

如何快速有效解决客户问题





- ◆ 如何有效进行问题排查
- ◆ 常见问题解答及注意事项
- ◆ 问题讨论

Agenda

**PART
01**

如何有效进行问题排查

问题



了解问题的产生



分析问题的具体状况



定位解决问题的具
体方法



效果验证

**PART
02**

常见问题解答及注意事项

不开机问题解答

机器（系统）重启问题
解答

串口问题解答

网络问题解答

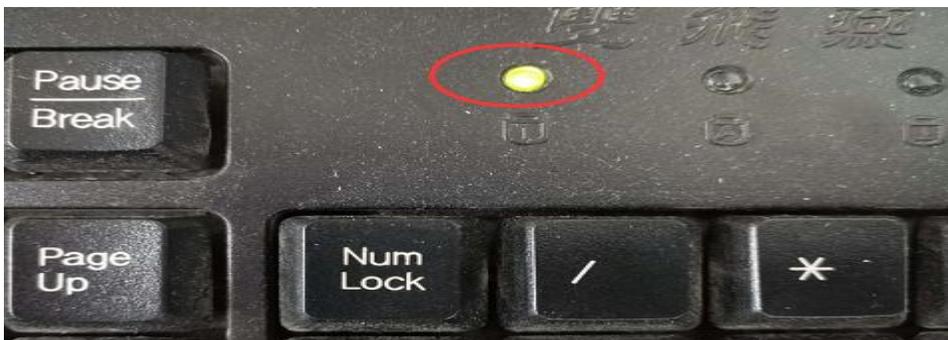
DIO功能的使
用及注意事项

系统安装及BIOS注
意事项

不开机常见判定方法

★ 不开机是指机器电源指示灯亮，机器无法正常运转工作

- 1). **听**蜂鸣器是否有“滴”声音。（1声、3声、5声）
- 2). **看**显示器指示灯是否亮。（切换显示器输出信号）
- 3). **按**键盘Num lock灯是否随着按亮或灭

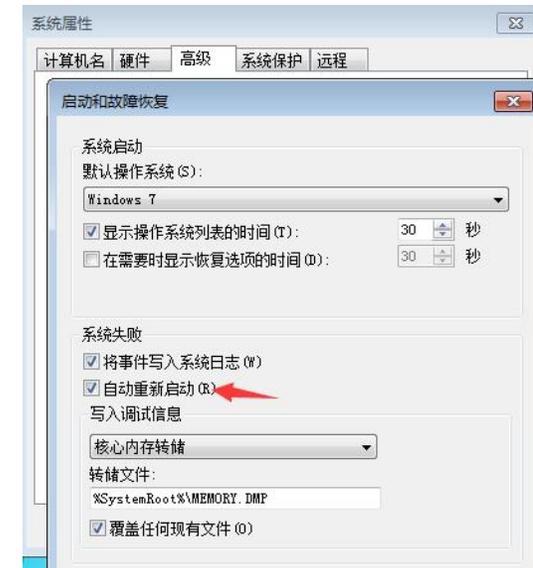


不开机问题常见解决手法

- 1). 将机器所有连接的外设断开，判定是否外设导致不开机。
- 2). 清除CMOS放电，排除BIOS资料错误导致不开机。（面板clear-cmos拨码开关）
- 3). 重新插拔安装内存（清洗内存金手指或内存槽），重装CPU看是否能开机。

重启问题常见解决手法

- 1). 如开机重启, 请确认CPU, 内存等配件是否安装好或不良。
- 2). 确认CMOS设置中的硬盘模式是否设置正确。
- 3). 将系统设置中启动和故障恢复中的自动重启选项取消。
- 4). 检查系统日志查看对应报错文件分析看是软&硬件问题。
(使用杀毒软件杀毒处理)
- 5). 重新安装系统。



串口问题常见解决手法

- 1). 先确认串口模式、波特率是否与连接设备能对应
- 2). 检查BIOS串口设置或串口跳线帽是否设置正确
- 3). 检查设备管理器下串口驱动是否有黄色感叹号，串口设备号或串口顺序是否正常
- 4). 将设备管理器下卸载串口驱动并重启

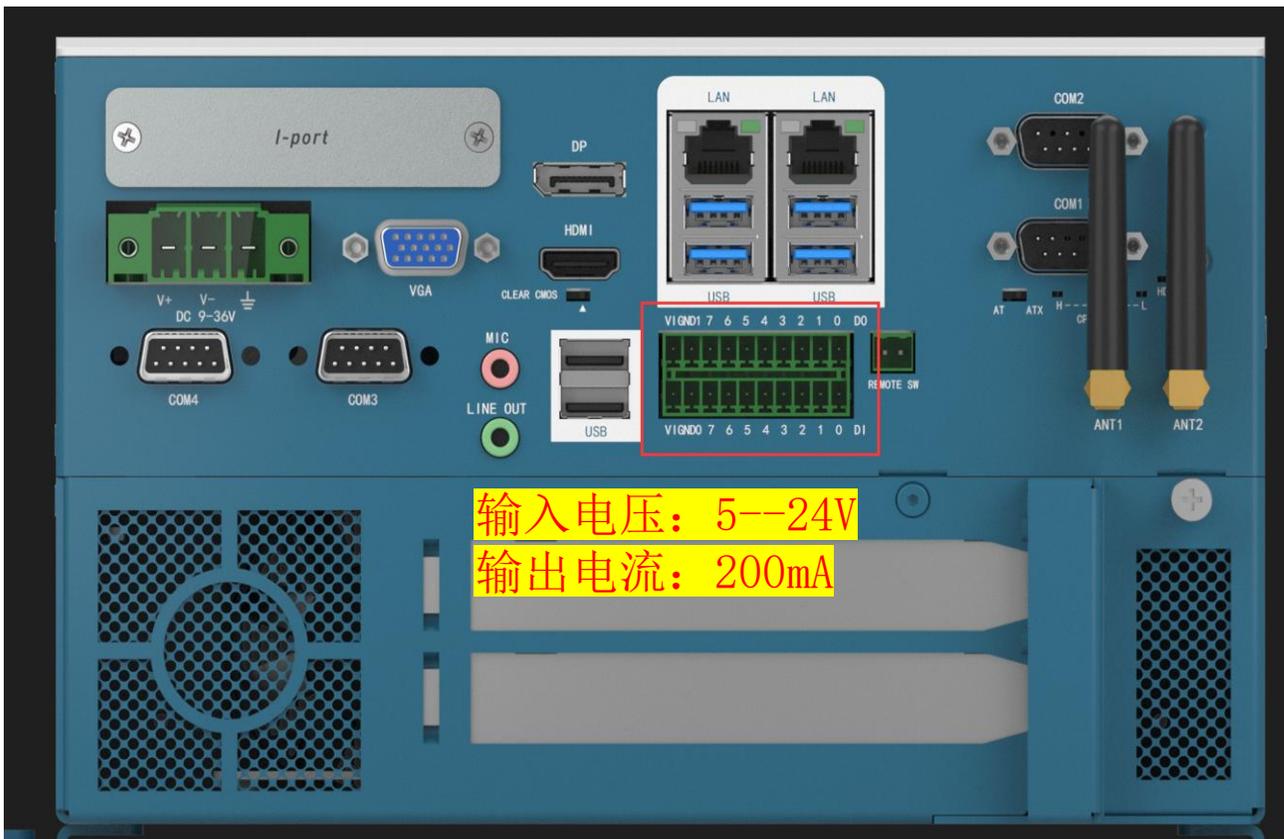
BIOS-->Advance-->Serial IO(COM Port)

网络问题常见解决手法

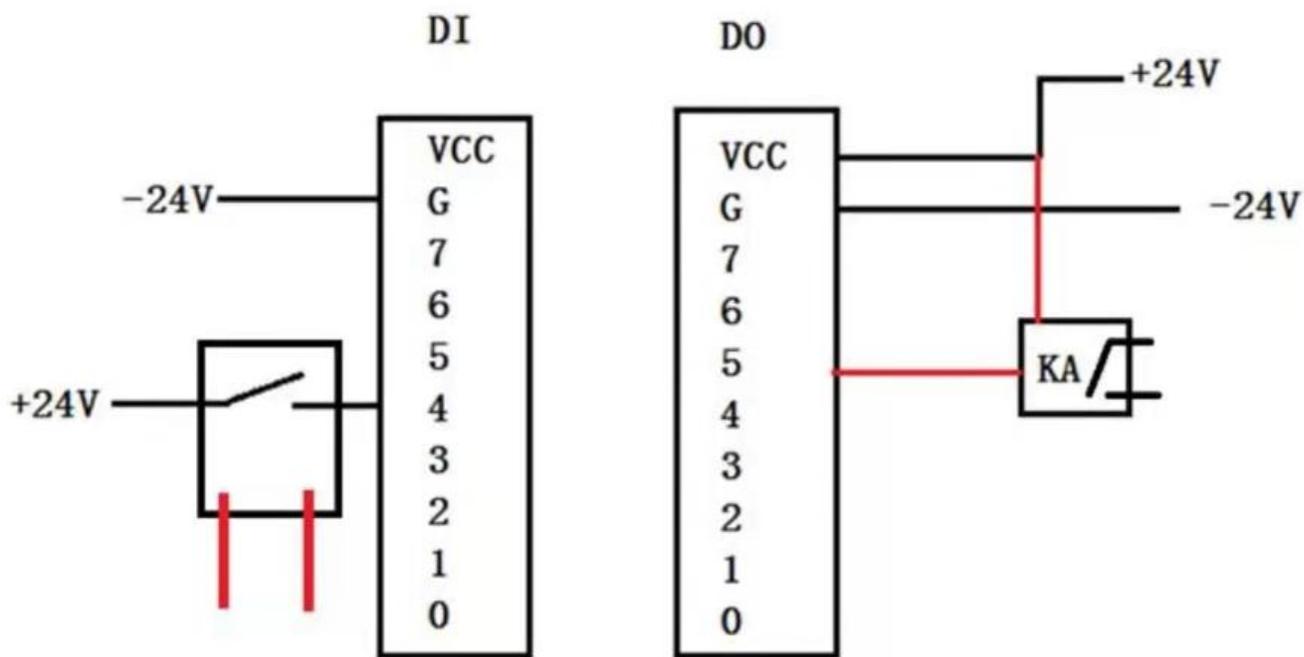
- 1). 查看IP地址是否正确
- 2). 检查网灯是否正常
- 3). 重新启用网络看是否故障能消失
- 4). 更新驱动

注意：Intel I225/226网卡芯片，要求Linux系统内核5.13以上，Ubuntu系统最低要求20.04.4以上

DIO功能的使用及注意事项



隔离IO接线示意图



KMDA-5610-16位
Dio测试步骤.docx

测试DEMO

```

C:\Users\T\Desktop\7520&5920_win_GPIO\x64\Release\smbus_16pin_gpio.exe
anykey enter ,to next step
mode of pin1 is input;pin1 input lavel is low
mode of pin2 is input;pin2 input lavel is low
mode of pin3 is input;pin3 input lavel is low
mode of pin4 is input;pin4 input lavel is low
mode of pin5 is input;pin5 input lavel is low
mode of pin6 is input;pin6 input lavel is low
mode of pin7 is input;pin7 input lavel is low
mode of pin8 is input;pin8 input lavel is low
anykey enter ,to next step ,it will show the port2 to you
mode of pin9 is output;pin9 output lavel is low
mode of pin10 is output;pin10 output lavel is low
mode of pin11 is output;pin11 output lavel is low
mode of pin12 is output;pin12 output lavel is low
mode of pin13 is output;pin13 output lavel is low
mode of pin14 is output;pin14 output lavel is low
mode of pin15 is output;pin15 output lavel is low
mode of pin16 is output;pin16 output lavel is low
anykey enter ,to next step
mode of pin9 is output;pin9 output lavel is high
mode of pin10 is output;pin10 output lavel is high
mode of pin11 is output;pin11 output lavel is high
mode of pin12 is output;pin12 output lavel is high
mode of pin13 is output;pin13 output lavel is high
mode of pin14 is output;pin14 output lavel is high
mode of pin15 is output;pin15 output lavel is high
mode of pin16 is output;pin16 output lavel is high
anykey enter ,to next step
any key to exit
    
```

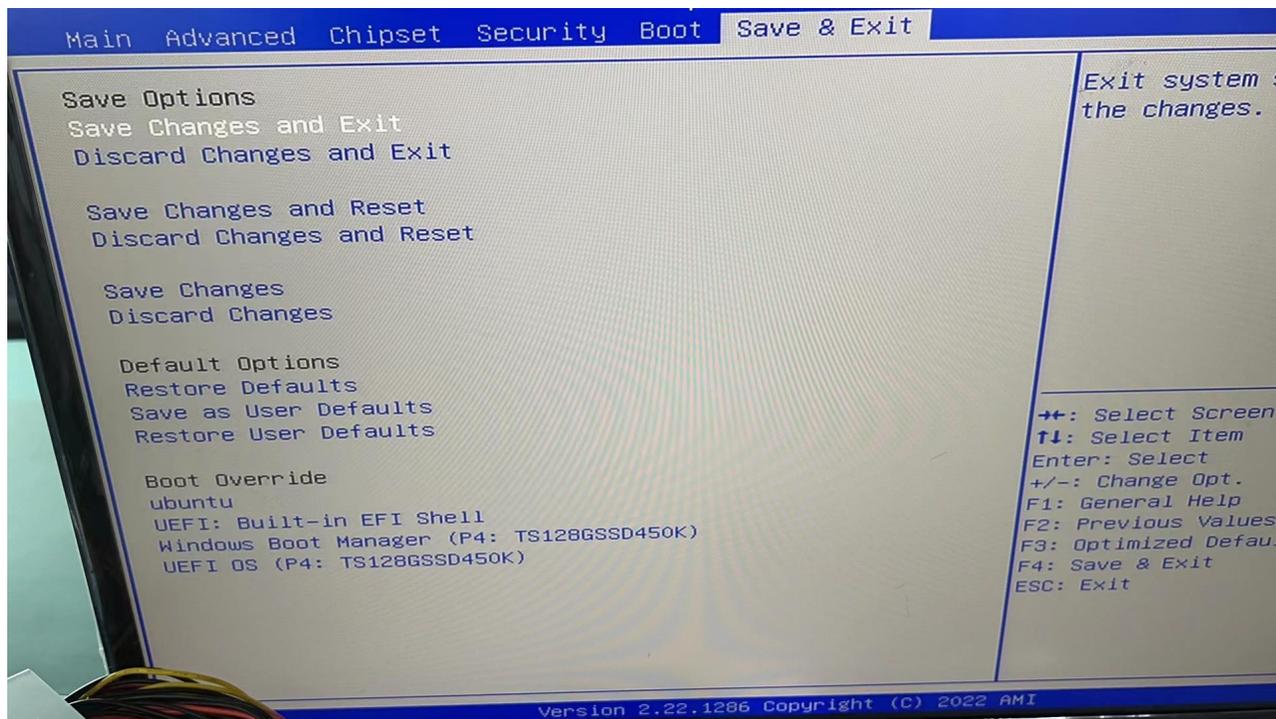
Output
Input

D00	<input type="button" value="Low"/>	<input type="button" value="High"/>	D04	<input type="button" value="Low"/>	<input type="button" value="High"/>
D01	<input type="button" value="Low"/>	<input type="button" value="High"/>	D05	<input type="button" value="Low"/>	<input type="button" value="High"/>
D02	<input type="button" value="Low"/>	<input type="button" value="High"/>	D06	<input type="button" value="Low"/>	<input type="button" value="High"/>
D03	<input type="button" value="Low"/>	<input type="button" value="High"/>	D07	<input type="button" value="Low"/>	<input type="button" value="High"/>

系统安装及BIOS注意事项

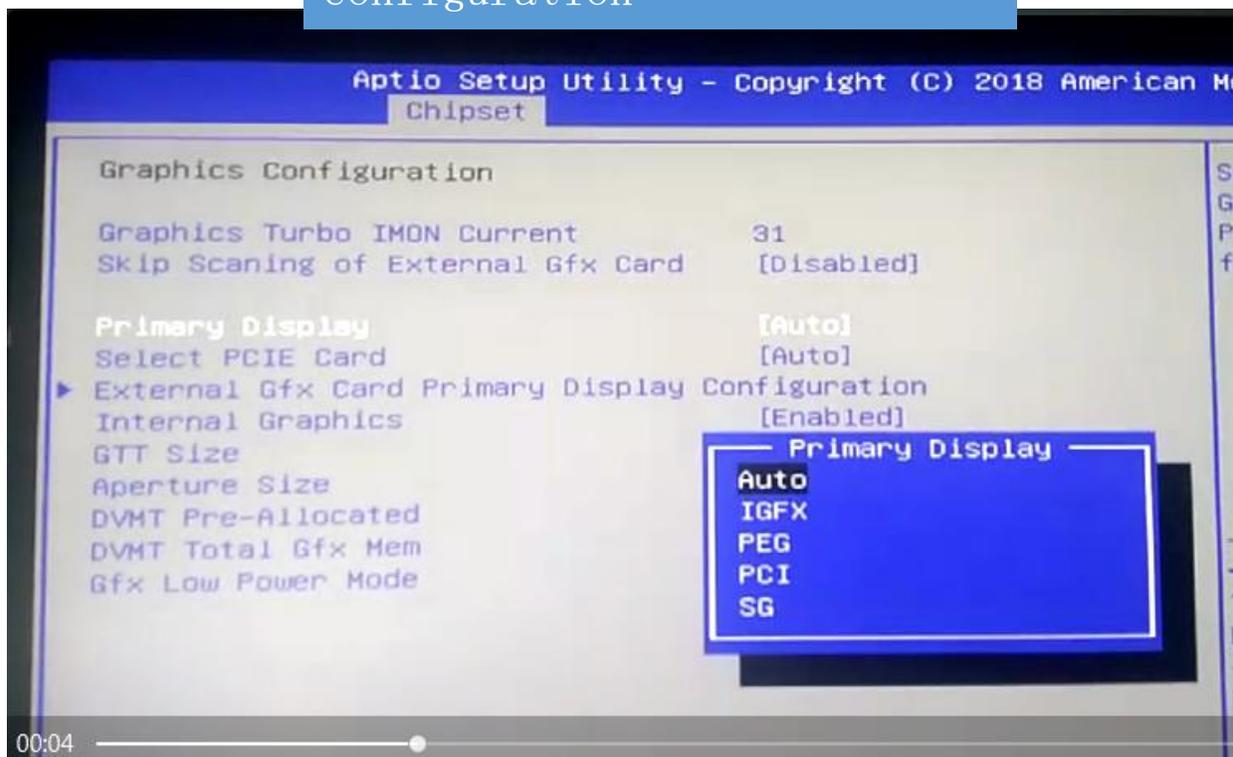
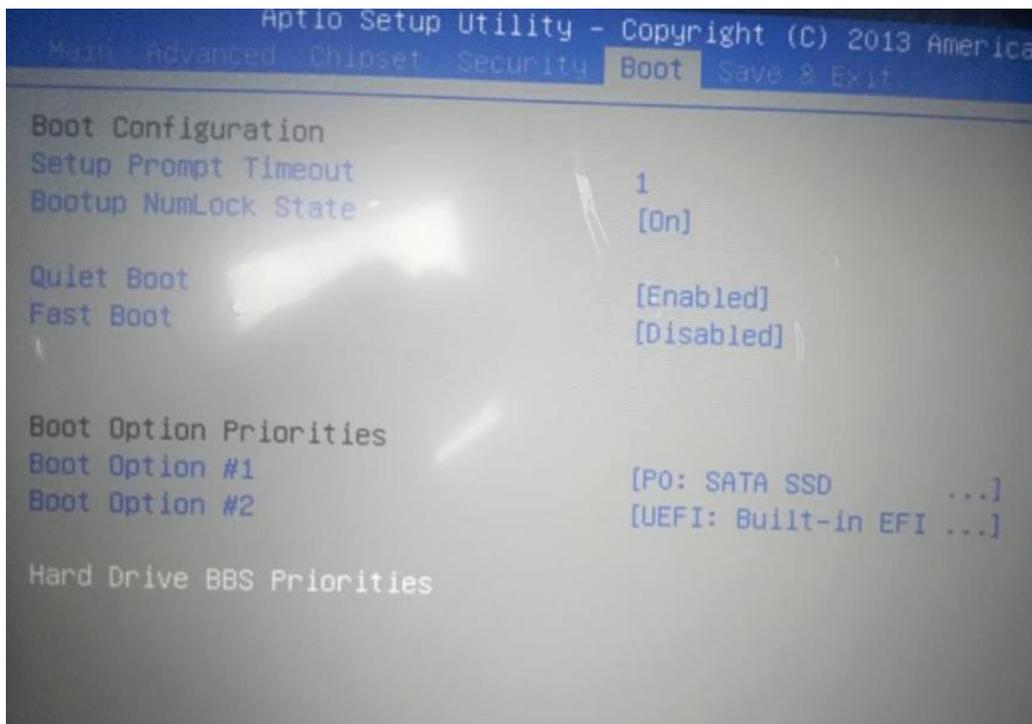
常见系统安装工具：软碟通，ghost32, PE启动盘，再生龙 等。

注意：10代CPU及以上新平台机器，只支持以UEFI方式启动安装系统



启动项修改

集显、独显显示优先选择
 BIOS-->chipset-->SA
 configuration-->Graphics
 configuration



**PART
03**

Q&A 问题讨论交流

Thank you

Follow us 

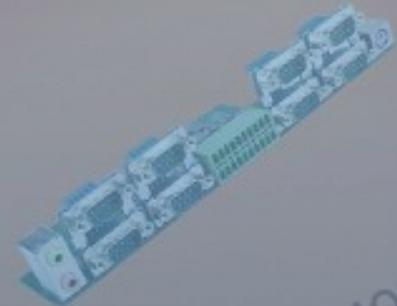


官网



微信公众号

JHCTECH



ACCESSORY MODULE

EMBEDDED BOX COMPUTER



EMBEDDED BOX COMPUTER

JHCTECH
INTELLIGENT IOT SYSTEM SUPPLIER