

Probleemoplossing bij crashen van Jabber

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Verifiëren](#)

[Problemen oplossen](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u problemen kunt oplossen bij een crash van Jabber-toepassingen.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan.

- Cisco Jabber

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies.

- Jabber versie 12.9.x.
- Jabber versie 14.x.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Achtergrondinformatie

De Jabber-toepassing geeft een niet-herstelbare storing die een crash veroorzaakt. Het kan worden gedetecteerd, omdat wanneer Jabber crasht, de applicatie abrupt wordt gesloten en zijn diensten niet meer kunnen worden gebruikt. Vervolgens wordt er een nieuw Jabber-venster gestart zodat de gebruiker een Jabber Probleemrapport (Jabber PRT) kan ophalen dat nodig is voor probleemoplossing.

De Jabber-toepassing heeft de mogelijkheid om een Jabber PRT te maken wanneer de gebruiker dat nodig heeft. In het geval van een crashscenario wordt het Jabber PRT-venster weergegeven zodat de gebruiker dit wangedrag kan melden. Het is noodzakelijk om de lege ruimtes te vullen en zoveel mogelijk informatie te verzamelen, zoals het soort probleem, en algemene details van het scenario voordat de crash wordt geproduceerd. Bovendien is er een selectievakje dat automatisch is ingeschakeld aan het einde van de opties.

Dat checkbox staat de gebruiker toe om de Jabber PRT met het stortplaatsdossier te krijgen dat door TAC wordt vereist om de analyse van de worteloorzaak uit te voeren.

Probleem

Als de Jabber-client crasht, kan Jabber nu geen services meer bieden zoals Instant Messaging of Presence. Het is ook niet in staat om enige vorm van dienstbaarheid te bieden als de toepassing sluit. Dit kan veroorzaakt worden door verschillende omgevingsfactoren waar Jabber bijvoorbeeld werkt.

- Compatibiliteit met Windows-beveiligingsupdates
- Compatibiliteit met apparaten van derden zoals:
 - Hoofdtelefoons.
 - Cameraâ€™s of hardware die niet in de lijst met compatibele apparaten voor Cisco Jabber wordt vermeld.
- Niet-ondersteunde omgevingsomstandigheden zoals niet-ondersteunde Bluetooth-apparaten.
- Niet-ondersteunde audio- en videocodecs.
- Alle voorwaarden die niet zijn vervuld in de officiële documentatie zoals de [planningsgids voor Cisco Jabber 14.0](#).

Oplossing

Als Cisco Jabber crasht, is de oplossing om de Jabber PRT uit het venster te halen dat direct na het sluiten van de applicatie wordt gevraagd. Zorg ervoor dat het selectievakje ingeschakeld blijft om het dump-bestand gemarkeerd te verzamelen, wanneer dat ingeschakeld blijft, het Jabber PRT bevat het dump-bestand dat TAC nodig heeft om het bestand te debuggen en om een Exception Analysis te krijgen die TAC begeleidt om het probleem te isoleren en verdere stappen te identificeren. Ook is het van cruciaal belang om ervoor te zorgen dat Jabber is bijgewerkt naar de nieuwste versie die beschikbaar is, omdat de nieuwste releases de oplossingen van eerder geïdentificeerde problemen uit eerdere versies bevatten. Dat om ervoor te zorgen dat Jabber presteert zonder bekende problemen.

In sommige gevallen laat dat stackspoor in de analyse van het dump-bestand van de eerder verkregen Jabber PRT zien dat de component die de crash veroorzaakt zich aan de Windows-kant bevindt. Wanneer het aan de kant van Windows, het is een win32u.dll component. Dat kan te wijten zijn aan een beschadigde .dll of een ander programma dat dezelfde .dll component gebruikt op hetzelfde moment dat Jabber. In sommige gevallen, TAC raadt aan om Jabber opnieuw te installeren in "Safe Mode with Networking" om zich te ontdoen van Windows .dll beschadigde componenten, in sommige andere gevallen zijn er automatische software upgrade processen ingeschakeld aan de Windows kant, zoals de System Center Configuration Manager (SCM). In die gevallen is het nodig om SCM tijdelijk uit te schakelen om te testen of Jabber client wordt geduwd door software van derden om te worden geüpgraded. In gevallen waarin het probleem verband houdt met Bluetooth-camera's of headsets met compatibiliteitsproblemen, is het nodig om het niet-ondersteunde apparaat te wijzigen in een vermeld apparaat in de sectie Ondersteunde Bluetooth-apparaten in de [planningsgids voor Cisco Jabber 14.0](#) of de vereiste versie en om de sectie Bluetooth-beperkingen ook te verifiëren.

Verifiëren

Dat kan worden geverifieerd in het Jabber-logbestand.

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

Problemen oplossen

Open een case met Cisco TAC en deel de Jabber PRT met het dump-bestand dat gegenereerd wordt nadat de crashactiviteit plaatsvindt.

Gerelateerde informatie

- [Cisco technische ondersteuning en downloads](#)

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.