

胡先生 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: CMGE 系统的更新客户端日志持续增长

问题分析:

通过远程查看用户计算机, 发现是获取到更新补丁列表, 但是无法下载补丁, 更新客户端一直在尝试下载造成日志持续增长。

改用 WU 获取更新, 解决更新客户端日志持续增长问题。

无法下载更新补丁问题, 用户当前比较忙, 先暂时关闭 CASE, 等后续确定时间后再开启 CASE 排查。

问题总结: 更改补丁更新获取方式, 用户确认暂时关闭 CASE, 等待后续有时间再开启 CASE 排查问题。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2020 年 7 月 30 日 9:15

收件人: '胡佐臣' <[huzuochen@qq.com](mailto:huzuochen@qq.com)>

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

主题: 回复: 回复: 答复: [案例号: CAS-02687-G4C1C4 ] % 西安中御智诚信息技术有限公司反馈客户陕西省煤田地质集团有限公司更新日志问题持续增长问题 % CMIT:0001450

胡先生 您好:

感谢您的回复, 如果有任何进展, 麻烦您与我们联系。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: 胡佐臣 <[huzuochen@qq.com](mailto:huzuochen@qq.com)>  
发送时间: 2020 年 7 月 30 日 8:29  
收件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
主题: 回复: 答复: [案例号: CAS-02687-G4C1C4 ] % 西安中御智诚信息技术有限公司反馈客户陕西省煤田地质集团有限公司更新日志问题持续增长问题 % CMIT:0001450

你好, 本周暂时没有机会与客户继续了. 可能得到下周.

我会在下一次与客户对接时与你联系, 谢谢!

原始邮件

发件人: "Wei Liang" <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>;

发件时间: 2020/7/29 0:32

收件人: "胡佐臣" <[huzuochen@qq.com](mailto:huzuochen@qq.com)>;

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

主题: 答复: [案例号: CAS-02687-G4C1C4 ] % 西安中御智诚信息技术有限公司反馈客户陕西省煤田地质集团有限公司更新日志问题持续增长问题 % CMIT:0001450

胡先生 您好：

如电话沟通所说，我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义：

问题定义：CMGE 系统的更新客户端日志持续增长

问题范围：协助用户分析并处理此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

此问题产生的原因如下：

CMGE 更新客户端与神州网信更新服务器端之间的网络突然断开，会导致客户端持续尝试重新连接已失效连接并导致连接失败，连接失败日志会持续写入日志文件（C:\Windows\Logs\CmitUpdateAgent）。

暂时可以通过禁用 CMGE 更新客户端服务，改用 windowsupdate 解决此问题，具体操作步骤如下：

- 1、下载附件的压缩包 wu.zip 到出现此问题的计算机上，解压 wu.zip 压缩包（压缩包内有 3 个文件：wu.bat、lgpo.exe、w.pol）
- 2、右键选择以管理员身份运行 wu.bat 文件，等待 bat 脚本运行完成。
- 3、在“设置--更新和安全”中检查获取更新包情况。

如果可以获取更新包，但是等待一直没有下载进度的话，可以打开 powershell 命令行，测试与更新服务器的连接情况。分别运行以下两个命令。

```
test-netconnection wu.cmgos.com -port 80
```

```
test-netconnection wucdn.cmgos.com -port 80
```

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 4008180055  
电子邮箱: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)  
官方网站: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2020 年 7 月 28 日 17:50  
收件人: 胡先生  
抄送: Wei Liang  
主题: [案例号: CAS-02687-G4C1C4] % 西安中御智诚信息技术有限公司反馈客户陕西省煤田地质集团有限公司更新日志问题持续增长问题 % 初次响应 CMIT:0001450

胡先生 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-02687-G4C1C4 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”。