

许先生，您好

根据跟您的沟通结果，我将暂时归档此问题。**案例归档后您会收到调查问卷的邮件，希望可以对我们的服务进行评价。**

案例总结：

案例描述：

用户反馈 Win7 华为云桌面使用过程中异常重启。

案例进展：

目前查看到云平台日志中，出现“send Client restart cmd”和(Restart Client) 字段。

云平台查看系统出现 BSOD 后向客户端发送了重启的 cmd 命令。由于客户端没有成功生成 dump 信息，和用户确认后暂时归档案例。

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 | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2024 年 1 月 17 日 14:15

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-10725-P8C0C8] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统异常重启问题 % 初次响应 CMIT:0001386

许先生，您好

目前查看到云平台日志中，有如下记录：

从云平台日志查看，出现“send Client restart cmd”和(Restart Client) 字段

请排查：云平台 send Client restart cmd 具体指的是什么？为什么向客户端发送此 cmd？

```
2024-01-12 13:39:35.177 [INFO] DISP_SERVICE@1 HDP_Server.cpp:1013, ServerApp::Run(): [1260/1272] ===Main Thr
2024-01-12 13:39:35.177 [INFO] DISP_SERVICE@1 HDP_Server.cpp:468, ServerApp::ProcessResolutionInfo(): [1260/
2024-01-12 13:39:35.177 [INFO] DISP_SERVICE@1 DriverSwitch.cpp:129, DriverSwitchBase::SetClientCount(): [12
2024-01-12 13:39:35.177 [INFO] DISP_SERVICE@1 HDP_Server.cpp:2351, ServerApp::Working2NotReady(): [1260/1272
2024-01-12 13:39:35.209 [ERROR] DISP_SERVICE@1 FlowControl.cpp:321, FlowControl::ReleaseFrame(): [1260/5448
2024-01-12 13:39:35.209 [ERROR] DISP_SERVICE@1 FlowControl.cpp:321, FlowControl::ReleaseFrame(): [1260/5448
2024-01-12 13:39:35.215 [INFO] DISP_SERVICE@1 ThreadBase.cpp:164, ThreadBase::Run(): [1260/6132] CloseHandl
2024-01-12 13:39:35.215 [INFO] DISP_SERVICE@1 ThreadBase.cpp:168, ThreadBase::Run(): [1260/6132] thread [Co

2024-01-12 13:39:35.215 [INFO] DISP_SERVICE@1 ThreadBase.cpp:234, ThreadBase::Stop(): [1260/1272] after Wai
2024-01-12 13:39:35.216 [INFO] DISP_SERVICE@1 EscapeToDriver.cpp:164, EscapeToDriver::UnmapSectionMem(): [1
2024-01-12 13:39:35.216 [INFO] DISP_SERVICE@1 EscapeToDriver.cpp:215, EscapeToDriver::StopSendMsg(): [1260/
2024-01-12 13:39:35.223 [INFO] DISP_SERVICE@1 ThreadBase.cpp:164, ThreadBase::Run(): [1260/5356] CloseHandl
2024-01-12 13:39:35.223 [INFO] DISP_SERVICE@1 ThreadBase.cpp:168, ThreadBase::Run(): [1260/5356] thread [Wo

2024-01-12 13:39:35.223 [INFO] DISP_SERVICE@1 ThreadBase.cpp:234, ThreadBase::Stop(): [1260/1272] after Wai
2024-01-12 13:39:35.223 [ERROR] DISP_SERVICE@1 XmlConfig.cpp:1891, DisplayXMLConfig::ConfigEncoderInfo(): [
2024-01-12 13:39:35.223 [INFO] DISP_SERVICE@1 X264EncodeCaller.cpp:1413, X264EncodeCaller::Close(): [1260/1
2024-01-12 13:39:35.223 [INFO] DISP_SERVICE@1 X264EncodeCaller.cpp:1457, X264EncodeCaller::Close(): [1260/1
2024-01-12 13:39:35.223 [INFO] DISP_SERVICE@1 streamencoder.cpp:75, StreamEncoder::ClearStream(): [1260/127
2024-01-12 13:39:35.235 [INFO] DISP_SERVICE@1 EscapeToDriver.cpp:102, EscapeToDriver::ReleaseDriverDC(): [1
2024-01-12 13:39:35.235 [INFO] DISP_SERVICE@1 HDP_Server.cpp:2405, ServerApp::Working2NotReady(): [1260/1272
2024-01-12 13:39:35.235 [INFO] DISP_SERVICE@1 OperateRegistry.cpp:176, OperateRegistry::ClearVideoAccelerat
2024-01-12 13:39:35.235 [INFO] DISP_SERVICE@1 OperateRegistry.cpp:182, OperateRegistry::ClearVideoAccelerat
2024-01-12 13:39:35.235 [INFO] DISP_SERVICE@1 OperateRegistry.cpp:188, OperateRegistry::ClearVideoAccelerat
2024-01-12 13:39:35.235 [INFO] DISP_SERVICE@1 OperateRegistry.cpp:195, OperateRegistry::ClearVideoAccelerat
2024-01-12 13:39:35.235 [INFO] DISP_SERVICE@1 HDP_Server.cpp:2409, ServerApp::Working2NotReady(): [1260/1272
2024-01-12 13:39:35.235 [INFO] DISP_SERVICE@1 HDPQueue.cpp:19, MessageQueue::Reset(): [1260/1272] -- reset
2024-01-12 13:39:35.235 [INFO] DISP_SERVICE@1 StateMachine.cpp:62, StateMachine::setState(): [1260/1272] cu
2024-01-12 13:39:35.235 [INFO] DISP_SERVICE@1 SendHelper.cpp:78, SendHelper::SendClientRestart(): [1260/127
2024-01-12 13:39:35.464 [INFO] DISP_SERVICE@1 CommWithClient.cpp:583, CommWithClient::Work(): [1260/5448] *
2024-01-12 13:39:35.464 [INFO] DISP_SERVICE@1 HDP_Server.cpp:1037, ServerApp::Run(): [1260/1272] ===Main Thr
2024-01-12 13:39:35.464 [INFO] DISP_SERVICE@1 HDP_Server.cpp:2035, ServerApp::NotReady2Working(): [1260/1272
2024-01-12 13:39:35.464 [INFO] DISP_SERVICE@1 HdpCapability.cpp:71, HdpCapability::RetrieveInfo(): [1260/
```

问题定义:

用户反馈 Win7 华为云桌面使用过程中异常重启。

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。

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 <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2024 年 1 月 15 日 15:58
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-10725-P8C0C8] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统异常重启问题 % 初次响应 CMIT:0001386

许翔 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 贾伟 。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-10725-P8C0C8 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”。