

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



发件人: Li Qi
发送时间: 2020 年 3 月 5 日 12:21
收件人: 吴毓杰 <win10sup@sdicbc.com.cn>; 'dx044051@126.com' <dx044051@126.com>
抄送: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <win10sup@sdicbc.com.cn>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; 'hanxu@brbc.icbc.com.cn' <hanxu@brbc.icbc.com.cn>; liyue@sdicbc.com.cn
主题: 回复: [案例号: CAS-02003-M0R1M1] % 工行-域账号权限问题 % 初次响应
CMIT:0001870

Hi, 毓杰 & 刘工:

如刚才电话沟通, 我谨在此阐述此问题涉及的范围定义:
定义范围: 用户反馈部分电脑无法正常登陆 VPN, 怀疑与用户权限有关
问题定义: 协助用户分析并处理此问题。
如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系

经沟通, 了解到该案例背景及当前进度如下:
用户在前期交付给最终用户的 20 台电脑中, 发现在登陆 VPN 过程中, 有 11 台电脑出现无法登陆成功的问题。由于 ICBC 使用 VPN agent 进行连接的过程中, 需要应用某些 IE 的 dll 文件进行加载以及其他如 TLS1.1 和 1.2 等协议的使用, 因此用户尝试打开 IE 浏览器 (双击或右键使用管理员运行) 测试, 发现无响应。
之后用户使用本地管理员账户登录计算机, 将域用户加入至本地管理员组之后, 再重新以域用户登录系统, 此时 IE 浏览器可以打开, VPN 连接成功。然而在正常情况下, 不需要将域用户账户加入本地管理员组即可正常连接。
因此用户继续尝试在 ICBC 网络环境下, 运行 gpupdate /force, 发现更新组策略失败。至此目前问题处理应优先排查组策略更新失败的问题, 怀疑由于组策略同步问题, 导致登陆 windows 的域用户权限, 进而影响 VPN 连接过程中的某些组件调用

下一步动作:

- 1, 目前 20 台电脑已交付至最终用户手中, 刘工收集剩余的 30 台电脑, 检查连接 VPN 成功与失败情况
- 2, 在连接成功与失败的电脑上, 分别运行 cmd 命令: gpreresult /h c:\temp\123.html。然后到指定路径下将 123.html 拷贝给我, 进行对比验证
- 3, 尝试在 ICBC 的网络环境中, 访问如下路径, 查看是否确实可以访问到 gpt.ini 文件

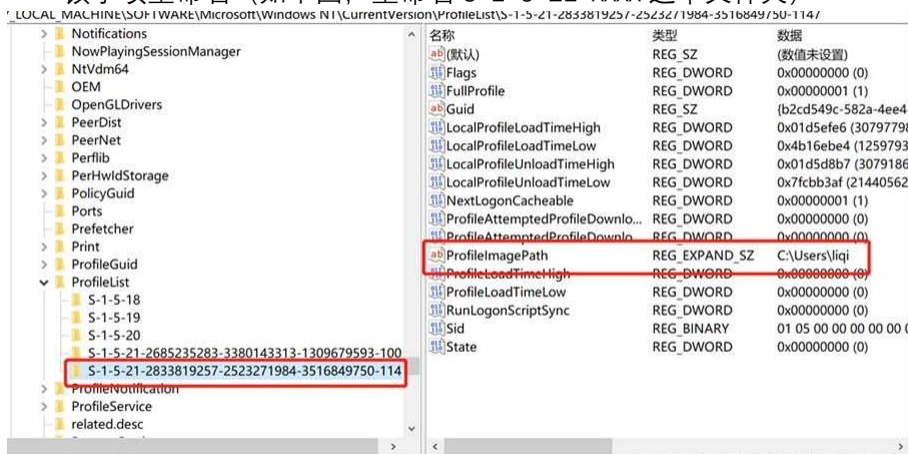
处理组策略失败。Windows 尝试从域控制器读取文件 \\Intranet.ICBC.COM.CN\SysVol\Intranet.5-4157-B35B-445022BFB2C9)\gpt.ini, 但是没有成功。只有解决此事件后才会应用组策略设置。

- 4, 有关交叉测试, 找到成功与失败的电脑各一台, 安装有线网卡驱动
 - 分别使用成功与失败的域用户 进行登录, 查看 VPN 连接情况
 - 删除失败的域用户的 profile 信息, 重新在 ICBC 的网络环境下进行重新登录以生成新的域用户 profile 文件。具体删除方法如下:

Regedit 进入注册表组策略编辑器, 访问如下路径:

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows

NT\CurrentVersion\ProfileList, 查看哪一个子项的 profile 信息包含当前用户名称, 将该子项重命名 (如下图, 重命名 S-1-5-21-xxxx 这个文件夹)



以上, 如哪部分理解有误, 请刘工继续补充。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



发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 3 月 5 日 9:16

收件人: 吴毓杰 <win10sup@sdic.icbc.com.cn>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-02003-MOR1M1] % 工行-域账号权限问题 % 初次响应 CMIT:0001870

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 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-02003-MOR1M1 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”。