

Jabber for Windows の WinDbg ツールによるクラッシュ ダンプ分析

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[Cisco Jabber for Windows のクラッシュ ダンプ分析を実行します。](#)

[WinDbg シンボルの設定](#)

[WinDbg でのクラッシュ ダンプ分析](#)

概要

このドキュメントでは、Windows クライアント向け Cisco Jabber がクラッシュすると作成される .dmp ファイルの分析に使用する手順について説明します。

前提条件

要件

Cisco Jabber for Windows に関する知識があることが推奨されます。

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、Cisco Jabber for Windows バージョン 9.x と Cisco Unified Personal Communicator (CUPC) バージョン 8.6.x に基づいています。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

Cisco Jabber for Windows のクラッシュ ダンプ分析を実行します。

クラッシュ ダンプ分析を実行するには、WinDbg ツールを使用します。このツールは、[WinDbg Web サイトからダウンロードします。](#)

WinDbg シンボルの設定

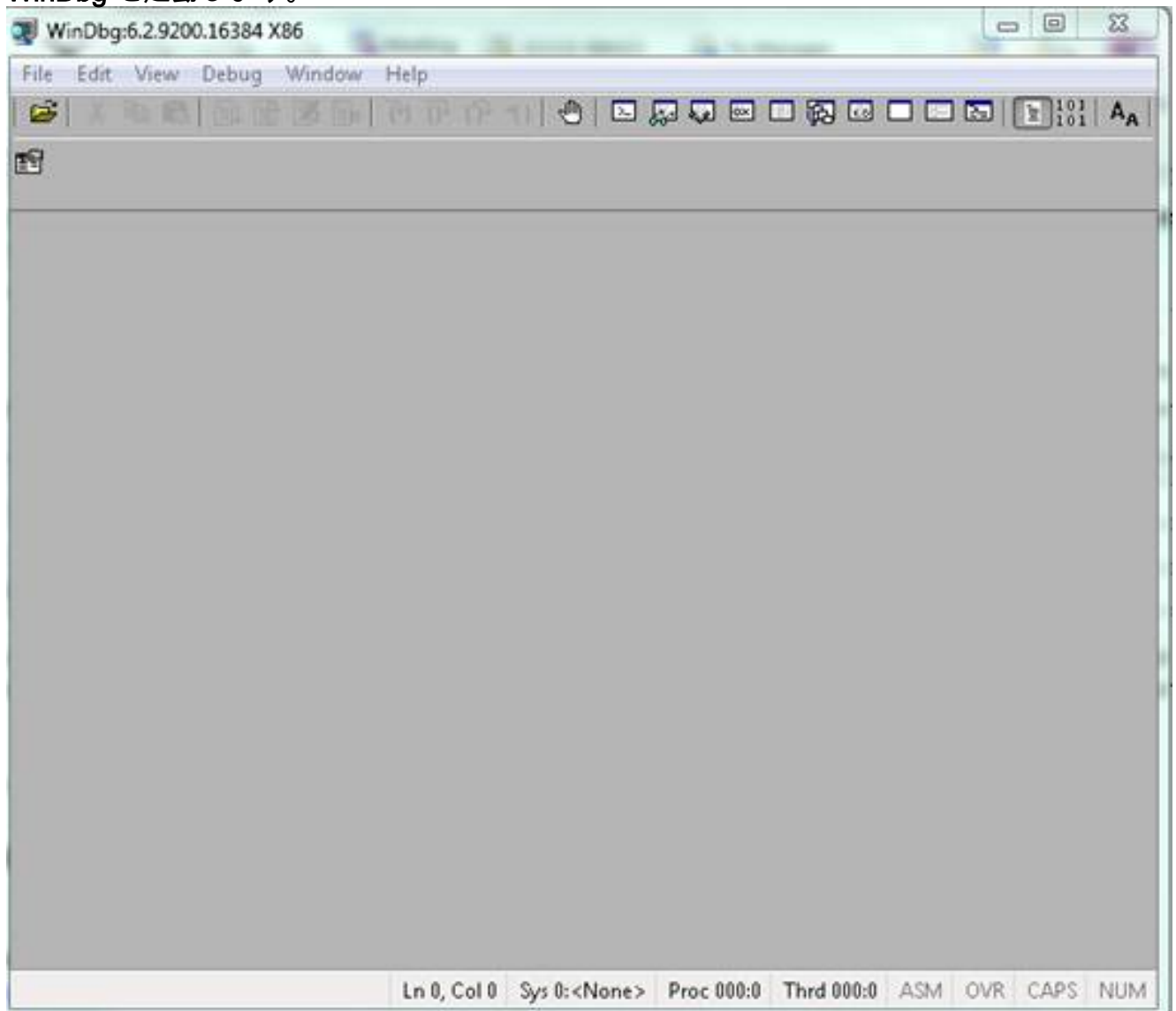
1. シンボル パスを変更するために、[File] > [Symbol File Path] > [Symbol Path] に移動します。
- 2.
3. 次のテキストをウィンドウにペーストします。

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

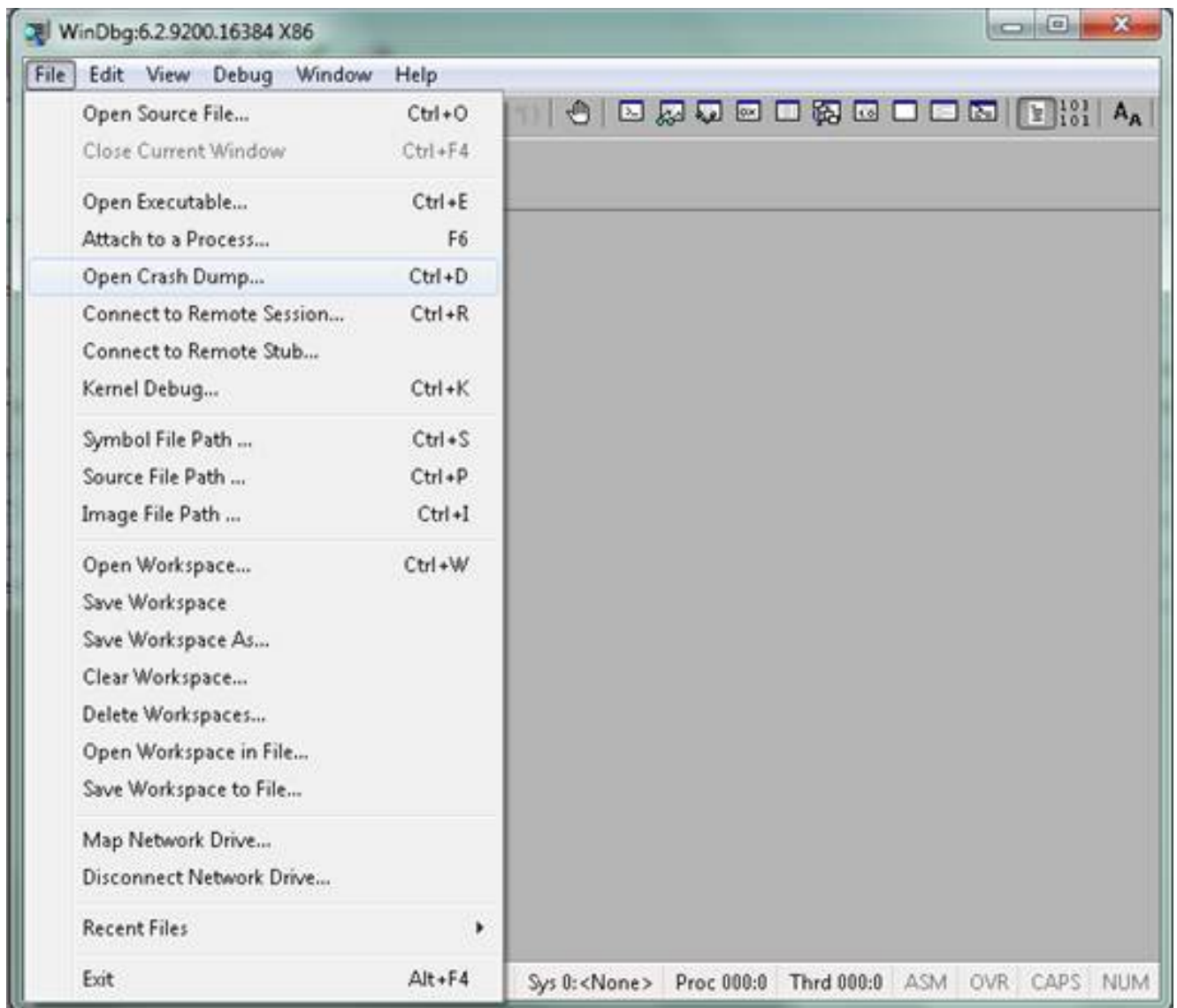
- 4.
5. [OK] をクリックします。

WinDbg でのクラッシュ ダンプ分析

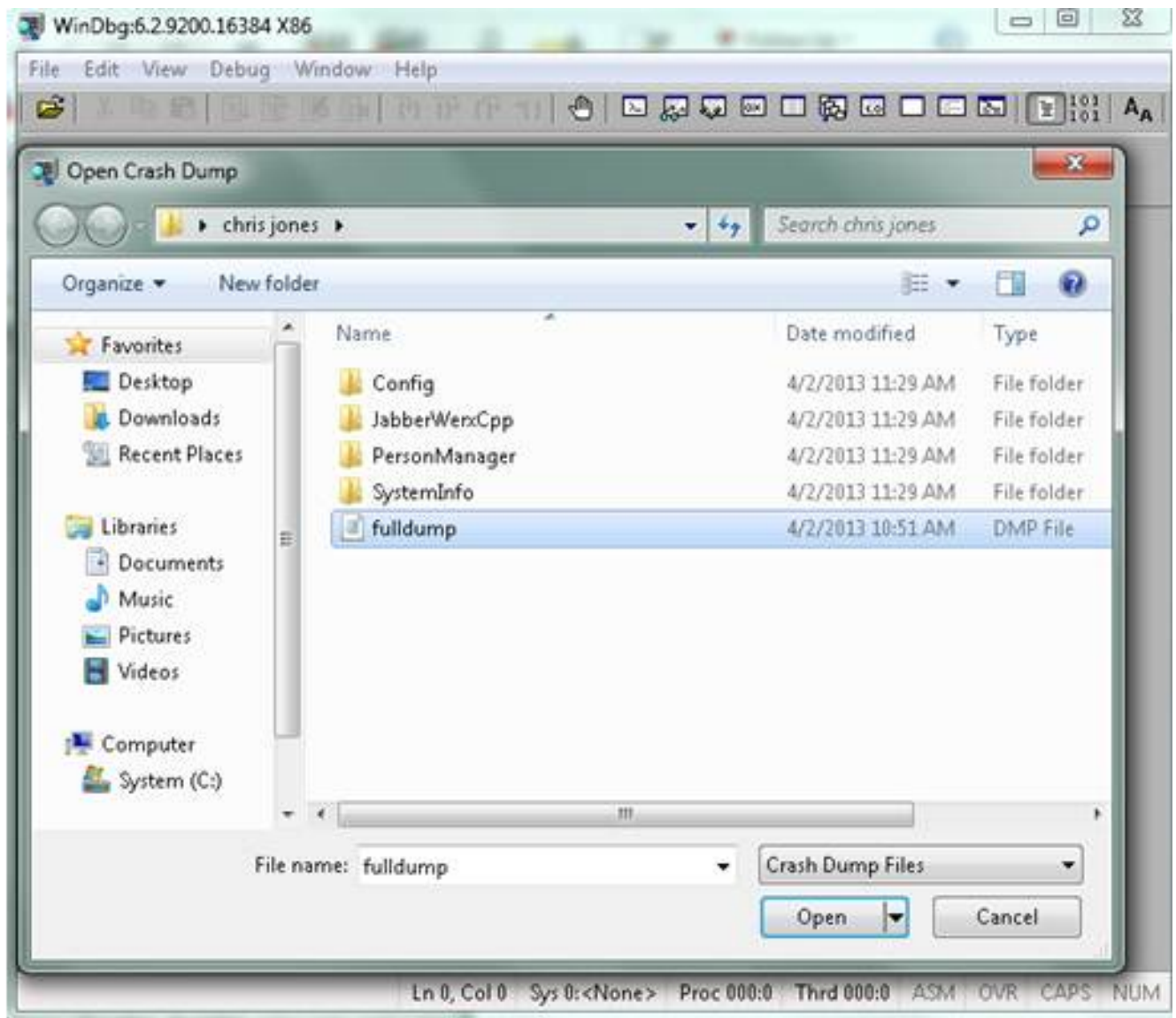
1. WinDbg を起動します。



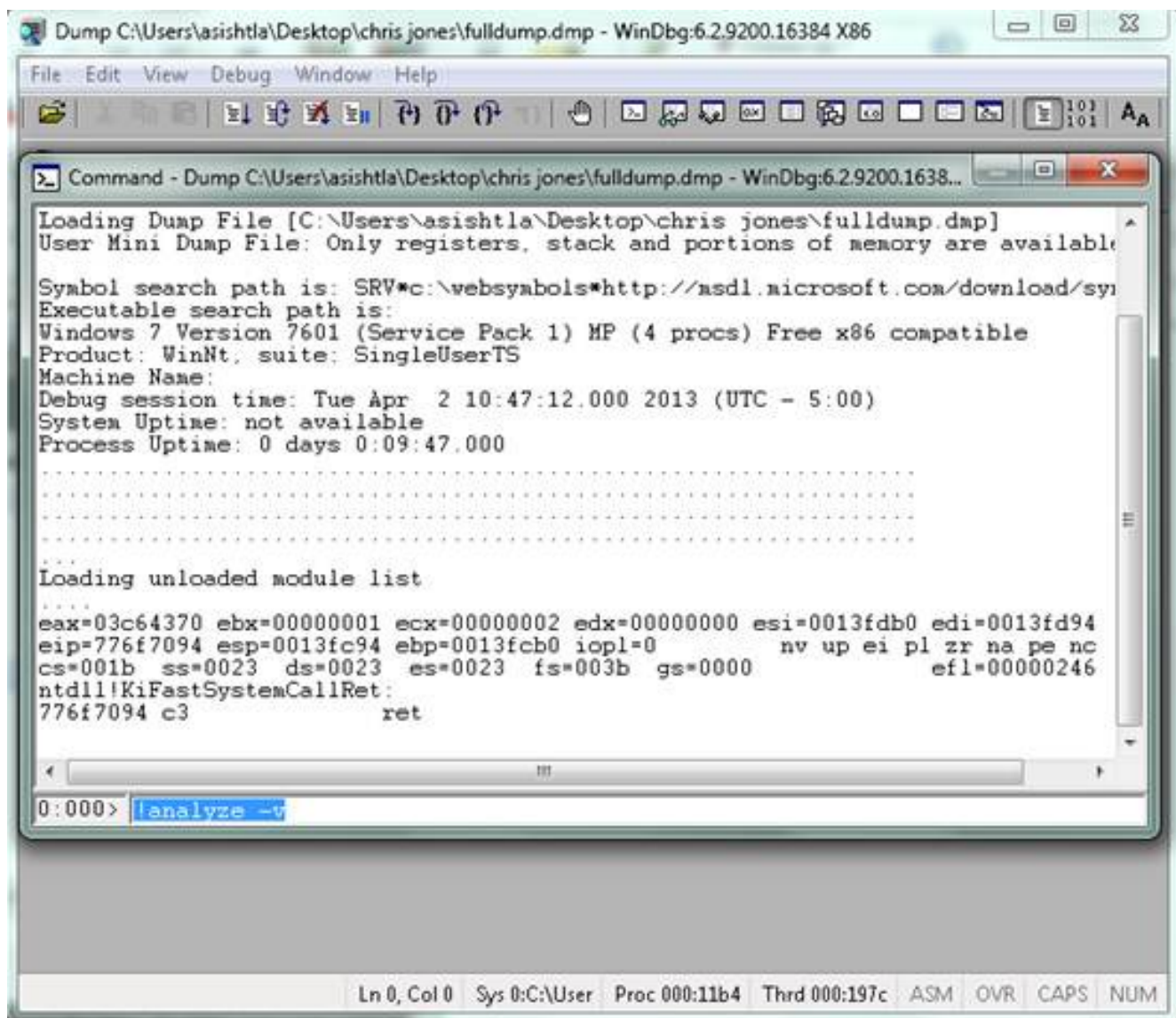
- 2.
3. [File] メニューで [Open Crash Dump] をクリックします。



4. .dmp (memory.dmp、user.dmp など) ファイルを選択して [Open] をクリックするか、.dmp ファイルを WinDbg にドラッグ アンド ドロップします。この例では、 fulldump ファイルを使用します。



- 5.
6. 下部のコマンドウィンドウで、`!analyze -v`と入力してEnterを押します。



- 7.
8. 画面の左下で、分析の進捗状況を確認できます。次の図では、状態が「BUSY」(ビジー)になっています。

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

MODULE_NAME と IMAGE_NAME を調べます。これらが提供する、wxvault.dll や CiscoJabber.exe などの情報は、クラッシュの原因となったアプリケーションを示します。この場合、ユーザのマシンではなく、Cisco Jabber.exeアプリケーションの問題が原因でクラッシュが発生しました。Google検索では、wxvault.dllがDELL Embassy Trust Suiteに関連していることが示されます。

クラッシュ ダンプが、回避策のある既知の不具合と関連するかどうかを判断するには、Cisco Technical Assistance Center に Cisco Jabber 問題レポートをお送りください。