Jabber pour l'analyse de vidage de panne Windows avec l'outil WinDbg

Contenu

Introduction Conditions préalables Conditions requises Components Used Analyser le vidage des incidents pour Cisco Jabber pour Windows Configuration des symboles WinDbg Analyse de vidage de panne dans WinDbg

Introduction

Ce document décrit la procédure utilisée afin d'analyser le fichier **.dmp** créé lorsque le client Cisco Jabber pour Windows tombe en panne.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de connaître Cisco Jabber pour Windows.

Components Used

Les informations de ce document sont basées sur Cisco Jabber pour Windows version 9.x et Cisco Unified Personal Communicator (CUPC) version 8.6.x.

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. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Analyser le vidage des incidents pour Cisco Jabber pour Windows

Utilisez l'outil WinDbg afin d'effectuer une analyse de vidage de panne. Téléchargez l'outil à partir

Configuration des symboles WinDbg

- 1. Afin de modifier le chemin d'accès aux symboles, accédez à Fichier > Chemin du fichier symbole > Chemin du symbole.
- 2.
- 3. Collez ce texte dans la fenêtre :

SRV*c:\websymbols*http://msdl.microsoft.com/download/symbols

- 4.
- 5. Click OK.

Analyse de vidage de panne dans WinDbg

1. Démarrer WinDbg.



- 2.
- 3. Dans le menu Fichier, cliquez sur Ouvrir le vidage en cas de panne.

WinDbg:6.2.9200.16384 X86					100		×
ile Edit View Debug Window	Help						
Open Source File Close Current Window	Ctrl+O Ctrl+F4	11100	, , , e (- A - I		101 101	A
Open Executable Attach to a Process	Ctrl+E F6						
Open Crash Dump	Ctrl+D						
Connect to Remote Session Connect to Remote Stub	Ctrl+R						
Kernel Debug	Ctrl+K						
Symbol File Path	Ctrl+S						
Source File Path	Ctrl+P						
Image File Path	Ctrl+I						
Open Workspace Save Workspace Save Workspace As Clear Workspace Delete Workspaces Open Workspace in File Save Workspace to File	Ctrl+W						
Map Network Drive							
Disconnect Network Drive							
Recent Files	•						
Exit	Alt+F4	Sys 0: <none></none>	Proc 000:0	Thrd 000:0	ASM OVE	CAPS	NI

4. Choisissez le fichier **.dmp** (memory.dmp, user.dmp, etc.), puis cliquez sur **Ouvrir** ou faites glisser et déposez le fichier **.dmp** dans WinDbg. Cet exemple utilise le fichier **fulldump**.



5.

6. Dans la fenêtre de commande en bas, entrez **!analysis - v**, puis appuyez sur **Entrée**.



7.

8. Vous pouvez voir la progression de l'analyse en bas à gauche de l'écran. Dans cette image, l'état est « OCCUPÉ ».

- 0 23 Dump C:\Users\asishtla\Desktop\chris jones\fulldump.dmp - WinDbg:6:2.9200.16384 X86 Edit View Debug Window Help File Cô. x Command - Dump C:\Users\asishtla\Desktop\chris jones\fulldump.dmp - WinDbg:6.2.9200.1638... Loading unloaded module list ٠ eax=03c64370 ebx=00000001 ecx=00000002 edx=00000000 esi=0013fdb0 edi=0013fd94 eip=776f7094 esp=0013fc94 ebp=0013fcb0 iopl=0 cs=001b ss=0023 ds=0023 es=0023 fs=003b e nv up ei pl zr na pe nc es=0023 fs=003b gs=0000 ef1=00000246 ntdll!KiFastSystemCallRet: 776f7094 c3 ret 0:000> !analyze -v Exception Analysis WARNING: Unable to verify timestamp for CiscoJabber.exe Module load completed but symbols could not be loaded for CiscoJabb *** ERROR: *** WARNING: Unable to verify timestamp for JabberUtils.dll *** ERROR: Module load completed but symbols could not be loaded for JabberUti *** WARNING: Unable to verify timestamp for msvcr90.dll *** WARNING: Unable to verify timestamp for VoicemailService.dll *** ERROR: Module load completed but symbols could not be loaded for Voicemail *** WARNING: Unable to verify timestamp for servicesframework.dll *** ERROR: Module load completed but symbols could not be loaded for servicesf: *BUSY* Ln 0, Col 0 Sys 0:C:\User Proc 000:11b4 Thrd 000:197c ASM OVR CAPS NUM

Cette commande effectue une analyse avec un affichage complet des données et est utile pour obtenir plus d'informations.

9.

10. Pour quitter, entrez **q** dans la fenêtre de commande, puis appuyez sur **Entrée**. Voici un exemple de sortie de l'analyseur de vidage :

```
> !analyze -v
<snip>
STACK_TEXT:
WARNING: Frame IP not in any known module. Following frames may be wrong.
02f4e80c 01457967 7ffdac00 00000104 02f4e86c 0x0
02f4e848 0145637d 0000001 02f4e86c 02f4ed58 wxvault+0x7967
02f4ea88 7c8138b7 7ffdac00 00000000 02f4eac8 wxvault+0x637d
02f4ed1c 009a436f 00b413b4 02f4ed58 0000000
kernel32!FindFirstFileA+0x3a
02f4edb8 0000000 00000000 00000000 CUPCK9+0x5a436f
STACK_COMMAND: ~8s; .ecxr ; kb
SYMBOL_STACK_INDEX: 1
SYMBOL_NAME: wxvault+7967
```

FOLLOWUP_NAME: MachineOwner

MODULE_NAME: wxvault

IMAGE_NAME: wxvault.dll

DEBUG_FLR_IMAGE_TIMESTAMP: 450162c1

FAILURE_BUCKET_ID: NULL_INSTRUCTION_PTR_c0000005_wxvault.dll!Unknown

BUCKET_ID: APPLICATION_FAULT_NULL_INSTRUCTION_PTR_NULL_POINTER_READ_DETOURED_NULL_IP_ wxvault+7967

Examinez le **MODULE_NAME** et le **IMAGE_NAME**. Les informations fournies, telles que **wxvault.dll** ou **CiscoJabber.exe**, indiquent l'application à l'origine de la panne. Dans ce cas, la panne s'est produite en raison de problèmes avec l'application Cisco Jabber.exe et non avec l'ordinateur de l'utilisateur. Une recherche Google montre que **wxvault.dll** est lié à la suite de confiance de l'ambassade DELL.

Envoyez le rapport de problème Cisco Jabber au centre d'assistance technique Cisco afin de déterminer si le vidage de panne est lié à un défaut connu qui peut être contourné.