

Jabber 충돌 시 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 Jabber 애플리케이션 충돌 문제를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

Cisco에서는 이러한 주제에 대해 알고 있는 것이 좋습니다.

- Cisco Jabber

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 이러한 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- 버전 12.9.X.
- Jabber 버전 14.X

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

배경 정보

Jabber 애플리케이션은 복구 불가능한 장애로 인해 충돌이 발생합니다. Jabber가 충돌하면 애플리케이션이 갑자기 닫히고 해당 서비스를 더 이상 사용할 수 없으므로 탐지할 수 있습니다. 그런 다음 사용자가 문제 해결에 필요한 Jabber 문제 보고서(Jabber PRT)를 가져올 수 있도록 새 Jabber 창이

표시됩니다.

Jabber 애플리케이션은 사용자가 필요할 때마다 Jabber PRT를 생성할 수 있습니다. 충돌 시나리오의 경우 사용자가 이러한 잘못된 동작을 보고할 수 있도록 Jabber PRT 창이 표시됩니다. 빈칸을 채워야 하고, 충돌 전 시나리오의 일반적인 내용과 문제의 종류 등 최대한 많은 정보를 모아야 한다. 또한 옵션 끝에 자동으로 확인란이 선택되어 있습니다. 이 확인란을 선택하면 사용자가 근본 원인 분석을 수행하기 위해 TAC에 필요한 덤프 파일이 포함된 Jabber PRT를 가져올 수 있습니다.

문제

Jabber 클라이언트가 충돌하면 Jabber에서 인스턴트 메시징 또는 프레즌스와 같은 서비스를 제공할 수 없습니다. 또한 애플리케이션이 종료되면 어떤 종류의 서비스 기능도 제공할 수 없습니다. 이는 Jabber가 작동하는 환경과 관련된 여러 조건(예:

- Windows 보안 업데이트와의 호환성.
- 다음과 같은 타사 장치와의 호환성:
 - 헤드셋
 - Cisco Jabber용 호환 장치 목록에 없는 카메라 또는 하드웨어.
- 지원되지 않는 Bluetooth 장치와 같은 지원되지 않는 환경 조건입니다.
- 지원되지 않는 오디오 및 비디오 코덱입니다.
- [Cisco Jabber 14.0 계획](#) 가이드와 같은 공식 문서에서 충족되지 않는 모든 조건

솔루션

Cisco Jabber가 충돌할 경우, 해결책은 애플리케이션이 닫히는 즉시 프롬프트가 표시되는 창에서 Jabber PRT를 가져오는 것입니다. 선택된 덤프 파일을 수집하려면 확인란을 그대로 둡니다. 이 확인란을 선택한 상태로 유지하면 Jabber PRT에 파일을 디버깅하는 데 필요한 덤프 파일이 포함되어 있으며, TAC에서 문제를 격리하고 추가 단계를 식별하도록 안내하는 예외 분석을 얻을 수 있습니다. 또한 최신 릴리스에는 이전 버전에서 이전에 식별한 문제의 수정 사항이 포함되어 있으므로 Jabber를 최신 버전으로 업데이트해야 합니다. Jabber가 알려진 문제 없이 작동하도록 하기 위해.

이전에 얻은 Jabber PRT의 덤프 파일 분석에서 발견된 스택 추적은 충돌을 일으키는 구성 요소가 Windows 측에 있음을 보여줍니다. Windows 쪽에 있는 경우 win32u.dll 구성 요소입니다. 이는 .dll이 손상되었거나 Jabber와 동일한 .dll 구성 요소를 동시에 사용하는 다른 프로그램 때문일 수 있습니다. TAC에서는 Windows .dll 손상된 구성 요소를 제거하기 위해 Jabber를 "Safe Mode with Networking(네트워킹이 포함된 안전 모드)"으로 다시 설치할 것을 권장합니다. 다른 경우에는 SCCM(System Center Configuration Manager)과 같이 Windows 측에서 자동 소프트웨어 업그레이드 프로세스가 활성화되어 있습니다. 이러한 경우 Jabber 클라이언트가 타사 소프트웨어에 의해 업그레이드되는지 테스트하려면 SCCM을 일시적으로 비활성화해야 합니다. 문제가 Bluetooth 카메라 또는 헤드셋과 관련된 경우 호환성 문제가 있는 경우 [Cisco Jabber 14.0용 계획 가이드](#)의 지원되는 Bluetooth 장치 목록 섹션에 나열된 장치 또는 필요한 버전으로 변경하고 Bluetooth 제한 사항 섹션도 확인해야 합니다.

다음을 확인합니다.

Jabber 로그 파일에서 확인할 수 있습니다.

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::setCOMExceptionHandlerPolicy]
- set COM exception handling policy to: EnableExceptions
DEBUG [0x00001270] [tils\src\exceptionhandlinghelper.cpp(47)] [exception-handling-helper]
[jabberutils::ExceptionHandlerHelper::setCOMExceptionHandlerPolicy]
- Successfully set COM exception handling policy to: COMGLB_EXCEPTION_DONOT_HANDLE.
```

문제 해결

Cisco TAC에서 케이스를 열고 Jabber PRT를 충돌 활동이 발생한 후 생성된 덤프 파일과 공유합니다.

관련 정보

- [Cisco 기술 지원 및 다운로드](#)

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.