

许先生 您好：

感谢您的电话接听。

近期末再出现虚拟机使用过程中卡死的问题，经过您的同意，我将暂时归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如有其他问题，您可以随时联系我们。

案例总结：

问题定义：

兴业银行用户反馈在华为桌面云 FusionAccess 场景下，有两台安装了 V2022-L 系统的虚拟机在使用过程中卡死，重启后可以正常使用，需要协助排查。

问题总结：

近期末再出现虚拟机使用过程中卡死的问题，暂时归档案例。

如果在虚拟化平台中的虚拟机出现卡死问题，因为无法使用键盘触发蓝屏，**需要虚拟化平台厂商使用其 NMI 功能生成 dump 文件进一步排查。**

操作配置：

请先在虚拟机中按照以下操作进行配置，如果再次出现虚拟机卡死问题，可以请虚拟化平台厂商进行 NMI 操作或指导，获取出现问题时的 dump 文件进行分析。

- 1) 在安装了 V2022-L 系统的虚拟机中，**以管理员权限**打开 cmd 命令行，通过执行以下命令添加 crashdump 注册表配置项：

```
reg add HKLM\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\CrashControl /v AlwaysKeepMemoryDump /t  
REG_DWORD /d 0x1 /f  
  
reg add HKLM\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\CrashControl /v Overwrite /t REG_DWORD /d 0x1  
/f  
  
reg add HKLM\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\CrashControl /v CrashDumpEnabled /t  
REG_DWORD /d 0x1 /f
```

```
reg add HKLM\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\CrashControl /v NMICrashDump /t REG_DWORD  
/d 0x1 /f
```

- 2) **重启虚拟机**使 dump 配置生效。
- 3) 再次出现卡死问题时，请虚拟化平台厂商进行 NMI 操作或指导，手动触发虚拟机系统蓝屏生成 dump 文件。
- 4) 当内存转储进度达到 100%完成，重启虚拟机，在虚拟机系统中获取 dump 文件，默认文件路径为：**C:\windows\memory.dmp**

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2024 年 1 月 3 日 11:46
收件人: 'xumingwu@cib.com.cn' <xumingwu@cib.com.cn>
抄送: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>;
Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-10634-Q3L1C6]% 售前-兴业银行云桌面问题 % 初次响应
CMIT:0001202

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据您提供的信息，我谨在此阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定：

问题定义：

兴业银行用户反馈在华为桌面云 FusionAccess 场景下，有两台安装了 V2022-L 系统的虚拟机在使用过程中卡死，重启后可以正常使用，需要协助排查。

问题范围:

我们将协助您分析处理上述问题，并对定义的问题给予最大的技术支持。

如果能及时解决问题，或问题属于产品设计的行为，或问题涉及到三方，我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题，则我们考虑拆分案例进行分析。

接下来，我们将开始合作解决这个问题。如果您对以上的问题范围界定有任何异议，请尽快告知。如果您有其他任何疑问。也欢迎随时与我联系。

针对操作系统在使用中卡死的情况，此时操作系统是无法记录相关日志的，重启后操作系统日志中也没有相关问题记录。

要排查此类系统卡死问题，只能先为操作系统配置好手动生成内存转储操作，在复现卡死问题时，通过键盘或者 NMI 功能触发蓝屏，获取当前卡死状态下的 dump 文件，通过此 dump 文件分析可能的卡死原因。

对于在虚拟化平台中的虚拟机出现卡死问题，无法使用键盘触发蓝屏，**需要虚拟化平台厂商使用其 NMI 功能生成 dump 文件。**

您当前的虚拟机暂未复现卡死问题，您可以**先按照以下操作进行配置，如果再次出现卡死问题**，可以请虚拟化平台厂商进行 NMI 操作或指导，获取出现问题时的 dump 文件进行分析。

- 1) 在安装了 V2022-L 系统的虚拟机中，**以管理员权限**打开 cmd 命令行，通过执行以下命令添加 crashdump 注册表配置项：

```
reg add HKLM\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\CrashControl /v AlwaysKeepMemoryDump /t  
REG_DWORD /d 0x1 /f  
  
reg add HKLM\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\CrashControl /v Overwrite /t REG_DWORD /d 0x1  
/f  
  
reg add HKLM\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\CrashControl /v CrashDumpEnabled /t  
REG_DWORD /d 0x1 /f
```

```
reg add HKLM\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\CrashControl /v NMICrashDump /t REG_DWORD  
/d 0x1 /f
```

- 2) **重启虚拟机**使 dump 配置生效。
- 3) 再次出现卡死问题时，请虚拟化平台厂商进行 NMI 操作或指导，手动触发虚拟机系统蓝屏生成 dump 文件。
- 4) 当内存转储进度达到 100%完成，重启虚拟机，在虚拟机系统中获取 dump 文件，默认文件路径为：**C:\windows\memory.dmp**
- 5) 将此 dmp 文件压缩后提供给神州网信进一步分析。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2024 年 1 月 3 日 10:35
收件人: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-10634-Q3L1C6] % 售前-兴业银行云桌面问题 % 初次响应
CMIT:0001202

刘伟 先生/女士，您好！

感谢您联系神州网信技术支持中心。我是技术支持工程师 危亮 。很高兴能有机会协助您解决该问题。您可随时通过邮件回复以及该问题事件号码 CAS-10634-Q3L1C6 与我联系。

如果您有任何其他疑问，请随时与我联系。

此致，

敬礼

以上内容是一封有关向神州网信技术有限公司提交技术支持事件的邮件。

如果您希望本次回复能够被自动加入技术支持事件中, 您可以选择“全部回复”。