

Hi Lianbin:

感谢您的反馈，当前问题已经解决，我将归档此案例。

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：

用户计算机在开启夜间模式后，亮度无法调节，只能调节屏幕色温。

问题总结：

更新显卡驱动，解决用户问题。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Que, Lianbin <Lianbin.Que@ dell.com>

发送时间: 2020 年 12 月 25 日 9:09

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03532-Q6G6J8] % |普通事件| Dell | 开启夜间模式后，亮度无法调节，只能调节屏幕色温 % CMIT:0001758

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Liang

此案子问题解决了，可以 Closed case，感谢 support.

目前获取的信息是：更新显卡驱动解决的.

Lianbin_Que

CTE, Great China Client Technical Support
Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

发件人: Que, Lianbin

发送时间: 2020 年 12 月 24 日 15:11

收件人: Wei Liang

抄送: CRM Case Email; Liu Jian

主题: 回复: [案例号: CAS-03532-Q6G6J8] % |普通事件| Dell | 开启夜间模式后, 亮度无法调节, 只能调节屏幕色温 % CMIT:0001758

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Liang

客户还在测试, 我这边再确定下, 谢谢!

Lianbin_Que

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 12 月 24 日 15:10

收件人: Que, Lianbin

抄送: CRM Case Email; Liu Jian

主题: 回复: [案例号: CAS-03532-Q6G6J8] % |普通事件| Dell | 开启夜间模式后, 亮度无法调节, 只能调节屏幕色温 % CMIT:0001758

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Lianbin:

案例跟踪邮件。

最终用户有什么情况反馈? 如果有进展可以回复此邮件, 谢谢!

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Que, Lianbin <Lianbin.Que@dell.com>

发送时间: 2020 年 12 月 22 日 14:32

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03532-Q6G6J8] % |普通事件| Dell | 开启夜间模式后, 亮度无法调节, 只能调节屏幕色温 % CMIT:0001758

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Liang

信息收到, 感谢 support。

根据下面信息确定好信息后再 Update 给你.

Lianbin_Que

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 12 月 22 日 14:24

收件人: Que, Lianbin

抄送: CRM Case Email; Liu Jian

主题: 回复: [案例号: CAS-03532-Q6G6J8] % |普通事件| Dell | 开启夜间模式后, 亮度无法调节, 只能调节屏幕色温 % CMIT:0001758

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Lianbin:

根据之前的电话沟通, 我谨在此阐述所述问题涉及的范围定义:

问题定义: 用户计算机在开启夜间模式后, 亮度无法调节, 只能调节屏幕色温。

问题范围: 协助用户分析此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

建议进行以下排查工作:

1) 验证一台新开箱、未加域、未安装第三方应用的计算机开启夜间模式, 能否进行亮度调节? 排除加域或者第三方应用的影响。

2) 出现问题的计算机上，开启夜间模式后，在“设置-系统-显示”页，查看亮度调节栏情况？



3) 通过 devmgmt.msc 打开设备管理器，在“监视器”项中，查看列出的设备，以及“通用即插即用监视器”的驱动程序详情。





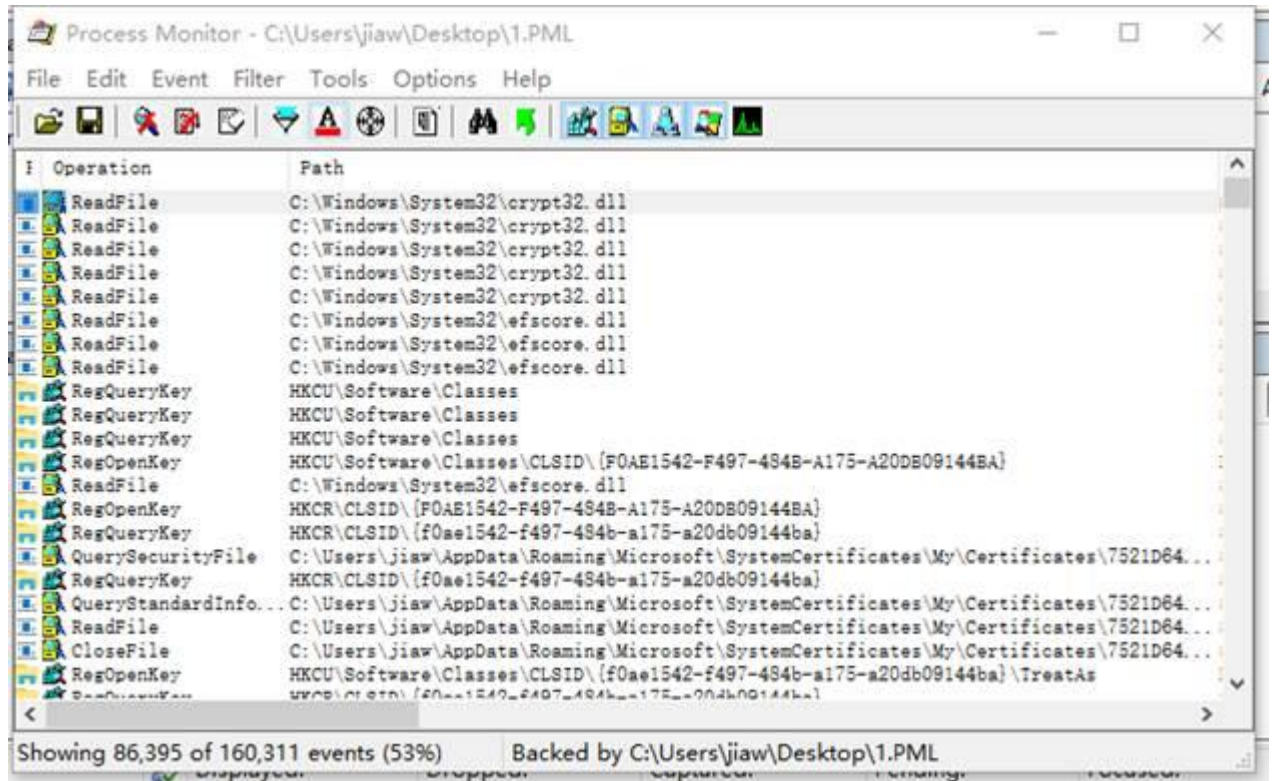
4) 尝试禁用再重新启用显卡设备，并从硬件厂商获取、安装最新的显卡驱动。

5) 使用 procmon 收集“从设置页面开启夜间模式，并操作调整屏幕亮度”的操作过程的 procmon 日志。具体操作方法如下：

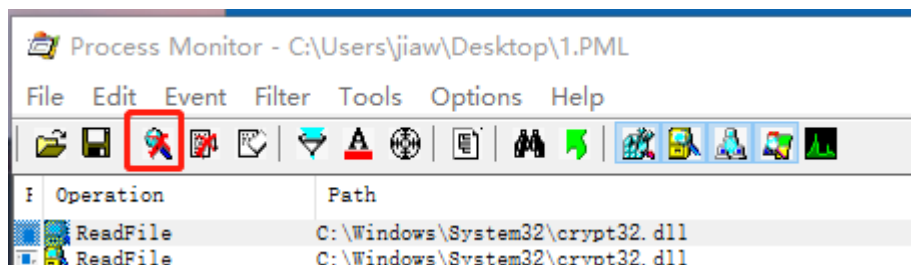
1、访问链接 <https://download.sysinternals.com/files/ProcessMonitor.zip> 下载 procmon 工具。


2、下载后，解压 processmonitor.zip ,双击“Procmon64.exe”，弹出提权窗口点击“是”运行 ProcessMonitor 工具。（首次运行会弹出 License Agreement 窗口，点击 Agree）；

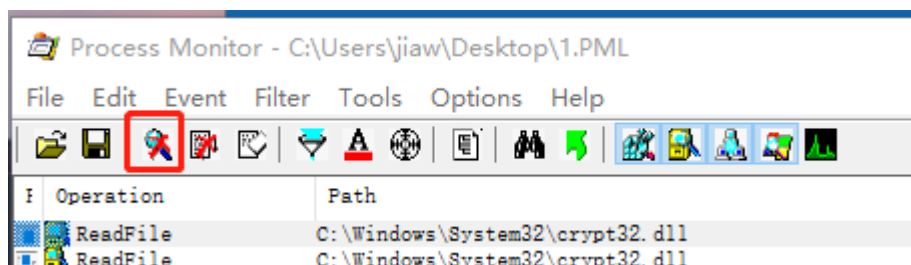
3、进入后出现 ProcMon 窗口，此时已经处于事件捕获状态，点击  停止捕获，再点击  清除当前捕获的事件条目。至此准备工作完毕；




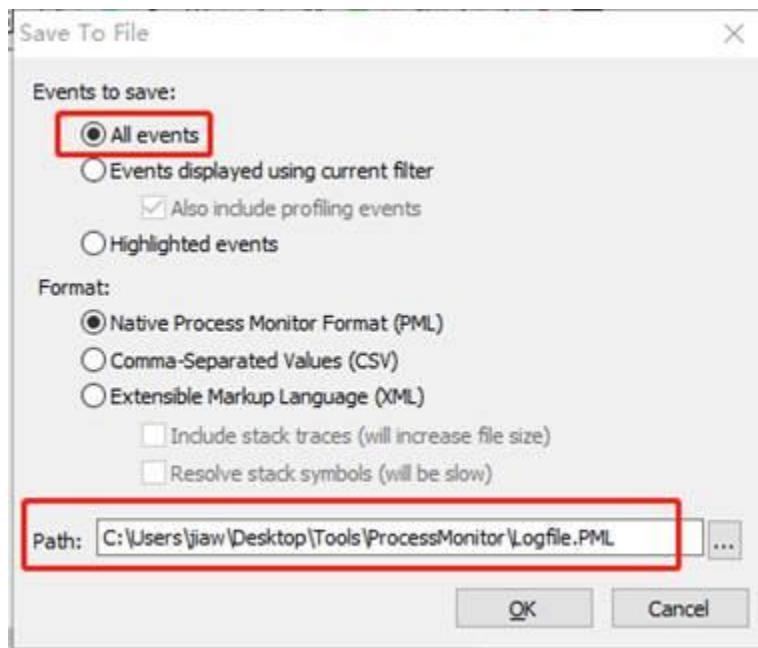
4、点击  开始捕获



5、重复“从设置页面开启夜间模式，并操作调整屏幕亮度，此时屏幕亮度不变化”的操作过程后，点击  停止捕获；



6、点击 ，选择“All Events”并在 Path 选择保存路径，点击 OK；



7、去到日志保存目录，将保存的 Logfile.PML 日志压缩后，通过 CDUC 上传给我们。

文件上传方法：

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：dell001

密码：dell001



注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话：400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 12 月 21 日 17:24

收件人: Lianbin.Que <Lianbin.Que@dell.com>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-03532-Q6G6J8] % |普通事件| Dell | 开启夜间模式后, 亮度无法调节, 只能调节屏幕色温 % 初次响应 CMIT:0001758

Lianbin.Que 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-03532-Q6G6J8 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”。

