

吴先生您好,

根据刚刚的沟通, 此问题已解决, 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, 如果您的问题复现, 或有新的问题出现, 您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

案例总结:

问题定义:

用户反馈离线激活失败。用户手机使用电信, 移动网络均无法激活, 提示无法连接激活服务器。

问题进展:

由于之前贵州省网络运营商 (包括移动, 电信, 联通) 的网络配置问题, 无法使用 4G 网络进行激活操作。

用户通过将手机连接热点之后把手机的 DNS 地址配置成 114.114.114.114, 配置完成后再使用手机进行激活, 激活成功。

目前贵州省网络运营商 (包括移动, 电信, 联通) 的网络配置问题已解决, 告知用户可以通过正常方式进行激活操作, 案例归档。

王彬彬 Wang Binbin
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: wangbb@cmgos.com



发件人: Wang Binbin

发送时间: 2021 年 4 月 15 日 9:41

收件人: '26676394@qq.com' <26676394@qq.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04044-P6F1Z0] % 贵州省金西监狱离线激活失败 % 初次响应
CMIT:0001311

吴先生, 您好:

如刚才电话沟通，由于贵州省网络运营商（包括移动，电信，联通）的网络配置问题，暂时无法使用 4G 网络进行激活操作。您可以尝试将手机连接热点之后把手机的 DNS 地址配置成 114.114.114.114，配置完成后再使用手机进行激活操作。
后续如果运营商网络配置成功后，我们会第一时间与您联系！对此给您带来的不便深表歉意！

如下是针对此问题涉及的范围定义：

问题定义：

用户反馈离线激活失败。用户手机使用电信，移动网络均无法激活，提示无法连接激活服务器。

问题范围：

协助用户分析上述问题。

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。

王彬彬 Wang Binbin
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: wangbb@cmgos.com

