

Hi Lianbin,

感谢反馈，很高兴了解到您当前的的问题已解决。

接下来我会将此事件做一个临时归档处理。非常感谢您在案子中付出的时间与帮助。

结案后，如果您有关于这个案例的任何相关问题，您都可以随时发邮件给我,我将尽快和您联系。以下为案例总结：

问题描述：

=====

问题详细描述： 系统无法激活

之前尝试过的步骤：

1. 客户 A 机器用机器上的序列号激活码激活提示：此 SN 已被另一台计算机使用.
2. 客户就用 B 机器的序列号和激活码来激活 A
3. 然后尝试用 A 的序列号和激活码去激活 B，出现同样报错
4. 目前客户尝试激活 3 台机器，激活的方式：B 激活码激活的 A，C 激活码激活的 C，C 目前未激活
5. 附件是客户 3 台机器服务编号和序列号照片
6. 如果用之前 share 的命令：slmgr /rearm，要再那台机器上使用？

影响范围：3

测试机型（选填）：OPTIPLEX 5260 AIO

系统版本（选填）：Windows 10 CMIT Government Edition OEM

问题分析：

=====

查询后发现存在重复绑定和交叉激活问题。其中一台硬件设备（HH1WN42）绑定了两个 SN（激活时间均为 1 月 22 日）。已申请将其中一个 SN（0301190025210）与设备解绑。

问题结论：

=====

用户已使用 0301190025210 成功激活设备。

-----  
如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.

感谢您的支持，祝您工作顺利！

Best,

Guannan



神州网信  
CMIT

---

发件人: [Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com) <[Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 9 日 17:13

收件人: Shi Guannan <[shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>

主题: 答复: [案例号: CAS-02016-T6Z0L4 ] % |普通事件| Dell | 无法激活, 报错 % 初次响应  
CMIT:0001898

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Guannan

跟客户确定, 已经激活成功了, 感谢!

**Lianbin\_Que**

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

---

发件人: Shi Guannan <[shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 9 日 10:14

收件人: Que, Lianbin

抄送: CRM Case Email

主题: 回复: [案例号: CAS-02016-T6Z0L4 ] % |普通事件| Dell | 无法激活, 报错 % 初次响应  
CMIT:0001898

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Lianbin,

好的, 如果用户激活仍存在激活问题可以随时与我联系。  
如果用户成功激活也烦请告知, 我将对此 case 进行归档。  
非常感谢!

Best,

Guannan



---

发件人: [Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com) <[Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 9 日 9:16

收件人: Shi Guannan <[shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>

主题: 答复: [案例号: CAS-02016-T6Z0L4 ] % |普通事件| Dell | 无法激活, 报错 % 初次响应  
CMIT:0001898

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Guannan

好的, 我这边让客户尝试用这个激活码激活.

**Lianbin\_Que**

CTE, Great China Client Technical Support

**Pro Support | Pro Support Plus**

office +86-592-818-8753

---

发件人: Shi Guannan <[shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 6 日 18:12

收件人: Que, Lianbin

抄送: CRM Case Email

主题: 回复: [案例号: CAS-02016-T6Z0L4 ] % |普通事件| Dell | 无法激活, 报错 % 初次响应  
CMIT:0001898

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Lianbin,

激活序列号 0301190025210 已经解绑成功, 可以引导用户进行激活操作。

Best,

Guannan



---

发件人: [Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com) <[Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 6 日 13:42

收件人: Shi Guannan <[shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>

主题: 答复: [案例号: CAS-02016-T6Z0L4 ] % |普通事件| Dell | 无法激活, 报错 % 初次响应  
CMIT:0001898

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Guannan

好的.

**Lianbin\_Que**

CTE, Great China Client Technical Support

**Pro Support | Pro Support Plus**

office +86-592-818-8753

---

发件人: Shi Guannan <[shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 6 日 13:40

收件人: Que, Lianbin

抄送: CRM Case Email

主题: 回复: [案例号: CAS-02016-T6Z0L4 ] % |普通事件| Dell | 无法激活, 报错 % 初次响应  
CMIT:0001898

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Lianbin,

我这边马上会发出解绑申请, 解绑成功后告知您, 预计一个工作日。

Best,

Guannan



---

发件人: [Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com) <[Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 6 日 13:34

收件人: Shi Guannan <[shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>

主题: 答复: [案例号: CAS-02016-T6Z0L4 ] % |普通事件| Dell | 无法激活, 报错 % 初次响应  
CMIT:0001898

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Guannan

感谢你的大力 support 和效率.

从客户反馈目前客户那边只有 9 台机器, 而且只有 FDRDP42 未激活, 其他 8 台都激活的状态.

结合你提供的信息, HH1WN42 重复绑定了, 你那边会帮忙解绑: 0301190025210, 也就是 G71WN42 机器上的序列号. 这个解绑时间有 ETA 吗?

我到时尝试让客户用 G71WN42 上的序列号和激活码来激活 FDRDP42 尝试.

Lianbin\_Que  
CTE, Great China Client Technical Support  
Pro Support | Pro Support Plus  
office +86-592-818-8753

发件人: Shi Guannan <[shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 6 日 13:26

收件人: Que, Lianbin

抄送: CRM Case Email

主题: 回复: [案例号: CAS-02016-T6Z0L4 ] % |普通事件| Dell | 无法激活, 报错 % 初次响应  
CMIT:0001898

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Lianbin,

收到您这边上报的 9 台设备信息, 对应查询激活状态后, 发现还存在第 10 台设备。具体激活情况如下:

序号	硬件序列号	机身粘贴序列号	实际绑定序列号	状态
1	1H1WN42	0301190024951	0301190024951	正常
2	HH1WN42	0301190024881	0301190024881 0301190025210	重复绑定
3	GGRDP42	0301190025661	0301190025661	正常
4	8HRDP42	0301190025644	0301190025644	正常
5	G71WN42	0301190025210	0301190024923	交叉激活
6	3HRDP42	0301190025660	0301190025660	正常
7	P71WN42	0301190024962	无	无激活记录
8	FDRDP42	0301190025368	无	无激活记录
9	JF1WN42	0301190024923	0301190025368	交叉激活
10	971WN42	未提供	0301190024962	交叉激活

从目前的激活情况, 一共有 10 台设备, 9 个激活标签 (SN)。其中#2 (HH1WN42) 绑定了两个 SN (激活时间均为 1 月 22 日)。#7#8 都没有激活成功记录。

接下来我们可以协助用户将重复绑定在设备#2 上的 0301190025210 解绑。解绑成功后您可以使用此 SN 在未激活的设备上激活。

另外建议找到#10 设备, #10 占用了#7 的 SN, SN 尚无激活记录, 之后如果#7 遇到激活问题将没有对应的 SN 使用。

Best,  
Guannan



神州网信  
C M I T

---

发件人: [Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com) <[Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 6 日 13:11

收件人: Shi Guannan <[shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)>

主题: 答复: [案例号: CAS-02016-T6Z0L4 ] % |普通事件| Dell | 无法激活, 报错 % 初次响应  
CMIT:0001898

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Guannan

感谢 support。

昨天邮件中有把序列号激活码和对应的服务编号都发过去了, 麻烦帮忙确定下, 谢谢!

**Lianbin\_Que**

CTE, Great China Client Technical Support

**Pro Support | Pro Support Plus**

office +86-592-818-8753

---

发件人: Shi Guannan <[shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 6 日 13:08

收件人: Que, Lianbin

抄送: Shi Guannan

主题: [案例号: CAS-02016-T6Z0L4 ] % |普通事件| Dell | 无法激活, 报错 % 初次响应  
CMIT:0001898

[EXTERNAL EMAIL]

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 石冠男 。 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-02016-T6Z0L4 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”。