

Comment collecter Jabber Crash Dump sur un iPhone ou un iPad Apple

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Comment collecter Jabber Crash Dump sur Apple iPhone/iPad](#)

Introduction

Ce document décrit comment vérifier les piles de crash Jabber sur iPhone ou iPad.

Contribué par Md Hasan, Ingénieurs TAC Cisco. Sous la direction de Sumit Patel et Jasmeet Sandhu

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Jabber pour iPhone/iPad

Components Used

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Comment collecter Jabber Crash Dump sur Apple iPhone/iPad

Étape 1. Sur iPhone/iPad, accédez à **Settings > Privacy > Diagnostics & Usage > Diagnostic & Usage Data**

Étape 2. Le crash de Jabber apparaît au format suivant :

```
ExcResource_Jabber_2017-xx-xxxxxx  
Jabber_2017-xx-xx-xxxxxx_
```

Étape 3. Vérifiez si les piles de plantage actuelles correspondent au délai de plantage de Jabber.

Note: Le système d'exploitation peut terminer Jabber en raison de la pression de mémoire ou de la faible batterie. Si cela se produit, aucun plantage Jabber n'est produit et seuls les fichiers JetsamEvent-2017-xx-xx-xxxx sont générés par iOS

Attention : Le stockage des journaux de panne est limité par le système iOS. S'il y a trop de journaux dans **Données de diagnostic et d'utilisation**, aucun nouveau journal n'est généré. Commencez par effacer les journaux avec ces étapes, puis reproduisez le problème

Étape 1. Branchez le câble sur l'iPhone/iPad et connectez-vous à un ordinateur portable/de bureau

Étape 2. Ouvrez iTunes sur un ordinateur de bureau/portable et sélectionnez **Synchroniser**

Étape 3. Une fois que l'iPhone/iPad a été branché et synchronisé avec iTunes, les journaux de panne se trouvent dans les emplacements en fonction de la plate-forme utilisée

| Système d'exploitation | Emplacement |
|-------------------------------|--|
| Mac OS X : | ~/Library/Logs/CrashReporter/MobileDevice/<NOM_PÉRIPHÉRIQUE> |
| Windows XP | C:\Documents and Settings\<USERNAME>\Application Data\Apple Computer\Logs\CrashReporter\MobileDevice\<DEVICE_NAME> |
| Windows Vista ou 7 | C:\Users\<NOM D'UTILISATEUR>\AppData\Roaming\Apple Computer\Logs\CrashReporter\MobileDevice\<NOM_PÉRIPHÉRIQUE> |

Note: <USERNAME> est le nom de connexion de l'utilisateur pour l'ordinateur.
<DEVICE_NAME> est le nom du périphérique iOS, par exemple l'iPhone de John