

许先生，您好：

今日现场支持工作已完成，以下为此次现场支持的工作总结，请您知悉：

Case No: CAS-08953-Z3M8K6

问题描述：

=====

用户反馈北京支行系统蓝屏崩溃问题，需要现场提供支持，以判断是否为系统原因或硬件问题导致出现该问题。

问题分析：

=====

- 1, 用户所上报的问题电脑在现场并未复现蓝屏问题，经现场查看，该电脑为 4 月新换硬盘电脑，用户反映的蓝屏现象并未在对应时间点发现错误信息。截至目前有多次异常关机记录，并未发现 NTFS 错误，目前此电脑已配置完成 full dump，等待蓝屏问题复现。
- 2, 现场已收取永丰支行电脑出现无法进入系统的 P2V 日志，等待分析结果。
- 3, 现场发现用户电脑点击关机键后无效，重新返回登录界面的问题，已开启 case: CAS-08974-S7J0R1 跟踪处理，相应的 procmon 日志已在现场收集，等待分析结果。
- 4, 针对用户误认为系统已关闭而断电所造成的异常关机问题，已在现场收集一台 730s 机器的系统日志及关机过程的 procmon 日志，等待分析结果。

关于问题 2-4，所有日志待分析后，再逐一向您汇报。

问题总结：

=====

如上所述，针对问题 1 的当前 case，经现场联系人同意，由于问题暂不复现，此 case 将暂做归档处理。

以上，如有任何问题，可随时与我们联系，谢谢

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话： 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2023 年 5 月 16 日 17:07
收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-08953-Z3M8K6] % |P2|ICBC|北京支行系统蓝屏崩溃问题 % 初次响应
CMIT:0001251

许翔 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-08953-Z3M8K6 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”。