

王先生 您好,
贾伟目前在休假中, 期间关于此案例可以直接联系我。目前此案例进展如下:

1. Case 基本情况:

=====

客户名称: 联想(上海)电子科技有限公司

系统版本: V2020-L

问题描述: 使用神州网信系统, 直连打印机, 打印测试页和文档, 当只打印第一份都是正常的, 当打印两份及以上时系统就会报错“打印出错”, 替换打印机无效; 用户更换系统为 win10 专业版或其他版本都正常, 换回神州网信时问题复现。用户重置了系统无效。

复现步骤: 使用 word 2007 打印 -> 报错

CMGE 是否可以固定复现: 否

微软标准 Win10 企业版是否可以固定复现: 否

=====

2. Case 关系及问题分析:

=====

人员和角色: 陈子龙 最终用户

当前的进展: 目前客户反应在 word 兼容性标签页, 选中以管理员身份运行可以正常打印, 但打开以前的文档无法看到内容。

下一步计划: 已发邮件建议客户按照邮件内容进行操作, 等待客户反馈。

=====

顺祝商祺!

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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: baicx@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

From: Chenguang CG5 Wang <wangcg5@lenovo.com>

Sent: Monday, December 28, 2020 12:04 PM

To: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

Subject: 回复: [External] RE: [案例号: CAS-03527-B7T3Y7] % | 普通事件|联想|用户无法使用单位公安数字证书进行安装认证 % 初次响应 CMIT:0001694

您好

之前有一个案例是您的同事 jiawei 处理的，他好像现在不在公司，麻烦看下案例，案例号：CAS-03450-L1Z0R0 是什么进度，感谢

感谢您一直以来的支持和关注！

当您遇到任何电脑问题，都可以扫描下方二维码，关注“联想商用服务”公众号

快速获得：7*12 小时在线人工服务、24 小时自助报修、配置保修、驱动与服务网点查询等支持。

Wang Chenguang (王晨光)

CSD L1.5

Lenovo China Services

Lenovo Wuxi



400-810-6666



400-810-6666



wangcg5@lenovo.com



Plan | Perfor | Prioritize | Practice | Pioneer

发件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 12 月 28 日 10:05

收件人: Chenguang CG5 Wang <wangcg5@lenovo.com>; Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

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

主题: RE: [External] RE: [案例号: CAS-03527-B7T3Y7] % | 普通事件|联想|用户无法使用单位公安数字证书进行安装认证 % 初次响应 CMIT:0001694

王先生 您好，

上周五(12 月 15 日)曾经电话和邮件联系用户但是用户均未相应。如您邮件中确认，此案例将暂时关闭归档。如果后续用户再次联系本案例将重新开启。

感谢您对我们服务的支持和理解。

顺祝商祺！

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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: baicx@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

From: Chenguang CG5 Wang <wangcg5@lenovo.com>

Sent: Monday, December 28, 2020 10:01 AM

To: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

Subject: 回复: [External] RE: [案例号: CAS-03527-B7T3Y7] % |普通事件|联想|用户无法使用单位公安数字证书进行安装认证 % 初次响应 CMIT:0001694

您好

如果一直联系不到用户,咱们这边就先归档处理吧,如果后续用户有需求的话,再次开启即可

感谢您一直以来的支持和关注!

当您遇到任何电脑问题,都可以扫描下方二维码,关注“联想商用服务”公众号

快速获得: 7*12 小时在线人工服务、24 小时自助报修、配置保修、驱动与服务网点查询等支持。

Wang Chenguang (王晨光)

CSD L1.5

Lenovo China Services

Lenovo Wuxi

 400-810-6666

 400-810-6666

 wangcg5@lenovo.com



Plan | Perfor | Prioritize | Practice | Pioneer

发件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 12 月 24 日 9:43

收件人: '15088905986@163.com' <15088905986@163.com>; Chenguang CG5 Wang <wangcg5@lenovo.com>

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

主题: [External] RE: [案例号: CAS-03527-B7T3Y7] % |普通事件|联想|用户无法使用单位公安数字证书进行安装认证 % 初次响应 CMIT:0001694

刘先生 您好,

由于多次尝试通过电话联系您未能成功所以循例发送此邮件跟进日志收集进展。如果您在日志收集过程中遇到任何问题请随时与我们联系,届时我们将及时为您提供帮助。

顺祝商祺!

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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: baicx@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

From: Bai Chengxiao

Sent: Friday, December 18, 2020 3:38 PM

To: '15088905986@163.com' <15088905986@163.com>; 王晨光 <wangcg5@lenovo.com>; Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

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

Subject: RE: [案例号: CAS-03527-B7T3Y7] % | 普通事件|联想|用户无法使用单位公安数字证书进行安装认证 % 初次响应 CMIT:0001694

刘先生 您好,

根据之前的讨论,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: 使用单位颁发通过 U 盘安装的数字证书时发生错误。

问题范围: 协助分析数字证书安装失败原因,解决证书安装使用问题。就本案定义的问题给予最大的技术支持,如果能及时解决本案抑或涉及到三方,或者是 by-design 的行为,我们将考虑关闭本案。如果存在多个问题,则我们考虑拆分 case 进行分析。

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。

日志收集:

- 请您协助收集系统日志以便问题排查。日志存储位置
C:\windows\System32\winevt\Logs 内所有文件压缩打包上传至日志上传系统。
- 请您将证书安装过程关键步骤进行截图并提供报错截图。

日志上传系统:

地址: <https://cdmc.cmgos.com/>

用户名: liusir

密码: liusir

如果您在登陆上传系统时遇到如下报错请不要关闭页面, 点击浏览器上的后退按钮即可。

{ "status": "success", "message": "[Login success. Redirecting...](\"https://cdac.cmgos.com/home\")" , "location": "https://cdac.cmgos.com/home." }

感谢您对我们服务的支持，并顺祝商祺！

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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： baicx@cmgos.com

官方网站： www.cmgos.com

=====

隐私声明

为向您提供本产品的相关技术支持及相关服务，您需要在同意本声明的前提下向神州网信提供为解决系统故障必要的数据和信息，包括但不限于与您相关的个人数据和隐私信息。通常情况下，我们仅需要如下数据以使我们的服务能够更好地满足您的需求：内存转储文件、注册表信息、组策略信息、事件日志、安装应用列表、驱动信息、网络日志或系统补丁等。

神州网信承诺将采取商业上可行及必要措施保护用户提供给神州网信的数据和信息，且仅在解决问题过程中使用。

神州网信保证不对外公开或向第三方提供、公开或共享您提供的数据和信息。

在以下情况下，神州网信对您的数据和信息的披露将不视为违约，具体包括：

- (1) 神州网信已获得您的明确授权；
- (2) 根据适用法律的要求，神州网信负有披露义务的；
- (3) 司法机关或行政机关基于法定程序要求神州网信提供的；
- (4) 为维护社会公共利益及神州网信合法权益，在合理范围内进行披露的。
- (5) 为了解决您的系统故障问题，神州网信可能会与神州网信的分包商披露您提供的数据和信息。在此情况下，第三方会承担与神州网信同等的隐私保护责任的，神州网信会在合理范围内对您的信息进行披露。

如果您欲提供的数据和信息中包含对您重要的保密信息以及商业秘密，在您向神州网信提供上述数据和信息前，务必对上述数据和信息进行脱敏处理，否则请不要提供该信息给神州网信。作为一家商业软件公司，神州网信在商业可行的前提下，已为用户的数据和信息保护做了极大的努力，但是仍然不能保证现有的安全技术措施使您的数据和信息等不受任何形式的损失。您对上述情况充分知情，且不会因此追究神州网信的法律责任。

From: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

Sent: Friday, December 18, 2020 3:03 PM

To: 王晨光 <wangcg5@lenovo.com>

Cc: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

Subject: [案例号: CAS-03527-B7T3Y7] % | 普通事件|联想|用户无法使用单位公安数字证书进行安装认证 % 初次响应 CMIT:0001694

王晨光 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 柏成潇 。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-03527-B7T3Y7 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”。