

王先生，您好：

好的。我会再与用户联系，询问清楚用户的具体情况。谢谢反馈

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



发件人: Chenguang CG5 Wang <wangcg5@lenovo.com>

发送时间: 2020 年 4 月 30 日 17:32

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

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

主题: 回复: [External] 回复: [案例号: CAS-02236-Y9H5Z0] % |普通事件|联想 OEM|机器外接耳机没有声音 % 初次响应 CMIT:0001433

李琦 您好

暂时还是先不要关单，因为这个解决的方法还没有找到，建议您这边还是能和用户沟通下，用户那边应该还有相同问题的机器，是否能够收集到相关的信息呢？

CPSD CC 王晨光

Commerical Product Services Delivery

Lenovo Wuxi

www.lenovo.com.cn

Plan | Perfor | Prioritize | Practice | Pioneer



400-810-6666

010-58859506



lenovoka@lenovo.com



发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 4 月 30 日 17:17

收件人: Chenguang CG5 Wang <wangcg5@lenovo.com>

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

主题: 回复: [External] 回复: [案例号: CAS-02236-Y9H5Z0] % |普通事件|联想 OEM|机器外接耳机没有声音 % 初次响应 CMIT:0001433

王先生, 您好:

针对特定机型或特定设备的问题, 之前并没有收到过有关声卡或即插即用型设备方面的用户问题。由于无法确认用户报修的具体耳机, 因此不能做过多的解读。结合目前用户的解决方案, 不排除是由于通用驱动无法适配特定设备耳机的驱动程序的原因, 因此可能需要单独安装设备驱动。谢谢。对于此问题, 目前用户是否还有其他需求?

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



发件人: Chenguang CG5 Wang <wangcg5@lenovo.com>
发送时间: 2020 年 4 月 30 日 17:00
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>
主题: 回复: [External] 回复: [案例号: CAS-02236-Y9H5Z0] % |普通事件|联想 OEM|机器外接耳机没有声音 % 初次响应 CMIT:0001433

李琦 您好

这边接到用户反馈, 用户的机器已经通过他们总行提供的方案解决, 使用一个批处理安装包安装之后解决, 但用户无法提供这个软件, 请问类似的 case 之前这边有接到过反馈吗?

CPSD CC 王晨光

Commerical Product Services Delivery

Lenovo Wuxi

www.lenovo.com.cn

Plan | Perfor | Prioritize | Practice | Pioneer



400-810-6666

010-58859506



lenovoka@lenovo.com



发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 4 月 30 日 16:28
收件人: Chenguang CG5 Wang <wangcg5@lenovo.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: [External] 回复: [案例号: CAS-02236-Y9H5Z0] % |普通事件|联想 OEM|机器外接耳机没有声音 % 初次响应 CMIT:0001433

王先生, 您好:

由于电话未联系到用户, 我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义:

Case No: CAS-02236-Y9H5Z0

定义范围: 用户反馈联想 M920t 机器外接耳机时没有声音, 且系统下识别不到该设备, 当插着耳机开机时, 可以识别到并且正常使用

问题定义: 协助用户分析并处理此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

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



发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 4 月 30 日 15:59

收件人: 王晨光 <wangcg5@lenovo.com>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-02236-Y9H5Z0] % |普通事件|联想 OEM|机器外接耳机没有声音 % 初次响应 CMIT:0001433

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 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-02236-Y9H5Z0 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”。