 软件安装包
- 2、skype 客户端
- 3、skype server 安装部署文档

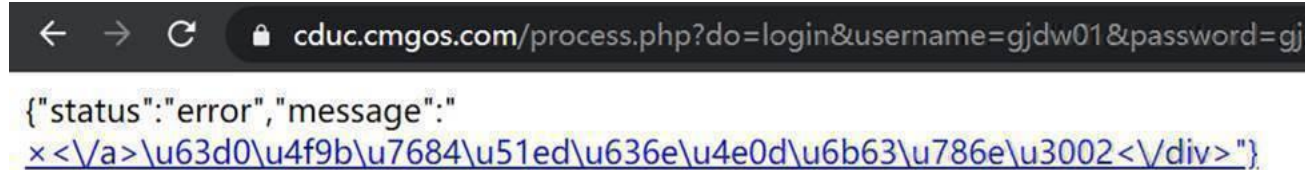
对应的文件您可以通过 CDUC 系统上传。

文件上传方法:

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。如果出现类似错误提示, 点击后退即可

用户名: whglj

密码: whglj



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
发送时间: 2020 年 8 月 17 日 16:24
收件人: 'huguimin@devesoft.com.cn' <huguimin@devesoft.com.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02800-F0N8F9] % 北京盛和科技有限公司反馈外管局客户使用 Skype 出现卡顿现象 % CMIT:0001703

胡先生 您好:

根据刚才的电话沟通, 我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义:

问题定义: 用户出现使用 Skype 发送消息、传输文件缓慢, 语音通话卡顿现象

问题范围: 协助用户分析此问题。

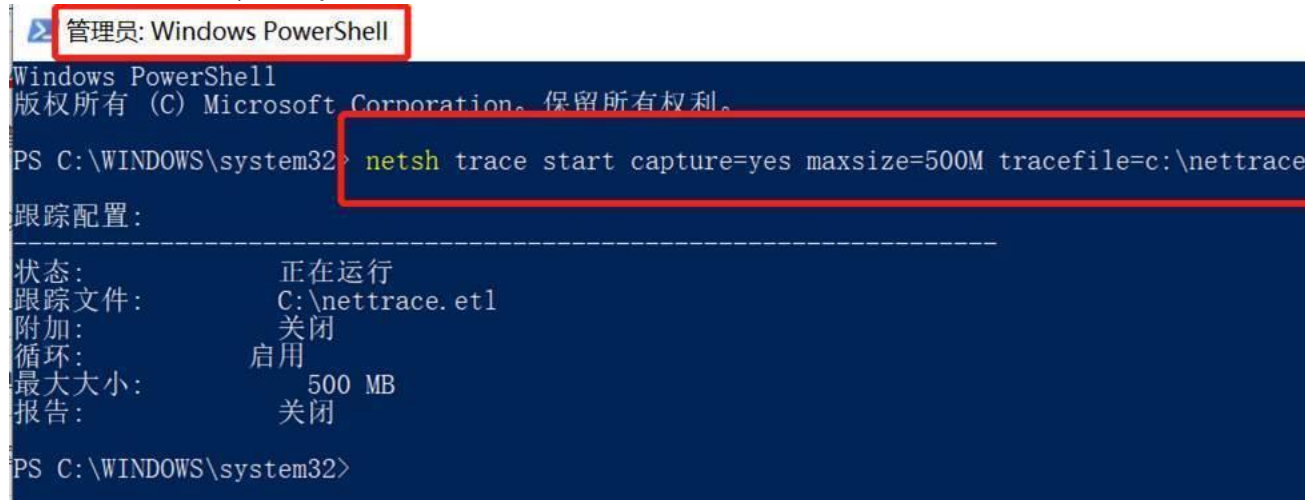
如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

排查方法:

1、使用文件共享方式测试 CMGE 系统计算机与安装有 Skype Server 的服务器之间的文件传输速度, 确认计算机与服务器之间文件传输速度情况。

2、使用管理员权限打开 Powershell 命令行界面, 执行以下命令抓取网络数据包:

netsh trace start capture=yes maxsize=500M tracefile=c:\nettrace.etl



```
管理员: Windows PowerShell
Windows PowerShell
版权所有 (C) Microsoft Corporation。保留所有权利。

PS C:\WINDOWS\system32> netsh trace start capture=yes maxsize=500M tracefile=c:\nettrace.etl

跟踪配置:
-----
状态:           正在运行
跟踪文件:       C:\nettrace.etl
附加:           关闭
循环:           启用
最大大小:       500 MB
报告:           关闭

PS C:\WINDOWS\system32>
```

3、使用 skype 操作复现文件传输缓慢和发送文字消息卡顿现象。

4、在 powershell 命令行中使用以下命令停止抓包:

netsh trace stop



```
PS C:\WINDOWS\system32> netsh trace stop
正在合并跟踪 ... 完成
正在生成数据集合... 完成
跟踪文件和其他疑难解答信息已编译为 "c:\nettrace.cab"。
文件位置 - c:\nettrace.etl
跟踪会话已成功停止。

PS C:\WINDOWS\system32>
```

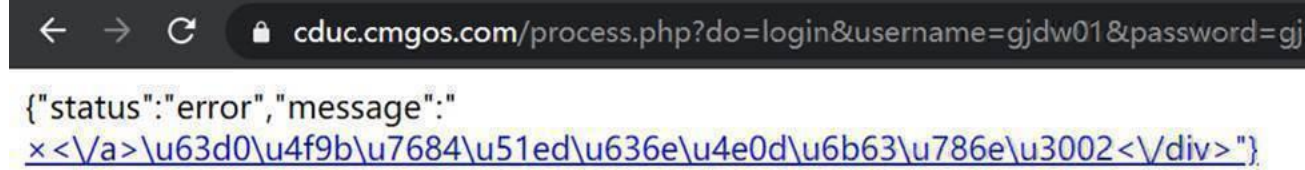
5、在 C 盘根目录下生成有 nettrace.etl 和 nettrace.cab 两个文件, 把这两个问题压缩后通过 CDUC 文件上传系统发送给我们。

文件上传方法：

您可以登陆 <https://cdue.cmgo.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：whglj

密码：whglj



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@cmgo.com



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgo.com>

发送时间: 2020 年 8 月 17 日 15:32

收件人: 胡先生 <huguimin@devesoft.com.cn>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgo.com>

主题: [案例号: CAS-02800-F0N8F9] % 北京盛和科技有限公司反馈外管局客户使用 Skype 出现卡顿现象 % 初次响应 CMIT:0001703

胡先生 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 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-02800-F0N8F9 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”。