

# Jabber per Windows Crash Dump Analysis con lo strumento WinDbg

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Esegui analisi dettagli arresto anomalo per Cisco Jabber per Windows](#)

[Configurazione simboli WinDbg](#)

[Analisi dettagli arresto anomalo in WinDbg](#)

## Introduzione

Questo documento descrive la procedura usata per analizzare il file **.dmp** creato quando si blocca il client Cisco Jabber for Windows.

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza di Cisco Jabber per Windows.

### Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano su Cisco Jabber per Windows versione 9.x e Cisco Unified Personal Communicator (CUPC) versione 8.6.x.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Esegui analisi dettagli arresto anomalo per Cisco Jabber per Windows

Usare lo strumento WinDbg per eseguire l'analisi dei dettagli dell'arresto anomalo del sistema. Scaricare lo strumento dal [sito Web WinDbg](#).

## Configurazione simboli WinDbg

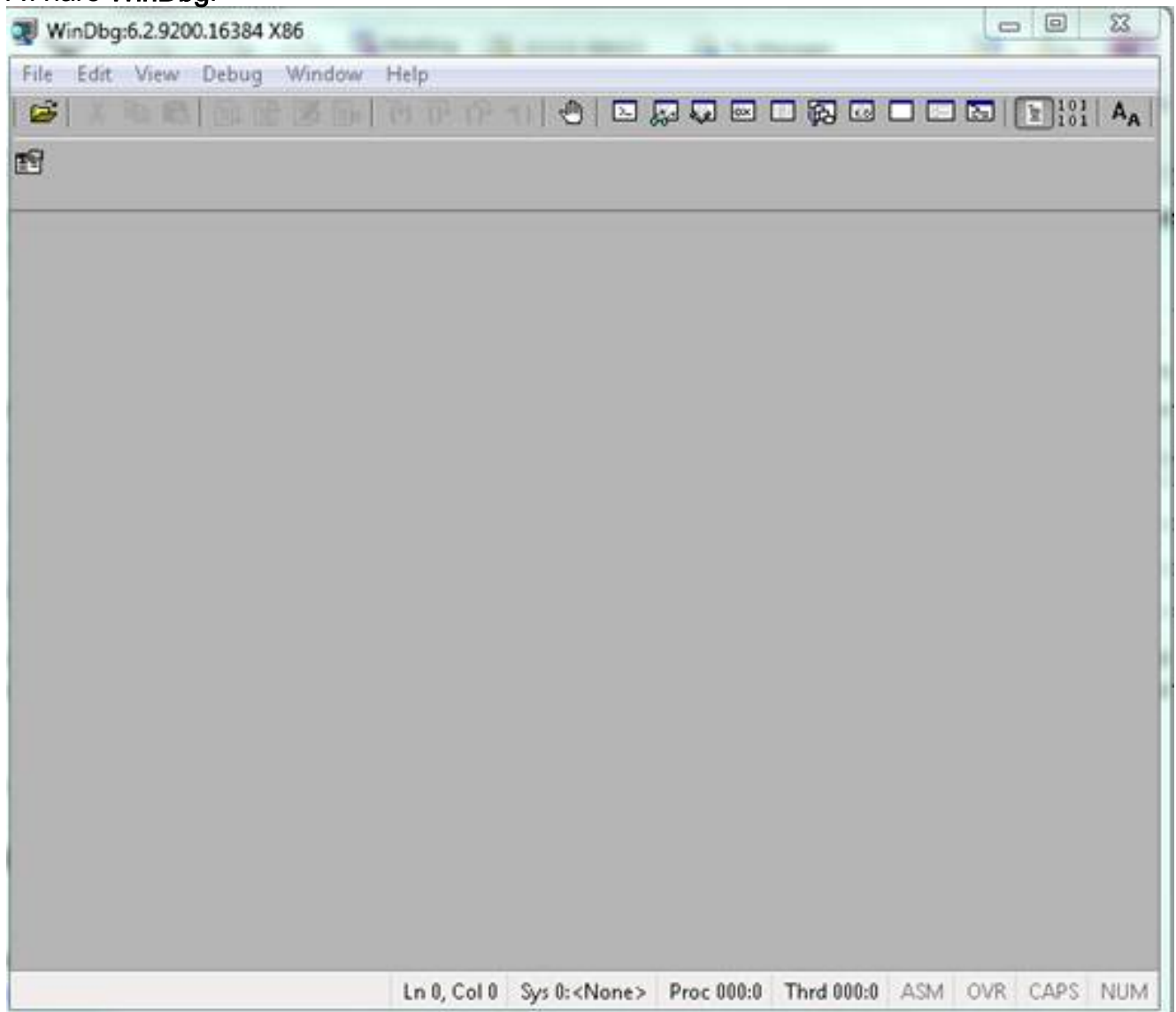
1. Per modificare il percorso del simbolo, selezionate **File > Percorso file di simboli > Percorso simbolo**.
- 2.
3. Incolla il testo nella finestra:

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

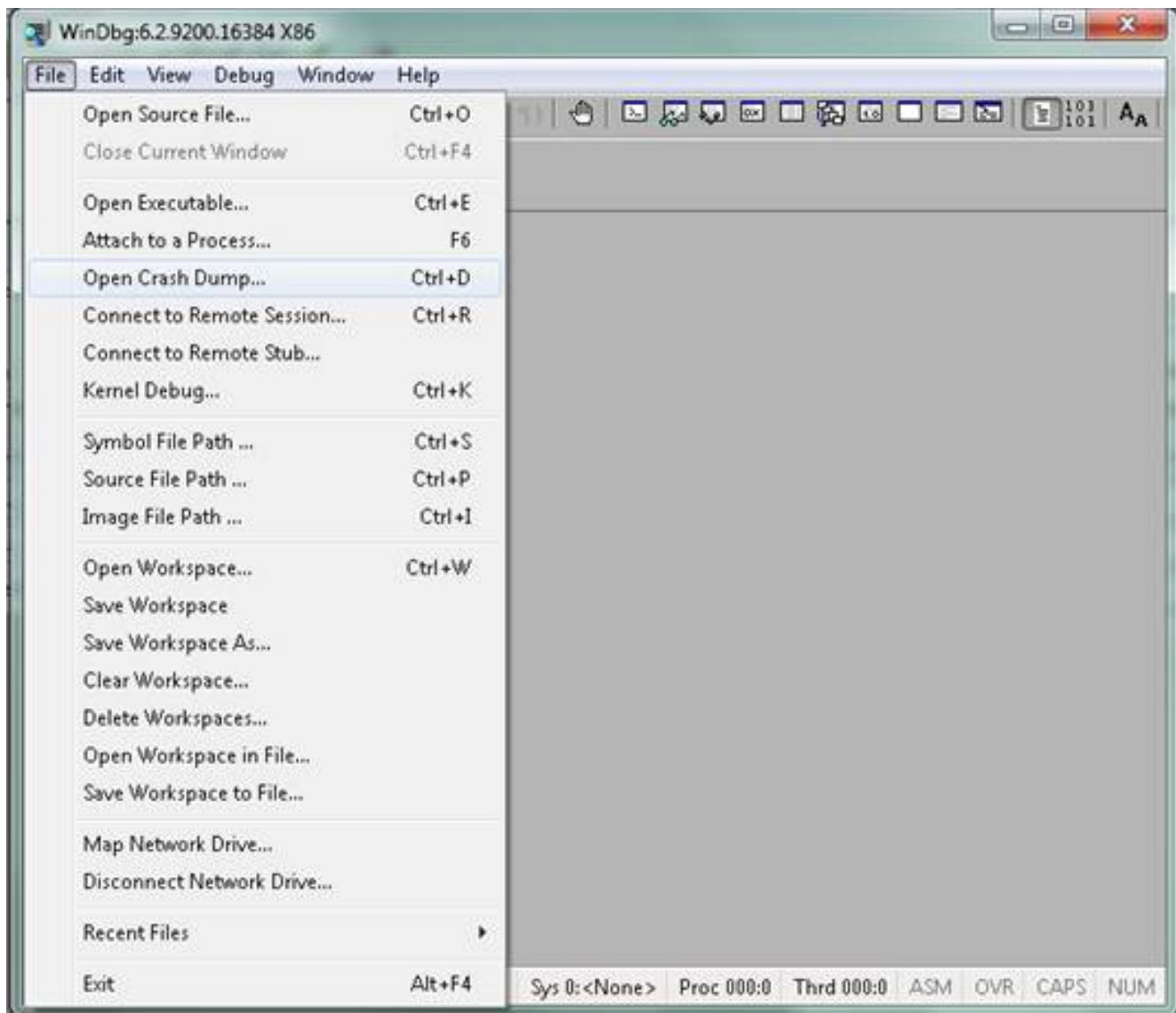
- 4.
5. Fare clic su **OK**.

## Analisi dettagli arresto anomalo in WinDbg

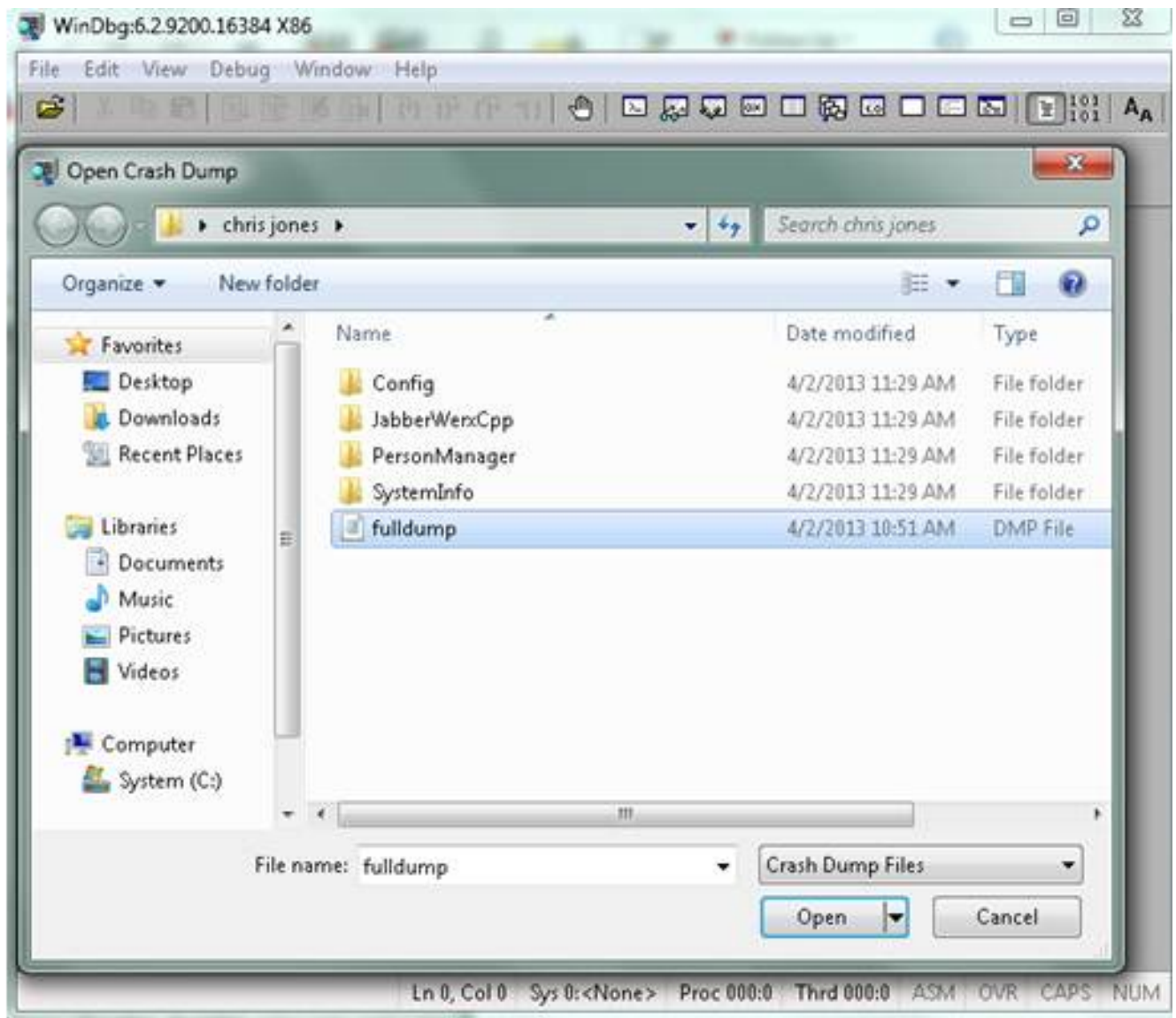
1. Avviare WinDbg.



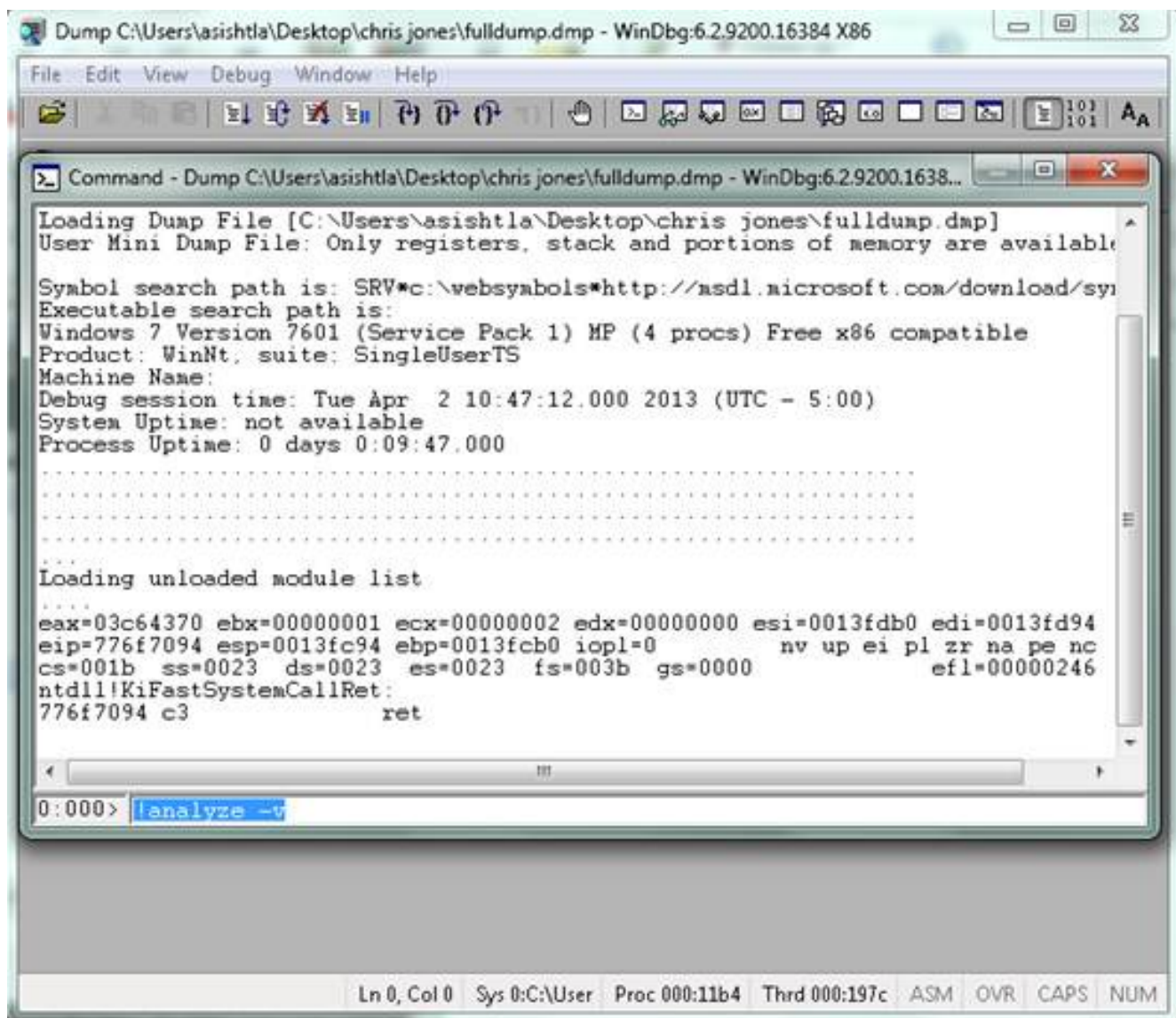
- 2.
3. Dal menu **File**, fare clic su **Apri dettagli arresto anomalo**.



4. Scegliere il file **.dmp** (memory.dmp, user.dmp, ecc.) e fare clic su **Apri** o trascinare il file **.dmp** in WinDbg. In questo esempio viene utilizzato il file **fulldump**.



- 5.
6. Nella finestra dei comandi in basso, immettere **!analyze - v**, quindi premere **Invio**.



7.

8. Il progresso dell'analisi è visibile nella parte inferiore sinistra dello schermo. In questa immagine, lo stato è "OCCUPATO".





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

Esaminare **MODULE\_NAME** e **IMAGE\_NAME**. Le informazioni fornite, ad esempio **wxvault.dll** o **CiscoJabber.exe**, indicano l'applicazione che ha causato l'arresto anomalo. In questo caso, l'arresto anomalo si è verificato a causa di problemi con l'applicazione Cisco Jabber.exe e non con il computer dell'utente. Una ricerca effettuata da Google mostra che **wxvault.dll** è correlato a DELL Embassy Trust Suite.

Inviare il Report di problema di Cisco Jabber al Technical Assistance Center di Cisco per determinare se il dump di arresto anomalo è correlato a un difetto noto con una possibile soluzione.