

Dell 擴充基座 WD19

使用者指南



註、警示與警告

 **註:**「註」表示可以幫助您更有效地使用產品的重要資訊。

 **警示:**「警示」表示有可能會損壞硬體或導致資料遺失，並告訴您如何避免發生此類問題。


 **警告:**「警告」表示可能的財產損失、人身傷害或死亡。

© 2018 - 2019 Dell Inc. 或其子公司。版權所有，翻印必究。Dell、EMC 及其他商標均為 Dell Inc. 或其子公司的註冊商標。其他商標可能為其各自擁有者的商標。

| | |
|--|----|
| 1 簡介..... | 4 |
| 2 包裝內容 | 5 |
| 3 Hardware requirements..... | 7 |
| 4 Identifying Parts and Features | 8 |
| 5 重要資訊..... | 12 |
| 6 硬體的快速設定 | 13 |
| 7 設定外接式顯示器..... | 16 |
| 更新電腦的顯示卡驅動程式..... | 16 |
| 設定您的顯示器..... | 16 |
| 顯示器頻寬..... | 16 |
| 顯示解析度表..... | 17 |
| 8 卸下 USB Type-C 纜線模組..... | 18 |
| 9 技術規格..... | 21 |
| LED 狀態指示燈..... | 21 |
| 電源變壓器 LED..... | 21 |
| Docking Status Indicator..... | 21 |
| Docking specifications..... | 21 |
| 輸入/輸出 (I/O) 連接器..... | 22 |
| Dell ExpressCharge 和 ExpressCharge Boost 概觀..... | 23 |
| 10 Dell docking station driver and firmware update | 24 |
| 11 Frequently asked questions..... | 25 |
| 12 故障排除 Dell 媒體插槽座 WD19..... | 26 |
| 徵兆與解決方案..... | 26 |
| 13 獲得幫助..... | 29 |
| 與 Dell 公司聯絡..... | 29 |

簡介





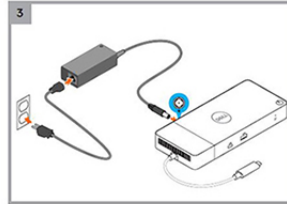
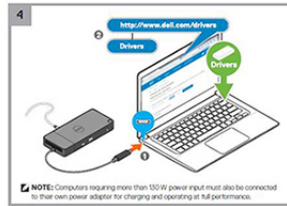
Dell 媒體插槽座 WD19 是一種裝置，能以 USB Type-C 纜線介面，將所有電子裝置連接至您的電腦。將電腦連接至媒體插槽座可讓您存取所有周邊裝置 (滑鼠、鍵盤、立體聲喇叭、外接式硬碟及大螢幕顯示器) 而無須將每個插頭插入電腦。

 **警告:** 使用媒體插槽座之前，請至 www.dell.com/support 將電腦的 BIOS、電腦顯示卡驅動程式以及 Dell 媒體插槽座 WD19 驅動程式/韌體更新為最新版本。較舊版本的 BIOS 和驅動程式可能會導致電腦無法辨識媒體插槽座或無法順利運作。有關如何在 **使用 Dell 媒體插槽座 WD19 前更新 BIOS 和顯示卡驅動程式** 的詳細說明，請參閱 **重要資訊** 一章。

包裝內容

媒體插槽座隨附的元件如下所示。請確定您已收到所有元件，如果有缺漏，請與 Dell 公司聯絡 (聯絡資訊請參閱發票)。

表 1. 包裝內容

| 目錄 | 規格 |
|--|---|
|  | <ol style="list-style-type: none"> 1. 媒體插槽座與 USB Type-C 纜線 2. 電源變壓器 3. 電源線 |
| <div data-bbox="132 1066 248 1095"> <p>Dell Dock</p> </div> <div data-bbox="132 1102 172 1122"> <p>WD19</p> </div> <div data-bbox="132 1162 304 1189"> <p>Quick Start Guide</p> </div> <div data-bbox="132 1247 207 1267"> <p>Important</p> </div> <div data-bbox="132 1272 362 1368"> <p>You must update your computer's BIOS and the Dell Dock WD19 drivers to the latest versions available at www.dell.com/support before using the Dock. Older BIOS versions and drivers could result in the Dell Dock WD19 not being recognized by your computer or not functioning optimally. For more information, please refer to the User's Guide.</p> </div> <div data-bbox="391 1435 435 1473">  </div> <div data-bbox="496 1037 783 1240">  </div> <div data-bbox="496 1265 783 1469">  </div> <div data-bbox="847 1037 1134 1240">  </div> <div data-bbox="847 1265 1134 1469">  </div> | <p>快速參考指南 (QSG)</p> |

Hardware requirements

Before using the docking station, ensure that your laptop or PC has a DisplayPort over USB Type-C designed to support the docking station.

Table 2. Dell supported systems and recommended docking stations

| Product | Model number | WD19 - 130 W with 90 W Power Delivery | WD19 - 180 W with 130 W Power Delivery |
|-----------|--|---------------------------------------|--|
| Latitude | 3390 2-in-1, 3400, 3490, 3500 and 3590 | Recommended | Supported |
| Latitude | 5280, 5285 2-in-1, 5289, 5290, 5290 2-in-1, 5300 2-in-1, 5300, 5400, 5401, 5480, 5490, 5500, 5501, 5580 and 5590 | Supported | Supported |
| Latitude | 5491 and 5591 | Not supported | Supported |
| Latitude | 7200 2-in-1, 7280, 7285, 7290, 7300, 7380, 7389, 7390, 7390 2-in-1, 7400, 7400 2-in-1, 7480 and 7490 | Supported | Supported |
| Vostro | 7590 | Supported | Supported |
| Precision | 3520, 3530, 3540 and 3541 | Not supported | Supported |
| Precision | 5520, 5530 and 5530 2-in-1 | Not supported | Supported |
| Precision | 7520 and 7720 | Not supported | Supported** |
| Precision | 7530, 7540, 7730 and 7740 | Not supported | Supported** |
| Rugged | 5420, 5424 and 7424 | Supported | Recommended |
| XPS | 9360, 9365, 9370 and 9380 | Supported | Supported |
| XPS | 9560, 9570 and 9575 | Not supported | Supported |

NOTE: **Precision 7520/7530/7540/7720/7730/7740 require more power than 130 W, so when docked with the Dell Dock WD19 (130 W/180 W) or Dell Thunderbolt Dock WD19TB, the workstation power adapter needs to be plugged in for optimal operation. For the best experience with Precision 7530/7540 or 7730/7740, choose the Dell Performance Dock WD19DC which comes with a dual USB-C connector that provides up to 210 W power delivery, so you no longer need an extra power adapter.

NOTE: Following are the platforms that are supported with Ubuntu 18.04:

- Latitude - 5300, 5400, 5401, 5500, 5501, 7300 and 7400
- Precision - 3530, 3540 and 3541
- XPS - 9380

Identifying Parts and Features



Figure 1. Top view









1. Sleep/Wake up/Power button

NOTE: The dock button is designed to replicate your system's power button. If you connect the Dell Docking Station WD19 to supported Dell computers, the dock button works like your computer's power button and you can use it to power on/sleep/force shutdown the computer.

NOTE: The dock button is not functional when connected to unsupported Dell computers or non-Dell computers.



Figure 2. Front view

- 1.   USB 3.1 Gen1/Gen2 Type-C port
- 2.   USB 3.1 Gen1 port with PowerShare
- 3.   Audio headset port

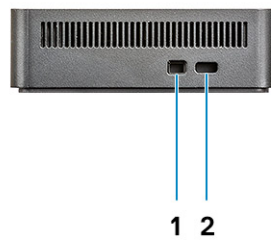


Figure 3. Left view

- 1.  Wedge-shaped lock slot

- 2.  Kensington lock slot

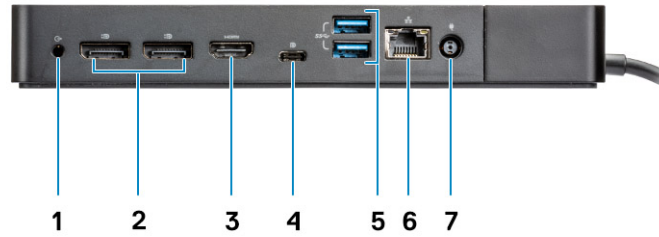


Figure 4. Back view








- 1.  Line-out port
- 2.  DisplayPort 1.4 (2)
- 3.  HDMI2.0 port
- 4.  USB 3.1 Gen1/Gen2 Type-C port with DisplayPort 1.4
- 5.  USB 3.1 Gen1 port (2)
- 6.  Network connector (RJ-45)
- 7.  Power connector



Figure 5. Bottom view

1. Service tag label

重要資訊

使用媒體插槽座前，您必須在 www.dell.com/support 將您電腦的 BIOS、驅動程式和 Dell 媒體插槽座驅動程式/韌體更新至最新版本。較舊版本的 BIOS 和驅動程式，可能會導致電腦無法辨識媒體插槽座，或致使媒體插槽座無法順利運作。

Dell 極力建議使用以下應用程式來自動安裝 BIOS、韌體、驅動程式以及系統和媒體插槽座專屬的重大更新：

- Dell | Update - 只適用於 Dell XPS、Inspiron 或 Vostro 系統。
- Dell Command | Update – 適用於 Dell Latitude、Dell Precision 或 XPS 系統。

您可前往 www.dell.com/support 的「驅動程式與下載」頁面，下載適用於產品的應用程式。

更新 Dell 媒體插槽座 WD19 驅動程式集

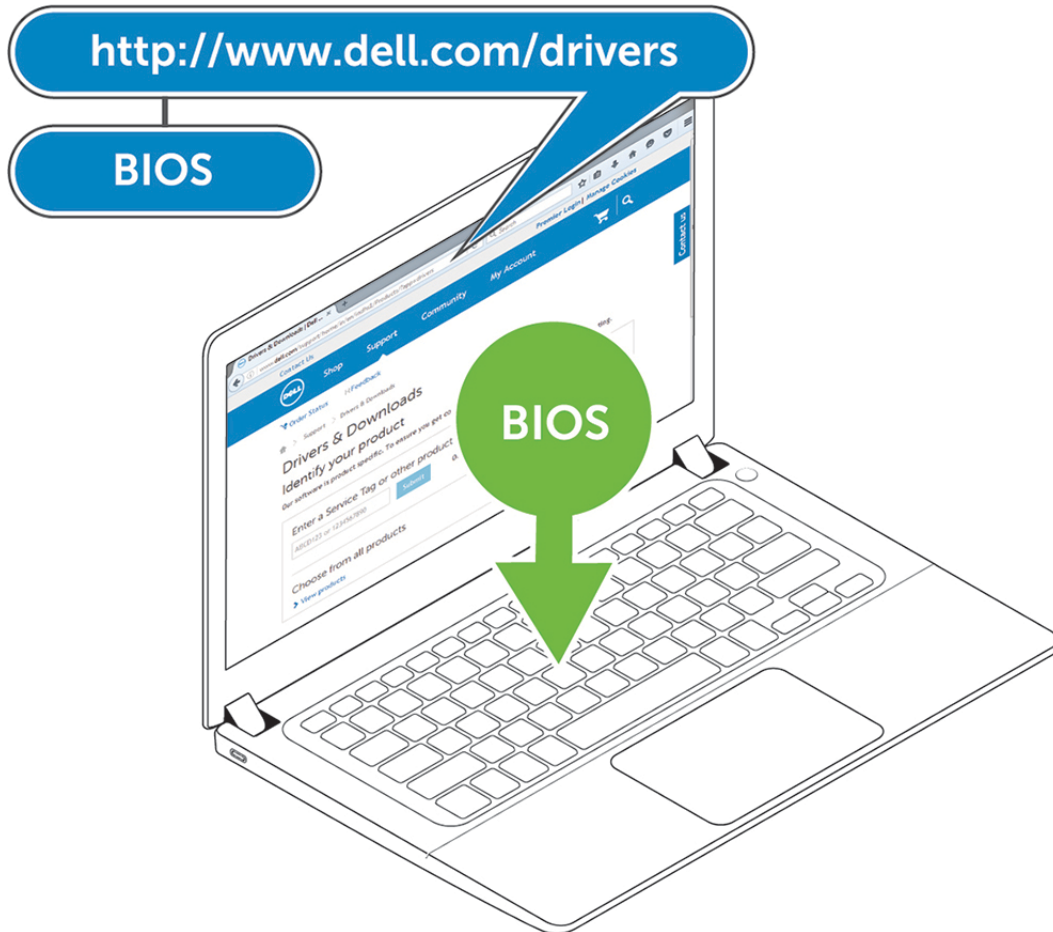
 註：驅動程式安裝期間，請務必將媒體插槽座連接至電腦。

若要充分支援新一代 Dell 媒體插槽座 WD19，強烈建議您在 64 位元的 Windows 作業系統上安裝下列 BIOS/驅動程式：

1. 前往 www.dell.com/support 並按一下 **Detect Product (偵測產品)** 即可自動偵測您的產品，或在 **Enter a Service Tag or Express Service Code (輸入產品服務編號或快速服務代碼)** 欄位中輸入您電腦的產品服務編號，或按一下 **View Products (檢視產品)** 以瀏覽至您的電腦型號。
2. 更新至系統適用的最新版 BIOS。您可以在 dell.com/support 的「BIOS」區段底下更新至最新版本。重新啟動電腦，然後再進行下一步驟。
3. 安裝可供系統下載的最新版 Intel HD/nVIDIA/AMD 顯示卡驅動程式。您可以在 www.dell.com/support/drivers 下載最新版本。重新啟動電腦，然後再進行下一步驟。
4. 安裝可供系統下載的 **Dell Dock WD19 適用 Realtek USB GBE 乙太網路控制器驅動程式**。您可以在 dell.com/support 的「媒體插槽座/底座」區段底下下載此驅動程式。
5. 安裝可供您電腦下載的 **Dell Dock WD19 適用 Realtek USB 音訊驅動程式**。您可以在 dell.com/support 的「媒體插槽座/底座」區段底下下載此驅動程式。

硬體的快速設定

1. 請從 www.dell.com/support/drivers 更新您系統的 BIOS、顯示卡和驅動程式。





2. 將 AC 變壓器連接至電源插座。然後將 AC 變壓器連接至 Dell 媒體插槽座 WD19 上的 7.4 mm DC-in 電源輸入。

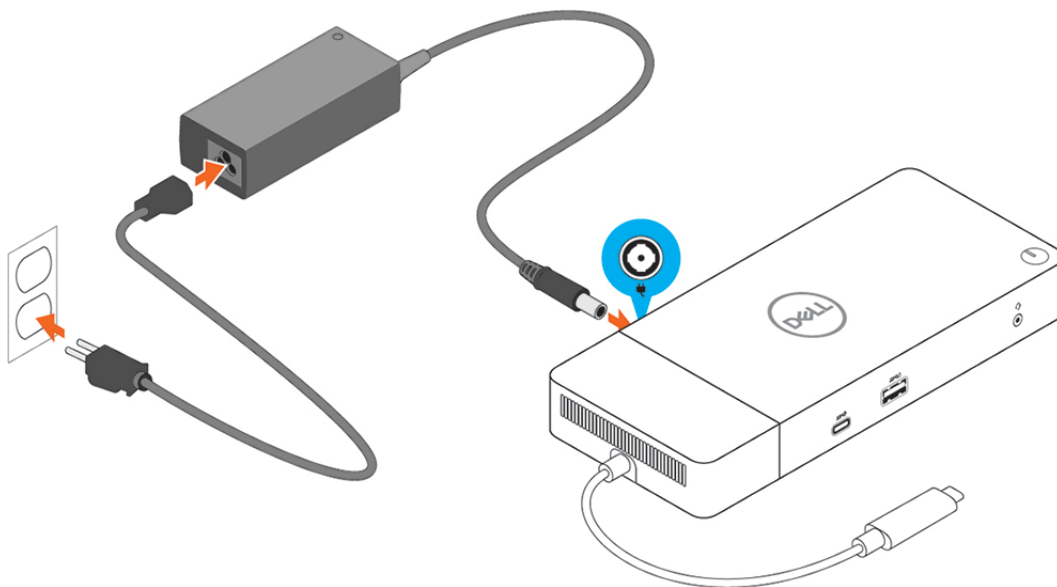


圖 6. 連接交流電變壓器

3. 將 USB Type-C 連接器連接至電腦。
從 www.dell.com/support/drivers 更新 Dell 媒體插槽座 WD19 韌體。

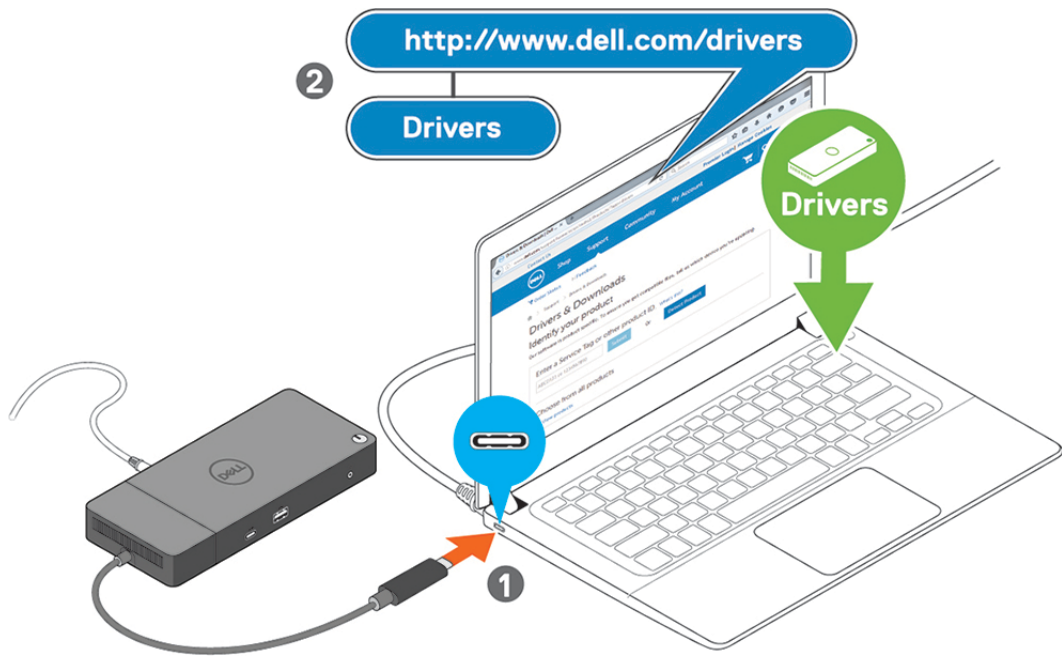


圖 7. 連接 USB Type-C 連接器

4. 必要時，將多部顯示器連接至媒體插槽座。



圖 8. 連接多部顯示器

設定外接式顯示器

更新電腦的顯示卡驅動程式

Microsoft Windows 作業系統僅隨附 VGA 顯示卡驅動程式。因此，為獲得最佳顯示卡效能，建議您前往 dell.com/support，從「**Video (視訊)**」一節底下，選擇並安裝適用於您的電腦的 Dell 顯示卡驅動程式。

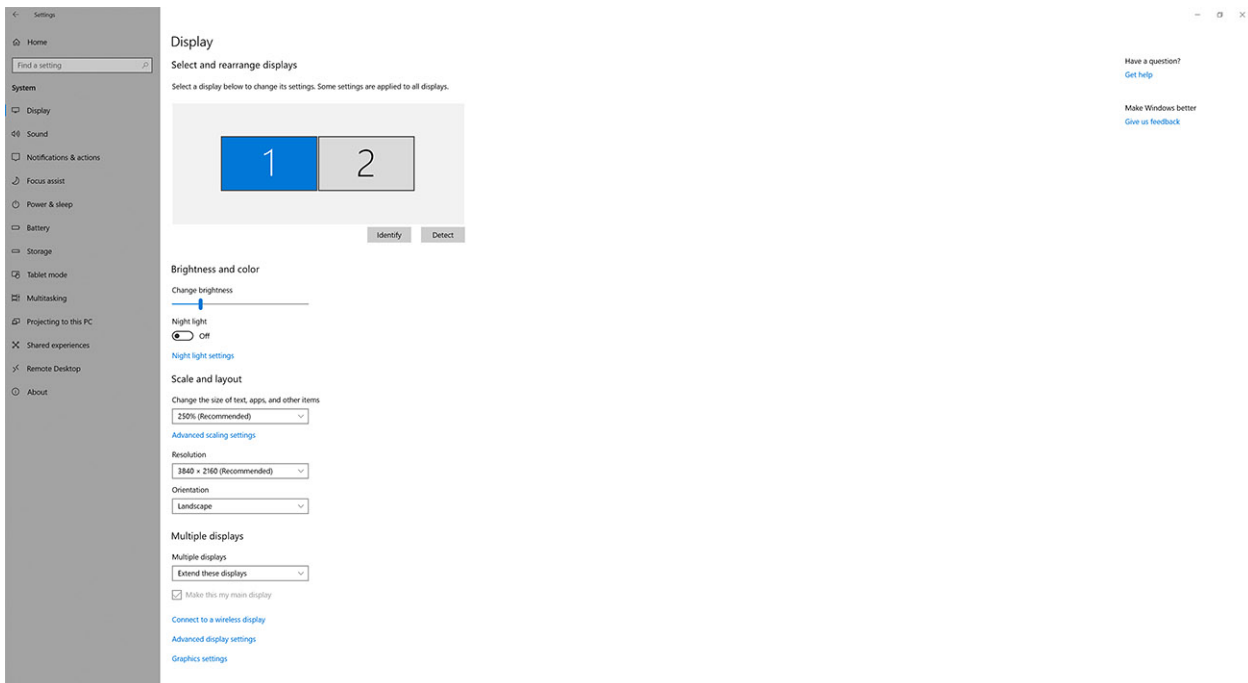
註：

1. 如需支援 Dell 系統上的 Nvidia 獨立顯示卡解決方法：
 - a. 第一，安裝適用於您的電腦的 Intel Media Adapter Graphics 驅動程式。
 - b. 第二，安裝適用於您的電腦的 Nvidia 獨立顯示卡驅動程式。
2. 如需支援 Dell 系統上的 AMD 獨立顯示卡解決方法：
 - a. 第一，安裝適用於您的電腦的 Intel Media Adapter Graphics 驅動程式。
 - b. 第二，安裝適用於您的電腦的 AMD 獨立顯示卡驅動程式。

設定您的顯示器

如果連接兩部顯示器，請遵照下列步驟：

1. 按一下 **Start (開始)** 按鈕，然後選擇 **Settings (設定)**。
2. 按一下 **System (系統)** 然後選取 **Display (顯示器)**。
3. 在 **Multiple displays (多部顯示器)** 區段底下，選取 **Extend these displays (延伸這些顯示器)**。



顯示器頻寬

外接式顯示器需要一定頻寬才能正常運作。具備較高解析度的顯示器則需要更多頻寬。

- HBR2 即 DP 1.2 (每個通道的最高連結速率為 5.4 Gbps)。含 DP 耗佔時，每個通道的有效資料速率為 4.3 Gbps。

- HBR3 即 DP 1.4 (每個通道的最高連結速率為 8.1 Gbps)。含 DP 耗佔時，每個通道的有效資料速率為 6.5 Gbps。

表 3. 顯示器頻寬

| 解析度 | 最低頻寬需求 |
|----------------------------------|-----------|
| 1 x FHD (1920 x 1080) 顯示器 @60 Hz | 3.2 Gbps |
| 1 x QHD (2560 x 1440) 顯示器 @60 Hz | 5.6 Gbps |
| 1 台 4K (3840x2160) 顯示器 (30 Hz) | 6.2 Gbps |
| 1 x 4K (3840 x 2160) 顯示器 @60 Hz | 12.5 Gbps |

顯示解析度表

表 4. WD19

| 顯示器連接埠可用頻寬 | 單一顯示器 (最大解析度) | 雙顯示器 (最大解析度) | 三顯示器 (最大解析度) |
|-------------------------------|---|---|---|
| HBR2 (HBR2 x2 通道 – 8.6 Gbps) | DP1.4/HDMI 2.0/MFDP Type-C : 4K (3840 x 2160) @30 Hz | <ul style="list-style-type: none"> DP1.4 + DP1.4 : FHD (1920 x 1080) @60 Hz DP1.4 + HDMI 2.0 : FHD (1920 x 1080) @60 Hz DP1.4 + MFDP Type-C : FHD (1920 x 1080) @60 Hz | <ul style="list-style-type: none"> DP1.4 + DP1.4 + HDMI 2.0 : 1 個 FHD (1920 x 1080) @60 Hz 2 個 HD (1280 x 720) @60 Hz DP1.4 + DP1.4 + MFDP Type-C : 1 個 FHD (1920 x 1080) @60 Hz 2 個 HD (1280 x 720) @60 Hz |
| HBR3 (HBR3 x2 通道 – 12.9 Gbps) | DP1.4/HDMI 2.0/MFDP Type-C : 4K (3840 x 2160) @60 Hz | <ul style="list-style-type: none"> DP1.4 + DP1.4 : QHD (2560 x 1440) @60 Hz DP1.4 + HDMI 2.0 : QHD (2560 x 1440) @60 Hz DP1.4 + MFDP Type-C : QHD (2560 x 1440) @60 Hz | <ul style="list-style-type: none"> DP1.4 + DP1.4 + HDMI 2.0 : FHD (1920 x 1080) @60 Hz DP1.4 + DP1.4 + MFDP Type-C : FHD (1920 x 1080) @60 Hz |

註: WD19 系列所有擴充基座背面的 HDMI 2.0 和 MFDP (多功能 DisplayPort) Type-C 連接埠皆可切換。HDMI 2.0 和 MFDP Type-C 無法同時支援雙顯示器。一次只能將這些連接埠的其中之一用來作為顯示裝置。

註: 如果使用了較高解析度的顯示器，顯示卡驅動程式會根據顯示器規格和顯示組態進行判斷。可能不支援某些解析度，而且 Windows 顯示控制台會將這些解析度移除。

註: Linux 作業系統無法實際關閉內建顯示器，外接式顯示器數量將比上表列出的顯示器數量少一個。

如果 DisplayPort 資料傳輸速率是 HBR2，則 Linux 支援的最大解析度為 8192x8192 (內建顯示器和外接式顯示器合計)。

註: 解析度支援也取決於顯示器的延伸顯示識別資料 (EDID) 解析度。

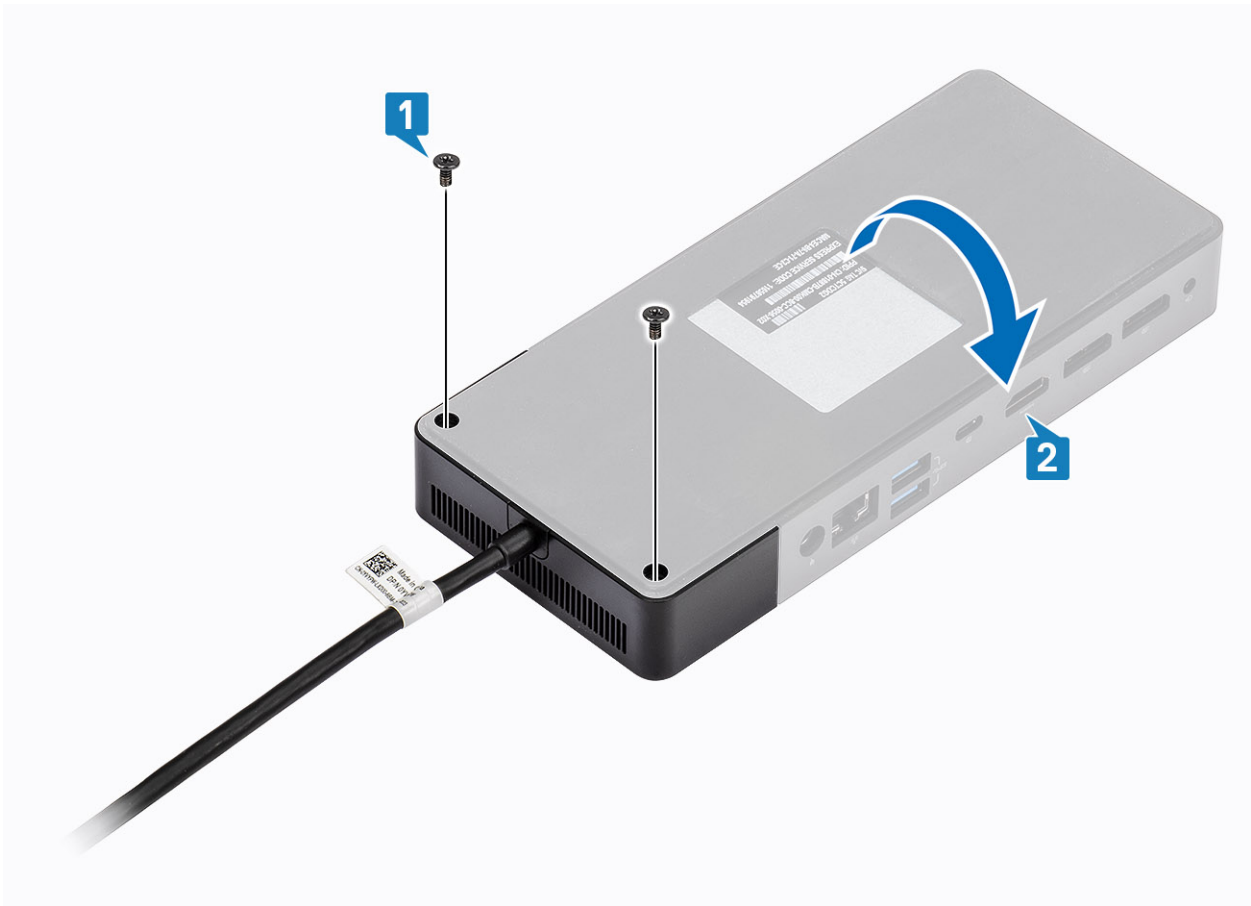
卸下 USB Type-C 纜線模組

Dell 擴充基座 WD19 隨附已連接的 USB Type-C 纜線。若要卸下/變更纜線模組，請按照下列步驟進行：

1. 將擴充基座翻面。



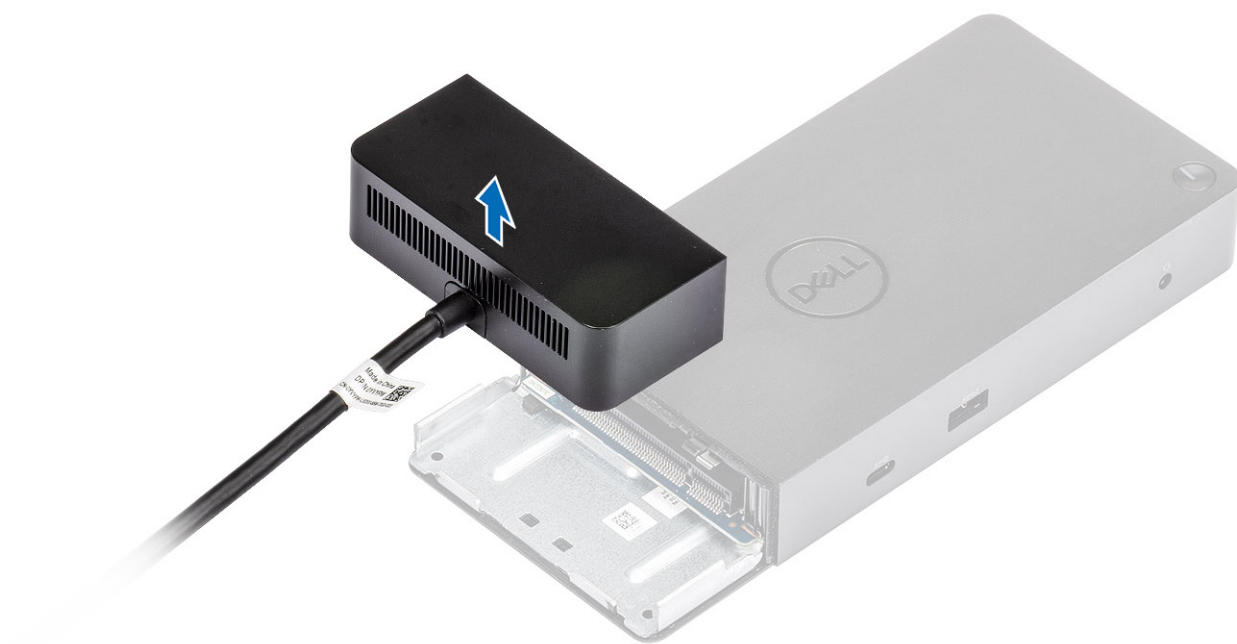
2. 卸下兩顆 M2.5 x 5 螺絲 [1]，然後將擴充基座翻面 [2]。



3. 輕拉纜線模組以從擴充基座拔下。



4. 從擴充基座內的連接器提起並拔下 USB Type-C 纜線模組。



主題：

- LED 狀態指示燈
- Docking specifications
- 輸入/輸出 (I/O) 連接器
- Dell ExpressCharge 和 ExpressCharge Boost 概觀

LED 狀態指示燈

電源變壓器 LED

表 5. 電源變壓器 LED 指示燈

| State (狀態) | LED 行為 |
|--------------|--------|
| 電源變壓器已插入牆上插座 | 白色穩定亮起 |

Docking Status Indicator

Table 6. Docking Station LED Indicators

| State | LED Behavior |
|---|-------------------|
| Docking station is receiving power from power adapter | Flash three times |

Table 7. Cable LED Indicators

| State | LED Behavior |
|---|---------------------------|
| USB Type-C host supports video + data + power | On |
| USB Type-C host does not support video + data + power | Off (will not illuminate) |

Table 8. RJ-45 LED Indicators

| Link Speed Indicators | Ethernet Activity Indicator |
|-----------------------|-----------------------------|
| 10 Mb = Green | Amber Flashing |
| 100 Mb = Amber | |
| 1 Gb = Green + Orange | |

Docking specifications

Table 9. Docking Specifications

| Features | Specifications |
|-------------|---|
| Standard | USB 3.1 Gen1/Gen2 Type-C |
| Video Ports | <ul style="list-style-type: none"> · USB 3.1 Gen1/Gen2 Type-C with DisplayPort 1.4 or HDMI2.0 x1 · DisplayPort++ 1.4 x2 |

| Features | Specifications |
|--------------------------------|--|
| Audio Ports | <ul style="list-style-type: none"> Front Headset connector x1 Rear Line out x1 |
| Network Port | <ul style="list-style-type: none"> Gigabit Ethernet (RJ-45) x1 |
| USB Ports | <ul style="list-style-type: none"> Front USB 3.1 Gen1 x1 Front USB 3.1 Gen1/Gen2 Type-C Rear USB 3.1 Gen1 x2 Rear USB 3.1 Gen1/Gen2 Type-C with DisplayPort 1.4 x1 |
| DC-in Port | <ul style="list-style-type: none"> 7.4 mm DC-in port x1 |
| USB Type-C cable length | 1 m |
| Power delivery | <p>Dell systems</p> <ul style="list-style-type: none"> 90 W power capability to Dell systems with 130 W AC-adapter 130 W power capability to Dell systems with 180 W AC-adapter <p>Non Dell systems</p> <ul style="list-style-type: none"> 90 W support for USB Power Delivery 3.0. |
| Button | <ul style="list-style-type: none"> Sleep/Wakeup/Power button |

Table 10. Environment specifications

| Feature | Specifications |
|------------------------------|--|
| Temperature range | <p>Operating: 0°C to 35°C (32°F to 95°F)</p> <p>Non-operating:</p> <ul style="list-style-type: none"> Storage: -20°C to 60°C (-4°F to 140°F) Shipping: -20°C to 60°C (-4°F to 140°F) |
| Relative humidity | <p>Operating: 10% to 80% (non-condensing)</p> <p>Non-operating:</p> <ul style="list-style-type: none"> Storage: 5% to 90% (non-condensing) Shipping: 5% to 90% (non-condensing) |
| Dimension | 205 mm x 90 mm x 29 mm |
| Weight | 450 g (0.99 lb) |
| VESA Mounting options | Yes — via Dell Docking station mounting kit |

輸入/輸出 (I/O) 連接器

Dell 擴充基座 WD19 具有下列 I/O 連接器：

表 11. I/O 連接器

| 連接埠 | 連接器 |
|-------------------|--|
| 視訊連接埠 | <ul style="list-style-type: none"> DisplayPort++ 1.4 x2 USB 3.1 Gen1/Gen2 (具備 DisplayPort 1.4 或 HDMI 2.0 x1) |
| 輸入 / 輸出連接埠 | <ul style="list-style-type: none"> USB 3.1 Gen1 x 2 USB 3.1 Gen1 (具備 PowerShare x 1) |

| 連接埠 | 連接器 |
|-----|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • USB 3.1 Gen1/Gen2 Type-C • 7.4 mm DC-in x 1 • Gigabit 乙太網路 (RJ-45) X 1 • 耳機連接器 x 1 • 訊號線輸出連接器 x 1 |

Dell ExpressCharge 和 ExpressCharge Boost 概觀

- 在系統關閉的狀態下，Dell ExpressCharge 可讓完全沒電的電池在大約一小時內充電至 80%，並在大約兩小時內充電至 100%。
- Dell ExpressCharge Boost 可讓完全沒電的電池在 15 分鐘內充電至 35%。
- 這些指標是在系統關閉的前提下產生，充電時間會根據系統而有不同的結果。
- 客戶必須在 BIOS 中啟用 ExpressCharge 模式或透過 Dell Power Manager 運用這些功能。
- 請使用下表檢查 Dell Latitude 或 Dell Precision 系統的電池大小，以判斷相容性。

表 12. Dell ExpressCharge 相容性

| 到系統的電力傳輸 | 適用於 ExpressCharge 的最大電池大小 | 適用於 ExpressCharge Boost 的最大電池大小 |
|----------------------|---------------------------|---------------------------------|
| 90 W (具備 130 W 變壓器) | 92 Whr | 53 Whr |
| 130 W (具備 180 W 變壓器) | 100 Whr | 76 Whr |

Dell docking station driver and firmware update

Standalone Dock Firmware Update utility

Download the WD19 driver and firmware update from www.dell.com/support. Connect the dock to the system and start the tool in administrative mode.

1. Wait for all the information to be entered in the various Graphical User Interface (GUI) panes.
2. **Update** and **Exit** buttons are displayed in the bottom-right corner. Click the **Update** button.
3. Wait for all the component firmware update to complete. A progress bar is displayed in the bottom.
4. The update status is displayed above the payload information.

Table 13. Command-Line Options

| Command lines | Function |
|------------------------------------|--|
| <code>/?</code> or <code>/h</code> | Usage. |
| <code>/s</code> | Silent. |
| <code>/f</code> | Force update. |
| <code>/forceit</code> | Skip power check. |
| <code>/l=<filename></code> | Log file. |
| <code>/verflashexe</code> | Display utility version. |
| <code>/componentsvers</code> | Display current version of all dock firmware components. |

Frequently asked questions

1. The fan is not working after connecting with the system.

- The fan is triggered by temperature. The dock fan will not rotate until the dock is hot enough to trigger a thermal threshold.
- Vice versa, if your dock is not cool enough, the fan will not stop even when you disconnect the dock from the system.

2. The dock does not work after high-speed fan noise.

- When you hear a loud fan noise, it is warning you that the dock is in some kind of a hot condition. For example, the vent in the dock may be blocked or the dock is working in a high working-temperature environment (> 35C), etc.. Please eliminate these abnormal conditions from the dock. If you do not eliminate the abnormal condition, in a worst-case situation, the dock will shut down through the over-temperature protection mechanism. Once this happens, please un-plug the Type-C cable from the system and remove the dock's power. Then wait 15 seconds and plug in the dock power to recover the dock back online.

3. I hear a fan noise when I plug in the dock's AC adapter.

- This is a normal condition. First time plugging in of the dock's AC adapter will trigger the fan to rotate, but it will subsequently turn off very soon.

4. I hear a loud fan noise. What's wrong?

- The dock fan is designed with five different rotate speeds. Normally, the dock will work on low fan speed. If you put the dock in a heavy loading, or in a high working-temperature environment, the dock fan may have a chance to work at a high speed. But, this is normal and the fan will work at a low/high speed depending on the work loading.

Table 14. Fan states

| State | State name | Fan speed (rpm) |
|-------|-----------------|-----------------|
| 0 | Fan off | Off |
| 1 | Fan minimum | 1900 |
| 2 | Fan low | 2200 |
| 3 | Fan medium | 2900 |
| 4 | Fan medium-high | 3200 |
| 5 | Fan high | 3600 |

5. What is the charging station feature?

- The Dell Docking Station WD19 can charge your mobile or power bank even without being connected to the system. Just make sure your dock is connected to external power. The dock fan will rotate automatically if the dock gets too warm. This is normal working condition.

6. Why does the hardware installation window show up when I plug in a USB device to the docking stations ports?

- When a new device is plugged in, the USB hub driver notifies the Plug and Play (PnP) manager that a new device was detected. The PnP manager queries the hub driver for all of the device's hardware IDs and then notifies the Windows OS that a new device needs to be installed. In this scenario, the user will see a hardware installation window.

<https://msdn.microsoft.com/en-us/windows/hardware/drivers/install/step-1--the-new-device-is-identified>

<https://msdn.microsoft.com/en-us/windows/hardware/drivers/install/identifiers-for-usb-devices>

7. Why do the peripheral devices, which are connected to the dock station, become unresponsive after recovering from a power loss?

- Our Dell dock is designed to operate on AC power only and it does not support system power source back (powered by system Type-C port). A power loss event will make all devices on the dock fail to work. Even when you restore the AC power, the dock may still not function properly because the dock still needs to negotiate proper power contract with the system's Type-C port and establish a system EC-to-dock-EC connection.

故障排除 Dell 媒體插槽座 WD19

徵兆與解決方案

表 15. 徵兆與解決方案

| 徵兆 | 建議的解決方案 |
|---|--|
| 1. 連接至擴充基座上的高傳真多媒體介面 (HDMI) 或 DisplayPort (DP) 連接埠之顯示器沒有視訊。 | <ul style="list-style-type: none"> 確定您的電腦上已安裝電腦和擴充基座適用的最新 BIOS 和驅動程式。 確定您的電腦已牢固地連接至擴充基座。嘗試拔下擴充基座，然後重新連接至筆記型電腦。 拔下影像纜線的兩端，並檢查是否有折斷/彎曲的插腳。將纜線牢固地重新連接至顯示器和擴充基座。 確定影像纜線 (HDMI 或 DisplayPort) 已牢固地連接至顯示器和擴充基座。請務必在顯示器上選取正確的影像來源 (如需變更影像來源的詳細資訊，請參閱顯示器的說明文件)。 檢查電腦上的解析度設定。您的顯示器可支援比擴充基座所能支援的更高解析度。如需最大解析度能力的詳細資訊，請參閱顯示解析度表。 如果顯示器已連接至擴充基座，則可能會停用您電腦上的視訊輸出。您可使用 Windows 控制台啟用視訊輸出，或參閱電腦隨附的使用者指南。 如果只有一部顯示器正常顯示，而另一部並未顯示，請移至 Windows「顯示內容」，並在多部顯示器底下選取第二部顯示器的輸出。 透過 Intel 顯示卡和系統 LCD，只能支援兩個額外的顯示器。 如為 NVIDIA 或 AMD 獨立顯示卡，擴充基座可支援三部外接顯示器，再加上系統 LCD。 如果可以，請嘗試使用確定狀況良好的不同顯示器和纜線。 |
| 2. 連接的顯示器上之視訊失真或閃爍。 | <ul style="list-style-type: none"> 將顯示器重設為出廠預設值。如需如何將顯示器重設為出廠預設值的詳細資訊，請參閱顯示器隨附的使用者指南。 確定影像纜線 (HDMI 或 DisplayPort) 已牢固地連接至顯示器和擴充基座。 從擴充基座拔下並重新連接顯示器。 先拔下 Type-C 纜線，然後從擴充基座卸下電源變壓器，以關閉擴充基座電源。接著，將電源變壓器連接至擴充基座以開啟擴充基座電源，再將 Type-C 纜線連接至電腦。 若上述步驟無效，請拔下媒體插槽座纜線，然後重新啟動系統。 |
| 3. 作為外接式顯示器連接的顯示器上未顯示影像。 | <ul style="list-style-type: none"> 確定已將 Intel HD 顯示卡驅動程式安裝至 Windows 裝置管理員中。 確定已將 Nvidia 或 AMD 顯示卡驅動程式安裝至 Windows 裝置管理員中。 開啟 Windows「顯示內容」，然後移至 Multiple Displays (多部顯示器) 控制項，以將顯示器設為延伸模式。 |
| 4. 音訊連接器無法正常運作，或是產生音訊滯後。 | <ul style="list-style-type: none"> 確定您的電腦上已安裝電腦和擴充基座適用的最新 BIOS 和驅動程式。 如果您的 BIOS 設定有 Audio Enabled/Disabled (音效啟用/停用) 選項，請確定它已設定為 Enabled (已啟用)。 確定已在筆記型電腦上選取了正確的播放裝置。 |

| 徵兆 | 建議的解決方案 |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> 嘗試將音效纜線重新插入至擴充基座上的外接式喇叭輸出。 先拔下 Type-C 纜線，然後從擴充基座卸下電源變壓器，以關閉擴充基座電源。接著，將電源變壓器連接至擴充基座以開啟擴充基座電源，再將 Type-C 纜線連接至電腦。 |
| 5. 擴充基座上的 USB 連接埠無法正常運作。 | <ul style="list-style-type: none"> 確定您的電腦上已安裝電腦和擴充基座適用的最新 BIOS 和驅動程式。 如果您的 BIOS 設定有 USB Enabled/Disabled (USB 已啟用/已停用) 選項，請確定它已設定為 Enabled (已啟用)。 確認 Windows 裝置管理員是否已偵測到此裝置，並且已安裝正確的裝置驅動程式。 確定擴充基座已牢固地連接至筆記型電腦。嘗試拔下擴充基座，然後重新連接至電腦。 檢查 USB 連接埠。嘗試將 USB 裝置插入另一個連接埠。 先拔下 Type-C 纜線，然後從擴充基座卸下電源變壓器，以關閉擴充基座電源。接著，將電源變壓器連接至擴充基座以開啟擴充基座電源，再將 Type-C 纜線連接至電腦。 |
| 6. 高頻寬數位內容保護 (HDCP) 內容無法在連接的顯示器上顯示。 | <ul style="list-style-type: none"> Dell 擴充基座支援 HDCP (最高 HDCP 2.2)。 <p>註：使用者的顯示器必須支援 HDCP 2.2</p> |
| 7. LAN 連接埠無法正常運作。 | <ul style="list-style-type: none"> 確定您的電腦上已安裝電腦和擴充基座適用的最新 BIOS 和驅動程式。 確定 Windows 裝置管理員中已安裝 RealTek Gigabit 乙太網路控制器。 如果您的 BIOS 設定有 LAN/GBE Enabled/Disabled (LAN/GBE 已啟用/已停用) 選項，請確定它已設定為 Enabled (已啟用)。 確定擴充基座和集線器/路由器/防火牆上的乙太網路纜線已牢固地連接。 檢查乙太網路纜線的狀態 LED 以確認連線狀態。如果 LED 未亮起，請重新連接乙太網路纜線的兩端。 先拔下 Type-C 纜線，然後從擴充基座卸下電源變壓器，以關閉擴充基座電源。接著，將電源變壓器連接至擴充基座以開啟擴充基座電源，再將 Type-C 纜線連接至電腦。 |
| 8. 重新連接至主機後，纜線 LED 未亮起。 | <ul style="list-style-type: none"> 確定 WD19 已連接至 AC 電源。 確定筆記型電腦已與擴充基座連接。嘗試再次拔下擴充基座，然後重新連接。 |
| 9. USB 連接埠無法在作業系統啟動前的環境中正常運作。 | <ul style="list-style-type: none"> 如果您的 BIOS 具有 USB Configuration (USB Thunderbolt 組態) 頁面，請確定勾選下列選項： 1. Enable USB Boot Support (啟用 USB 開機支援) 2. Enable External USB Port (啟用外接式 USB 連接埠) |
| 10. PXE 開機在擴充基座上無法正常運作。 | <ul style="list-style-type: none"> 如果您的 BIOS 具有整合式 NIC 頁面，請選取 Enabled w/PXE (已啟用 w/PXE)。 如果您電腦的 BIOS 設定具有 USB Configuration (USB Thunderbolt 組態) 頁面，請確定勾選下列選項： 1. Enable USB Boot Support (啟用 USB 開機支援) |
| 11. USB 開機無法正常運作。 | <ul style="list-style-type: none"> 如果您的 BIOS 具有 USB Configuration (USB Thunderbolt 組態) 頁面，請確定勾選下列選項： 1. Enable USB Boot Support (啟用 USB 開機支援) 2. Enable External USB Port (啟用外接式 USB 連接埠) |
| 12. 連接 Type-C 纜線時，在 Dell BIOS 設定的 Battery Information (電池資訊) 頁面中，AC 變壓器顯示為「未安裝」。 | <ul style="list-style-type: none"> 1. 確定 Dell 擴充基座 WD19 已牢固地連接至其專屬的變壓器 (130 W 或 180 W)。 |

| 徵兆 | 建議的解決方案 |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> · 2. 確定擴充基座的纜線 LED 已亮起。 · 3. 拔下 (Type-C) 纜線，然後重新連接至電腦。 |
| 13. 連接至擴充基座的周邊裝置無法在作業系統啟動前的環境中正常運作。 | <ul style="list-style-type: none"> · 如果您電腦的 BIOS 設定具有 USB Configuration (USB Thunderbolt 組態) 頁面，請勾選下列選項，以啟用作業系統啟動前環境中的擴充基座功能： · Enable External USB Port |
| 14. 擴充基座連接至電腦時，顯示警示訊息「You have attached an undersized power adapter to your system」(您所連接的電源變壓器低於系統要求)。 | <ul style="list-style-type: none"> · 確認擴充基座已牢固地連接至其專屬的電源變壓器。需要超過 130 W 電源輸入的電腦也必須連接至其專屬的電源變壓器，以最大效能來充電與運作。 · 先拔下 Type-C 纜線，然後從擴充基座卸下電源變壓器，以關閉擴充基座電源。接著，將電源變壓器連接至擴充基座以開啟擴充基座電源，再將 Type-C 纜線連接至電腦。 |
| 15. 顯示電源變壓器低於系統要求的警告訊息，且纜線 LED 熄滅。 | <ul style="list-style-type: none"> · 已從系統的 USB 連接埠拔下擴充基座連接器。請從系統重新連接擴充基座纜線，至少等候 15 秒 (或以上)，然後再次連接擴充基座。 |
| 16. 沒有外接式顯示器。USB 或資料和纜線 LED 熄滅。 | <ul style="list-style-type: none"> · 已從系統的 USB 連接埠拔下擴充基座連接器。請重新連接擴充基座連接器。 · 若上述步驟無效，請拔下媒體插槽座纜線，然後重新啟動系統。 |
| 17. 移動系統或擴充基座時，纜線 LED 會熄滅。 | <ul style="list-style-type: none"> · 將擴充基座纜線連接至系統時，請避免移動系統/擴充基座。 |
| 18. 使用 Ubuntu 18.04 時，若媒體插槽座連接至系統，Wi-Fi 將關閉，並在重新啟動系統後再次開啟。 | <ul style="list-style-type: none"> · 請在 BIOS 中取消勾選 Control WLAN radio 選項。 · 選項位於以下路徑：Settings -> Power Management -> Wireless Radio Control |

主題：

- [與 Dell 公司聯絡](#)

與 Dell 公司聯絡

 **註：**如果無法連線網際網路，則可以在購買發票、包裝單、帳單或 Dell 產品目錄中找到聯絡資訊。

Dell 提供多項線上和電話支援與服務選擇。服務的提供因國家/地區和產品而異，某些服務可能在您所在地區並不提供。若因銷售、技術支援或客戶服務問題要與 Dell 聯絡：

1. 移至 [Dell.com/support](https://www.dell.com/support).
2. 選取您的支援類別。
3. 在網頁底部的 **選擇國家/地區** 下拉式選單中確認您所在的國家或地區。
4. 根據您的需要選擇適當的服務或支援連結