

方便电话联系吗？我想咨询个问题

发件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 8 月 14 日 18:19

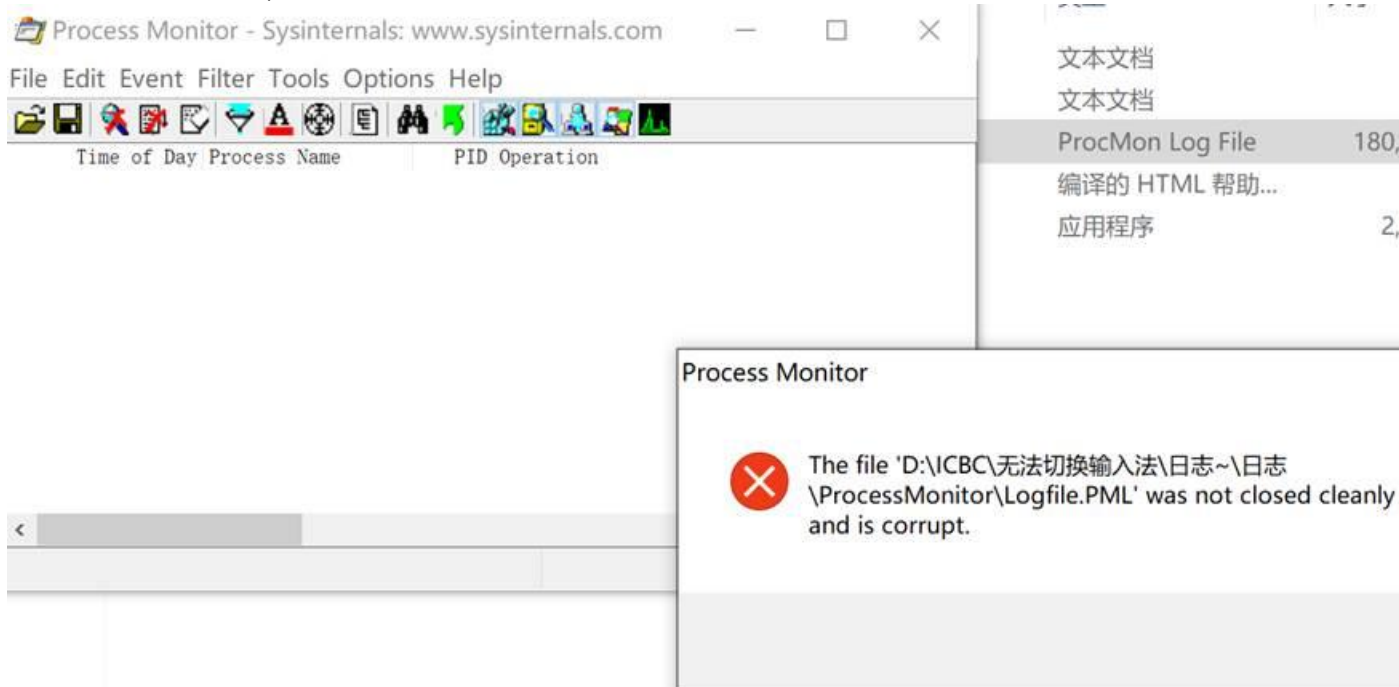
收件人: 徐瑞友[xuruiyou@icbcleasing.com] <[xuruiyou@icbcleasing.com](mailto:xuruiyou@icbcleasing.com)>; 吴毓杰 <[win10sup@cdc.icbc.com.cn](mailto:win10sup@cdc.icbc.com.cn)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Wei <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; Li Xin <[lixin@cmgos.com](mailto:lixin@cmgos.com)>; Qi Feng <[qifeng@cmgos.com](mailto:qifeng@cmgos.com)>; Wang Dan <[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-02758-X9V9G9 ] % |P3|ICBC|工银租赁补丁安装后无法切换输入法问题 % 初次响应 CMIT:0001588

徐先生，您好：

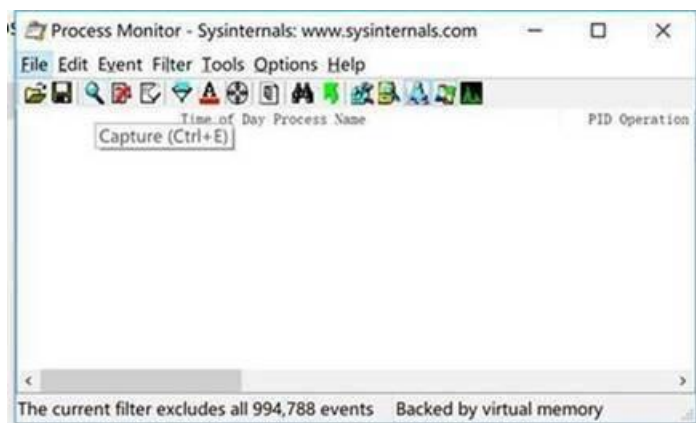
查看了您的 process monitor 日志，可能在最后保存时未 stop capture，导致保存 PML 文件失败，请帮忙重新抓取 procmon 日志，谢谢。



方法如下：

收集 procmon 日志信息：

- 保存附件 processmonitor.zip 至本地计算机
- 解压完成后，双击执行 procmon.exe
- 显示如下界面，并点击 capture 按钮，先暂停收集，准备进行捕获
- 点击 clear 按钮，清空当前窗口，然后点击 capture 按钮，开始捕获，点击右下角输入法图标进行切换，或者使用“ctrl”+“shift”进行输入法切换，记录下时间点



- e) 待问题复现后，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

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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: 徐瑞友[xuruiyou@icbcleasing.com] <[xuruiyou@icbcleasing.com](mailto:xuruiyou@icbcleasing.com)>

发送时间: 2020 年 8 月 14 日 16:26

收件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>; 吴毓杰 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Wei <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; Li Xin

<[lixin@cmgos.com](mailto:lixin@cmgos.com)>; Qi Feng <[qifeng@cmgos.com](mailto:qifeng@cmgos.com)>; Wang Dan

<[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-02758-X9V9G9 ] % |P3|ICBC|工银租赁补丁安装后无法切换输入法问题 % 初次响应 CMIT:0001588

已上传

---

发件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 8 月 14 日 15:04

收件人: 徐瑞友[xuruiyou@icbcleasing.com] <[xuruiyou@icbcleasing.com](mailto:xuruiyou@icbcleasing.com)>; 吴毓杰

<[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

**抄送:** CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Wei <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; Li Xin <[lixin@cmgos.com](mailto:lixin@cmgos.com)>; Qi Feng <[qifeng@cmgos.com](mailto:qifeng@cmgos.com)>; Wang Dan <[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: [案例号: CAS-02758-X9V9G9 ] % |P3|ICBC|工银租赁补丁安装后无法切换输入法问题 % 初次响应 CMIT:0001588

徐先生, 您好:

如刚才电话沟通, 您可以将日志上传至 sftp, 具体方法如下:

为了更安全、快速地传输数据, 您可以在 Filezilla 上使用以下账户信息登入神州网信网站。

| Filezilla client 端下载 URL: <https://filezilla-project.org/download.php?type=client>

| 登陆地址: sftp://ocean.cmgos.com

| 用户名为: ICBC (区分大小写)

| 端口: 22222

| 密码: 2qfs52ninbFB

登陆之后, 上传至 upload 文件夹

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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

**发件人:** 徐瑞友[xuruiyou@icbcleasing.com] <[xuruiyou@icbcleasing.com](mailto:xuruiyou@icbcleasing.com)>

**发送时间:** 2020 年 8 月 14 日 14:43

**收件人:** Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>; 吴毓杰 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

**抄送:** CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Wei <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; Li Xin <[lixin@cmgos.com](mailto:lixin@cmgos.com)>; Qi Feng <[qifeng@cmgos.com](mailto:qifeng@cmgos.com)>; Wang Dan <[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-02758-X9V9G9 ] % |P3|ICBC|工银租赁补丁安装后无法切换输入法问题 % 初次响应 CMIT:0001588

方便电话吗? 我点保存后, 没有任何信息。

---

**发件人:** Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

**发送时间:** 2020 年 8 月 14 日 13:31

**收件人:** 徐瑞友[xuruiyou@icbcleasing.com] <[xuruiyou@icbcleasing.com](mailto:xuruiyou@icbcleasing.com)>; 吴毓杰

<[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Wei <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; Li Xin <[lixin@cmgos.com](mailto:lixin@cmgos.com)>; Qi Feng <[qifeng@cmgos.com](mailto:qifeng@cmgos.com)>; Wang Dan <[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-02758-X9V9G9 ] % |P3|ICBC|工银租赁补丁安装后无法切换输入法问题 % 初次响应 CMIT:0001588

徐先生, 您好:

我刚才确认了一下, 还是没有收到日志。请问您是上传至 CDUC 上了么?



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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: 徐瑞友[xuruiyou@icbcleasing.com] <[xuruiyou@icbcleasing.com](mailto:xuruiyou@icbcleasing.com)>

发送时间: 2020 年 8 月 14 日 11:47

收件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>; 吴毓杰 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

**抄送:** CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Wei <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; Li Xin <[lixin@cmgos.com](mailto:lixin@cmgos.com)>; Qi Feng <[qifeng@cmgos.com](mailto:qifeng@cmgos.com)>; Wang Dan <[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: [案例号: CAS-02758-X9V9G9 ] % |P3|ICBC|工银租赁补丁安装后无法切换输入法问题 % 初次响应 CMIT:0001588

我昨晚把日志上传了，您那边收到了吗？

---

**发件人:** Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>  
**发送时间:** 2020 年 8 月 10 日 13:46  
**收件人:** 吴毓杰 <[win10sup@cdc.icbc.com.cn](mailto:win10sup@cdc.icbc.com.cn)>; 徐瑞友[xuruiyou@icbcleasing.com] <[xuruiyou@icbcleasing.com](mailto:xuruiyou@icbcleasing.com)>  
**抄送:** CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Wei <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; Li Xin <[lixin@cmgos.com](mailto:lixin@cmgos.com)>; Qi Feng <[qifeng@cmgos.com](mailto:qifeng@cmgos.com)>; Wang Dan <[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: [案例号: CAS-02758-X9V9G9 ] % |P3|ICBC|工银租赁补丁安装后无法切换输入法问题 % 初次响应 CMIT:0001588

徐先生，您好：

如刚才电话沟通，请帮忙提供搜狗输入法的安装版本，同时请按照下述方法进行日志收取。  
下载附件至本地：

运行 CMGELogCollector.exe，进行收集即可，步骤如下：

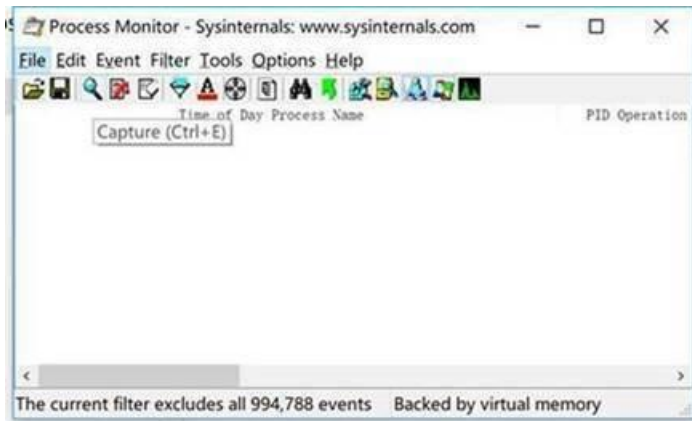
运行 CMGELogCollector.exe，选择如下图类型日志，点击收集。



收集 procmon 日志信息：

- 保存附件 processmonitor.zip 至本地计算机
- 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，点击右下角输入法图标进行切换，或者使用“ctrl”+“shift”进行输入法切换，记录下时间点



- e) 待问题复现后，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

上述两部分日志收集完成后，请帮忙上传至 CDUC，上传方法可参见附件，稍后系统会为您发送登陆用户名和密码，请您查收，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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi  
发送时间: 2020 年 8 月 10 日 13:31  
收件人: 吴毓杰 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Wei <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; Li Xin <[lixin@cmgos.com](mailto:lixin@cmgos.com)>; Qi Feng <[qifeng@cmgos.com](mailto:qifeng@cmgos.com)>; Wang Dan <[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-02758-X9V9G9 ] % |P3|ICBC|工银租赁补丁安装后无法切换输入法问题 % 初次响应 CMIT:0001588

吴先生，您好：

根据您的需求，我谨在此阐述问题涉及的范围定义：

问题定义：

用户反馈补丁安装后无法切换输入法问题，反馈所在分行安装补丁 KB4556807 后出现无法切换输入法问题，卸载补丁后恢复正常，已确定的受影响数量 2 台，该分行其他设备更新后没有出现该问题。

问题范围: 协助您分析并处理上述问题。

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。

想向您询问一下， 用户安装的什么输入法？版本是什么？是否有尝试过重新安装输入法？

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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 8 月 10 日 13:26

收件人: 吴毓杰 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-02758-X9V9G9 ] % |P3|CBC|工银租赁补丁安装后无法切换输入法问题  
% 初次响应 CMIT:0001588

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-02758-X9V9G9 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”。