

# Solucionar problemas quando o Jabber trava

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Verificar](#)

[Troubleshoot](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introduction

Este documento descreve como solucionar problemas de travamento de um aplicativo Jabber.

## Prerequisites

### Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos.

- Cisco Jabber

### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware.

- Jabber versão 12.9.X.
- Jabber versão 14.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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

## Informações de Apoio

O aplicativo Jabber apresenta uma falha irrecuperável que causa um travamento. Ele pode ser detectado, pois quando o Jabber trava, o aplicativo fecha abruptamente e seus serviços não podem mais ser usados. Em seguida, uma nova janela do Jabber é solicitada para permitir que o usuário obtenha um relatório de problemas do Jabber (Jabber PRT) necessário para fins de solução de problemas.

O aplicativo Jabber tem a possibilidade de criar uma PRT Jabber sempre que o usuário precisar dela. No caso de um cenário de travamento, a janela Jabber PRT é exibida para que o usuário possa relatar esse comportamento incorreto. É necessário preencher os espaços em branco e reunir o máximo possível de informações, como o tipo de problema, e detalhes gerais do cenário antes que o travamento seja produzido. Além disso, há uma caixa de seleção marcada automaticamente no final das opções. Essa caixa de seleção

permite que o usuário obtenha o Jabber PRT com o arquivo de despejo necessário ao TAC para executar a análise da causa raiz.

## Problema

Se o cliente Jabber falhar, o Jabber não poderá fornecer serviços como mensagens instantâneas ou presença. Ele também não pode fornecer nenhum tipo de manutenção quando o aplicativo é fechado. Isso pode ser causado devido a várias condições relacionadas ao ambiente onde o Jabber funciona, por exemplo,

- Compatibilidade com atualizações de segurança do Windows.
- Compatibilidade com dispositivos de terceiros, como:
  - Fones de ouvido
  - Câmeras ou qualquer hardware não listado na lista de dispositivos compatíveis com o Cisco Jabber.
- Condições de ambiente sem suporte, como dispositivos Bluetooth sem suporte.
- Codecs de áudio e vídeo não suportados.
- Qualquer condição que não seja atendida na documentação oficial, como o [Guia de planejamento do Cisco Jabber 14.0](#).

## Solução

Se o Cisco Jabber travar, a solução é tirar o Jabber PRT da janela que é solicitada imediatamente após o aplicativo fechar. Certifique-se de deixar marcada a caixa de seleção para coletar o arquivo de despejo, quando essa opção permanecer marcada, o Jabber PRT incluirá o arquivo de despejo necessário ao TAC para depurar o arquivo e obter uma Análise de Exceção que orienta o TAC para isolar o problema e identificar outras etapas. Além disso, é crucial ter o Jabber atualizado para a versão mais recente disponível, já que as versões mais recentes incluem as correções de problemas identificados anteriormente das versões anteriores. Isso para garantir que o Jabber seja executado sem problemas conhecidos.

Em alguns casos, o rastreamento de pilha encontrado na análise do arquivo de despejo da PRT Jabber obtida anteriormente mostra que o componente que causa o travamento está no lado do Windows. Quando está no lado do Windows, é um componente win32u.dll. Isso pode ser devido a um .dll corrompido ou outro programa que usa o mesmo componente .dll ao mesmo tempo que o Jabber usa. Em alguns casos, o TAC recomenda reinstalar o Jabber em "Modo de Segurança com Rede" para se livrar dos componentes corrompidos .dll do Windows, em alguns outros casos, há processos de atualização automática de software habilitados no lado do Windows, como o System Center Configuration Manager (SCCM). Nesses casos, é necessário desativar temporariamente o SCCM para testar se o cliente Jabber é enviado por software de terceiros para ser atualizado. Em casos onde o problema está relacionado a câmeras Bluetooth ou fones de ouvido com problemas de compatibilidade, é necessário alterar o dispositivo não suportado para um dispositivo listado na seção Lista de dispositivos Bluetooth suportados no [Guia de planejamento do Cisco Jabber 14.0](#) ou a versão necessária e também verificar a seção Limitações de Bluetooth.

## Verificar

Isso pode ser verificado no arquivo de log do Jabber.

*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.
```

## Troubleshoot

Abra um caso no Cisco TAC e compartilhe a PRT do Jabber com o arquivo de despejo que é gerado após a atividade de travamento.

## Informações Relacionadas

- [Suporte técnico e downloads da Cisco](#)

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.