

段女士 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:

问题范围: 安装完补丁补丁 KB4540724、KB4537759、KB4556807 后机器无法制卡, 厂家重新安装制卡程序后仍无法制卡。

问题总结: 在排查过程中, 判断制卡机问题应该与补丁更新没有关系。经用户与其 IT 人员确认此计算机被禁止连接网络, 解除联网限制后, 制卡机可以正常工作。此问题与用户安全设置有关。

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 6 月 24 日 16:05
收件人: 'duanxiaohe@qh.icbc.com.cn' <duanxiaohe@qh.icbc.com.cn>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; 'win10sup@sdicbc.com.cn' <win10sup@sdicbc.com.cn>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02499-Y1P6Q3] % |P3|ICBC|政府版安装补丁后制卡机无法使用 % CMIT:0001082

段女士 您好:

如刚才电话沟通, 我谨在此阐述问题涉及的范围定义:

问题范围: 安装完补丁补丁 KB4540724、KB4537759、KB4556807 后机器无法制卡, 厂家重新安装制卡程序后仍无法制卡。

问题定义：协助分析处理上述问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

请您收集以下日志信息，供分析使用：

请解压并运行附件 CMGE-DataCollectionTool.exe，之后将桌面新生成的 log 文件夹压缩后上传到 <https://cdudc.cmgos.com>

数据上传方法：

您可以登陆 <https://cdudc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。

如果出现类似错误提示，点击后退即可

用户名：icbcqh01

密码：icbcqh01



注意，添加文件后点击上传文件

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 <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 6 月 24 日 15:25

收件人: 吴毓杰 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-02499-Y1P6Q3] % |P3|CBC|政府版安装补丁后制卡机无法使用 % 初次响应 CMIT:0001082

吴毓杰 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-02499-Y1P6Q3 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”。