

武女士 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: 在 CMGE 系统上使用加密 U 盘, 无法使用, 协助用户处理此问题。

问题总结: 用户等待他们的技术人员去现场排查这个问题, 暂时归档此案例。

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 6 月 12 日 15:48
收件人: '1136178638@qq.com' <1136178638@qq.com>
抄送: '939999787@qq.com' <939999787@qq.com>; CRM Case Email
<casemail@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02409-S9F6N3] % 内蒙古中诚电网帮内蒙古电力 (集团) 有限责任公司巴彦淖尔电业局反馈加密 U 盘无法使用问题 % CMIT:0001864

武女士 您好:

查看您发送过来的加密 U 盘使用情况的视频, 是显示一部分 CMGE 系统的电脑可以访问加密 U 盘, 一部分 CMGE 系统的电脑连接加密 U 盘无法显示。
有没有尝试过把加密 U 盘使用其他的 USB 口能否识别?

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 6 月 9 日 17:32

收件人: '1136178638@qq.com' <1136178638@qq.com>

抄送: '939999787@qq.com' <939999787@qq.com>; CRM Case Email
<casemail@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02409-S9F6N3]% 内蒙古中诚电网帮内蒙古电力（集团）有限责任公司巴彦淖尔电业局反馈加密 U 盘无法使用问题 % CMIT:0001864

武女士 您好:

如刚才电话沟通, 我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义:



定义范围: 在 CMGE 系统上使用加密 U 盘, 出现输入密码后报错, 无法使用。

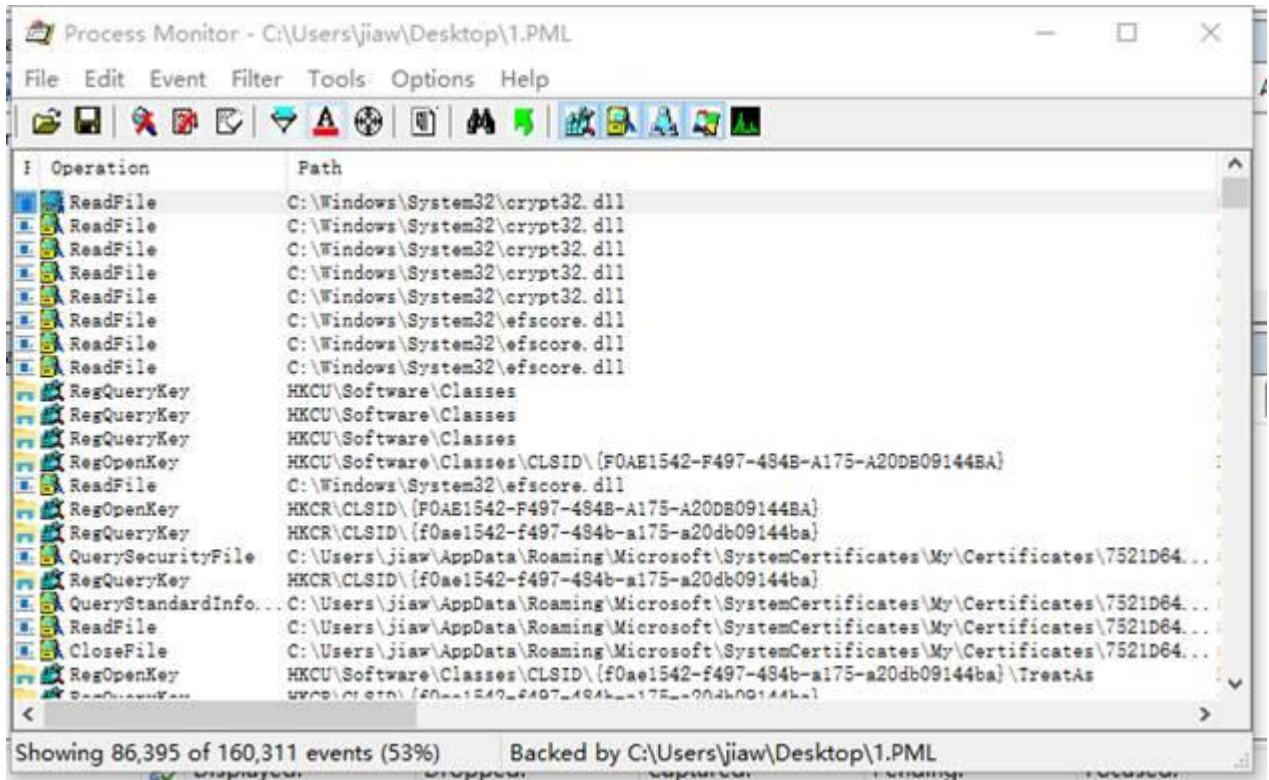
问题定义: 协助用户分析此问题。



如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

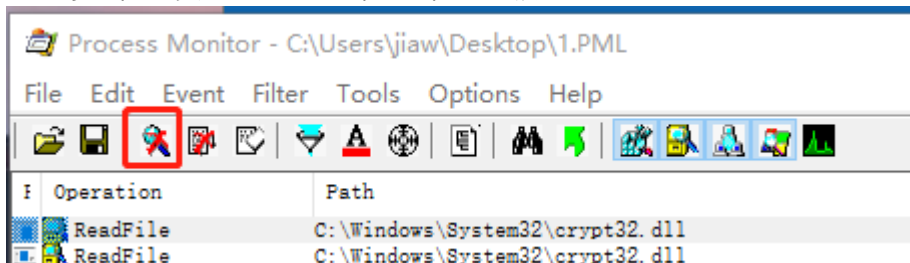
如方便的话, 请发一个使用加密 U 盘输入密码后, 出现的报错截图。


请您使用附件中的工具, 帮忙收集日志信息, 工具使用方法:

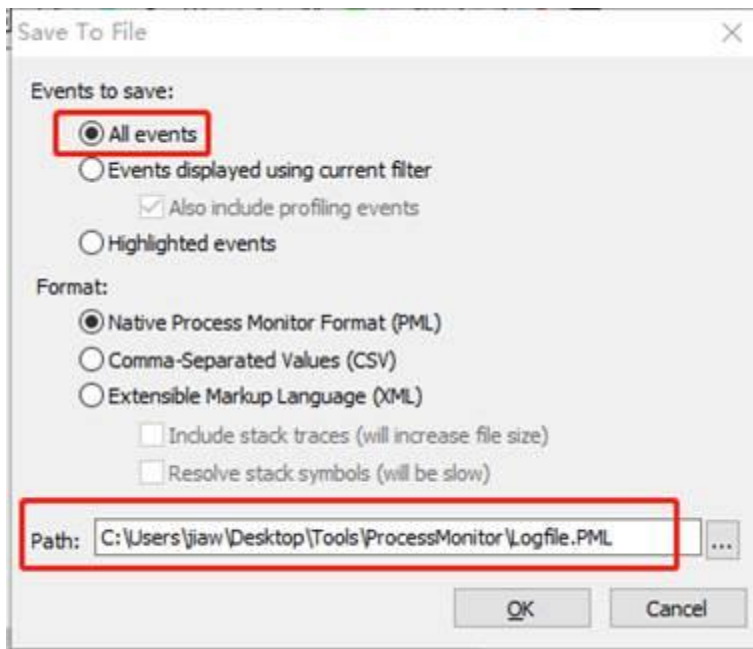
- 执行附件 CMGE-DataCollectionTool.zip 内容, 收集桌面生成的 log 文件夹。
- 将附件 processmonitor.zip 保存至本地, 然后按照如下步骤执行:
 - 1) 双击“Procmon.exe”, 弹出提权窗口点击“是”运行 ProcessMonitor 工具。(首次运行会弹出 License Agreement 窗口, 点击 Agree) ;
 - 2) 进入后出现 ProcMon 窗口, 此时已经处于时间捕获状态, 点击  停止捕获, 再点击  清除当前捕获的事件条目。至此准备工作完毕;



3) 准备好复现问题，点击  开始捕获，立刻操作插入加密 U 盘，输入密码后无法使用的问题现象。问题复现完毕后点击  停止捕获；



4) 点击 ，选择“All Events”并在 Path 选择保存路径，点击 OK；



5) 上传收集的.PML 文件, 和 log 日志, 以及加密 U 盘报错的截图。

数据上传:

您可以登陆 <https://cdac.cmgos.com>, 通过数据上传系统上传您所收集的日志信息

用户名: nmddl

密码: nmddl

注意, 添加文件后点击上传文件。

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 <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 6 月 9 日 16:53

收件人: 李先生 <939999787@qq.com>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-02409-S9F6N3] % 内蒙古中诚电网帮内蒙古电力（集团）有限责任公司巴彦淖尔电业局反馈加密 U 盘无法使用问题 % 初次响应 CMIT:0001864

李先生 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-02409-S9F6N3 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”。