

王女士 您好!

很高兴收到您的邮件反馈, 根据沟通的结果, 我将暂时归档此问题。**案例归档后您会收到调查问卷的邮件, 希望可以对我们的服务进行评价。**

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务, 如果您的问题复现, 或有新的问题出现, 您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

案例总结:

案例描述:

用户反馈系统升级到 V2022-L 后投影功能无法使用问题, 提示为“你的电脑不能投影到其他屏幕。请尝试重新安装驱动程序或使用其他视频卡”。

用户表示升级前投影功能正常使用, 升级后出现此问题。用户联系过华硕 OEM 厂商技术服务中心, 华硕 OEM 技术服务中心给用户提供了显卡驱动程序, 用户安装该驱动后问题依旧。用户再次联系华硕 OEM 厂商技术服务中心, 华硕技术服务中心告知用户没有其它办法了, 只能恢复系统出厂设置。用户表示系统恢复出厂后比较麻烦需要重装软件和备份数据, 用户不愿恢复出厂设置。

案例进展:

远程连接用户计算机, 发现集成和独立显卡驱动程序非最新版本, 在 ASUS 官网找到对应硬件的两款网卡驱动程序并安装, 完成后可以正常投影。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: 龙海娇 <13041237753@163.com>

发送时间: 2022 年 3 月 4 日 9:45

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: Re:回复: [案例号: CAS-05802-T2J0K6] % 华硕 OEM 用户-北京航空航天大学用户反馈系统升级到 V2022-L 后投影功能无法使用问题 % 初次响应 CMIT:0001693

您好，
已经可以使用投影，谢谢您！

在 2022-03-03 17:46:20, "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com> 写道：

王女士，您好

很高兴与您电话沟通，根据沟通的结果，如果您在电脑边方便远程时，您可以回复此邮件。

问题定义:

用户反馈系统升级到 V2022-L 后投影功能无法使用问题，提示为“你的电脑不能投影到其他屏幕。请尝试重新安装驱动程序或使用其他视频卡”。

用户表示升级前投影功能正常使用，升级后出现此问题。用户联系过华硕 OEM 厂商技术服务中心，华硕 OEM 技术服务中心给用户提供了显卡驱动程序，用户安装该驱动后问题依旧。用户再次联系华硕 OEM 厂商技术服务中心，华硕技术服务中心告知用户没有其他办法了，只能恢复系统出厂设置。用户表示系统恢复出厂后比较麻烦需要重装软件和备份数据，用户不愿恢复出厂设置。

问题范围:

我们将协助您分析处理上述问题，并对定义的问题给予最大的技术支持。

如果能及时解决问题，或问题属于产品设计的行为，或问题涉及到三方，我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题，则我们考虑拆分案例进行分析。

接下来，我们将开始合作解决这个问题。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。

建议操作：

安装如下地址，下载向日葵个人版 for Windows 64 位，下载后将**本机识别码**回复此邮件即可（不需要本机验证码）

<https://sunlogin.oray.com/download/>

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 400-818-0055

电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2022 年 3 月 3 日 17:26

收件人: Wu Yanjie <wuyj@cmgos.com>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-05802-T2J0K6] % 华硕 OEM 用户-北京航空航天大学用户反馈系统升级到 V2022-L 后投影功能无法使用问题 % 初次响应 CMIT:0001693

吴闫杰 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 贾伟。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-05802-T2J0K6** 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”。