李先生. 您好:

如刚才沟通,该问题涉及 HIS 应用更新的实现方式及要求,对此我们并不是十分清楚需要的权限设计及访问机制,需要应用厂商进行解决,我们可以从旁协助处理。鉴于目前用户认可将update agent 拷贝至本地运行的更新方式,且影响较小,经您的同意,此 case 将暂做归档处理,以下为案例总结,请您知悉:

Case No: CAS-01980-K8W3H8

问题描述:

用户反馈医院的 HIS 系统运行更新时,需要访问 server 2003 的共享文件夹 update 下载更新,出现更新文件下载不了,弹出报错:"版本更新出错,连接数据库"

问题分析:

经测试, HIS 应用的更新过程大致为:

- 1. 双击运行旧版本的应用程序 nurse.exe
- 2, 在数据库查询 HIS 应用的版本信息
- 3, 如需更新. 连接 file server 进行 auto update 更新

目前用户反馈的问题发生在 1-2 的过程中,如果直接运行 auto_update 或拷贝至本地运行,则可以正常更新

同时在客户端访问数据库的 agent 也可以正常访问,说明客户端连接数据库正常。 因此问题出现在 HIS 应用是如何访问数据库进行查询的访问机制上及需要使用的协议和权限, 这一点需要 HIS 厂商明确。

,-		~	/,-
	题	뭈	站

该问题涉及 HIS 应用更新的实现方式及要求,对此我们并不是十分清楚需要的权限设计及访问机制,需要应用厂商进行解决,我们可以从旁协助处理。鉴于目前用户认可将 update agent 拷贝至本地运行的更新方式,且影响较小,经您的同意,此 case 将暂做归档处理,之后系统会发送一封满意度邮件,请您方便时进行反馈。如有其它问题,您也可以随时与我们联系,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



发件人: Li Qi

发送时间: 2020 年 3 月 5 日 14:16

收件人: '李前湧' <419516265@qq.com>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-01980-K8W3H8] % 重庆金高云信息技术

有限公司帮用户反馈 HIS 系统更新报错 % 初次响应 CMIT:0001834

好的,感谢您的配合

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: 李前湧 <<u>419516265@qq.com</u>> **发送时间:** 2020 年 3 月 5 日 14:14 **收件人:** Li Qi liqi@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-01980-K8W3H8] % 重庆金高云信息技术有限

公司帮用户反馈 HIS 系统更新报错 % 初次响应 CMIT:0001834

李琦,你好,客户今天没上班,明天上班后我在让他给你开远程

发件人: Li Qi <<u>liqi@cmgos.com</u>> **发送时间:** 2020 年 3 月 5 日 10:28

收件人: 李前湧 <419516265@qq.com>

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

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-01980-K8W3H8] % 重庆金高云信息技术有限公司帮用户反馈 HIS 系统 更新报错 % 初次响应 CMIT:0001834

李先生,您好:

到现在还没有联系到用户, 打电话一直无人接听。

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: <u>liqi@cmgos.com</u>



发件人: 李前湧〈<u>419516265@qq.com</u>〉 发送时间: 2020 年 3 月 5 日 10:10 收件人: Li Qi〈<u>liqi@cmgos.com</u>〉

主题: 回复: [案例号: CAS-01980-K8W3H8] % 重庆金高云信息技术有

限公司帮用户反馈 HIS 系统更新报错 % 初次响应 CMIT:0001834

李琦你好,请问肿瘤医院那边联系上客户了吗?有处理结果吗

发自我的 iPhone

------ 原始邮件 ------

发件人: Li Qi liqi@cmgos.com>

发送时间: 2020年3月3日 16:40

收件人: 李前湧 〈419516265@qq.com〉

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

主题: 回复: [案例号: CAS-01980-K8W3H8] % 重庆金高云信息技术有

限公司帮用户反馈 HIS 系统更新报错 % 初次响应 CMIT:0001834

李先生,您好:

如刚才电话沟通,由于刚才未能联系到用户,所以以此封邮件先向您说明一下目前的 case 进度:

经过对上午您反馈的成功与失败日志的对比发现,HIS 系统的更新流程如下:

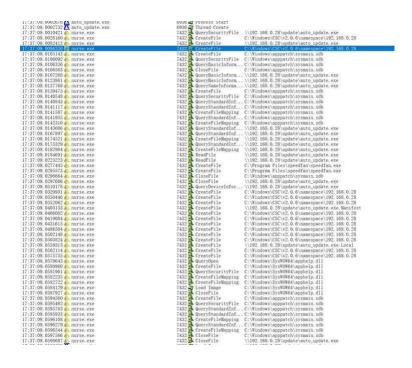
- 1, 访问共享中的 auto_update.exe
- 2, 确认版本需要升级后,连接至数据库验证,之后会在本地创建 update agent 文件
- 3, 同步更新信息,查询并修改本地的注册表键值
- 4, 完成更新

从日志上看,怀疑目前问题出现在第二步上,在本地创建 agent 文件过程失败,看下对比的日志信息:

更新失败:



更新成功:



如果第二步在创建本地站点文件时失败,那么后续的步骤就无法继续进行。现在的问题就变成了为何在本地创建站点失败,根据与您的沟通,目前怀疑与本地账号权限相关。由于权限不足导致的无法写入造成更新失败

接下来的动作:

- 1, 检查两台电脑是否存在如下文件夹,文件夹内是否有内容
 - c:\windows\CSC\V20.0.6\namespace
- 2,问题电脑上创建新的本地账号,赋予本地管理员权限后,重启使用新的本地管理员权限账号登陆,再次尝试 HIS 更新

以上,由于现在未能成功联系上用户,我会继续尝试与用户联系,优先远程处理,请您知悉,谢谢

现场用户联系方式: 13983689527 郝先生

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: <u>liqi@cmgos.com</u>



发件人: Li Qi

发送时间: 2020年3月3日 9:40

收件人: '李前湧' <419516265@qq.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-01980-K8W3H8] % 重庆金高云信息技术有限

公司帮用户反馈 HIS 系统更新报错 % 初次响应 CMIT:0001834

李先生,您好:

我这边并未收到附件上传的日志, 麻烦您再传给我一下, 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: 李前湧〈<u>419516265@qq.com</u>〉 发送时间: 2020 年 3 月 3 日 9:34 收件人: Li Qi〈liqi@cmgos.com〉

主题: 回复: [案例号: CAS-01980-K8W3H8] % 重庆金高云信息技术有限公司帮

用户反馈 HIS 系统更新报错 % 初次响应 CMIT:0001834

你好, 附件是昨天问题的抓包, 请尽快处理

----- 原始邮件 ------

发件人: "Li Qi"<liqi@cmgos.com>;

发送时间: 2020年3月2日(星期一) 下午4:51

收件人: "李前湧"<419516265@qq.com>;

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

主题: 回复: [案例号: CAS-01980-K8W3H8] % 重庆金高云信息技术有限公司帮

用户反馈 HIS 系统更新报错 % 初次响应 CMIT:0001834

李先生, 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:用户反馈医院的 HIS 系统运行更新时,需要访问 server 2003 的共享文件夹 update 下载更新,出现更新文件下载不了,弹出报错:"版本更新出错,连接数据库"

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。

鉴于刚才电话所沟通的内容,请您先检查 SMB1.0 功能是否均已在更新成功与失败的两台电脑上开启,检查方法如下:

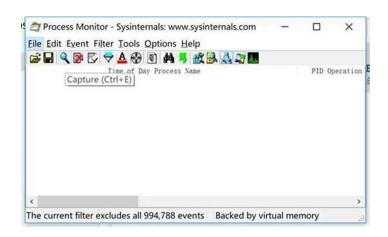
打开控制面板-"启用或关闭 windows 功能"-SMB1.0/CIFS File Sharing Support 是否已勾选,如未勾选,请先勾选并确定



之后,请在两台电脑上使用 ProcessMonitor 工具(见附件)分别抓取日志,步骤如下:

收集 procmon 日志信息:

- a) 保存附件 processmonitor. zip 至本地计算机
- b) 解压完成后,双击执行 procmon. exe
- c) 显示如下界面,并点击 capture 按钮,先暂停收集,准备进行捕获
- d) 点击 clear 按钮,清空当前窗口,然后点击 capture 按钮,开始捕获



- e) 特问题复现后,再次点击 capture 按钮,停止捕获
- f) 点击 File menu,点击 Save.选择"All events" and "Native Process Monitor Format (PML)"点击 OK,并将此文件回传给我进行分析,谢谢
- PS: 请记录出现弹框错误窗口的时间戳,方便问题定位范围

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 < <u>liqi@cmgos.com</u>> 发送时间: 2020 年 3 月 2 日 16:20 收件人: 李先生 < <u>419516265@qq.com</u>> 抄送: Li Qi < <u>liqi@cmgos.com</u>>

主题:[案例号: CAS-01980-K8W3H8]% 重庆金高云信息技术有限公司帮用户反

馈 HIS 系统更新报错 % 初次响应 CMIT:0001834

李先生 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-01980-K8W3H8 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"。



重庆肿瘤医院问题抓包.zip (20.13M, 无限期)

进入下载页面: http://mail.qq.com/cgi-

 $\frac{bin/ftnExs_down1oad?k=7838653604bb89cb5c77642f1365061a540e51520657060118}{00500656480007000a480e03045118535a000e03005757070f5654357d34e3edff89e0e2}\\ \frac{a4c2e788ecdff8ffa9d6e2908899184f0c443508\&t=exs_ftn_down1oad\&code=58e65e4}{5}$