

Hi 徐达,

根据之前的沟通, 确认案例归档。

问题描述:

=====

HP 客户测试导入 V2020-L, 有的笔记本机型会显示“长按电源按钮并按下调低音量按钮可解锁”, 实际上不能解锁。

问题分析:

=====

收集用户问题设备信息, 并提供测试方案。

告知用户提供问题设备进行分析。

问题总结:

=====

用户反馈问题与驱动相关, 暂时不需要 CMIT 协助分析, 案例暂时归档。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei

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: chenlei@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com



发件人: Chen Lei

发送时间: 2020 年 2 月 24 日 10:47

收件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>

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

主题: 回复: [案例号: CAS-01917-C9Y4S9] % | P3 | HP |关于 V2020-L 锁屏界面的问题 %
初次响应 CMIT:0001177

Hi 徐达,

确认收到邮件。

接下来将归档此案例, 如后续需要我们协助分析, 将重启此案例。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei
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: chenlei@cmgos.com
官方网站: www.cmgos.com



发件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 2 月 24 日 10:00
收件人: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Xu Da <xuda@cmgos.com>
主题: 答复: [案例号: CAS-01917-C9Y4S9] % | P3 | HP |关于 V2020-L 锁屏界面的问题 %
初次响应 CMIT:0001177

Hi Chenlei,
此 Case 上周同客户沟通, 客户方测试也发现同 Driver 有一定关系, 所以这个 case 可以先 Close, 如果客户有进一步需求再 Open, 多谢

发件人: Xu Da
发送时间: Thursday, February 20, 2020 4:05 PM
收件人: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>
主题: 答复: [案例号: CAS-01917-C9Y4S9] % | P3 | HP |关于 V2020-L 锁屏界面的问题 %
初次响应 CMIT:0001177

Hi chenlei,
使用微软 RS5, 登录界面提示“长按电源按钮并按下调低音量按钮可解锁”, 微软 Windows 没有发现问题。
谢谢

发件人: Chen Lei
发送时间: Thursday, February 20, 2020 4:01 PM
收件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-01917-C9Y4S9] % | P3 | HP |关于 V2020-L 锁屏界面的问题 %
初次响应 CMIT:0001177

Hi 徐达,

请帮忙确认微软 Windows 10 系统的版本, 且没有发现此现象是在登录界面没有“长按电源按钮并按下调低音量按钮可解锁”的提示, 还是使用提示中的操作方法可正常解锁?

谢谢。

陈蕾 Chen Lei
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: chenlei@cmgos.com
官方网站: www.cmgos.com



发件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 2 月 20 日 15:58
收件人: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>
主题: 答复: [案例号: CAS-01917-C9Y4S9] % | P3 | HP |关于 V2020-L 锁屏界面的问题 %
初次响应 CMIT:0001177

Hi Chenlei,
HP 目前只测试了一款 PC, 发现这个问题, 微软的 win10 没有发现这个现象, 目前客户无法提供更多信息了。
谢谢

发件人: Chen Lei
发送时间: Thursday, February 20, 2020 10:47 AM
收件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-01917-C9Y4S9] % | P3 | HP |关于 V2020-L 锁屏界面的问题 %
初次响应 CMIT:0001177

Hi 徐达,

对于 Surface 上此问题现象, 安装了微软提供的驱动后可正常使用电源键+调低音量键进行解锁。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei
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: chenlei@cmgos.com
官方网站: www.cmgos.com



发件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 2 月 20 日 10:25
收件人: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>
主题: 答复: [案例号: CAS-01917-C9Y4S9] % | P3 | HP |关于 V2020-L 锁屏界面的问题 %
初次响应 CMIT:0001177

Hi chenlei,
如下说的安装驱动, 之后锁屏界面的这个现象就消失了吗? 变成了“Ctrl + Alt + Delete 来解锁”?



发件人: Chen Lei

发送时间: Wednesday, February 19, 2020 4:14 PM

收件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>

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

主题: 回复: [案例号: CAS-01917-C9Y4S9] % | P3 | HP |关于 V2020-L 锁屏界面的问题 %
初次响应 CMIT:0001177

Hi 徐达,

根据之前的沟通, 确认问题情况, 对此问题需要 OEM 用户进行以下验证:

=====

1. 出现问题的设备型号, 是否此型号设备均存在此问题现象;
2. 其他型号设备是否存在此问题现象;
3. 在可复现问题的设备上测试通用 Windows 10 系统是否会复现问题;

我们之前在 Surface 上发现过此问题现象, 在安装微软提供的驱动后可正常使用。

是否可以让 OEM 用户安装驱动再验证问题现象? 由于此功能与设备有关, 需要 OEM 自己提供驱动进行安装。

经过排查组策略, 目前未发现影响问题现象的设置项。

如上述测试验证问题现象依然存在, 可能需要 OEM 提供此问题设备以便我们进行下一步分析。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei

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: chenlei@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com



发件人: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 2 月 19 日 10:10

收件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>

抄送: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-01917-C9Y4S9] % | P3 | HP |关于 V2020-L 锁屏界面的问题 % 初次响应 CMIT:0001177

徐达 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 陈蕾 。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-01917-C9Y4S9 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”。