

Hi Yuchun,

感谢反馈！经过您的同意，我将暂时归档此案例。

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，您可以发送邮件到

support@cmgos.com。

案例总结：

问题定义：

设备无法激活。

设备编号:FK9XC73

激活 SN: T302220000290

建议操作：

查询到您设备的激活记录，考虑您遇到的问题为使用替换标签激活时未清除设备出厂激活状态有关。

建议您在问题设备按照如下步骤操作尝试修复问题。

- 以管理员权限打开 CMD 命令行窗口
- 输入命令 slmgr /rearm
- 根据提示重启系统
- 查询激活状态，如仍未激活再次输入 sn/pk 进行一次激活操作

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,

石冠男 Shi Guannan

Customer Support Operation Advisor

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

手机 Mobile: 400-818-0055

电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Luo, Yuchun <Yuchun.Luo@Dell.com>
发送时间: 2022 年 10 月 18 日 17:10
收件人: Shi Guannan <shign@cmgos.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07256-T5H8D6] % |普通事件| Dell | 神州网信无法激活 FK9XC73
% 初次响应 CMIT:0001292

Hi, Guannan

你先结案吧，客户是通过微信平台报修的，后面提供了方案给客户，长时间未收到反馈，估计是解决问题了，你先结案，后续有需要我再重新联系你们，谢谢

Best Regards
Yuchun_Luo
Technical Support L2 Engineer
Dell Technologies | Great China Client Technical Support
yuchun_luo@del.com

My manager is hivee_yi@del.com Thanks!

Internal Use - Confidential

发件人: Shi Guannan <shign@cmgos.com>
发送时间: 2022 年 10 月 18 日 17:06
收件人: Luo, Yuchun
抄送: Case_Notification
主题: 回复: [案例号: CAS-07256-T5H8D6] % |普通事件| Dell | 神州网信无法激活 FK9XC73 %
初次响应 CMIT:0001292

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Yuchun,

循例跟进案例进展。用户是否尝试过建议操作，如问题仍然存在或有新的问题产生也可以随时与我联系。

如用户近期不方便操作可以暂时归档案例，如有问题可随时重新开启案例处理。

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,
石冠男 Shi Guannan
Customer Support Operation Advisor
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
手机 Mobile: 400-818-0055
电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



发件人: Shi Guannan
发送时间: 2022 年 10 月 11 日 11:51
收件人: Luo, Yuchun <Yuchun.Luo@Dell.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07256-T5H8D6] %|普通事件| Dell | 神州网信无法激活 FK9XC73 %
初次响应 CMIT:0001292

Hi Yunchun,

循例跟进案例进展。用户是否尝试过建议操作, 是否能解决目前的问题?

如问题仍然存在或有新的问题产生也可以随时与我联系。

Best,
Guannan



发件人: Shi Guannan <shign@cmgos.com>
发送时间: 2022 年 10 月 8 日 15:09

收件人: Luo, Yuchun <Yuchun.Luo@Dell.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07256-T5H8D6] % |普通事件| Dell | 神州网信无法激活 FK9XC73
% 初次响应 CMIT:0001292

Hi Yunchun,,

好的, 用户操作过程中有任何问题可随时联系我。

Best,
Guannan



发件人: Luo, Yuchun <Yuchun.Luo@Dell.com>

发送时间: 2022 年 10 月 8 日 15:05

收件人: Shi Guannan <shign@cmgos.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07256-T5H8D6] % |普通事件| Dell | 神州网信无法激活 FK9XC73
% 初次响应 CMIT:0001292

Hi, Guannan

你提供的建议方案操作, 已经发给客户了, 等待客户操作后再给你反馈是否有效, 谢谢

Best Regards

Yuchun_Luo

Technical Support L2 Engineer

Dell Technologies | Great China Client Technical Support

yuchun_luo@del.com

My manager is hivee_yi@del.com Thanks!

Internal Use - Confidential

发件人: Shi Guannan <shign@cmgos.com>

发送时间: 2022 年 10 月 8 日 14:53

收件人: Luo, Yuchun

抄送: Case_Notification

主题: 回复: [案例号: CAS-07256-T5H8D6] % |普通事件| Dell | 神州网信无法激活 FK9XC73 %
初次响应 CMIT:0001292

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Yuchun,

循例跟进下，目前案件进展如何？若有更新或疑问，欢迎随时与我们联系，谢谢！

Best,
Guannan



发件人: Shi Guannan

发送时间: 2022 年 9 月 29 日 10:57

收件人: yuchun.luo <yuchun.luo@dell.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07256-T5H8D6] % |普通事件| Dell | 神州网信无法激活 FK9XC73 %
初次响应 CMIT:0001292

Hi Yuchun,

我谨在此阐述问题涉及的范围定义：

问题定义：

设备无法激活。

设备编号:FK9XC73

激活 SN: T302220000290

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。

建议操作：

查询到您设备的激活记录，考虑您遇到的问题为使用替换标签激活时未清除设备出厂激活状态有关。

建议您在问题设备按照如下步骤操作尝试修复问题。

- 以管理员权限打开 CMD 命令行窗口
- 输入命令 slmgr /rearm
- 根据提示重启系统
- 查询激活状态，如仍未激活再次输入 sn/pk 进行一次激活操作

如果问题仍未解决或有新的报错出现，可能需要您协助收取日志上传，我们会对问题进一步分析。

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,
石冠男 Shi Guannan
Customer Support Operation Advisor
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
手机 Mobile: 400-818-0055
电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



发件人: Shi Guannan <shign@cmgos.com>

发送时间: 2022 年 9 月 29 日 10:41

收件人: yuchun.luo <yuchun.luo@ dell.com>

抄送: Shi Guannan <shign@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-07256-T5H8D6] % |普通事件| Dell | 神州网信无法激活 FK9XC73 % 初次响应 CMIT:0001292

yuchun.luo 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-07256-T5H8D6 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”。