

许先生 您好:

感谢您的回复, 确认问题已经解决, 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:

北京开发三部一台设备系统升级 V2020-L 失败报错。

问题总结:

用户测试升级成功, 解决问题。

问题分析:

分析升级失败的日志, 有提示 C 盘磁盘空间不足以及某些文件无法找到的问题, 且离线升级镜像版本比较旧, 请按照以下步骤配置, 再次验证离线升级是否成功。

- 1) 故障机 C 盘可用空间只有 17GB 左右, **请确保可用空间在 30GB 左右。**
- 2) 删除故障机 **C:\Users\ADMINI~1\LOCALS~1\Temp**目录下的所有文件。
- 3) 使用最新的 V2020-L 升级镜像和升级后基线恢复工具进行离线升级操作。

以上, 如您后续有任何问题, 可随时与我们联系, 谢谢。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Windows Server 技术支持 <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
发送时间: 2022 年 7 月 12 日 8:49
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
抄送: Windows Server 技术支持 <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>; win10 升级支持 <win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-06620-Z8K4Q3] % |P2|ICBC|北京开发三部系统升级失败问题 % 初次响应 CMIT:0001371

已升级成功, 请关闭此 case

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

中国工商银行软件开发中心 (珠海)

许 翔

系统一部

电话: 17606669571

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

-----原始邮件-----

发件人: "Wei Liang" <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2022-07-11 17:04:28
收件人: "Windows Server 技术支持" <windowsserver技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc>
抄送: "win10 升级支持" <win10升级支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc>, "ICBC_Notification" <icbc_notification@cmgos.com>
主题: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-06620-Z8K4Q3] % |P2|ICBC|北京开发三部系统升级失败问题 % 初次响应 CMIT:0001371

许先生 您好:

来信是想了解最终用户升级测试情况如何? 如果升级失败, 请您再次收集系统日志提供给我们进一步分析。

在问题处理过程中如有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2022 年 7 月 7 日 17:52
收件人: '许翔' <windowsserversupport@sdic.icbc.com.cn>
抄送: 'win10sup@sdic.icbc.com.cn' <win10sup@sdic.icbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-06447-N6L6C0] % |P2|ICBC|北京开发三部系统升级失败问题 % 初次响应 CMIT:0001036

许先生 您好:

经过您的确认, 用户计划下周再测试、验证升级情况。如果升级失败, 请您再次收集系统日志提供给我们进一步分析。

在问题处理过程中如有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2022 年 7 月 5 日 17:31

收件人: '许翔' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
抄送: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification
<ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-06447-N6L6C0] % |P2|ICBC|北京开发三部系统升级失败问题 %
初次响应 CMIT:0001036

许先生 您好:

请您与最终用户沟通, 按照以下步骤配置, 再次离线升级验证是否成功。

- 1) 故障机 C 盘可用空间只有 17GB 左右, **请确保可用空间在 30GB 左右。**
- 2) 删除故障机 C:\Users\ADMINI~1\LOCALS~1\Temp\目录下的所有文件。
- 3) 使用最新的 V2020-L 升级镜像和升级后基线恢复工具离线升级。

如果配置后还是升级失败, 请再次使用日志收集工具 CMGELogCollector.exe, **勾选全部选项, 点击“收集”**, 获取新的日志后再次分析。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2022 年 6 月 27 日 16:50
收件人: '许翔' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
抄送: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification
<ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-06447-N6L6C0] % |P2|ICBC|北京开发三部系统升级失败问题 %
初次响应 CMIT:0001036

许先生 您好:

麻烦您与最终用户沟通，待用户正常办公后再进行相关测试。

我会稍微间隔长一些时间再和您联系确认问题进展。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2022 年 6 月 21 日 17:52
收件人: '许翔' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
抄送: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification
<ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-06447-N6L6C0] % |P2|ICBC|北京开发三部系统升级失败问题 %
初次响应 CMIT:0001036

许先生 您好:

经了解，最终用户暂时处于远程办公状态，无法测试、验证升级操作，待正常办公后再进行相关测试。

基于此原因，我会稍微间隔长一些时间再和您联系沟通问题进展。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2022 年 6 月 20 日 18:05
收件人: '许翔' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
抄送: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification
<ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-06447-N6L6C0]% |P2|ICBC|北京开发三部系统升级失败问题 %
初次响应 CMIT:0001036

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

分析您提供的升级失败的日志, 有提示 C 盘磁盘空间不足以及某些文件无法找到的问题, 且
离线升级镜像版本比较旧, 请您按照以下步骤配置, 再次离线升级验证是否成功。

- 1) 故障机 C 盘可用空间只有 17GB 左右, 请确保可用空间在 30GB 左右。
- 2) 删除故障机 C:\Users\ADMINI~1\LOCALS~1\Temp\目录下的所有文件。
- 3) 使用最新的 V2020-L 升级镜像和升级后基线恢复工具离线升级。

具体日志分析:

分析日志中 UpgradeLog\C_Win_BT_Panther\setupact.log 日志, 相关错误提示如下:

磁盘空间不足警告:

2022-06-13 15:39:56, Info	SP	Operation completed successfully: Relocate OS from C:\\$WINDOWS.~BT\NewOS to C:\			
2022-06-13 15:39:56, Info	SP	DISKSPACETRACK: After op : 21274697728			
2022-06-13 15:39:56, Info	SP	DISKSPACETRACK: Consumed : -40960			
2022-06-13 15:39:56, Warning	SP	DISKSPACEEXCEED: Operation consumed more disk space than declared. Exceeded by -40960 bytes			
2022-06-13 15:39:56, Info	SP	MEMORYTRACK: After op : 9679892480			
2022-06-13 15:39:56, Info	SP	MEMORYTRACK: Consumed : 13795328			
2022-06-13 15:39:56, Info	SP	ID Name	Executed Start Time	End Time	Elapsed D
(estim.) Disk space(actual) Disk space(diff.) GUID					
2022-06-13 15:39:56, Info	SP				
----- ----- ----- ----- ----- -----					
2022-06-13 15:39:56, Info	SP	75 Relocate OS from C:\\$WINDOWS.~BT\NewOS to C:\		Yes	2022-06-13 15:39:52 20
15:39:56 00:00:04	0	-40960 -40960 [D8513943-8127-468D-8835-A05FAD05ACD7]			
2022-06-13 15:39:56, Info	SP				

未找到文件报错:

```

2022-06-13 15:39:56, Info SP VERBOSE: Path \\?\C:\Windows.old\Users\ADMINI~1\LOCALS~1\Temp\platform
2022-06-13 15:39:56, Warning SP pExecuteMove: Failed to create parent directory \\?\C:\Users\ADMINI~1\LOCALS~1\Temp\platform. Error 0x80070003 [gle=0x00000003] class UnBCL::DirectoryInfo * __cdecl UnBCL::DirectoryInfo::Create(
*)
2022-06-13 15:39:56, Warning SP SPMoveFileWithShortName: Failed to move \\?\C:\Windows.old\Users\ADMINI~1\LOCALS~1\Temp\platform, error: 0x00000003
2022-06-13 15:39:56, Error SP Failed to move \\?\C:\Windows.old\Users\ADMINI~1\LOCALS~1\Temp\platform. Error 0x80070003 [gle=0x00000003]
2022-06-13 15:39:56, Info SP SetupPlatform: Global progress: 29, Phase progress: 99
2022-06-13 15:39:56, Error SP Operation failed: Complete file operations for offline portion of first and oobe boot
[gle=0x000000b7]
2022-06-13 15:39:56, Error SP Operation execution failed: 13. hr = 0x80070003
2022-06-13 15:39:56, Error SP ExecuteOperations: Failed execution phase Safe OS. Error: 0x80070003

```

故障机使用的离线升级镜像：

```

2022-06-13 15:06:29, Info MOUPG Mapped Global progress: [11%]
2022-06-13 15:06:29, Info MOUPG MigChoice: Initializing Drive Letter: [C]
2022-06-13 15:06:29, Info MOUPG MigChoice: Initializing Wim Path: [G:\Sources\Install.wim]
2022-06-13 15:06:29, Info MOUPG MigChoice: Initializing Image Index: [1]
2022-06-13 15:06:29, Info MOUPG MigChoice: Initializing Image Name: [V2020-L ICBC]
2022-06-13 15:06:29, Info MOUPG MigChoice: Initializing Target Edition Id: [EnterpriseG]
2022-06-13 15:06:29, Info MOUPG MigChoice: Initializing Wim Ref Count: [0]
2022-06-13 15:06:29, Info MOUPG ProgressHandlerAction: Sending initial progress message for action
2022-06-13 15:06:29, Warning MOUPG CSetupDiagnostics::ReportData - Not reporting WINDLP data
2022-06-13 15:06:29, Info MOUPG CInstallUI::OnActionChanged
2022-06-13 15:06:29, Info MOUPG CInstallUI::OnActionChanged: Posted MSG_INSTALLUI_UPDATE_PROGRESS
2022-06-13 15:06:29, Info MOUPG CompatMigrationChoice: Entering Execute Method
2022-06-13 15:06:29, Info MOUPG CDlpActionCompat::ExecuteMigChoiceScan: Enter
2022-06-13 15:06:29, Info MOUPG Target OS: Edition = [EnterpriseG]
2022-06-13 15:06:29, Info MOUPG Target OS: Product Name = [Microsoft Windows Operating System]
2022-06-13 15:06:29, Info MOUPG Target OS: Language = [zh-CN]
2022-06-13 15:06:29, Info MOUPG Target OS: Architecture = [amd64]
2022-06-13 15:06:29, Info MOUPG Target OS: Version = [10.0.17763.0]
2022-06-13 15:06:29, Info MOUPG Target OS: SPVersion = [914.0]
2022-06-13 15:06:30, Info MOUPG Target OS: Detected Source Edition = [EnterpriseG]
2022-06-13 15:06:30, Info MOUPG Target OS: Detected Source Arch = [amd64]
2022-06-13 15:06:30, Info MOUPG Target OS: Detected Source Version = [10.0.17134.0]
2022-06-13 15:06:30, Info MOUPG Target OS: Detected Source SPVersion = [0.0]
2022-06-13 15:06:30, Info MOUPG Target OS: UpgradeFlags = [0xB]
2022-06-13 15:06:30, Info MOUPG Target OS: Detected Source DomainName = [INTRANET]

```

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话：400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 6 月 20 日 10:37

收件人: 许翔 <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>

抄送: win10sup@sdicbc.com.cn; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06447-N6L6C0] % |P2|ICBC|北京开发三部系统升级失败问题 %
初次响应 CMIT:0001036

许先生 您好:

根据您提供的信息, 我谨在此阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义:

北京开发三部一台设备系统升级 V2020-L 失败报错。

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。

我们先分析您上传的日志, 有任何进展将及时与您沟通。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2022 年 6 月 20 日 9:56
收件人: 许翔 <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-06447-N6L6C0] % |P2|ICBC|北京开发三部系统升级失败问题 % 初次
响应 CMIT:0001036

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 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-06447-N6L6C0 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”。

—

此邮件信息仅供收件人查阅, 所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考, 若有改动, 恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可, 请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件, 敬请及时通知发件人, 并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the

receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.