

# 在安装PC时的VT Advantage系统崩溃

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[设置您的PC捕获系统崩溃](#)

[请使用Microsoft调试器](#)

[配置调试器](#)

[调试输出文件](#)

[数据分析](#)

[Cisco VT Advantage为PC失败不是应负责任的Trace的示例](#)

[请使用数据解决失败](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文讨论该做什么，如果看到蓝屏失败，当您使用或安装Cisco VT Advantage时。其中一些失败在Cisco VT Advantage驱动程序里起因于可能的软件Bug，并且其他是从在其它软件产品的缺陷。本文帮助您帮助分析失败的根本原因的聚集跟踪信息。

## 先决条件

### 要求

本文读者需要熟悉如何排除故障与计算机有关的问题。

### 使用的组件

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

### 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 设置您的PC捕获系统崩溃

为了适当地捉住蓝屏死亡(BSOD)，请配置您的PC发出完整内存转储。Cisco VT Advantage安装程

序自动地当前执行此。您能在这些说明跳过是否安排Cisco VT Advantage安装。

1. 用鼠标右键单击在**我的电脑图标**并且选择在Windows XP或2000年的**属性**配置您的内存转储。
2. 点击在出现的窗口的高级选项卡。
3. 点击**设置**(Windows XP)或**启动和恢复**(Windows 2000)在启动和恢复部分。启动和恢复对话框出现。
4. 选择该控制的**完整内存转储**选项在写入调试信息下拉列表(往底部)。一旦计算机失败，请寻找创建的memory.dmp文件并且用Cisco VT Advantage错误报告工具查看它。如果执行此你自己，请导航对Windows目录(通常查找在硬盘)并且找出memory.dmp。如果最终用户进行此操作，思科建议他们使用Cisco VT Advantage错误报告工具。这使查找文件更加快速。错误报告工具压缩文件并且存储在一个.zip文件的结果在用户的桌面。

## 请使用Microsoft调试器

memory.dmp文件准时是计算机存储器的一原始镜像发生的失败。您不能装载此文件到编辑器或任何其他常规资源。反而，您需要Microsoft的WinDbg调试器的复制，您能从Microsoft获得。[下载](#)与NT兼容的工具箱的多数最新版本。

**注意：** 请勿错误地获得Windows Me/98系列工具。

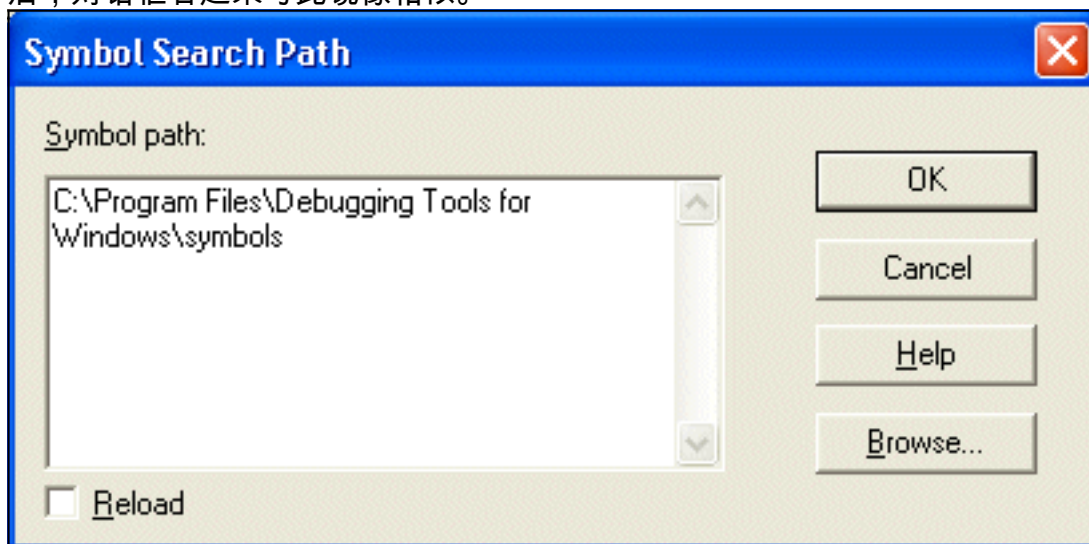
在您下载程序后，请通过向导安装在您的计算机的程序。在它安装后您能看到在您的程序开始菜单作为“Windows的调试工具”。



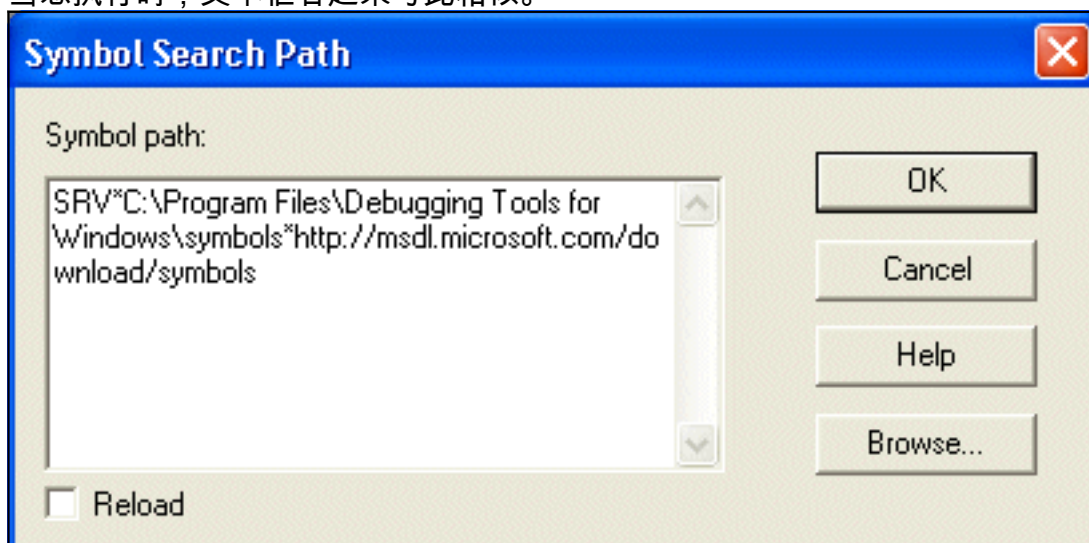
## 配置调试器

在您能使用调试器前，您需要配置它使用[Microsoft的](#) 联机符号服务器。[这是一个非常简单过程。这是逐步配置程序。](#)

1. 选择Windows > WinDbg的开始>调试工具能调用调试器。
2. 从file菜单项目，请选择启动对话包含一个空白的文本字段的符号文件路径。
3. 浏览对您对符号文件计划使用作为存储区域的目录。在本例中，符号文件在呼叫'在与应用程序一样的地方符号的新文件夹安置。新文件夹从浏览器对话也创建。在您创建文件夹并且选择它后，对话框看起来与此镜像相似。



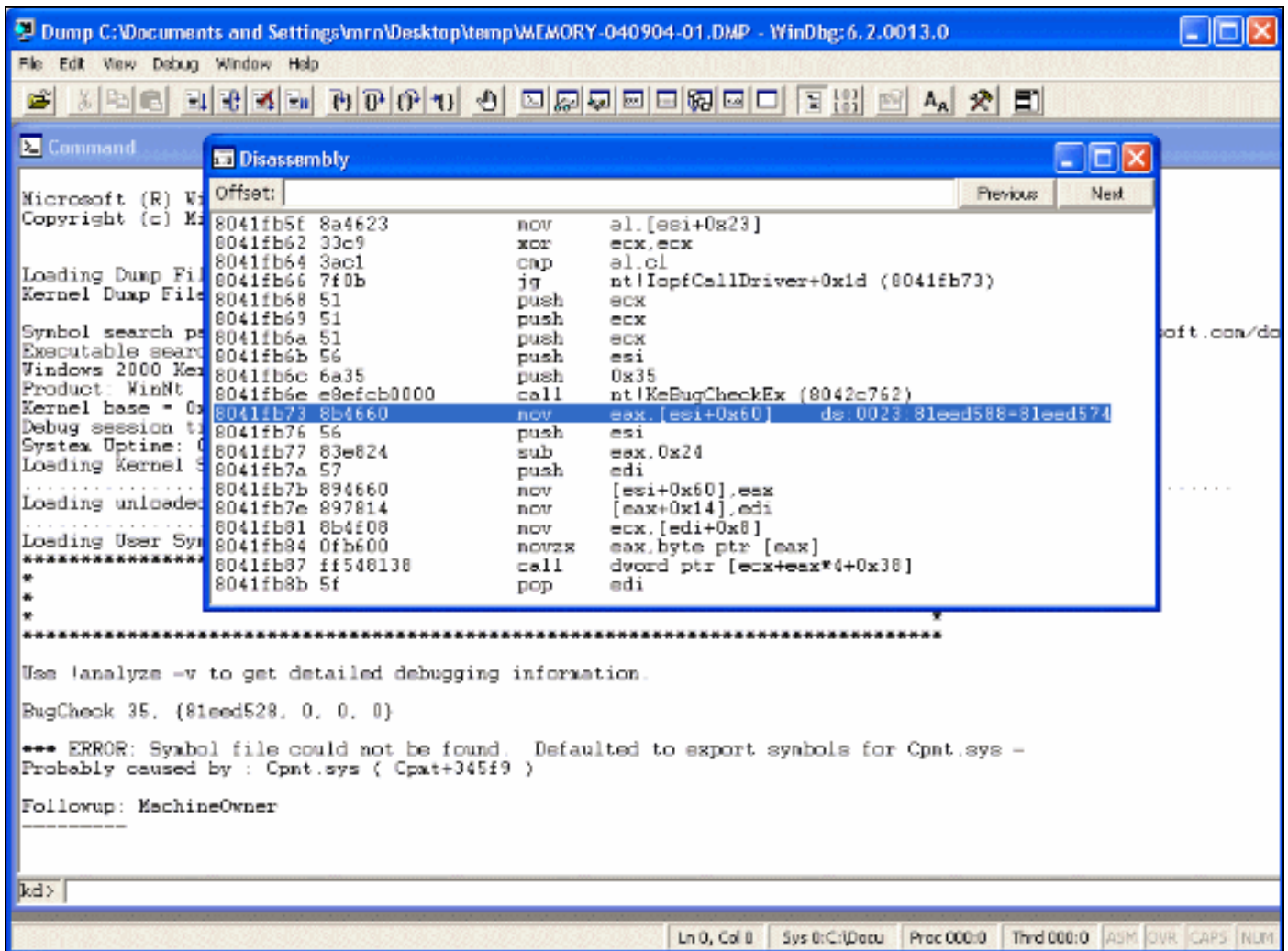
4. 在同一符号搜索路径文本框中，您需要轻微更改字符串。使用Microsoft的难解的术语，请在它以后添加在路径前面的字符串SRV\*和字符串\* http://msdl.microsoft.com/download/symbols。当您执行时，文本框看起来与此相似。



5. 在您有此适当后，请选择从文件菜单的保存工作区。为了验证安装和配置是成功的，请验证您看到符号数据目录现在您在调试会话以后创建的文件夹。

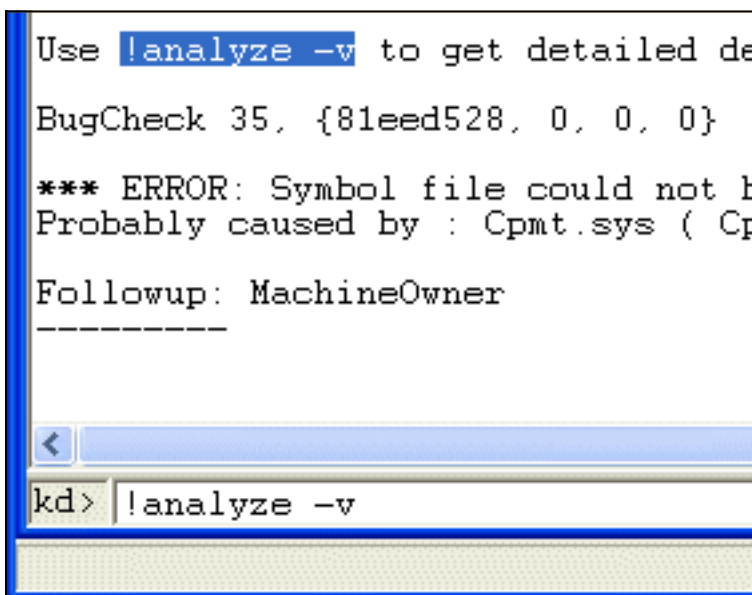
## [调试输出文件](#)

调用调试器使用描述的进程[配置调试器](#)。您能当前拖拽memory.dmp文件直接地到主窗口，或者请打开它与使用从文件菜单的开放故障转储条目。不管怎样，当WinDbg打开文件时，它很可能需要下载从Microsoft服务器的符号文件。您也许体验一15或30秒钟暂停。最终，屏幕类似于此出现：



这时，调试器有适当数量的关于失败的信息。然而，您可执行一个额外步骤收集更多信息。关上反汇编窗口。在命令窗格中，有告诉您此的线路：

Use !analyze -v to get detailed debugging information.  
 剪贴此短的命令到及时线路在非常底下屏幕：



调试器处理命令并且导致失败的分析在命令窗口的：

```
Dump C:\Documents and Settings\vmrn\Desktop\temp\MEMORY-040904-01.DMP - WinDbg:6.2.0013.0
File Edit View Debug Window Help
[Icons]
Command
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 Cpmnt+0x345f9
804739a4 b0015683 81e3a328 81e3a0e0 80473b40 Cpmnt+0x33af1
804739c0 b0015485 81e3b6a4 81e3a0e0 80000205 Cpmnt+0x2d683
804739f0 b0015408 00000000 80473a50 00000000 Cpmnt+0x2d485
80473a14 b000b4d9 81e3a0e0 3f2943c8 01c41dd5 Cpmnt+0x2d408
80473b24 80431f81 8046f930 8046fbc0 ffdff000 Cpmnt+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

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

FOLLOWUP_NAME: MachineOwner

SYMBOL_NAME: Cpmnt+345f9

MODULE_NAME: Cpmnt

IMAGE_NAME: Cpmnt.sys

DEBUG_FLR_IMAGE_TIMESTAMP: 4073f9f5

STACK_COMMAND: kb

BUCKET_ID: 0x35_Cpmnt+345f9

Followup: MachineOwner

[kd>
```

## 数据分析

这时，您能开始确定失败哪里出现。调试器打印显示的堆栈跟踪错误出现的地方和上下文发生。

在[命令窗口](#)，一些画面以外的文本提供问题的来源此分析：

```
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

发现驱动程序导致问题。此信息在堆栈跟踪：

```
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 Cpmnt+0x345f9
804739a4 b0015683 81e3a328 81e3a0e0 80473b40 Cpmnt+0x33af1
804739c0 b0015485 81e3b6a4 81e3a0e0 80000205 Cpmnt+0x2d683
804739f0 b0015408 00000000 80473a50 00000000 Cpmnt+0x2d485
80473a14 b000b4d9 81e3a0e0 3f2943c8 01c41dd5 Cpmnt+0x2d408
80473b24 80431f81 8046f930 8046fbc0 ffdff000 Cpmnt+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
```



这显示错误在代码呼叫至少五个功能深在CPMT驱动程序里的NT内部惯例出现。CPMT驱动程序是思科驱动程序。这时很可能，此转储需要去更多分析的思科技术支持。

此列表显示装备Cisco VT Advantage驱动程序的名称：

- **Cpmt** — Cisco媒体终端驱动程序。
- **CamDrC21.sys** — USB Windows XP的摄像头驱动程序。
- **CamDrC20.sys** — USB Windows 2000的摄像头驱动程序。
- **CamUsC20.sys** — USB Windows 2000的摄像头驱动程序。
- **CdpPacketWdmCvl.sys** — CDP数据包驱动程序。

如果看到在堆栈跟踪的这些名称中的任一从BSOD，很可能Cisco VT Advantage在失败涉及。如果看不到其中任一思科驱动程序，您能开始查看其他驱动程序作为可能的原因。

## [Cisco VT Advantage为PC失败不是应负责任的Trace的示例](#)

通常，当PC失败时，当使用Cisco VT Advantage时，Cisco产品被赦免对失败的责任。这是在失败以后被拉出BSOD内存转储Cisco VT Advantage在PC:安装堆栈跟踪的示例

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
```

您能看到CPU是几函数调用深深到呼叫是触模板驱动程序)的SynTP的驱动程序(。与在另外的线路的一点分析结合在命令窗口，结论是此驱动程序是被引起的什么问题和可能有bug。

*如何验证此？*

此列表显示装备Cisco VT Advantage驱动程序的名称：

- **Cpmt** — Cisco媒体终端驱动程序。
- **CamDrC21.sys** — USB Windows XP的摄像头驱动程序。
- **CamDrC20.sys** — USB Windows 2000的摄像头驱动程序。
- **CamUsC20.sys** — USB Windows 2000的摄像头驱动程序。
- **CdpPacketWdmCvl.sys** — CDP数据包驱动程序。

如果看到在堆栈跟踪的这些名称中的任一从BSOD，很可能思科驱动程序在失败涉及。如果看不到其中任一思科驱动程序，您能开始查看其它软件程序。

## [请使用数据解决失败](#)

在一示例中，用户接收BSOD失败，在他们靠码头时候，当Cisco VT Advantage运行时。在您查看失败输出后，您能查看文件和指出失败在PC的网卡的驱动程序里发生。一旦思科驱动程序安装并且是在使用中的，运行时的环境更改。并且思科驱动程序分配内存，采取CPU时间片式和资源的许多其他类型。其他驱动程序能突然发现他们不能分配同样多内存，象他们希望，或者有延迟，当他们响应对事件时。这能导致系统崩溃。多数驱动程序应该是足够稳健的处理资源的此重新分配。

如果疏忽确定是其他供应商产品驱动程序，请去到供应商的网站并且下载最新的驱动程序。通常象这样的问题修复与在供应商网站可以找到的补丁程序。

## [相关信息](#)

- [语音技术支持](#)
- [语音和 IP 通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)