

# 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。

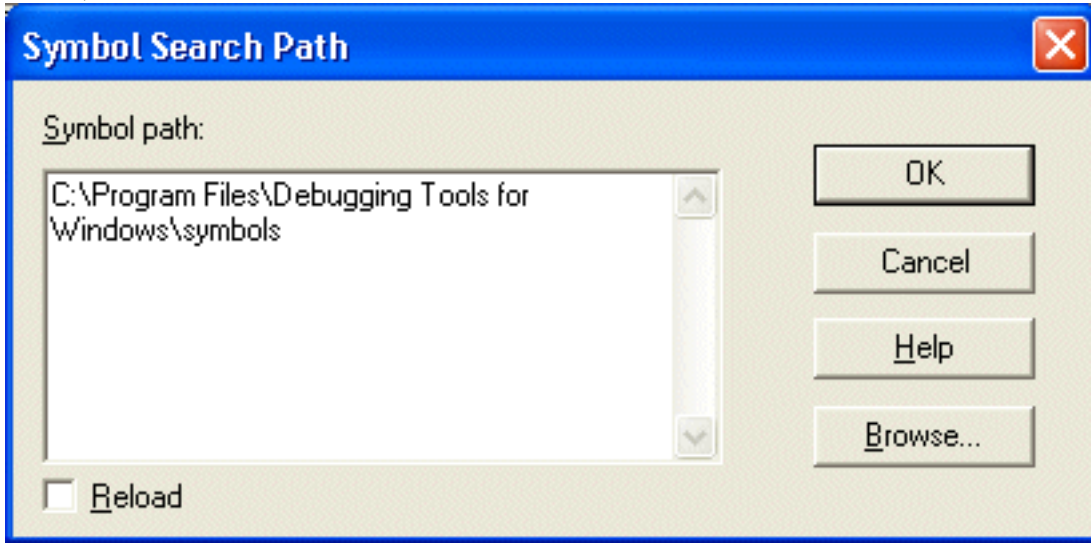
在您下载程序后，请通过向导安装在您的计算机的程序。在它安装后您能看到在您的程序开始菜单作为“Windows的调试工具”。



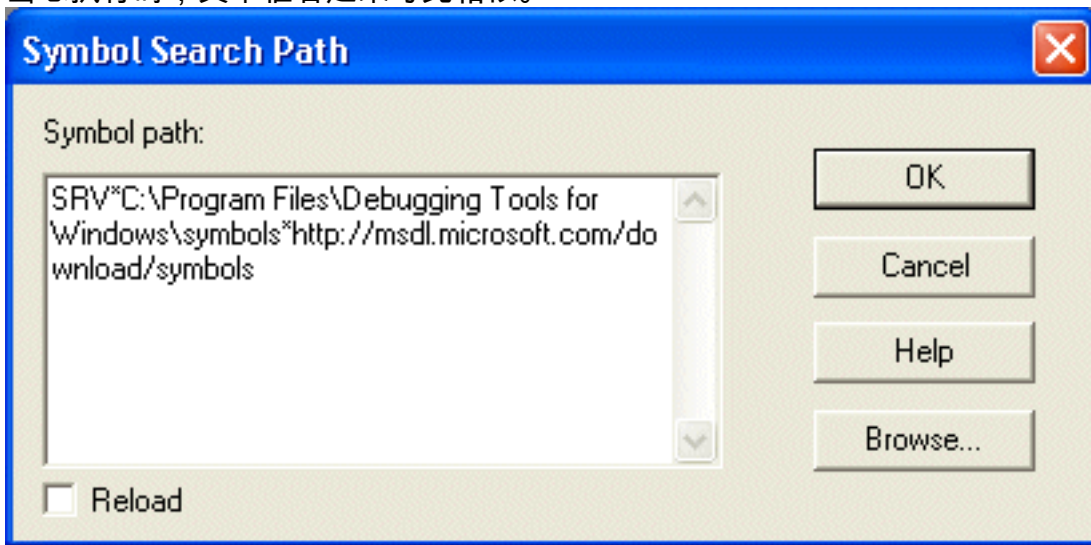
## 配置调试器

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。



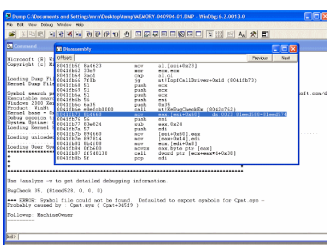
4. 在同一符号搜索路径文本框中，您需要轻微更改字符串。使用Microsoft的难解的术语，请在它以后添加在路径前面的字符串SRV\*和字符串\* http://msdl.microsoft.com/download/symbols。当您执行时，文本框看起来与此相似。



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：

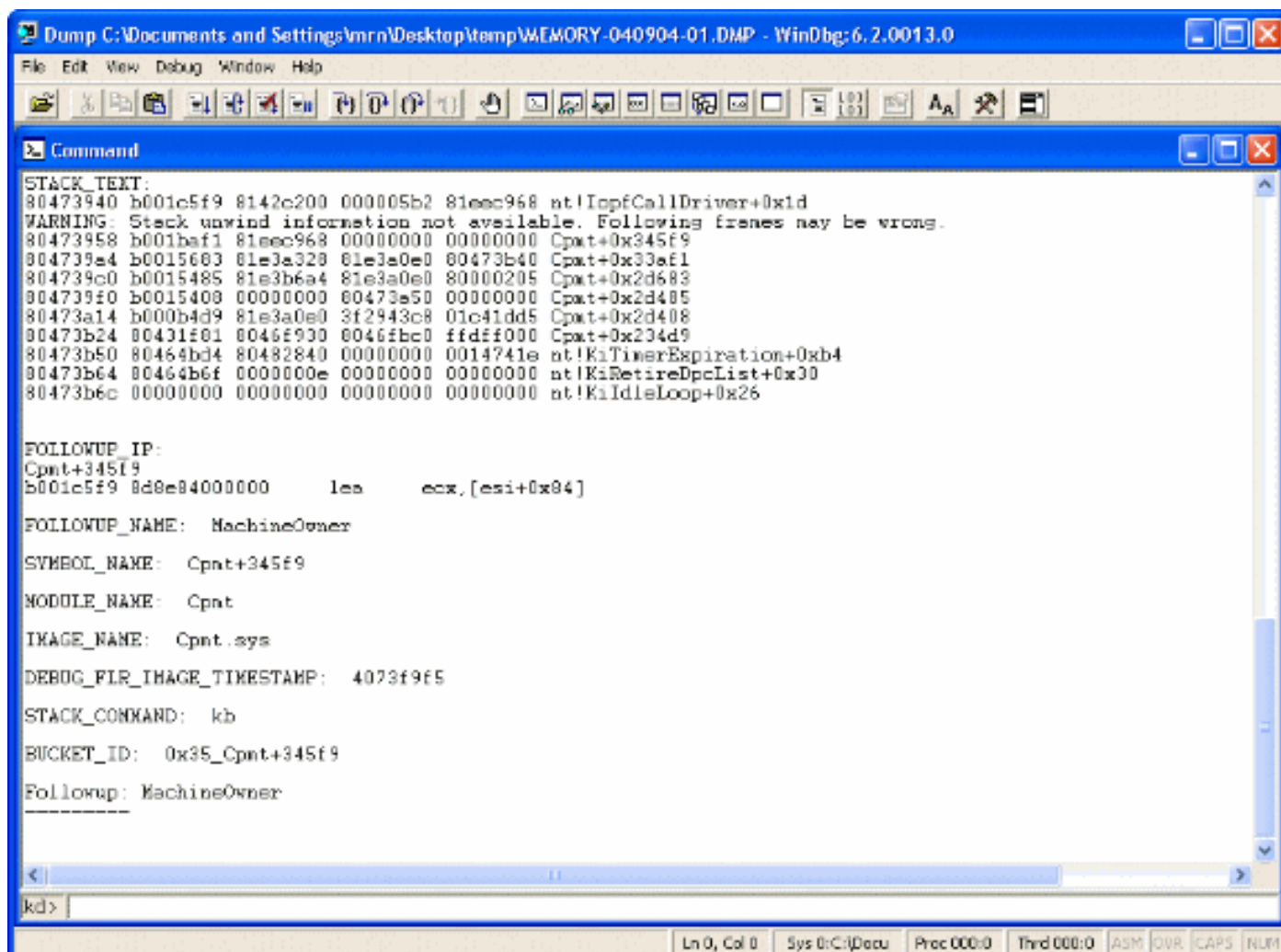


这时，调试器有适当数量的关于失败的信息。然而，您可执行一个额外步骤收集更多信息。关上反汇编窗口。在命令窗格中，有告诉您此的线路：

剪贴此短的命令到及时线路在非常底下屏幕：

```
Use !analyze -v to get detailed de
BugCheck 35, {81eed528, 0, 0, 0}
*** ERROR: Symbol file could not b
Probably caused by : Cpnt.sys ( Cp
Followup: MachineOwner
-----
kd> !analyze -v
```

调试器处理命令并且导致失败的分析在命令窗口的：



## 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：

发现驱动程序导致问题。此信息在堆栈跟踪：

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：

- Cpmnt ? 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

您能看到CPU是几函数调用深深到呼叫是触摸板驱动程序)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：

- Cpmnt ? 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](#)