

Hi ZouJing:

如上午沟通确认，我将暂时归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如您有其他问题，您可以致电技术支持热线 4008180055。

案例总结：

问题定义：

普通用户（Users 组权限）登录时自动运行智能卡库及实时制卡机应用，应用运行后到激活卡步骤时出现问题（问题现象为黑屏，应用进程被关闭）。

自动运行应用是通过修改注册表配置方式实现。

问题总结：

用户需要讨论是否继续处理这个问题，当前暂时归档案例。

测试建议：

一、为排除同一个应用启动两个进程的影响，建议您做以下设置后，再次测试并使用

procmon 工具收集应用日志：

为每一个用户做如下配置，在“设置”-“帐户”-“登录选项”页，关闭“更新或重启后，使用我的登录信息自动完成设备设置并重新打开我的应用。”



二、取消注册表方式配置自启动，使用计划任务方式配置应用自启动，确认应用运行情况。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢。

危亮 Wei Liang
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: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2021 年 11 月 29 日 11:10
收件人: '121068049@qq.com' <121068049@qq.com>
抄送: 'chenxiang1208@cmbchina.com' <chenxiang1208@cmbchina.com>; Zou Jing <zoujing@cmgos.com>; PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05131-V6L7R2] % 售前反馈招商银行智能卡库及实时制卡机应用问题 % 初次响应 CMIT:0001120

汪先生 您好:

来信是想咨询当前案件进展状况。

在“设置”-“帐户”-“登录选项”页，关闭“更新或重启后，使用我的登录信息自动完成设备设置并重新打开我的应用”功能后，再使用 procmon 配置 boot logging 收取自启动应用运行的日志情况如何？

当前情况只能通过日志分析应用的运行过程，尝试发现问题点，没有日志无法进行下一步分析。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方，欢迎随时联系我们。

危亮 Wei Liang
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: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2021 年 11 月 25 日 17:06
收件人: '121068049@qq.com' <121068049@qq.com>
抄送: 'chenxiang1208@cmbchina.com' <chenxiang1208@cmbchina.com>; Zou Jing <zoujing@cmgos.com>; PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05131-V6L7R2] % 售前反馈招商银行智能卡库及实时制卡机应用问题 % 初次响应 CMIT:0001120

汪先生 您好:

感谢您的电话沟通。

针对智能卡库及实时制卡机应用自启动后，运行到激活卡步骤时自动退出的问题，**想要了解发生这个问题的具体原因，只能通过日志分析应用的运行过程，尝试发现问题点。**

当前您无法提供具体日志，那只能测试不同的场景下的应用运行情况，尝试找出能规避问题的场景。

根据您提供的使用 winlogon shell 方式配置应用自启动，我发现使用管理员权限配置完成后，直接重启计算机，使用普通用户登录，此时应用自动启动，但是在任务管理器中还有另一个相同的应用进程。

为排除同一个应用启动两个进程的影响，建议您做以下设置后再次测试并收集应用日志：

为每一个用户做如下配置，在“设置”-“帐户”-“登录选项”页，**关闭**“更新或重启后，使用我的登录信息自动完成设备设置并重新打开我的应用。”



危亮 Wei Liang
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: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang

发送时间: 2021 年 11 月 24 日 17:36

收件人: '121068049@qq.com' <121068049@qq.com>

抄送: 'chenxiang1208@cmbchina.com' <chenxiang1208@cmbchina.com>; Zou Jing <zoujing@cmgos.com>; PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05131-V6L7R2] % 售前反馈招商银行智能卡库及实时制卡机应用问题 % 初次响应 CMIT:0001120

汪先生 您好:

感谢您的电话接听。

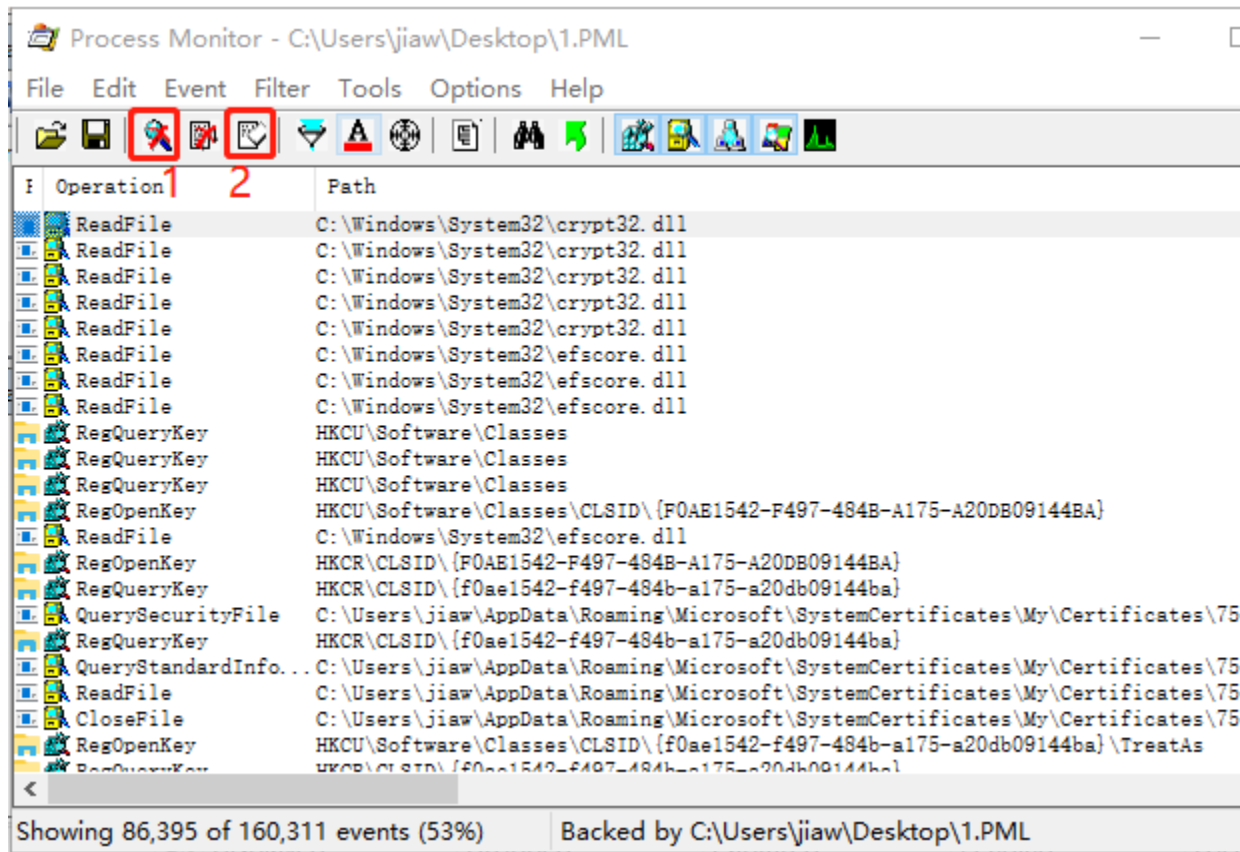
与您的沟通情况总结如下:

- 1) 自启动应用运行后, 在做激活卡操作时, 应用自动退出。
- 2) 自启动应用退出问题已经请应用组人员分析过, 未找到原因, 应用组人员建议请系统厂商协助分析。
- 3) 这个问题在 Windows 10 1809 专业版上也复现。
- 4) 根据我们的建议, 测试在启动 Windows 桌面环境 (explorer.exe) 时自启动应用, 问题复现。
- 5) 根据我们的建议, 测试使用其他方案配置应用自启动 (如: 计划任务配置应用自启动), 问题复现。

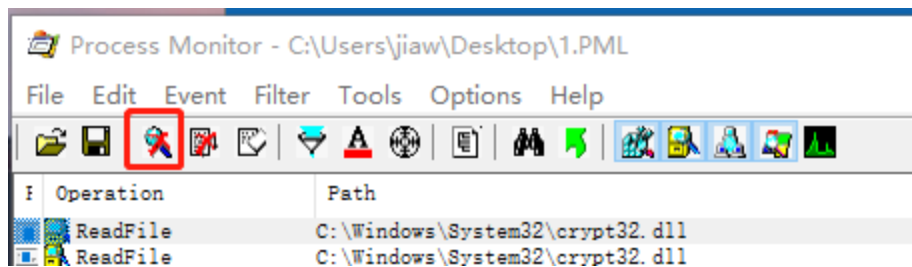
据您的反馈, 上一封邮件提供的日志收取过程对应用复现问题有影响, 我重新整理了新的日志收取步骤, 请您按照新的操作步骤收集日志。

一、收集普通用户登录后双击应用运行正常时的 procmon 日志

- a) 双击 procmon.exe 运行, 点击 Accept 后, 到达此页面, 会有大量条目出现, 先后点击 1, 2 暂停抓取并清除当前条目。当前已经是可抓取状态;

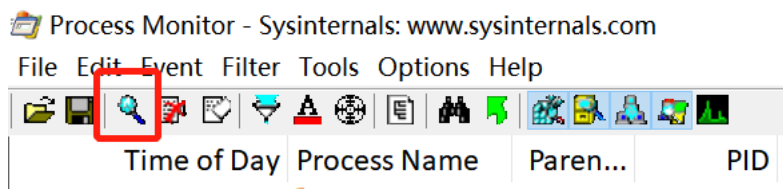


b) 点击下图的图标开始抓取。

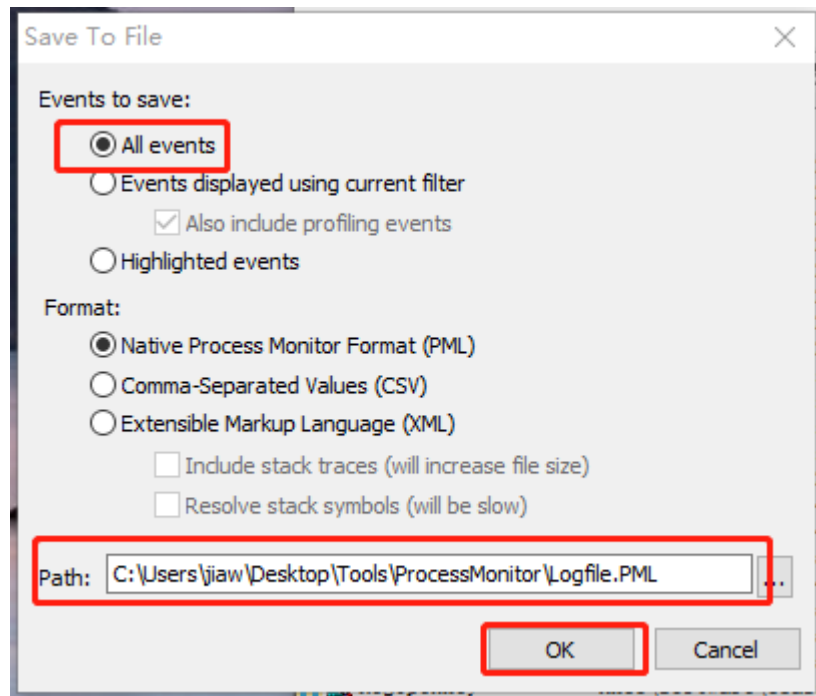


c) 双击运行“智能卡库及实时制卡机应用”，确认应用加载完成，到可以正常运行状态。

d) 此时回到 Process Monitor 窗口，单击 Capture 图标，停止抓取；



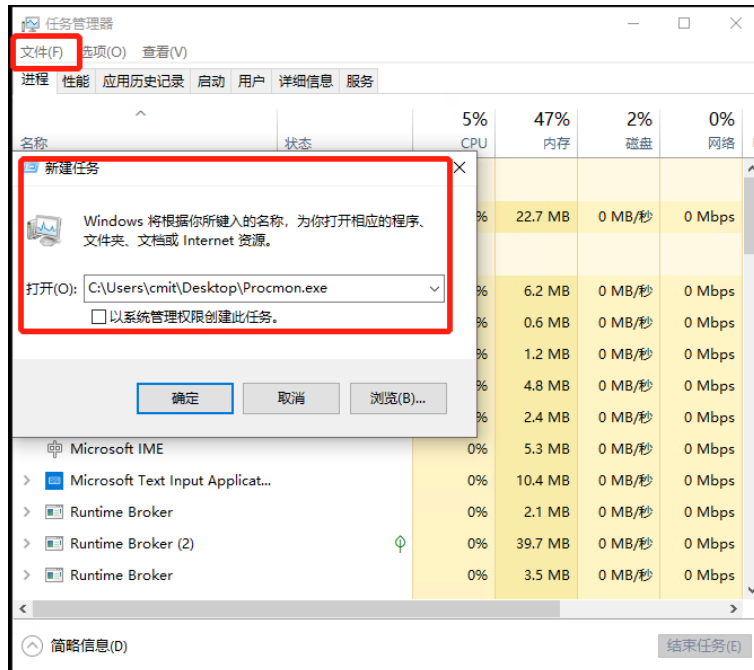
e) 点击 File, 点击 Save. 选择"All events" and "Native Process Monitor Format (PML)"
点击 OK。记录文件保存位置;



f) 将 PML 文件重命名为“运行正常日志”、打包压缩。

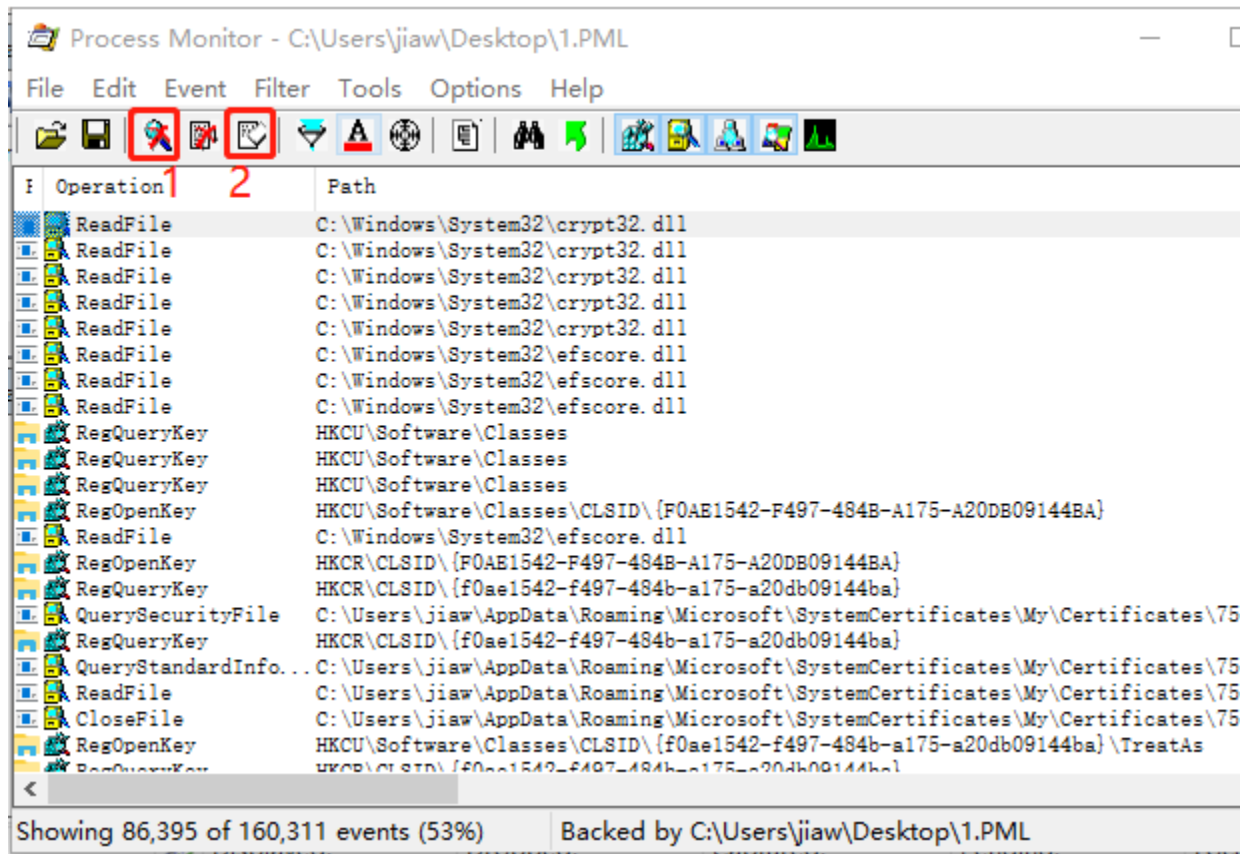
二、收集以普通用户登录自动运行应用时的 procmon 日志。

- 在测试机上通过注册表配置用户登录自动运行智能卡库及实时制卡机应用。
- 使用管理员权限用户 A 登录，（此时可能出现自动运行智能卡库及实时制卡机应用，等待应用运行完成后选择退出此应用）。
- 打开任务管理器，选择“文件”-“运行新任务”，新建任务指定 procmon.exe 的路径，运行 procmon.exe

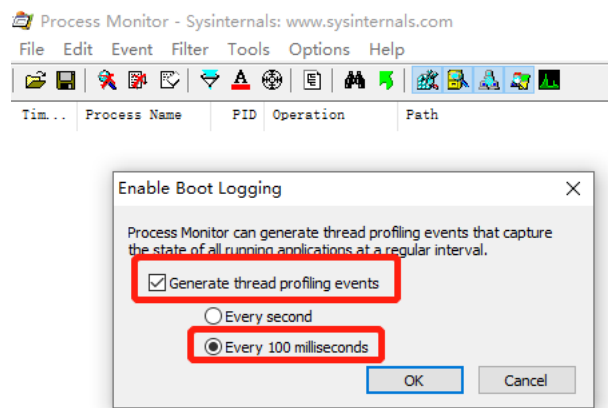
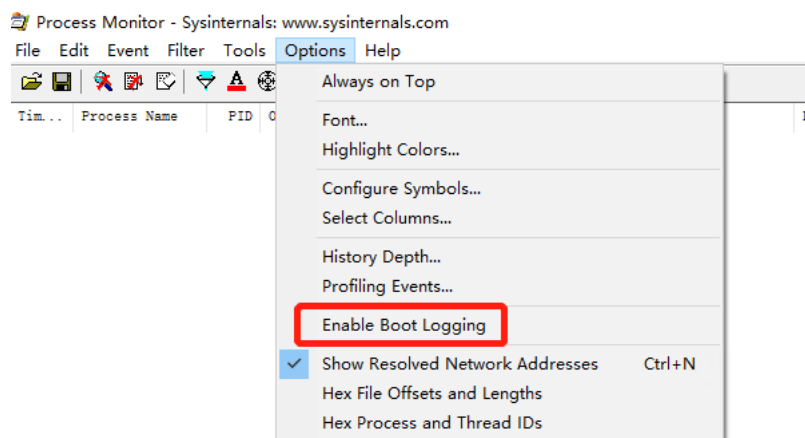


d) 到达此页面, 会有有大量条目出现, 先后点击 1, 2 暂停抓取并清除当前条目。

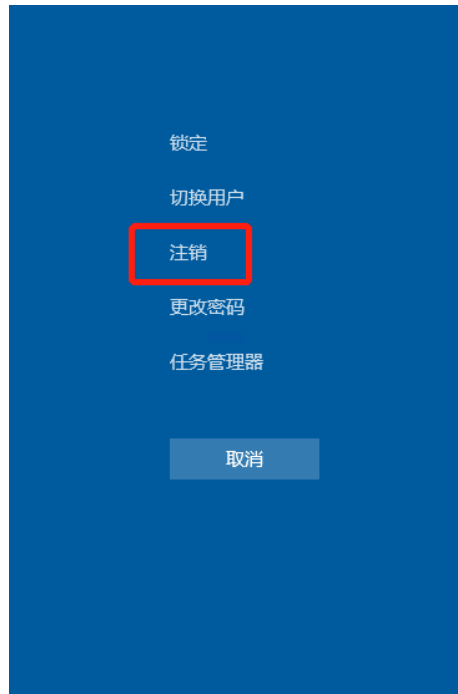
当前已经是可抓取状态;



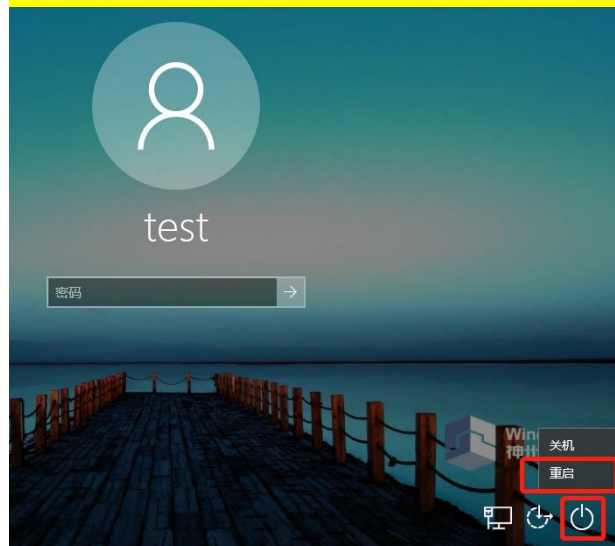
e) 选择 Options, 勾选 Enable Boot Logging, 配置此设置后, 关闭 procmon。



f) 通过“Ctrl+Alt+Del”组合键选择“注销”，回到用户登录界面。

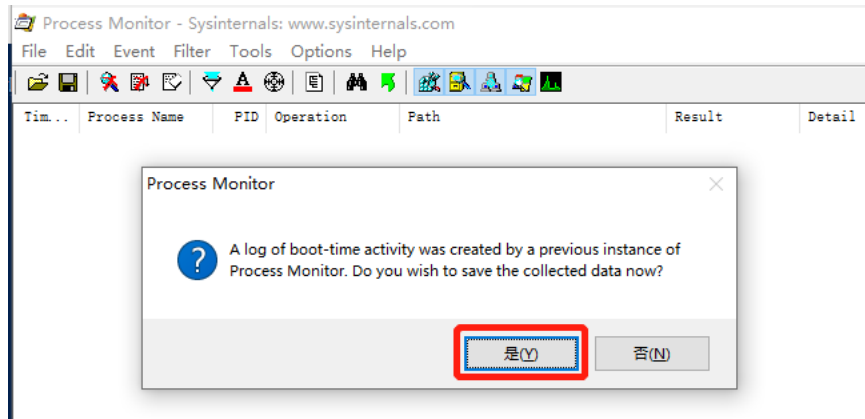


g) 在用户登录界面，选择右下角的电源按钮选择“重启”。



h) 等待系统重启后，使用普通用户权限 B 登录，等待自动运行智能卡库及实时制卡机应用，运行到出错退出后。

i) 此时通过“Ctrl+Alt+Del”组合键选择“打开任务管理器”，选择“文件”-“运行新任务”，新建任务指定 procmon.exe 的路径，打开 procmon 应用，此时会提示保存 procmon 日志。



j) 选择合适的位置保存日志，将日志文件重命名为“运行报错日志”、打包压缩，通过 CDUC 上传。

=====

在向 CMIT 提供日志和数据前，请阅读并接受邮件下方隐私声明。

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。

危亮 Wei Liang
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: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2021 年 11 月 23 日 17:33
收件人: '121068049@qq.com' <121068049@qq.com>
抄送: 'chenxiang1208@cmbchina.com' <chenxiang1208@cmbchina.com>; Zou Jing <zoujing@cmgos.com>; PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05131-V6L7R2] % 售前反馈招商银行智能卡库及实时制卡机应用问题 % 初次响应 CMIT:0001120

汪先生 您好:

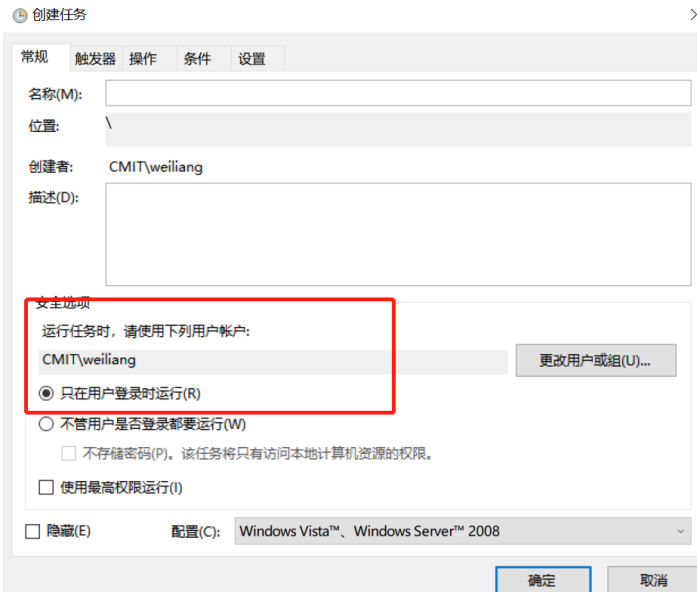
根据您提及的采用注册表 winlogon shell 方式配置智能卡库及实时制卡机应用自启动的方法，我做了一些测试，发现这种自启动方式是在用户登录时，由 userinit.exe 第一时间启动配置的应用。

结合您所说的双击运行智能卡库及实时制卡机应用可以正常使用，请您进行以下测试，验证 explorer.exe 进程（Windows 桌面应用）和不同的应用自启动方式对这个问题是否有影响。

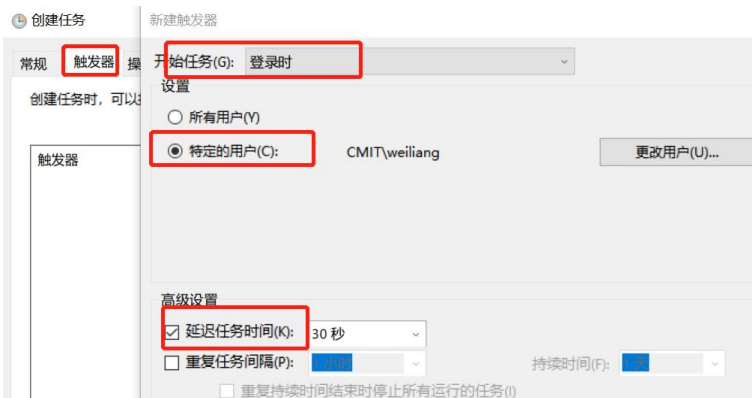
- 1) 配置应用自启动时一块启动 explorer.exe 进程，显示 Windows 桌面，确认此时应用运行情况。

2) 采用计划任务方式配置应用自启动，确认应用运行情况，具体配置如下：

a) 打开计划任务程序，添加计划任务，右键选择创建任务，指定运行任务的用户帐户；



b) 配置触发器选择开始任务选择“登录时”，指定特定的用户运行，您还可以在这里配置“延迟任务时间”，等待系统服务完全启动后再运行应用；



c) 在操作中指定智能卡库及实时制卡机应用。



我看到了您通过 CDUC 上传了应用运行的视频，我下载后无法播放，查看 CDUC 上的视频文件大小显示为 0 Byte。

<input type="checkbox"/>	上传时间 ▲	标题 ▼	大小	指派	公开权限 ▼
<input type="checkbox"/>	2021-11-23	1	0 Byte	确定	查看信息
类型:		mp4			
上传者:		cmbchina			
<input type="checkbox"/>	2021-11-23	2	0 Byte	确定	查看信息
类型:		mp4			
上传者:		cmbchina			

麻烦您把这些视频先打包压缩后，再次上传，谢谢。

危亮 Wei Liang
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: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2021 年 11 月 19 日 16:05
收件人: '121068049@qq.com' <121068049@qq.com>
抄送: 'chenxiang1208@cmbchina.com' <chenxiang1208@cmbchina.com>; Zou Jing <zoujing@cmgos.com>; PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05131-V6L7R2] % 售前反馈招商银行智能卡库及实时制卡机应用问题 % 初次响应 CMIT:0001120

汪先生 您好:

感谢您的电话接听。

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:

普通用户（Users 组权限）登录时自动运行智能卡库及实时制卡机应用，应用运行后到激活卡步骤时出现问题（问题现象为黑屏，应用进程被关闭）。

自动运行应用是通过修改注册表配置方式实现。

问题范围:

我们将协助您分析处理上述问题，并对定义的问题给予最大的技术支持。

如果能及时解决问题，或问题属于产品设计的行为，或问题涉及到三方，我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题，则我们考虑拆分案例进行分析。

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。

信息收集:

1、请您提供配置自动启动应用的注册表信息截图和注册表路径；

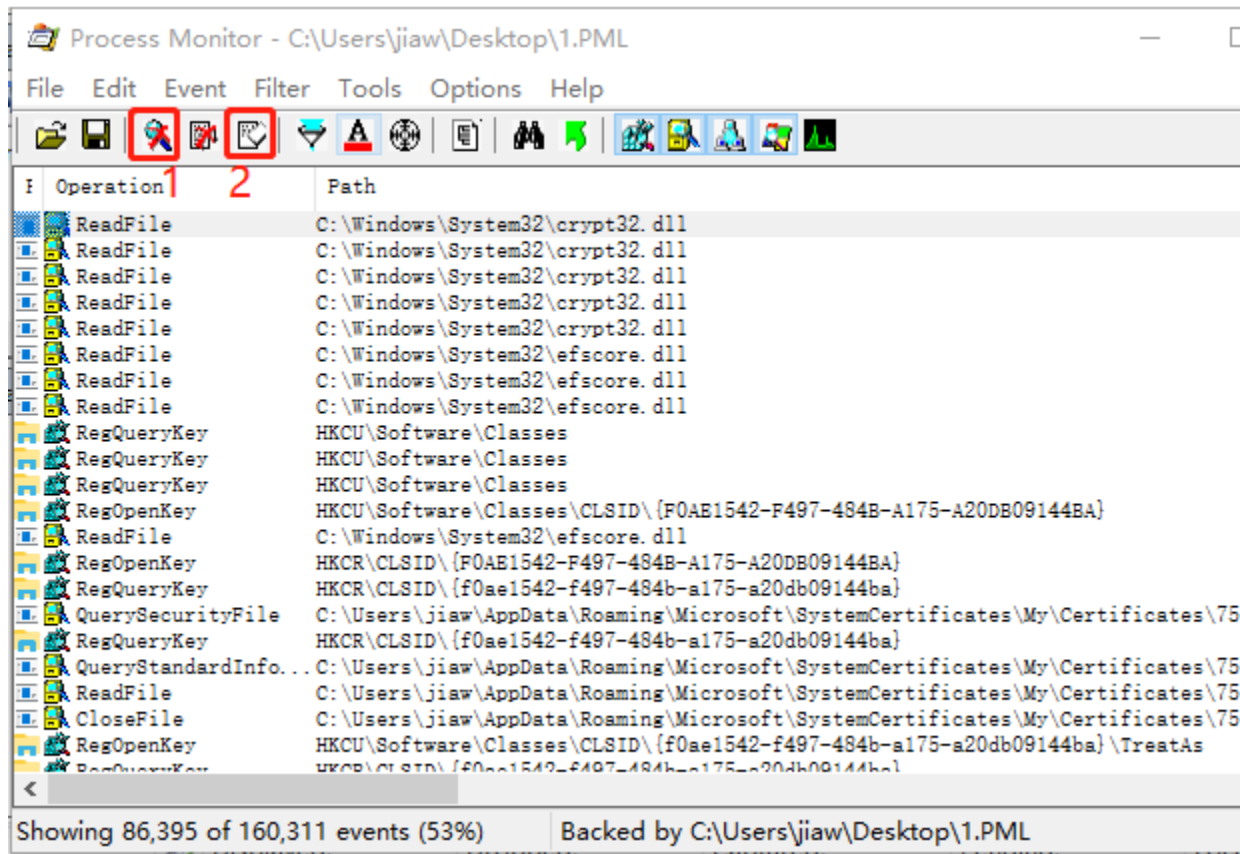
2、请您在同一台设备上拍摄视频：

- (1) 拍摄以普通用户权限双击启动应用的视频（从应用启动到可以正常使用状态的过程）；
- (2) 拍摄以普通用户权限自动启动应用的视频（从应用启动到出错退出的过程）。

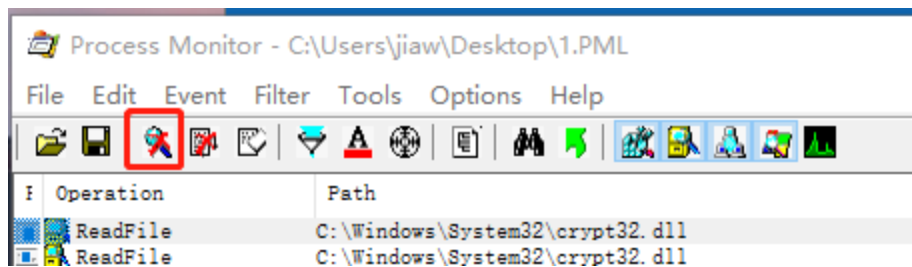
3、下载附件中的 procmon.zip 文件，使用 procmon 工具收集在普通用户登录后双击应用运行正常时的 procmon 日志，以及配置自动运行应用时的 procmon 日志。具体收集方法如下：

3.1 收集普通用户登录后双击应用运行正常时的 procmon 日志

- a) 双击 procmon.exe 运行，点击 Accept 后，到达此页面，会有大量条目出现，先后点击 1, 2 暂停抓取并清除当前条目。当前已经是可抓取状态；

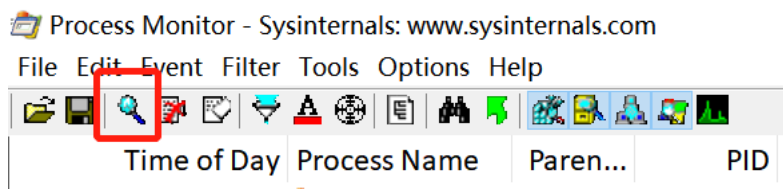


b) 点击下图的图标开始抓取。

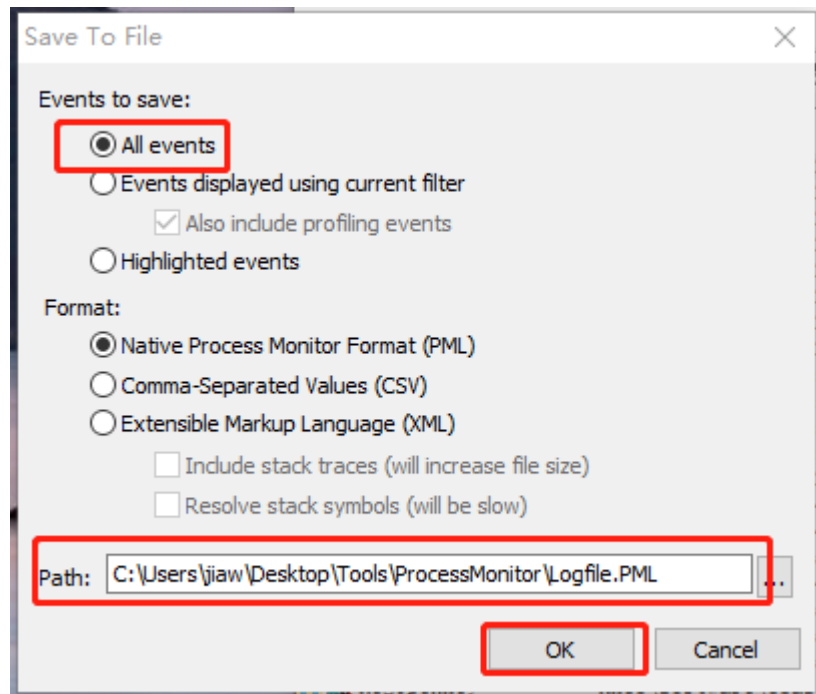


c) 双击运行“智能卡库及实时制卡机应用”，确认应用加载完成，到可以正常运行状态。

d) 此时回到 Process Monitor 窗口，单击 Capture 图标，停止抓取；



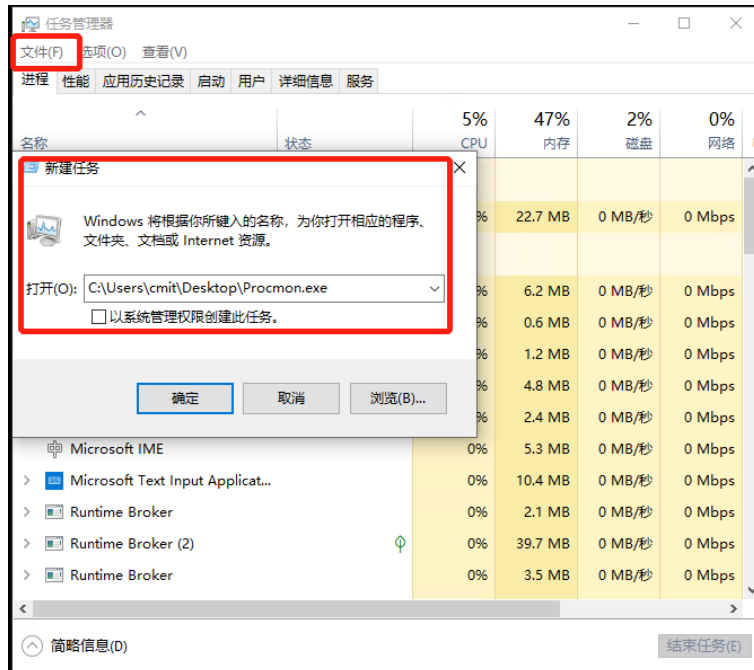
e) 点击 File, 点击 Save. 选择"All events" and "Native Process Monitor Format (PML)"
点击 OK。记录文件保存位置;



f) 将 PML 文件重命名为“运行正常日志”、打包压缩。

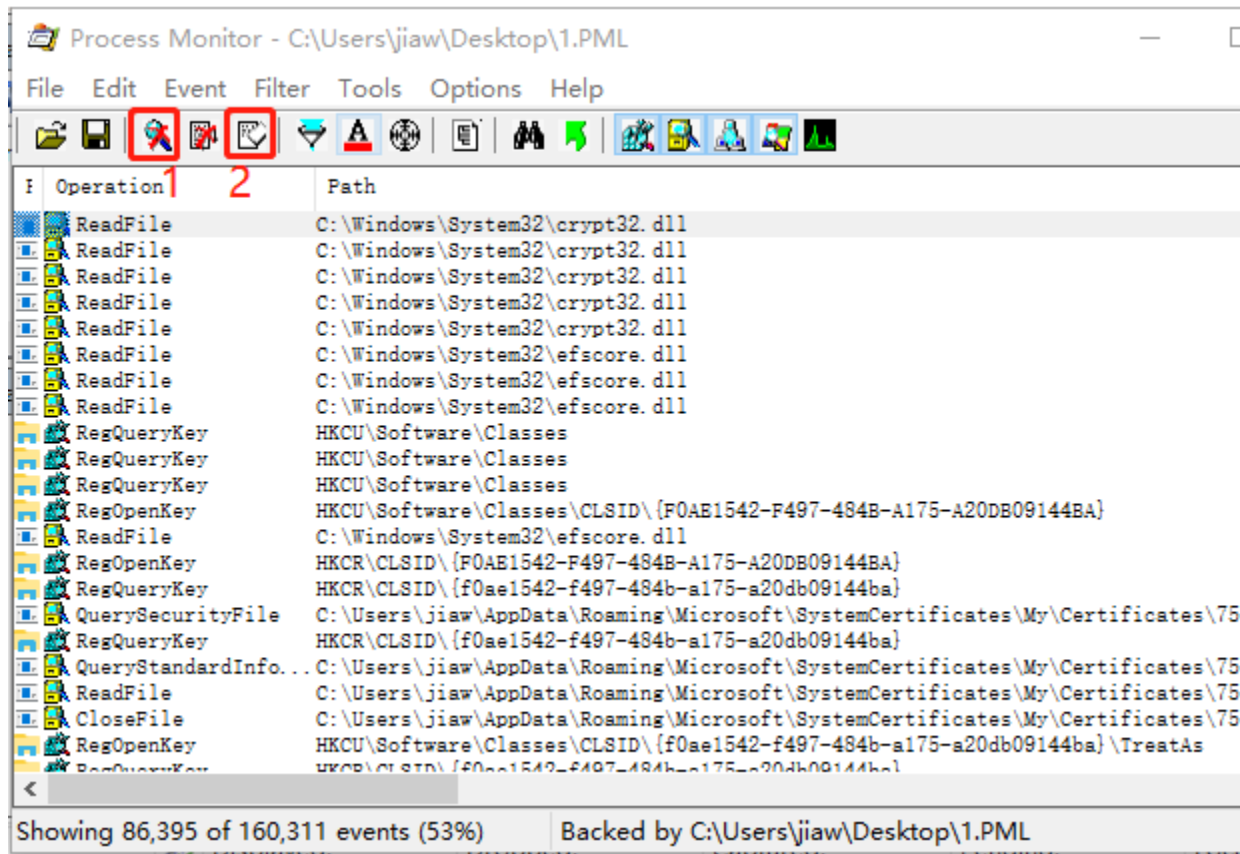
3.2 收集以普通用户登录自动运行应用时的 procmon 日志。

- 在测试机上新建两个用户 A 和 B, A 用户为管理员权限, B 用户为 Users 权限, 通过注册表配置用户登录自动运行智能卡库及实时制卡机应用。
- 使用用户 A 登录, (此时可能出现自动运行智能卡库及实时制卡机应用, 等待应用运行完成后选择退出此应用)。
- 打开任务管理器, 选择“文件”-“运行新任务”, 新建任务指定 procmon.exe 的路径, 运行 procmon.exe

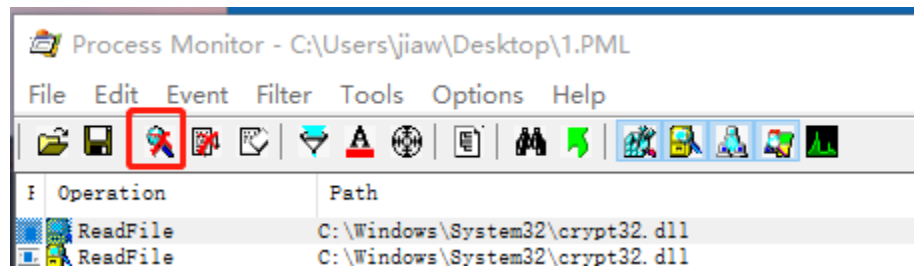


d) 到达此页面, 会有有大量条目出现, 先后点击 1, 2 暂停抓取并清除当前条目。

当前已经是可抓取状态;

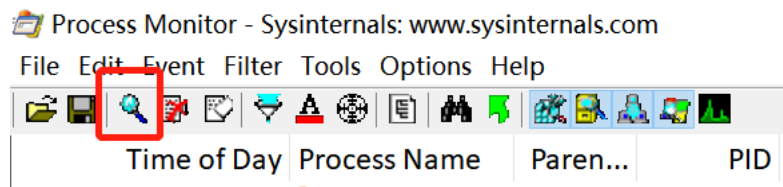


e) 点击下图的图标开始抓取。

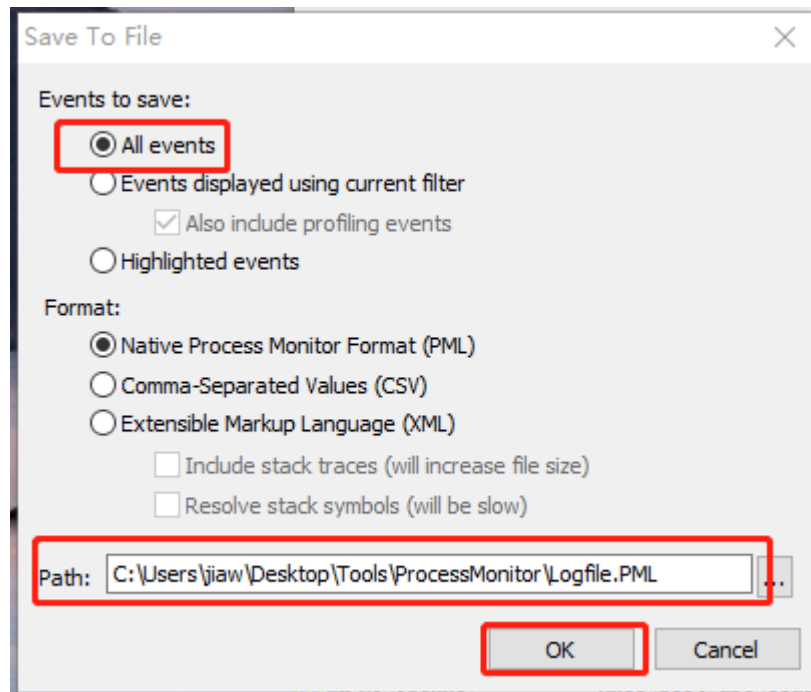


f) 通过“Ctrl+Alt+Del”组合键选择“切换用户”，此时使用 B 用户登录，等待自动运行智能卡库及实时制卡机应用，运行到出错退出后。

g) 此时通过“Ctrl+Alt+Del”组合键选择“切换用户”，选择 A 用户登录，回到 Process Monitor 窗口，单击 Capture 图标，停止抓取；



h) 点击 File, 点击 Save. 选择 "All events" and "Native Process Monitor Format (PML)" 点击 OK。记录文件保存位置；



i) 将 PML 文件重命名为“运行报错日志”、打包压缩。

4、收集操作系统相关日志信息：

下载附件中的 CMGELogCollector.zip，解压后运行，勾选全部选项，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包。



将上述操作收取的日志压缩后，通过 CDUC 上传。

日志上传方法：

您可以登陆 <https://cduc.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：cmbchina

密码：cmbchina



注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

=====

=====

在向 CMIT 提供日志和数据前，请阅读并接受邮件下方隐私声明。

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。

危亮 Wei Liang
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: weiliang@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2021 年 11 月 18 日 17:41

收件人: Zou Jing <zoujing@cmgos.com>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-05131-V6L7R2] % 售前反馈招商银行智能卡库及实时制卡机应用问题
% 初次响应 CMIT:0001120

邹菁 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-05131-V6L7R2 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”。