

阙先生，您好：

收到您的回复，确认目前先归档此案例，如后续需要提供技术支持请联系神州网信售后服务。

问题描述：

=====

用户反馈需要 V0-H 系统实现接入鼠标自动禁用触控板功能。

问题分析：

=====

提供操作步骤，由于设备未安装相关驱动无法进行设置。

提供相关硬件驱动，用户测试完成确认此功能依然无法实现。

问题总结：

=====

用户目前不对此问题进行处理，确认暂时归档。

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

发送时间: 2020 年 5 月 21 日 8:33

收件人: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>

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

主题: 答复: [案例号: CAS-02232-B3P4L9] % |普通事件| Dell | 接入鼠标自动禁用触控板的功能 % 初次响应 CMIT:0001423

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Lei

昨天联系到客户，客户表示安装驱动还是无效，暂时先无需处理，如后面需要此功能会考虑换个版本。

可以先结案，谢谢！

Lianbin_Que

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

发件人: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 5 月 14 日 9:42

收件人: Que, Lianbin

抄送: CRM Case Email; Liu Jian; Lin, Jingjin

主题: 回复: [案例号: CAS-02232-B3P4L9] % |普通事件| Dell | 接入鼠标自动禁用触控板的功能 % 初次响应 CMIT:0001423

[EXTERNAL EMAIL]

阙先生，您好：

好的，如果有任何问题请直接联系我。

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



神州网信
CMIT

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

发送时间: 2020 年 5 月 14 日 9:41

收件人: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>

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

Jingjin.Lin@dell.com

主题: 答复: [案例号: CAS-02232-B3P4L9] % |普通事件| Dell | 接入鼠标自动禁用触控板的功能 % 初次响应 CMIT:0001423

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Lei

感谢您的 support.

这几天客户比较繁忙，会过两天测试您提供的驱动，有情况 Updae 给您.

Lianbin_Que

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

发件人: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 5 月 12 日 10:01

收件人: Que, Lianbin

抄送: CRM Case Email; Liu Jian; Lin, Jingjin

主题: 回复: [案例号: CAS-02232-B3P4L9] % |普通事件| Dell | 接入鼠标自动禁用触控板的功能 % 初次响应 CMIT:0001423

[EXTERNAL EMAIL]

阙先生，您好：

在神州网信 V0-H 1020 系统上，默认设置-设备中是不会显示触控板的，在测试设备中进行设置，显示触控板后，不存在您截图中的选项，仅可选择触控板灵敏度。

触摸板

点击

使用指尖进行单击、右键单击和选择。如果这些操作在键入时激活，请调低敏感度

触摸板敏感度

中敏感度 ▾

Synaptics Touchpad

Settings

相关设置

其他设置

如需对触控板进行设置，需要使用对应的应用\驱动。

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



神州网信
C M I T

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

发送时间: 2020 年 5 月 12 日 8:38

收件人: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>

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

Jingjin.Lin@dell.com

主题: 答复: [案例号: CAS-02232-B3P4L9] % |普通事件| Dell | 接入鼠标自动禁用触控板的功能 % 初次响应 CMIT:0001423

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Lei

可以禁用下面这项吗？

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 5 月 8 日 17:37

收件人: Chen Lei

抄送: CRM Case Email; Liu Jian; Lin, Jingjin

主题: 答复: [案例号: CAS-02232-B3P4L9] % |普通事件| Dell | 接入鼠标自动禁用触控板的功能 % 初次响应 CMIT:0001423

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Lei

机器使用的是 PTP 的触控板，这个是 Windows 10 自带的驱动和手势，应用商店，官网都没有对应的触摸板驱动。

能帮忙确定下面红色圈里面的选项，在 CMIT 系统中有吗？能√取消掉吗？



什么是 PTP 触摸板呢？

PTP 是精密触摸板的简称、英文 Precision TouchPad 的缩写。它是微软在 Windows 硬件认证系列中的一个认证规范。包含两个层面/阶段的认证，一个是设备级认证，一个是系统级认证。

在设备层次上，一个 PTP 模块包含一个独立的 PTP 控制器集成电路，一个 PTP 传感器印制电路板。这个认证通常是由 PC 零部件厂商完成的。

作为最终用户来说，通过 PTP 的这两阶段认证之后的 PTP 触摸板，灵敏度会更高，同时防误触也会做得更好。

发件人: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 5 月 6 日 15:40

收件人: Que, Lianbin

抄送: CRM Case Email; Liu Jian

主题: 回复: [案例号: CAS-02232-B3P4L9] % |普通事件| Dell | 接入鼠标自动禁用触控板的功能 % 初次响应 CMIT:0001423

[EXTERNAL EMAIL]

阙先生，您好：

根据您的反馈，了解目前问题情况，由于设备未安装触摸板驱动无法进行下一步设置操作。在测试设备上通过设备厂商官网下载设备驱动与 Synaptics 相关驱动，可以使用之前提供的步骤实现禁用触控板功能。

通过 Dell 官网查询后，确认没有触控板相关驱动，并且最近更新的 Synaptics 驱动是 2013 年更新的。

据了解，Synaptics 官网不提供驱动下载，此驱动由各供应商提供，建议您内部沟通确认。

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

发送时间: 2020 年 5 月 6 日 8:48

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-02232-B3P4L9] % |普通事件| Dell | 接入鼠标自动禁用触控板的功能 % 初次响应 CMIT:0001423

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Lei

目前面临个情况: 触摸板驱动一般是需要应用商店下载的, 可是 CMIT 并没有应用商店, 同时 DELL 官网也没有驱动可以下载安装.

所以客户在注册表中找不到对应的键值.

Lianbin_Que

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

发件人: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 4 月 29 日 16:16

收件人: Que, Lianbin

抄送: CRM Case Email; Liu Jian

主题: 回复: [案例号: CAS-02232-B3P4L9] % |普通事件| Dell | 接入鼠标自动禁用触控板的功能 % 初次响应 CMIT:0001423

[EXTERNAL EMAIL]

Lianbin.Que 先生, 您好:

如之前的沟通, 需要您协助收集问题相关信息:

=====

1. 问题影响的设备型号;
2. 问题影响的设备数量;

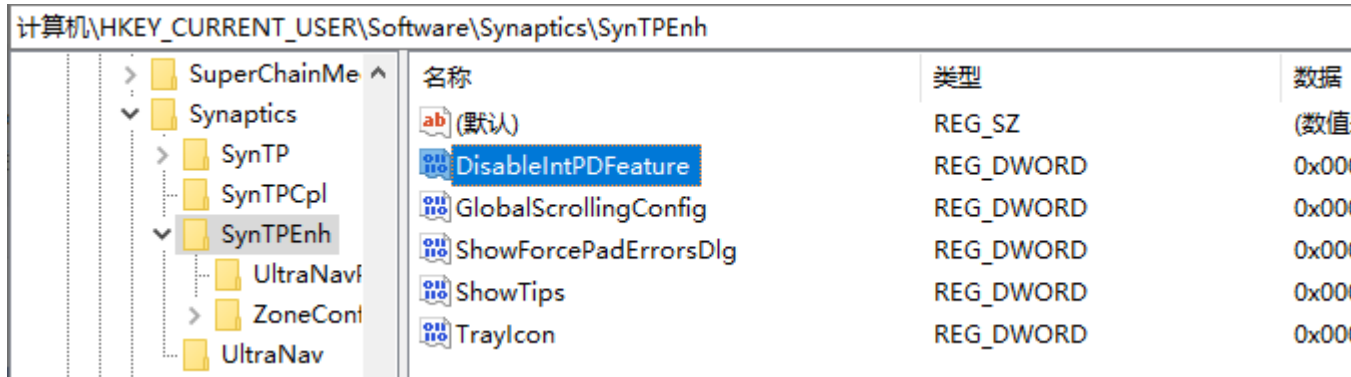
通过本地测试, 在测试设备上可以实现接入鼠标自动禁用触控板功能。

由于测试设备为联想 T460p 且安装了 Synaptics 驱动, 目前不能确定使用相同操作步骤可实现用户需求。

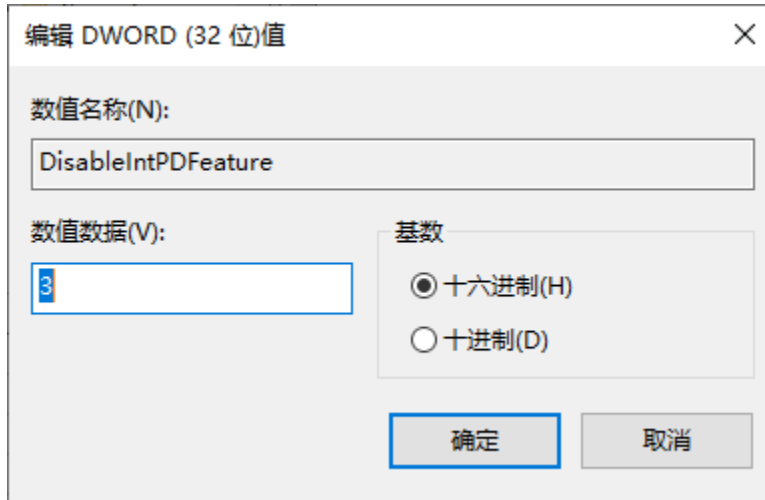
请您先在一台问题设备上安装 Synaptics 驱动。此驱动为官方驱动程序, 请通过设备品牌官网进行下载安装。

确认驱动程序安装完毕并后重启系统, 再进行以下操作验证结果:

- =====
1. 键入 Windows 键+R 键调出运行栏，输入 regedit 打开注册表编辑器；
 2. 找到对应文件：计算机\HKEY_CURRENT_USER\Software\Synaptics\SynTPEnh，并确认此路径下的注册表键值：DisableIntPDFeature；



3. 如不存在此键值，请手动创建 DWORD(32 位)值，并将名称改为 DisableIntPDFeature，将此键值修改为 3（十六进制）；



4. 修改完成后退出注册表编辑器并重启系统，验证接入鼠标是否自动禁用触摸板功能。

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 4 月 29 日 16:02

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

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

主题: 回复: [案例号: CAS-02232-B3P4L9] % |普通事件| Dell | 接入鼠标自动禁用触控板的功能 % 初次响应 CMIT:0001423

Lianbin.Que 先生, 您好:

根据之前的沟通, 我谨在此阐述问题涉及的范围定义:

问题范围: 用户反馈希望使用 Dell 7440 笔记本电脑时可以实现接入鼠标自动禁用触控板功能。

问题定义: 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。

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 4 月 29 日 15:28

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

抄送: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-02232-B3P4L9] % |普通事件| Dell | 接入鼠标自动禁用触控板的功能 % 初次响应 CMIT:0001423

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 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-02232-B3P4L9 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”。