

hi, LiQing:

感谢您的回复。经您的确认，目前该问题将暂做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-02258-F7C8P3

问题描述：

=====

用户在线离线都无法激活，可否帮忙查看后台有什么异常

问题分析：

=====

- 1, 从后台记录查看，并未发现在线激活申请，因此不排除用户的纯内网环境无法连接激活服务器，属于网络问题。如可能的话，请用户连接外网后再次尝试在线激活操作
- 2, 从后台记录查看，用户的多次离线激活申请并未发生任何问题，即激活服务器已正常生成marker信息回传的用户的手机介质上的100位离线激活码，此刻可能出现的问题有以下两种：
  - 100位离线激活码输入错误
  - 输入的离线激活码已过期（因多次离线激活请求申请）
- 3, 由于未看到用户的slmgr /rearm报错截图，不排除因本地权限问题导致的命令错误，建议用户使用管理员身份打开CMD命令行进行操作

综合以上几点，因后端并未收到用户的激活失败信息，用户更换硬盘的动作不会影响接下来的系统激活行为，可以再次规避上述失败可能后进行激活操作

问题总结：

=====

经您的确认，由于客户暂不方便处理，case将暂做归档处理。如您有其他问题，可随时与我们联系处理，最后感谢您这段时间对我工作的大力支持。

李琦 Li Qi

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 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



**神州网信**  
C M I T

---

发件人: Qing Qing14 Li <[liqing14@lenovo.com](mailto:liqing14@lenovo.com)>  
发送时间: 2020 年 5 月 19 日 14:55  
收件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>  
抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>  
主题: RE: [External] 回复: [案例号: CAS-02258-F7C8P3 ] % |普通事件|Lenovo|工行设备无法激活 % 初次响应 CMIT:0001495

Hi liqi,  
您好, 客户暂时不让处理了, 有问题再反馈, 谢谢您!

---

**From:** Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>  
**Sent:** Tuesday, May 19, 2020 2:36 PM  
**To:** Qing Qing14 Li <[liqing14@lenovo.com](mailto:liqing14@lenovo.com)>  
**Cc:** CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>  
**Subject:** 回复: [External] 回复: [案例号: CAS-02258-F7C8P3 ] % |普通事件|Lenovo|工行设备无法激活 % 初次响应 CMIT:0001495

Hi, LiQing:

循例问一下, 该 case 是否有任何进展, 客户方有无反馈, 请帮忙跟进, 谢谢

李琦 Li Qi  
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 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi  
发送时间: 2020 年 5 月 15 日 14:21  
收件人: 'Qing Qing14 Li' <[liqing14@lenovo.com](mailto:liqing14@lenovo.com)>  
抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>  
主题: 回复: [External] 回复: [案例号: CAS-02258-F7C8P3 ] % |普通事件|Lenovo|工行设备无法激活 % 初次响应 CMIT:0001495

Hi, liqing:

如刚才电话沟通, 我总结一下目前客户遇到的激活失败的可能的情况:

- 1, 从后台记录查看, 并未发现在线激活申请, 因此不排除用户的纯内网环境无法连接激活服务器, 属于网络问题。如可能的话, 请用户连接外网后再次尝试在线激活操作
- 2, 从后台记录查看, 用户的多次离线激活申请并未发生任何问题, 即激活服务器已正常生成 marker 信息回传的用户的手机介质上的 100 位离线激活码, 此刻可能出现的问题有以下两种:
  - 100 位离线激活码输入错误
  - 输入的离线激活码已过期 (因多次离线激活请求申请)
- 3, 由于未看到用户的 slmgr /rearm 报错截图, 不排除因本地权限问题导致的命令错误, 建议用户使用管理员身份打开 CMD 命令行进行操作

综合以上几点, 因后端并未收到用户的激活失败信息, 用户更换硬盘的动作不会影响接下来的系统激活行为, 可以再次规避上述失败可能后进行激活操作, 我们也可以约定一个用户方便的时间与用户主动联系, 进行系统激活尝试, 这样可以方便排查。谢谢

李琦 Li Qi

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 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Qing Qing14 Li <[liqing14@lenovo.com](mailto:liqing14@lenovo.com)>

发送时间: 2020 年 5 月 14 日 13:59

收件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

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

主题: RE: [External] 回复: [案例号: CAS-02258-F7C8P3 ] % | 普通事件|Lenovo|工行设备无法激活 % 初次响应 CMIT:0001495

不好意思, 还没有拿到 LOG, 用户那不好往外拷数据, 还在申请。

---

**From:** Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

**Sent:** Thursday, May 14, 2020 1:57 PM

**To:** Qing Qing14 Li <[liqing14@lenovo.com](mailto:liqing14@lenovo.com)>

**Cc:** CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>

**Subject:** 回复: [External] 回复: [案例号: CAS-02258-F7C8P3 ] % | 普通事件|Lenovo|工行设备无法激活 % 初次响应 CMIT:0001495

Hi, LiQing:

循例问一下，case 是否有任何进展，是否可以收集相关信息，以便后续的问题排查，请回复，谢谢

李琦 Li Qi  
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 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Qing Qing14 Li <[liqing14@lenovo.com](mailto:liqing14@lenovo.com)>  
发送时间: 2020 年 5 月 12 日 10:51  
收件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>  
抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>  
主题: RE: [External] 回复: [案例号: CAS-02258-F7C8P3 ] % |普通事件|Lenovo|工行设备无法激活 % 初次响应 CMIT:0001495

您好，因用户端机器不允许 copy 数据，目前还在协商，拿到后请您分析，谢谢！

---

**From:** Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>  
**Sent:** Tuesday, May 12, 2020 10:49 AM  
**To:** Qing Qing14 Li <[liqing14@lenovo.com](mailto:liqing14@lenovo.com)>  
**Cc:** CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>  
**Subject:** [External] 回复: [案例号: CAS-02258-F7C8P3 ] % |普通事件|Lenovo|工行设备无法激活 % 初次响应 CMIT:0001495

Hi, LiQing:

循例问一下，case 进度是否顺利，是否联系用户收集相关信息，以便后续的问题排查，请回复，谢谢

李琦 Li Qi  
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 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



神州网信  
CMIT

发件人: Li Qi

发送时间: 2020 年 5 月 9 日 17:30

收件人: 李青 <[liqing14@lenovo.com](mailto:liqing14@lenovo.com)>

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

主题: 回复: [案例号: CAS-02258-F7C8P3 ] % |普通事件|Lenovo|工行设备无法激活 % 初次响应 CMIT:0001495

Hi Liqing,

根据您提交的问题, 我谨在此阐述问题涉及的范围定义:

问题范围: 用户在线离线都无法激活, 可否帮忙查看后台有什么异常

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。

请问用户是否方便按照如下步骤收集 log 文件, 以便我们分析问题。另如果方便, 还是需要用户提供 rearm 失败的截图信息:

- 1, 以管理员身份打开 CMD
- 2, 运行 **licensingdiag.exe**



```
管理员: 命令提示符
Microsoft Windows [版本 10.0.17134.228]
(c) 2018 Microsoft Corporation。保留所有权利。

C:\WINDOWS\system32>licensingdiag.exe
正在收集现代许可证...
正在收集现代许可证诊断数据...
正在收集硬件诊断数据...
Gathering relevant event logs...
Gathering desktop license data...
Gathering desktop diagnostics data...
Gathering desktop task data...
Gathering environment data...
正在收集可用的许可证策略值...
诊断文件创建于 C:\Users\WYD\1.COM\AppData\Local\Temp\COMPUTER5-01_2018-09-13_diag.cab
C:\WINDOWS\system32>
```

- 3, 系统会自动弹出一个文件夹, 显示 cab 包的位置, 如下图所示。请将.cab 文件回传给我。

<input type="checkbox"/>	aria-debug-17056.log	2018/9/13 7:57	文本文档	0 KB
<input type="checkbox"/>	BIT1925.tmp	2018/7/26 8:51	TMP 文件	0 KB
<input type="checkbox"/>	CMV5-D00Y5J FOW7MO~08C.png	2018/9/12 18:20	PNG 文件	1 KB
<input checked="" type="checkbox"/>	COMPUTER5-01_2018-09-13_diag.cab	2018/9/13 9:59	WinRAR 压缩文件	4,220 KB
<input type="checkbox"/>	COMPUTER5-01-20180905-2205.log	2018/9/5 22:07	文本文档	25 KB
<input type="checkbox"/>	COMPUTER5-01-20180907-0926.log	2018/9/7 9:26	文本文档	11 KB
<input type="checkbox"/>	COMPUTER5-01-20180909-0841.log	2018/9/9 8:41	文本文档	17 KB
<input type="checkbox"/>	COMPUTER5-01-20180910-0907.log	2018/9/10 9:44	文本文档	9 KB
<input type="checkbox"/>	COMPUTER5-01-20180910-0959.log	2018/9/10 9:59	文本文档	17 KB

以下为隐私声明，请知悉：

## 隐私声明

为向您提供本产品的相关技术支持及相关服务，您需要在同意本声明的前提下向神州网信提供为解决系统故障必要的数据和信息，包括但不限于与您相关的个人数据和隐私信息。通常情况下，我们仅需要如下数据以使我们的服务能够更好地满足您的需求：内存转储文件、注册表信息、组策略信息、事件日志、安装应用列表、驱动信息、网络日志或系统补丁等。

神州网信承诺将采取商业上可行及必要措施保护用户提供给神州网信的数据和信息，且仅在解决问题过程中使用。

神州网信保证不对外公开或向第三方提供、公开或共享您提供的数据和信息。

在以下情况下，神州网信对您的数据和信息的披露将不视为违约，具体包括：

- (1) 神州网信已获得您的明确授权；
- (2) 根据适用法律的要求，神州网信负有披露义务的；
- (3) 司法机关或行政机关基于法定程序要求神州网信提供的；
- (4) 为维护社会公共利益及神州网信合法权益，在合理范围内进行披露的。
- (5) 为了解决您的系统故障问题，神州网信可能会与神州网信的分包商披露您提供的数据和信息。在此情况下，第三方会承担与神州网信同等的隐私保护责任的，神州网信会在合理范围内对您的信息进行披露。

如果您欲提供的数据和信息中包含对您重要的保密信息以及商业秘密，在您向神州网信提供上述数据和信息前，务必对上述数据和信息进行脱敏处理，否则请不要提供该信息给神州网信。作为一家商业软件公司，神州网信在商业可行的前提下，已为用户的数据和信息保护做了极大的努力，但是仍然不能保证现有的安全技术措施使您的数据和信息等不受任何形式的损失。您对上述情况充分知情，且不会因此追究神州网信的法律责任。

李琦 Li Qi

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 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>  
发送时间: 2020 年 5 月 9 日 17:19  
收件人: 李青 <[liqing14@lenovo.com](mailto:liqing14@lenovo.com)>  
抄送: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>  
主题: [案例号: CAS-02258-F7C8P3 ] % |普通事件|Lenovo|工行设备无法激活 % 初次响应  
CMIT:0001495

李青 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 李琦 。 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-02258-F7C8P3 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”。

