

# Solucionar problemas cuando se bloquea Jabber

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Verificación](#)

[Troubleshoot](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas de un desperfecto de la aplicación Jabber.

## Prerequisites

### Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas.

- Cisco Jabber

### Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software y hardware.

- Jabber versión 12.9.X.
- Jabber versión 14.X.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

## Antecedentes

La aplicación Jabber presenta un error irrecuperable que provoca un bloqueo. Se puede detectar porque, cuando se bloquea Jabber, la aplicación se cierra abruptamente y sus servicios ya no se

pueden utilizar. A continuación, se muestra una nueva ventana de Jabber para permitir al usuario obtener un informe de problemas de Jabber (Jabber PRT) necesario para solucionar los problemas.

La aplicación Jabber tiene la posibilidad de crear un PRT de Jabber siempre que el usuario lo necesite. En el caso de un escenario de desperfecto, la ventana PRT de Jabber se muestra para que el usuario pueda informar de este mal comportamiento. Es necesario llenar los espacios en blanco y reunir toda la información posible, como el tipo de problema, y los detalles generales del escenario antes de que se produzca el accidente. Además, hay una casilla de verificación activada automáticamente al final de las opciones. Esta casilla de verificación permite al usuario obtener el PRT de Jabber con el archivo de volcado que necesita el TAC para realizar el análisis de la causa raíz.

## Problema

Si se bloquea el cliente Jabber, Jabber no podrá proporcionar servicios como mensajería instantánea o presencia. Tampoco puede proporcionar ningún tipo de facilidad de mantenimiento cuando se cierra la aplicación. Esto puede deberse a varias condiciones relacionadas con el entorno en el que trabaja Jabber, por ejemplo,

- Compatibilidad con las actualizaciones de seguridad de Windows.
- Compatibilidad con dispositivos de terceros como:
  - Auriculares.
  - Cámaras o cualquier hardware no incluido en la lista de dispositivos compatibles con Cisco Jabber.
- Condiciones de entorno no compatibles, como dispositivos Bluetooth no compatibles.
- Códecs de audio y vídeo no compatibles.
- Cualquier condición que no se cumpla en la documentación oficial, como la [Guía de planificación para Cisco Jabber 14.0](#).

## Solución

Si Cisco Jabber falla, la solución consiste en tomar el PRT de Jabber de la ventana que se le solicita inmediatamente después de que se cierre la aplicación. Asegúrese de dejar marcada la casilla de verificación para recopilar el archivo de volcado, cuando permanezca marcada, el PRT de Jabber incluye el archivo de volcado que necesita el TAC para depurar el archivo y para obtener un análisis de excepciones que guíe al TAC para aislar el problema e identificar otros pasos. Además, es fundamental asegurarse de tener Jabber actualizado a la última versión disponible, ya que las últimas versiones incluyen las correcciones de problemas previamente identificados de las versiones anteriores. Eso para asegurarse de que Jabber funciona sin problemas conocidos.

En algunos casos, el seguimiento de la pila encontrado en el análisis del archivo de volcado del PRT de Jabber obtenido anteriormente, muestra que el componente que causa el desperfecto está en el lado de Windows. Cuando está en el lado de Windows, es un componente win32u.dll. Esto puede deberse a un archivo .dll dañado o a otro programa que utilice el mismo componente

.dll al mismo tiempo que Jabber. En algunos casos, TAC recomienda reinstalar Jabber en "Modo seguro con red" para deshacerse de los componentes dañados .dll de Windows, en algunos otros casos hay procesos de actualización de software automáticos habilitados en el lado de Windows, como el Administrador de configuración de System Center (SCCM). En esos casos, es necesario deshabilitar SCCM temporalmente para probar si el cliente Jabber es impulsado por software de terceros para ser actualizado. En los casos en los que el problema esté relacionado con las cámaras o auriculares Bluetooth con problemas de compatibilidad, es necesario cambiar el dispositivo no compatible por uno de los dispositivos que se enumeran en la sección de la lista de dispositivos Bluetooth compatibles de la [Guía de planificación para Cisco Jabber 14.0](#) o la versión requerida y verificar también la sección de limitaciones de Bluetooth.

## Verificación

Esto se puede verificar en el archivo de registro de 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 un caso con el TAC de Cisco y comparta el PRT de Jabber con el archivo de volcado que se genera después de que se produzca la actividad de desperfecto.

## Información Relacionada

- [Asistencia técnica y descargas de Cisco](#)

## Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).