

好的许先生，如果后续有日志可以再邮件联系我们。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话： 400-818-0055
电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: 许世炫 <xushixuan@cib.com.cn>
发送时间: 2024 年 5 月 10 日 9:52
收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
抄送: Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>;
453412223@qq.com
主题: Re: 回复: [案例号: CAS-11150-X7M2L2] % TAM-兴业银行 VDI 多台黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001282

老师你好，目前 dump 还收集不到

-----原始邮件-----

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2024-05-09 09:39:22 (星期四)
收件人: 许世炫 <xushixuan@cib.com.cn>
抄送: "Liu Jian" <liujian@cmgos.com>, Case_Notification
<Case_Notification@cmgos.com>, "453412223@qq.com" <453412223@qq.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11150-X7M2L2] % TAM-兴业银行 VDI 多台黑屏问题
% 初次响应 CMIT:0001282

许先生，您好

作为我们 Windows10 神州网信政府办产品的重要客户，我们非常重视您的问题和您的使用体验。我们多次通过电话和邮件来联系您，想进一步了解问题进展，但都没有得到您回应。

由于长时间未能联系上您，我们将在 2 个工作日后暂时归档这个工单。考虑到您可能是因为出差，或者工作繁忙等原因不能及时联系我们，我们建议您可以在随后的 2 个工作日内的任意时间告知我们您仍在关注这个工单，我们将会继续保持对这个工单的跟进，直至工单解决。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如果您的问题复现，或有新的问题出现，您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

工单归档后，我们的服务邮箱会发送“客户满意度调查”，希望您对我们提供的服务作出评价，这对我个人提高以及对整个技术支持服务质量的提高有着重要意义。您的满意和认可是我们服务的宗旨与目标。如果您有任何疑问，请及时联系我们。

感谢您的理解和支持，祝您工作顺利！

案例总结：

案例描述：

兴业银行多台华为 VDI 黑屏问题

案例进展：

目前华为工程师反馈“客户把克隆的桌面网络断掉了，就不黑屏了，目前没抓到 dump”，多次无法联系到客户，暂时归档案例。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 400-818-0055

电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com) | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2024 年 4 月 24 日 10:42

收件人: '许世炫' <xushixuan@cib.com.cn>

抄送: Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>;
'453412223@qq.com' <453412223@qq.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-11150-X7M2L2] % TAM-兴业银行 VDI 多台黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001282

许先生，您好

刚刚电话未能联系到您，来信是想咨询当前案件进展状况。

目前华为工程师反馈“客户把克隆的桌面网络断掉了，就不黑屏了，目前没抓到 dump”

如果有其他疑问可回复此邮件。谢谢

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 400-818-0055

电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2024 年 4 月 15 日 9:35

收件人: '许世炫' <xushixuan@cib.com.cn>

抄送: Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>;
'453412223@qq.com' <453412223@qq.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-11150-X7M2L2] % TAM-兴业银行 VDI 多台黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001282

许先生，您好

案例进展:

目前 Huawei 工程师正在沟通处理收取 Dump 日志，目前还没有收到。

如果有进展我将随时与您联系。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 400-818-0055

电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2024 年 4 月 7 日 14:59

收件人: '许世炫' <xushixuan@cib.com.cn>

抄送: Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>; '453412223@qq.com' <453412223@qq.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-11150-X7M2L2] % TAM-兴业银行 VDI 多台黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001282

许先生，您好

- 事件日志中暂时未发现导致此黑屏问题的直接原因。
- 可以参考如下内容，抓取 dump 文件。

- 确认下云平台是否有 NMI 去触发，需要配置如下注册表并重启生效。
- 1.

以管理员身份运行 cmd，运行如下命令：

```
reg add "HKLM\System\CurrentControlSet\Control\CrashControl" /v NMICrashDump /t  
REG_DWORD /d 1
```

2. Openstack 云平台抓取的快照后，需要华为云平台工具转换为 dump。

另外华为云平台有专门针对卡死虚拟机抓取 dump 的方式，建议华为云平台工程师操作反馈 dump 日志。

[收集 Windows 卡死虚拟机内存 dump 文件 - 华为 \(huawei.com\)](#)

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 400-818-0055

电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2024 年 4 月 7 日 11:14

收件人: '许世炫' <xushixuan@cib.com.cn>

抄送: Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>;
'453412223@qq.com' <453412223@qq.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-11150-X7M2L2] % TAM-兴业银行 VDI 多台黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001282

许先生, 您好

收到您的反馈, 对于 dump 日志无法触发的问题我们正在研究方案

我将结合当前日志先进行分析。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: 许世炫 <xushixuan@cib.com.cn>

发送时间: 2024 年 4 月 7 日 10:55

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: Re: 回复: 回复: 转发: 回复: 回复: [案例号: CAS-11150-X7M2L2] % TAM-兴业银行
VDI 多台黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001282

内存转储配置:

内存转储文件位置: C:\Windows\MEMORY.DMP

内存转储类型: 完全内存转储

覆盖任何现有文件: True

自动重新启动: True

将事件写入系统日志: True

禁止自动删除: True

内存大小: 4012MB

自动设置虚拟内存: True

C 盘剩余空间: 12309MB

虚拟内存配置:

文件路径: C:\pagefile.sys

文件大小: 4352MB

内存转储文件信息:

无

=====

不要轻易扫描邮件二维码，不要轻易下载和打开邮件附件！
发现可疑，请及时联系单位信息安全人员。—邮件安全网关