

薛先生，您好：

如刚才电话沟通，由于近期受疫情影响暂无法进行下一步测试，经您同意，此 case 暂时做归档处理。待您方便处理时，如有进一步需要我方配合协助的，您可以在此邮件基础上进行回复及下一步沟通，以下为案例总结，请知悉：

Case No: CAS-04552-Q5Z8Y0

问题描述：

=====

客户反馈神州网信系统下使用 typc-C 转 RJ45 网卡设备收发包会出现延时故障，安装普通 WIN10 系统正常。

问题分析：

=====

经沟通，目前用户认为造成该问题的原因为特定的 Type-C 转 RJ45 接口设备或特定机型的供电不足导致该问题。针对该说法操作系统无法进行进一步验证。OEM 厂商已发送最新驱动交付用户，等待用户测试结果。针对用户提到的“在标准 Win10 的相同场景下未发生此问题。”，本地并未复现，考虑到特定机型的特定问题，无法进一步测试，需要 OEM 配合进行下一步操作。

问题总结：

=====

经用户确认，暂无法进行下一步测试，经同意，此 case 暂时做归档处理。待后续进一步排查时如需协助可再次联系。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话： 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2021 年 8 月 4 日 11:20

收件人: 'Xue Ji Qiang' <ji-qiang.xue@hp.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04552-Q5Z8Y0] % |普通事件|HP|神州网信系统下使用 typc-C 转 RJ45 网卡设备收发包会出现延时故障 % 初次响应 CMIT:0001582

薛先生, 您好:

循例问下, 该问题是否有任何进展, 请方便时告知, 谢谢

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2021 年 7 月 30 日 18:04

收件人: 'Xue Ji Qiang' <ji-qiang.xue@hp.com>

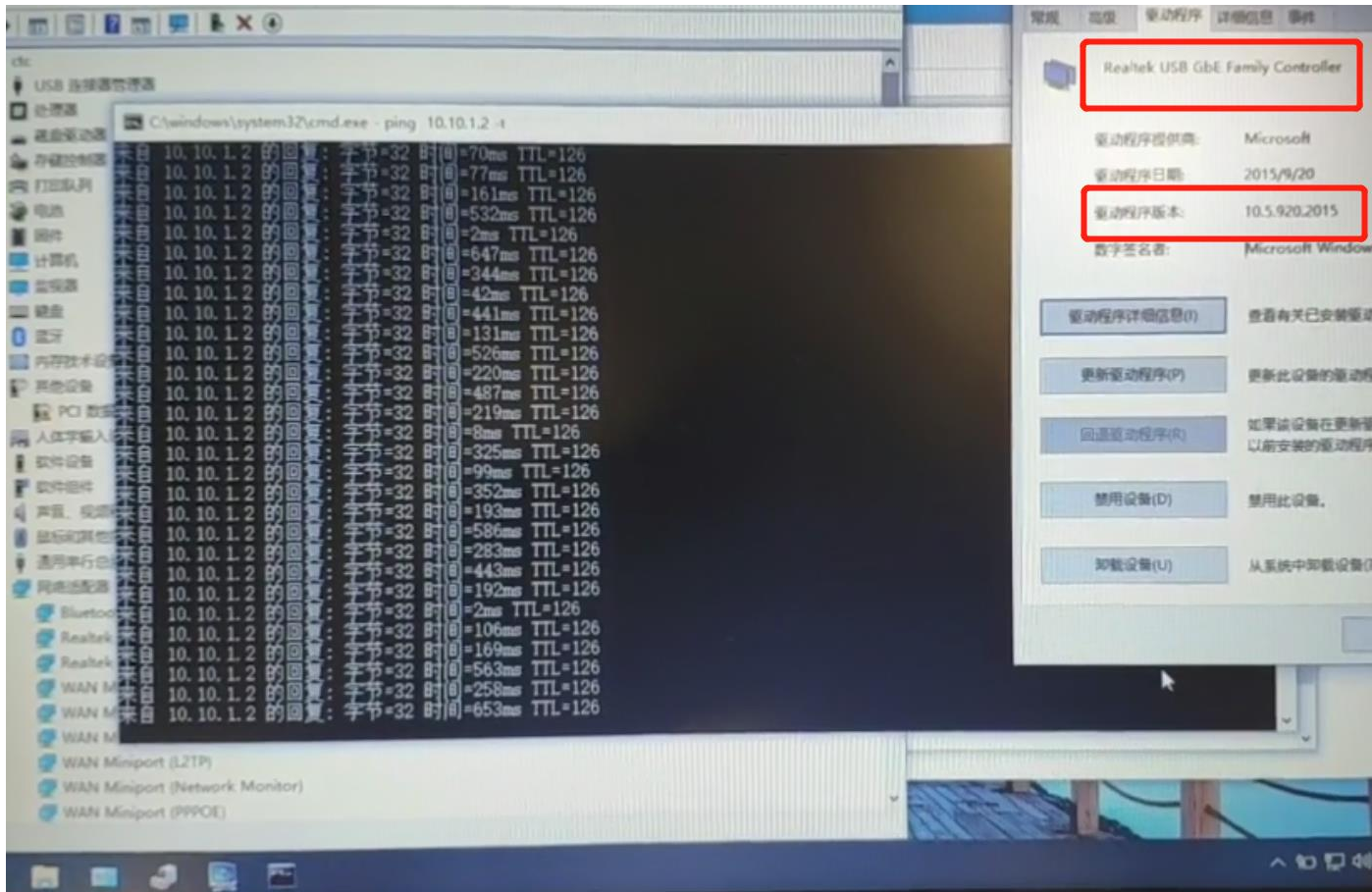
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04552-Q5Z8Y0] % |普通事件|HP|神州网信系统下使用 typc-C 转 RJ45 网卡设备收发包会出现延时故障 % 初次响应 CMIT:0001582

薛先生, 您好:

如电话沟通, 目前用户认为造成该问题的原因为特定的 Type-C 转 RJ45 接口设备或特定机型的供电不足导致该问题。针对该说法操作系统无法进行进一步验证。以下提供部分测试结果供参考:

- 1, 使用独立外接供电设备, 在使用 Type-C 转 RJ45 接口场景下, CMGE 无延时问题。
- 2, 使用非特定机型及转接头设备, 通过外接方式连接有线网络, CMGE 无延时问题。
- 3, 禁用外接网卡的节能模式, 该问题仍然复现。
- 4, 使用 USB 型转 RJ45 接口设备, CMGE 无延时问题。
- 5, 对比标准 Win10 (无故障) 与 CMGE (有故障) 在相同场景下的网卡驱动版本不同, 可参见下方故障视频截图。
- 6, 据当地服务站反馈, HP 430 G8 存在其他用户反馈在类似场景下的网络延时问题, 怀疑为硬件兼容性问题。



目前唯一疑惑的一点为用户提到的“在标准 Win10 的相同场景下未发生此问题。”由于当前无法进行指定设备及机型的测试，请您内部沟通后给出下一步测试计划，以进一步确认是否与操作系统相关。我将尽可能配合您做操作系统方面的问题排查。谢谢。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话：4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2021 年 7 月 30 日 18:04

收件人: 'Xue Ji Qiang' <ji-qiang.xue@hp.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04552-Q5Z8Y0] % |普通事件|HP|神州网信系统下使用 typc-C 转 RJ45 网卡设备收发包会出现延时故障 % 初次响应 CMIT:0001582

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi
发送时间: 2021 年 7 月 29 日 15:26
收件人: Xue Ji Qiang <ji-qiang.xue@hp.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04552-Q5Z8Y0] % |普通事件|HP|神州网信系统下使用 typc-C 转 RJ45 网卡设备收发包会出现延时故障 % 初次响应 CMIT:0001582

薛先生, 您好:

如刚才电话沟通, 我谨以此邮件阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义:

客户反馈神州网信系统下使用 typc-C 转 RJ45 网卡设备收发包会出现延时故障, 安装普通 WIN10 系统正常。

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。

请您方便时将用户反馈“网卡设备收发包会出现延时故障”的操作结果发送给我, 谢谢

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2021 年 7 月 29 日 11:32
收件人: Xue Ji Qiang <ji-qiang.xue@hp.com>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-04552-Q5Z8Y0] % |普通事件|HP|神州网信系统下使用 typc-C 转 RJ45
网卡设备收发包会出现延时故障 % 初次响应 CMIT:0001582

Xue Ji Qiang 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-04552-Q5Z8Y0 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”。

