

吴女士，您好：

如刚刚电话沟通，经您同意暂时归档此案例。工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如果您的问题复现，或有新的问题出现，您也可以致电我们的技术支持热线4008180055。

案例总结：

问题定义：

用户反馈激活失败。报错为“在线激活失败，激活信息验证失败。此 SN 已被另一台计算机使用。如果您更换过硬件设备，请联系客服。

问题进展：

通过服务器查询到，用户的主板序列号和型号都有所改变，建议用户确认主板信息。

经过用户确认，此台计算机的主板信息确实有改变，用户已使用其他序列号激活此设备，案例归档。

王彬彬 Wang Binbin
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: wangbb@cmgos.com



发件人: Wang Binbin
发送时间: 2021 年 12 月 28 日 16:28
收件人: 吴女士 <wuyan@cctv.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05442-S7P5Z7] % 中央广播电视总台用户反馈反馈激活失败问题 % 初次响应 CMIT:0001933

吴女士，您好：

如刚刚电话沟通，我谨在此阐述问题涉及的范围定义：

问题定义：

用户反馈激活失败。报错为“在线激活失败，激活信息验证失败。此 SN 已被另一台计算机使用。如果您更换过硬件设备，请联系客服。

问题范围：

协助用户分析上述问题。

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。

确认信息：

通过我们的服务器查询到，您的主板序列号和型号都有所改变，我们的系统只能查看到哈希过的值，所以这里的硬盘序列号和主板序列号信息是经过哈希之后的值。

如下是详细信息：

日期	Diskdriver	baseboard	Manufacturer	Product	biso
2019年11月24日	3d0f22a7c880c1ddb8e45ade	b4635e7bc4581ccdf32cb0850023ec76	Dell Inc	094C G3	8PJ9 Q42
2021年	3d0f22a7c880c1ddb8e45ade	a252a05e028f4abe038bb5bbfca1254c	Dell Inc	0KD0 4K	8PJ9 Q42

12					
月					
27					
日					

确认步骤：

您可以通过如下方法来确认当前计算机的主板型号。

- 管理员权限打开命令提示符，输入 wmic csproduct get name



```

管理员: C:\Windows\system32\cmd.exe
Microsoft Windows [版本 10.0.19043.1415]
(c) Microsoft Corporation。保留所有权利。

C:\Windows\system32>wmic csproduct get name
Name
20KF000RCD

```

- 或者运行中输入 msinfo32，查看主板产品的值。

项目	值
操作系统名称	Microsoft Windows 10 专业版
版本	10.0.19043 内部版本 19043
其他操作系统描述	没有资料
操作系统制造商	Microsoft Corporation
系统名称	LP-SHIGN-03
系统制造商	LENOVO
系统型号	20KF000RCD
系统类型	基于 x64 的电脑
系统 SKU	LENOVO_MT_20KF_BU_Think_FM_ThinkPad X280
处理器	Intel(R) Core(TM) i5-8250U CPU @ 1.60GHz, 1800 Mhz, 4 个内核, 8 个..
BIOS 版本/日期	LENOVO N20ET35W (1.20), 2018/7/30
SMBIOS 版本	3.0
嵌入式控制器版本	1.06
BIOS 模式	UEFI
主板制造商	LENOVO
主板产品	20KF000RCD
主板版本	SDK0K09938 WIN
平台角色	移动
安全启动状态	关闭
PCR7 配置	需要提升才能查看
Windows 目录	C:\Windows

王彬彬 Wang Binbin
 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: wangbb@cmgos.com



神州网信
 C M I T