

许先生，您好

根据之前沟通的结果，我将暂时归档此问题。案例归档后您会收到调查问卷的邮件，希望可以对我们的服务进行评价。

案例总结：

案例描述：

反馈域环境下设备无法获取正确壁纸问题

案例进展：

用户未反馈日志，根据沟通结果可归档案例。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话： 400-818-0055
电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2023 年 12 月 11 日 14:12
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-10385-R2L1H4] % |P2|ICBC|工行反馈域环境下设备无法获取正确壁纸问题 % 初次响应 CMIT:0001597

许先生，您好

按照电话沟通，请参考如下邮件的日志收集。

发件人: Jia Wei
发送时间: Wednesday, November 29, 2023 4:14 PM
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-10385-R2L1H4] % |P2|ICBC|工行反馈域环境下设备无法获取正确壁纸问题 % 初次响应 CMIT:0001597

许先生, 您好

很高兴与您电话沟通, 目前如果需要进一步分析还需要抓取开机过程的 **Procmon** 日志。

问题定义:

反馈 V2020-L 版本系统脚本 wsus.vbs 运行完毕后输出位置不对, 应该输出到 C:\Windows\Patch.txt, 但实际输出到 C:\Patch.txt

问题范围:

我们将协助您分析处理上述问题, 并对定义的问题给予最大的技术支持。

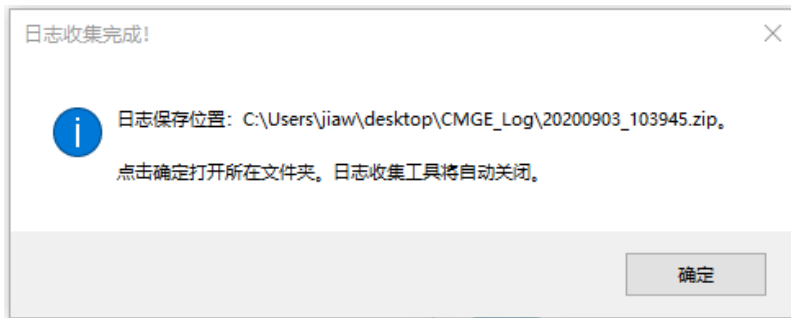
如果能及时解决问题, 或问题属于产品设计的行为, 或问题涉及到三方, 我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题, 则我们考虑拆分案例进行分析。

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。

日志收集:

一、工具收集

1) 在出现问题的计算机上, 下载附件zip文件并解压到本地磁盘。双击运行exe文件, 同意隐私声明后, 按照下图勾选系统日志, 组策略信息、网络信息、软件信息, 系统进程、更新日志, 点击收集。



2) 收集完毕后将在当前用户桌面生产CMGE_Log。点击确定，将直接打开文件夹并定为压缩文件。

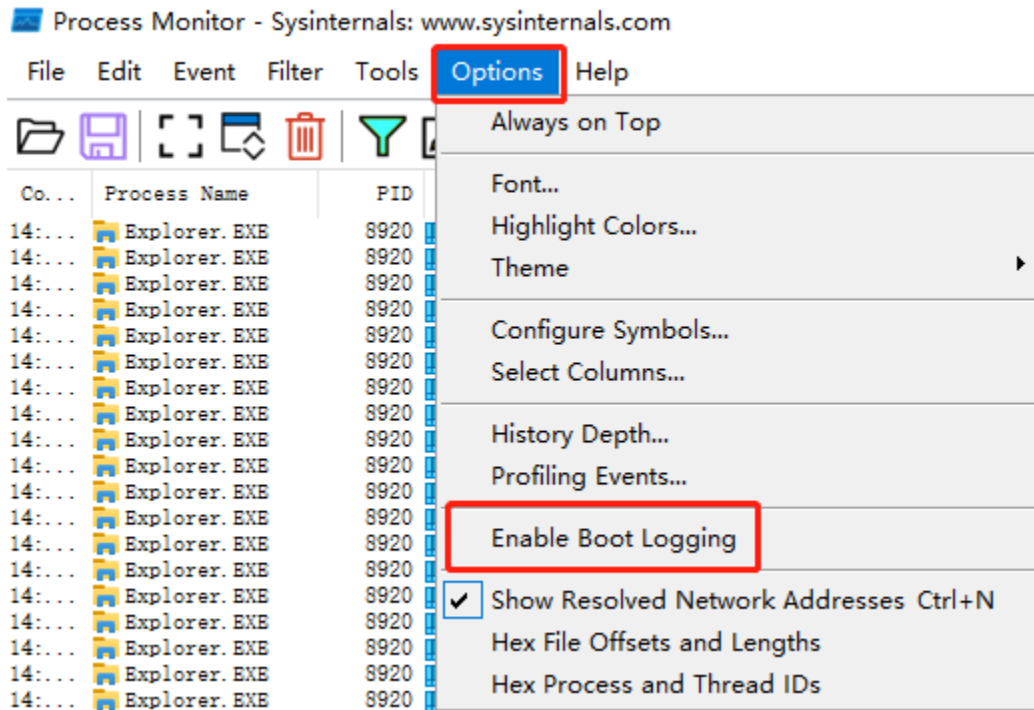
3) 将压缩文件上传。

二、Process Monitor 日志

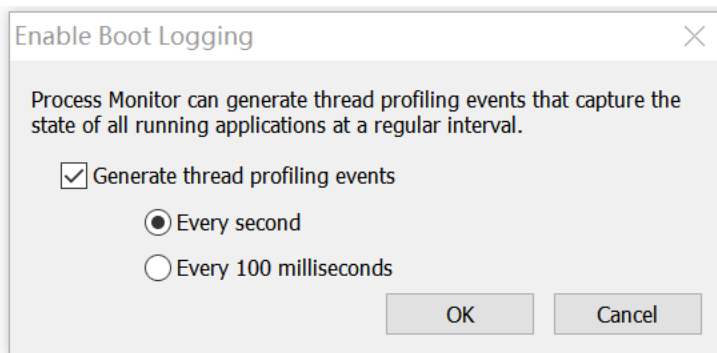
1) 下载如下链接的 ProcessMonitor 工具

<https://cdac.mgpos.com/download.php?id=655&token=RqIh67w3x7G6pmFjzreeJcoAQ73nHjfi>

2) 运行 Procmon.exe，选择 **Options - Enable Boot Logging**，按照下图配置开启 boot logging：



3) 勾选 **Generate thread profiling events**，选择 **Every second**，点击 **OK** 保存即可，然后关闭 procmon.exe。



4) 重启计算机登录域账号复现问题（确认壁纸没有正常应用），再次打开 procmon.exe，此时会提示保存 boot logging 日志。将.pml 文件上传。

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2023 年 11 月 29 日 15:38
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-10385-R2L1H4] % |P2|ICBC|工行反馈域环境下设备无法获取正确壁纸问题 % 初次响应 CMIT:0001597

许翔 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 贾伟 。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-10385-R2L1H4 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”。