

Caídas del sistema de la ventaja VT en el instalar PC

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Configure su PC para capturar una caída del sistema](#)

[Utilice Microsoft Debugger \(Depurador\)](#)

[Configure el depurador](#)

[Haga el debug del archivo saliente](#)

[Análisis de datos](#)

[Ejemplo de la traza donde no está culpable la ventaja de Cisco VT para la caída PC](#)

[Utilice los datos para resolver la caída](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento discute qué hacer si usted ve las caídas de Blue Screen cuando usted utiliza o instala la ventaja de Cisco VT. Algunos de éstos causan un crash el resultado de los bug de software posibles en los drivers de la ventaja de Cisco VT y otros son de los defectos en Productos del otro software. Este documento le ayuda a recopilar la información de traza que las ayudas analizan la causa raíz para la caída.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Los Quien lea este documento necesitan ser familiares con cómo resolver problemas los problemas relacionados con el PC.

[Componentes Utilizados](#)

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

[Convenciones](#)

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones sobre documentos.

[Configure su PC para capturar una caída del sistema](#)

Para coger correctamente a una pantalla azul de la muerte (BSOD), configure su PC para publicar un vaciado de memoria completo. La ventaja de Cisco VT instala el programa hace actualmente esto automáticamente. Usted puede saltar sobre estas instrucciones si usted hace la ventaja de Cisco VT instalar.

1. Haga clic con el botón derecho del ratón en el **icono Mi PC** y seleccione las **propiedades** el Windows XP o 2000 para configurar su vaciado de memoria.
2. Haga clic la ficha Avanzadas en la ventana que aparece.
3. Haga clic las **configuraciones** (para Windows XP) o **lanzamiento y recuperación** (para el Windows 2000) en la sección del lanzamiento y de la recuperación. El cuadro de diálogo del lanzamiento y de la recuperación aparece.
4. Seleccione la opción **completa del vaciado de memoria** para ese control en la lista desplegable de la información de debugging de la escritura (hacia la parte inferior). Una vez que el ordenador causa un crash, localice el archivo memory.dmp que fue creado y vealo con la herramienta del informe de errores de la ventaja de Cisco VT. Si usted hace este usted mismo, navegue al directorio de Windows (situado generalmente en el C: la unidad) y localiza memory.dmp. Si un usuario final realiza esta acción, Cisco recomienda que utilizan la herramienta del informe de errores de la ventaja de Cisco VT. Esto hace la localización del archivo mucho más aprisa. La herramienta del informe de errores comprime el archivo y salva el resultado en un archivo del .zip en el escritorio del usuario.

[Utilice Microsoft Debugger \(Depurador\)](#)

El archivo memory.dmp es una imagen sin procesar de la memoria de computadora en el momento exacto que ocurrió la caída. Usted no puede cargar este archivo en un editor o ninguna otra recursos convencionales. En lugar, usted necesita una copia del depurador del WinDbg de Microsoft, que usted puede conseguir de Microsoft. Descargue la mayoría de la versión reciente del conjunto de herramientas NT-compatible.

Note: No consiga las herramientas de la serie de Windows Me/98 por el error.

Después de que usted descargue el programa, pase a través del Asisitante instalar el programa sobre su ordenador. Después de que esté instalado usted puede ver el programa en su comenzar para arriba el menú como "herramientas de debugging para Windows".



[Configure el depurador](#)

Antes de que usted pueda utilizar el depurador, usted necesita configurarlo para utilizar al servidor de símbolo en línea de [Microsoft](#). [Esto es mismo un proceso sencillo. Éste es el Procedimiento de configuración gradual.](#)

1. Seleccione el **comienzo** > las **herramientas de debugging para que Windows** > el **WinDbg** invoquen el depurador.
2. Del elemento de menú de archivos, seleccione el **trayecto del archivo del símbolo** que saca a colación un diálogo que contenga un campo de texto en blanco.
3. Hojee a un directorio que usted planea utilizar como área de almacenamiento para los archivos del símbolo. En este ejemplo, los archivos del símbolo se ponen en una nueva carpeta llamada los "símbolos" en el mismo lugar que la aplicación sí mismo. Una nueva carpeta también se crea del diálogo del buscador. Después de que usted cree la carpeta y la seleccione, el cuadro de diálogo aparece similar a esta

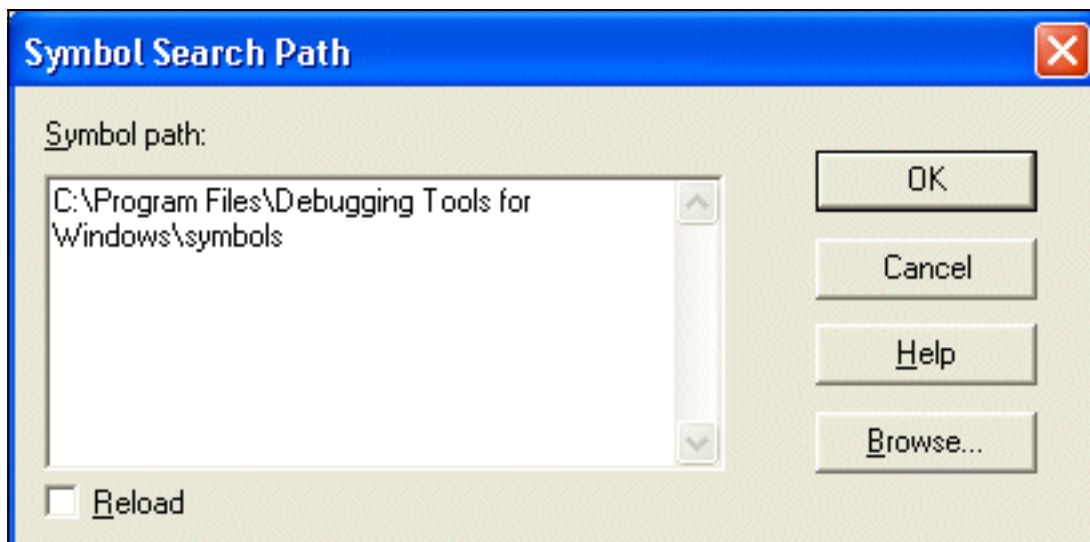
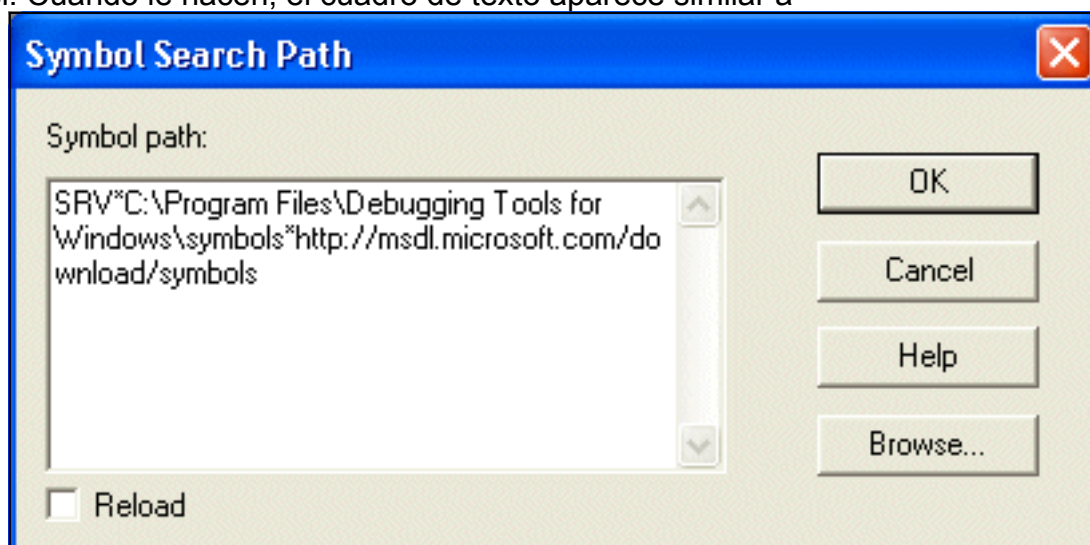


imagen.

4. En el mismo cuadro de texto de la ruta de búsqueda del símbolo, usted necesita cambiar la cadena levemente. Con la terminología inescrutable de Microsoft, agregue la cadena **SRV*** delante de la trayectoria, y la cadena *** http://msdl.microsoft.com/download/symbols** después de él. Cuando le hacen, el cuadro de texto aparece similar a

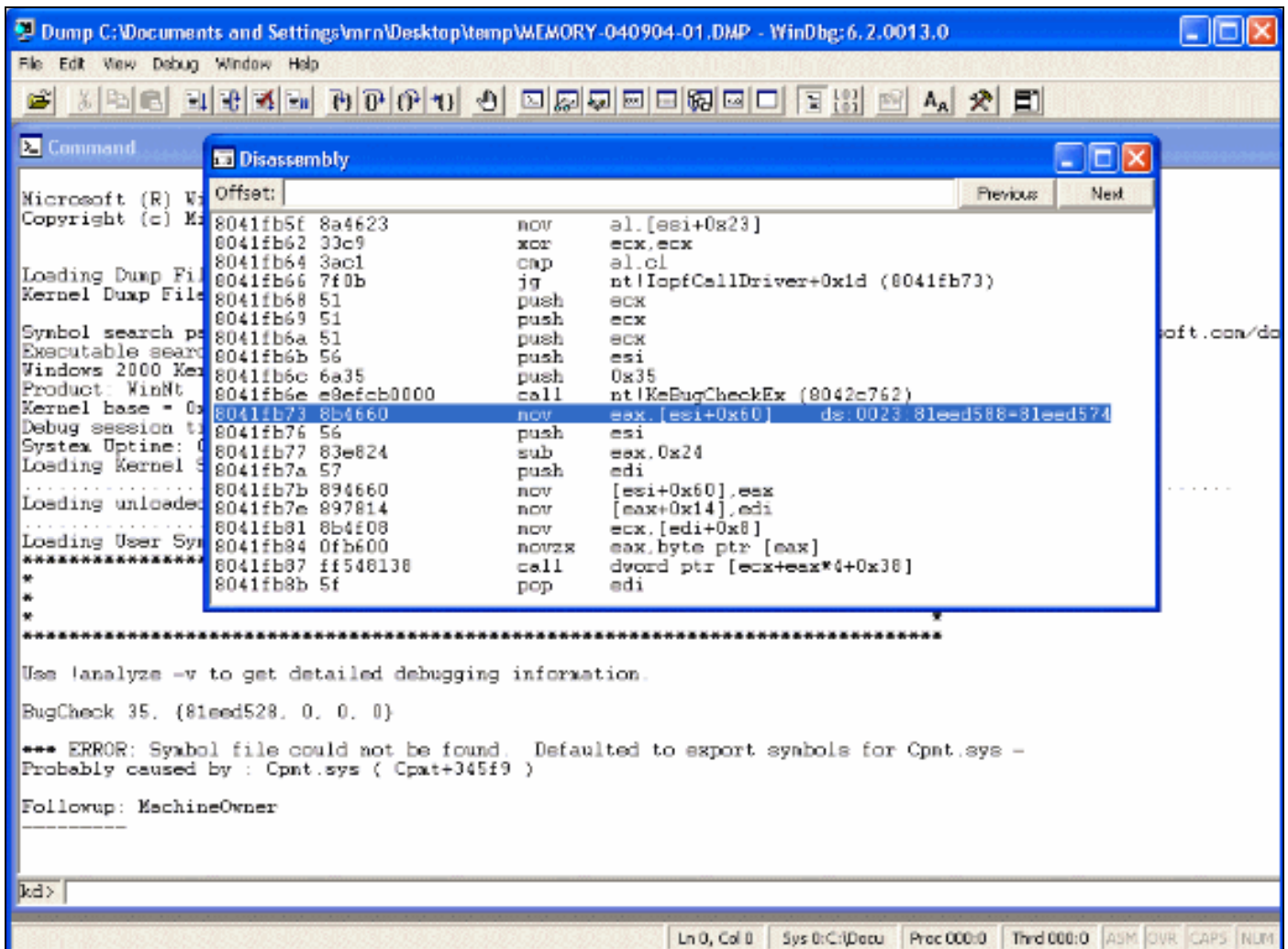


esto.

5. Después de que usted tenga esto, **espacio de trabajo** selecto de la **salvaguardia del** menú de archivos. Para verificar que el instalar y la configuración sean acertados, verifique que usted vea los directorios de los datos del símbolo presentes en la carpeta que usted acaba de crear después de una sesión de debugging.

[Haga el debug del archivo saliente](#)

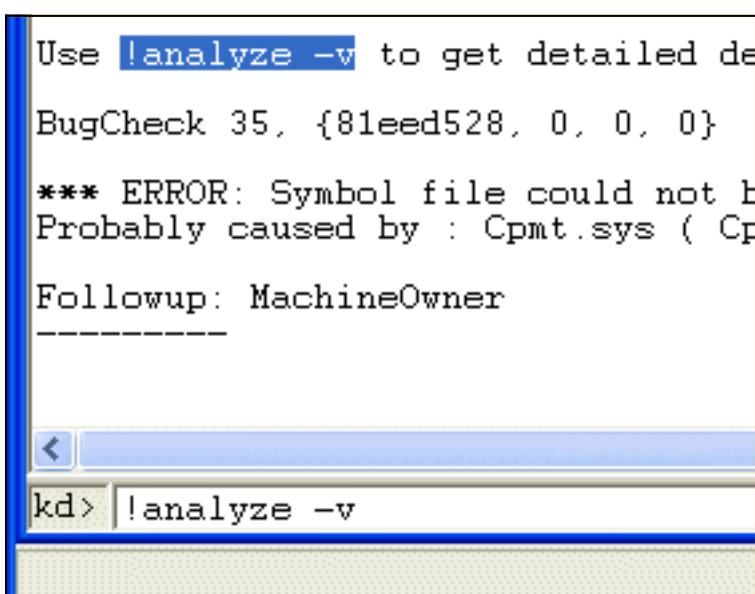
Invoque el depurador usando el proceso descrito adentro [configuran el depurador](#). Usted puede ahora arrastrar el archivo memory.dmp directamente en la ventana principal, o ábrala con el uso de la entrada abierta del Crash Dump del menú de archivos. Cualquier manera, cuando el WinDbg abre el archivo, necesita probablemente descargar los archivos del símbolo del servidor de Microsoft. Usted puede ser que experimente una segundo pausa 15 o 30. Eventual, una pantalla similar a esto aparece:



En este momento, el depurador tiene una cantidad no despreciable de información sobre la caída. Sin embargo, usted puede realizar un paso adicional para recopilar más información. Cierre la ventana de desmontaje. En el cristal del comando, hay una línea que le dice esto:

Use !analyze -v to get detailed debugging information.

Corte y pegar este comando corto en la línea pronto en la misma parte inferior de la pantalla:



El depurador procesa el comando y produce el análisis de la caída en la ventana de comando:

The screenshot shows the WinDbg interface with the following content in the Command window:

```

STACK_TEXT:
80473940 b001c5f9 8142c200 000005b2 81eec968 nt!IopfCallDriver+0x1d
WARNING: Stack unwind information not available. Following frames may be wrong.
80473958 b001baf1 81eec968 00000000 00000000 Cpnt+0x345f9
804739a4 b0015683 81e3a328 81e3a0e0 80473b40 Cpnt+0x33af1
804739c0 b0015485 81e3b6a4 81e3a0e0 80000205 Cpnt+0x2d683
804739f0 b0015408 00000000 80473a50 00000000 Cpnt+0x2d485
80473a14 b000b4d9 81e3a0e0 3f2943c8 01c41dd5 Cpnt+0x2d408
80473b24 80431f01 8046f930 8046fbc0 ffdff000 Cpnt+0x234d9
80473b50 8046abd4 80482840 00000000 0014741e nt!KiTimerExpiration+0xb4
80473b64 80464b6f 0000000e 00000000 00000000 nt!KiRetireDpcList+0x30
80473b6c 00000000 00000000 00000000 00000000 nt!KiIdleLoop+0x26

FOLLOWUP_IP:
Cpnt+345f9
b001c5f9 8d8e84000000 lea     ecx,[esi+0x84]

FOLLOWUP_NAME: MachineOwner

SYMBOL_NAME: Cpnt+345f9

MODULE_NAME: Cpnt

IMAGE_NAME: Cpnt.sys

DEBUG_FLR_IMAGE_TIMESTAMP: 4073f9f5

STACK_COMMAND: kb

BUCKET_ID: 0x35_Cpnt+345f9

Followup: MachineOwner

```

Análisis de datos

En este momento, usted puede comenzar a determinar donde ocurrió la caída. El depurador ha impreso un seguimiento de pila que muestra donde ocurrió el error, y el contexto en el cual sucedió.

En la [ventana de comando](#), un poco de texto fuera de la pantalla proporciona la fuente del problema con este análisis:

NO_MORE_IRP_STACK_LOCATIONS (35)

A higher level driver has attempted to call a lower level driver through the IoCallDriver() interface, but there are no more stack locations in the packet, hence, the lower level driver would not be able to access its parameters, as there are no parameters for it

Descubra que el driver causó a problema. Esta información está en el seguimiento de pila:

```

STACK_TEXT:
80473940 b001c5f9 8142c200 000005b2 81eec968 nt!IopfCallDriver+0x1d
WARNING: Stack unwind information not available. Following frames may be wrong.
80473958 b001baf1 81eec968 00000000 00000000 Cpnt+0x345f9
804739a4 b0015683 81e3a328 81e3a0e0 80473b40 Cpnt+0x33af1
804739c0 b0015485 81e3b6a4 81e3a0e0 80000205 Cpnt+0x2d683
804739f0 b0015408 00000000 80473a50 00000000 Cpnt+0x2d485
80473a14 b000b4d9 81e3a0e0 3f2943c8 01c41dd5 Cpnt+0x2d408

```



```
80473b24 80431f81 8046f930 8046fbc0 ffdff000 Cpmt+0x234d9
80473b50 80464bd4 80482840 00000000 0014741e nt!KiTimerExpiration+0xb4
80473b64 80464b6f 0000000e 00000000 00000000 nt!KiRetireDpcList+0x30
80473b6c 00000000 00000000 00000000 00000000 nt!KiIdleLoop+0x26
```

Esto muestra que el error ocurrió en una rutina interna de NT que fue llamada por el código por lo menos cinco funciones profundas en el driver CPMT. El driver CPMT es el driver Cisco. En este momento es posible que este volcado necesita ir al Soporte técnico de Cisco para más análisis.

Esta lista muestra los nombres de los drivers que envían con la ventaja de Cisco VT:

- **Cpmt** — Driver del Cisco Media Termination.
- **CamDrC21.sys** — Driver de la cámara de USB para Windows XP.
- **CamDrC20.sys** — Driver de la cámara de USB para el Windows 2000.
- **CamUsC20.sys** — Driver de la cámara de USB para el Windows 2000.
- **CdpPacketWdmCvl.sys** — Driver del paquete CDP.

Si usted ve ninguno de estos nombres en el seguimiento de pila de un BSOD, es probable que la ventaja de Cisco VT esté implicada en la caída. Si usted no ve los drivers Cisco uces de los, usted puede comenzar a mirar otros drivers como la posible causa.

[Ejemplo de la traza donde no está culpable la ventaja de Cisco VT para la caída PC](#)

A menudo cuando el PC causa un crash mientras que utiliza la ventaja de Cisco VT, el producto de Cisco se absuelve de la responsabilidad de la caída. Éste es un ejemplo de un seguimiento de pila que fue sacado de un vaciado de memoria BSOD después de una caída donde la ventaja de Cisco VT fue instalada en el PC:

```
STACK_TEXT:
WARNING: Stack unwind information not available. Following frames may be wrong.
804739f0 bfd7539b 80473a74 00000000 8204e0d8 SynTP+0x630c
80473a98 bfd74d9c 00000001 8204ee50 00000002 SynTP+0x539b
80473ab8 bfd84a42 00000001 0000003d 81fdb000 SynTP+0x4d9c
80473ad8 bfd85755 846db868 846db880 80473b48 SynTP+0x14a42
80473aec eb49715c 81fdb000 846db868 846db880 SynTP+0x15755
80473b50 80464bd4 8204e210 8204e001 00000000 i8042prt!I8xMouseQueryWmiDataBlock+0x80
80473b64 80464b6f 0000000e 00000000 00000000 nt!KiRetireDpcList+0x30
80473b6c 00000000 00000000 00000000 00000000 nt!KiIdleLoop+0x26
```

Aquí usted puede ver que el CPU es varias llamadas de función profundamente en un driver llamado SynTP (que sea driver TouchPad). Combinado con un poco de análisis en las líneas adicionales en la ventana de comando, la conclusión es que este driver es lo que causada el problema y podría haber un bug.

¿Cómo usted verifica esto?

Esta lista muestra los nombres de los drivers que envían con la ventaja de Cisco VT:

- **Cpmt** — Driver del Cisco Media Termination.
- **CamDrC21.sys** — Driver de la cámara de USB para Windows XP.
- **CamDrC20.sys** — Driver de la cámara de USB para el Windows 2000.
- **CamUsC20.sys** — Driver de la cámara de USB para el Windows 2000.
- **CdpPacketWdmCvl.sys** — Driver del paquete CDP.

Si usted ve ninguno de estos nombres en el seguimiento de pila de un BSOD, es probable que el driver Cisco esté implicado en la caída. Si usted no ve los driveres Cisco uces de los, usted puede comenzar a mirar los programas del otro software.

[Utilice los datos para resolver la caída](#)

En un ejemplo, un usuario recibe una caída BSOD cada vez que atracan mientras que la ventaja de Cisco VT se ejecuta. Después de que usted revise la salida de la caída, usted puede mirar el archivo y señalar que la caída sucede en el driver para la placa de red del PC. Una vez que el driver Cisco está instalado y es funcionando, el entorno de tiempo de ejecución cambia. También el driver Cisco afecta un aparato la memoria, tomando hora de la CPU las partes, y muchos otros tipos de recursos. Otros drivers pueden encontrar repentinamente que no pueden afectar un aparato tanta memoria como desean, o hay un retardo cuando responden a los eventos. Esto puede dar lugar a una caída del sistema. La mayoría de los drivers deben ser bastante robustos manejar esta reasignación de recursos.

Si se determina el incidente de ser drivers de los Productos del otro vendedor, vaya al Web site del vendedor y descargue los últimos drivers. Publica a menudo como esto se reparan con las correcciones que están disponibles en el sitio Web del fabricante.

[Información Relacionada](#)

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte para productos de comunicaciones IP y por voz](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)