

石先生您好：

如刚刚电话所说，此 case 将暂做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

问题描述：

新装的 V2020-L 系统，安装完打印机驱动后点打印时弹出报错

问题分析：

通过系统更新后，暂未出现此错误

问题总结：

经您的确认，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，感谢您对我工作的大力支持。

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



神州网信
C M I T

发件人: Wei Liang

发送时间: 2020 年 5 月 15 日 15:04

收件人: '984671847@qq.com' <984671847@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号:CAS-02270-X3N1D8] %北京中科联通科技有限公司帮河北省政协反馈使用打印时提示内存不能为 read% CMIT:0060002

石先生 您好：

循例问一下，除了在 WPS 2016 中选择打印出现此问题，有没有试过记事本打开 txt 文本文档选择打印也会出现此问题吗？

或者在“设置-设备-打印机和扫描仪”中选择一台打印机，能否打开打印机选项打印出测试页？当出现打印出错问题，麻烦您使用日志收集工具收集日志并上传。谢谢。

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



发件人: Wei Liang

发送时间: 2020 年 5 月 14 日 15:53

收件人: 984671847@qq.com

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复:[案例号:CAS-02270-X3N1D8] %北京中科联通科技有限公司帮河北省政协反馈使用打印时提示内存不能为 read% CMIT:0060002

石先生 您好:

根据这边的测试, 没有复现您这边的问题, 建议收集故障机日志用于分析问题原因。

请您运行附件的工具收集信息, 尝试初步分析问题

数据收集:

- 1) 下载<CMGE-DataCollectionTool.zip>并解压到本地磁盘;
- 2) 确保桌面无 log 文件夹;
- 3) 双击运行<CMGE-DataCollectionTool.exe>文件;
- 4) 弹框: 你要允许此应用对你的设备进行更改吗, 选择“是”;
- 5) 阅读“隐私声明”, 按任意键继续;
- 6) 等待 1-3 分钟, log 文件夹创建在当前用户桌面。

将 log 文件夹压缩后上传系统, 具体方法如下:

网页访问 <https://cdut.cmgos.com/>

用户名: zhongke01

密码: zhongke01

使用此网页上传日志信息。

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



发件人: Wei Liang

发送时间: 2020 年 5 月 13 日 17:52

收件人: 984671847@qq.com

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: %北京中科联通科技有限公司帮河北省政协反馈使用打印时提示内存不能为 read%
CMIT:0001544

石先生 您好,

根据之前的电话沟通,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:

新装的 V2020-L 系统,安装完打印机驱动后点打印时弹出报错

问题范围:

协助分析并解决此问题。

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.

如刚才电话沟通所说,通过系统更新后,暂时没有出现弹窗报错。

这边会通过搭建测试环境,尝试能否复现此问题,也会及时通过电话或邮件与您沟通此问题进展情况。

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

官方网站: www.cmgos.com