

Fehlerbehebung bei Abstürzen von Jabber

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Überprüfung](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird die Fehlerbehebung bei einem Absturz der Jabber-Anwendung beschrieben.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen.

- Cisco Jabber

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-Versionen.

- Jabber, Version 12.9.X
- Jabber, Version 14.X

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

Hintergrundinformationen

Die Jabber-Anwendung weist einen nicht behebbaren Fehler auf, der einen Absturz verursacht. Sie kann erkannt werden, da die Anwendung bei einem Absturz von Jabber plötzlich geschlossen wird und die zugehörigen Services nicht mehr genutzt werden können. Anschließend wird ein neues Jabber-Fenster angezeigt, in dem der Benutzer einen für die Fehlerbehebung erforderlichen Jabber Problem Report (Jabber PRT) erstellen kann.

Mit der Jabber-Anwendung kann ein Jabber PRT erstellt werden, wann immer der Benutzer es benötigt. Bei einem Crash wird das Jabber PRT-Fenster angezeigt, sodass der Benutzer dieses Fehlverhalten melden kann. Es ist notwendig, die Leerzeichen zu füllen und so viele Informationen wie möglich zu sammeln, wie die

Art des Problems, und allgemeine Details des Szenarios, bevor der Absturz produziert wird. Darüber hinaus ist am Ende der Optionen ein Kontrollkästchen automatisch aktiviert. Über dieses Kontrollkästchen kann der Benutzer Jabber PRT mit der vom TAC benötigten Dump-Datei abrufen, um die Ursachenanalyse durchzuführen.

Problem

Wenn der Jabber-Client abstürzt, kann Jabber keine Services wie Instant Messaging oder Presence mehr bereitstellen. Außerdem kann es beim Schließen der Anwendung keine Benutzerfreundlichkeit bereitstellen. Dies kann auf verschiedene Umgebungsbedingungen zurückzuführen sein, die mit der Umgebung zusammenhängen, in der Jabber funktioniert.

- Kompatibilität mit Windows-Sicherheitsupdates
- Kompatibilität mit Drittanbietergeräten wie:
 - Headsets
 - Kameras oder Hardware, die nicht in der Liste der kompatiblen Geräte für Cisco Jabber aufgeführt sind.
- Nicht unterstützte Umgebungsbedingungen wie nicht unterstützte Bluetooth-Geräte.
- Nicht unterstützte Audio- und Videocodecs.
- Alle Bedingungen, die aus der offiziellen Dokumentation nicht erfüllt werden, z. B. [Planning Guide for Cisco Jabber 14.0](#).

Lösung

Wenn Cisco Jabber abstürzt, kann die Lösung sein, Jabber PRT aus dem Fenster zu nehmen, das unmittelbar nach dem Schließen der Anwendung angezeigt wird. Lassen Sie das Kontrollkästchen aktiviert, um die markierte Dump-Datei zu erfassen. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert bleibt, enthält Jabber PRT die Dump-Datei, die vom TAC zum Debuggen der Datei benötigt wird, und ruft eine Ausnahmeanalyse auf, die das TAC anleitet, um das Problem zu isolieren und weitere Schritte zu identifizieren. Darüber hinaus ist es wichtig, sicherzustellen, dass Jabber auf die neueste verfügbare Version aktualisiert wird, da die neuesten Versionen die Korrekturen der zuvor identifizierten Probleme früherer Versionen enthalten. Dies, um sicherzustellen, dass die Leistung von Jabber ohne bekannte Probleme funktioniert.

In einigen Fällen zeigt die Stapelüberwachung, die in der Dump-Dateianalyse aus dem zuvor erhaltenen Jabber PRT gefunden wurde, dass sich die Komponente, die den Absturz verursacht, auf der Windows-Seite befindet. Wenn es auf der Windows-Seite ist, ist es eine win32u.dll Komponente. Das kann an einer beschädigten DLL oder einem anderen Programm liegen, das die gleiche DLL-Komponente zur gleichen Zeit wie Jabber verwendet. In einigen Fällen empfiehlt TAC, Jabber im "Abgesicherten Modus mit Netzwerktreibern" zu installieren, um beschädigte Windows .dll Komponenten zu entfernen. In einigen anderen Fällen sind auf der Windows-Seite automatische Software-Upgrade-Prozesse aktiviert, wie der System Center Configuration Manager (SCCM). In diesen Fällen muss SCCM vorübergehend deaktiviert werden, um zu testen, ob der Jabber-Client von Drittanbietersoftware zur Aktualisierung gepusht wird. In Fällen, in denen das Problem mit Bluetooth-Kameras oder Headsets im Zusammenhang steht und Kompatibilitätsprobleme auftreten, ist es erforderlich, das nicht unterstützte Gerät im [Planungsleitfaden für Cisco Jabber 14.0](#) im Listenabschnitt "Unterstützte Bluetooth-Geräte" oder in der erforderlichen Version in ein aufgeführtes Gerät zu ändern und auch die Bluetooth-Einschränkungen zu überprüfen.

Überprüfung

Dies kann in der Jabber-Protokolldatei überprüft werden.

Log File snippet.

```
INFO [0x00001270] [ts\csf-logger\src\LogController.cpp(141)] [LogController]
[CSF::csflogger::LogController::Impl::init] - ***** Jabber launched, start logging *****
INFO [0x00001270] [tils\src\exceptionhandlinghelper.cpp(22)] [exception-handling-helper]
[jabberutils::ExceptionHandlerHelper::setCOMExceptionHandlingPolicy]
- set COM exception handling policy to: EnableExceptions
DEBUG [0x00001270] [tils\src\exceptionhandlinghelper.cpp(47)] [exception-handling-helper]
[jabberutils::ExceptionHandlerHelper::setCOMExceptionHandlingPolicy]
- Successfully set COM exception handling policy to: COMGLB_EXCEPTION_DONOT_HANDLE.
```

Fehlerbehebung

Öffnen Sie ein Ticket beim Cisco TAC, und geben Sie das Jabber PRT für die Dump-Datei frei, die nach dem Absturz erstellt wird.

Zugehörige Informationen

- [Technischer Support und Downloads von Cisco](#)

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.