# OMEN MAX 机型注意点

遇到OMEN MAX的机型咨询，特殊解决不了问题，第一时间反馈（尤其是表达机器带的问题的那种）！！一定要反馈，非常重要！！！！

尤其是显示啊，黑屏啊，手感不对啊，硬件故障啊之类的，处理不了！一线工程师不会沟通，或者用户明显有情绪的，第一时间反馈或转交给二线/组长！

**如果有omen电脑本身质量表示不满的那种，一定不能说错话 ! ! ! ! 特殊问题就转交二线、组长去沟通处理 ! ! ! ! ! ! !**

**确实硬件问题无法处理的，别跟用户说机器问题啥的，如果解释用户不接受，一定要记录用户信息反馈给后台转交售后，售后会安排回电；那种感觉是批量问题的，就第一时间记录反馈；**

**原则就是——我们对产品有信心，也高兴用户购买，感谢用户支持，有问题会跟踪帮用户解决，希望用户继续支持hp**

**下面是目前此机器发现的已知问题，必须所有工程师都了解，不懂的问二线，二线也无法解答的，二线可以直接咨询对方技术；**

**案例参考：请每个工程师都了解案例情况，遇到对应问题，处理不了的转交二线/组长去跟用户沟通，千万别出问题，别让用户觉得机器有问题**

**正常问题正常处理，按照正常流程去做就行，但是警觉性高一点，遇到特殊情况就别埋头做了，第一时间告知组长和二线详细询问，该反馈的反馈；**

|  |  |
| --- | --- |
| **platform** | **model** |
| Dojo 25C1 | 16-ah0xxx |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **问题** | **方案** | **Wording** |
| 目前我们JD 和售前宣传Thunderbolt™ 4 与 USB Type-C® 端口支持DisplayPort 2.1  但是售后资料写的是DisplayPort 1.4 | 已经确认是DP2.1，已经同步给PSM升级修改官网的错误信息。 |  |
| 各种性能问题Q&A | 参考邮件Customer advisory key items |  |
| 双烤测试（Total Processor Power）、CPU单烤测试、GPU单烤测试 |
| 玩高负载游戏时出现卡顿 |
| 开启独显直连之后，亮度无法调节 | 在OGH中设置为0ptimus模式或在F10设置/配置页面中将“图形切换”设置为独立。 | 将在下一个版本BIOS F.06中修复。 |
| Omen MAX无法识别独立显卡 | 常规TS： |  |
| 1-确认OGH 显卡切换中，不要选仅集成显卡. |
| 2-确保BIOS最新，windows 更新，核实解包方式，win+V硬件重置，恢复bios默认值，无效技术升级 |
| 反馈敲击键盘，左上角的手感以及声音也不对 | 持续观察 |  |
| 触摸板无法拖动，F2中故障依旧 | 持续观察 |  |
| Advisory for optimal OGH power settings for OMEN MAX 16 | 参考邮件optimal OGH power settings for OMEN MAX 16 |  |
| 客户开合盖的时候屏幕短暂闪烁一下，然后恢复正常，并且在游戏和使用中不会出现 |  | “在开盖唤醒时，后台会有一个背光调整的过程，出现一下闪烁是正常的现象，并不是故障请您放心使用。同时也感谢您的反馈，我们已经记录会马上升级处理，继续优化机器的机制和使用体验。” |
| 客户反馈CPU过热降频等和性能释放的问题 | 请引导客户升级OGH，并参考邮件Customer advisory key items做排错 |  |
| 在OGH Unleashed模式下运行AIDA64和Furmark时，TPP无法保持250W(室温:25℃，测试时间:30分钟)。 | AIDA64影响OGH，导致风扇RPM异常，建议用户使用Prime95+Furmark测试TPP。 |  |
| 在OS/蓝牙和设备中有一个多余设备“HyperX无线嵌入式接收器” | ULL模块通信装置。 |  |
| 在电池电量超过50%6+AC状态时，连接Type-C手机充电的游戏中偶尔会出现卡顿和Prochot现象。 | 建议用户在玩游戏时移除充电设备。25C1的设计限制。 | 由于外接充电会分流部分主板电压，导致���压不稳无法达到最佳游戏性能，所以才会导致卡顿 |

**以上内容，仅供团队内部查看，不可泄露！！！！！**