

# Jabber pour l'analyse de vidage de panne Windows avec l'outil WinDbg

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Analyser le vidage des incidents pour Cisco Jabber pour Windows](#)

[Configuration des symboles WinDbg](#)

[Analyse de vidage de panne dans WinDbg](#)

## Introduction

Ce document décrit la procédure utilisée afin d'analyser le fichier **.dmp** créé lorsque le client Cisco Jabber pour Windows tombe en panne.

## Conditions préalables

### Conditions requises

Cisco vous recommande de connaître Cisco Jabber pour Windows.

### Components Used

Les informations de ce document sont basées sur Cisco Jabber pour Windows version 9.x et Cisco Unified Personal Communicator (CUPC) version 8.6.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. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

## Analyser le vidage des incidents pour Cisco Jabber pour Windows

Utilisez l'outil WinDbg afin d'effectuer une analyse de vidage de panne. Téléchargez l'outil à partir

du [site Web WinDbg](#).

## Configuration des symboles WinDbg

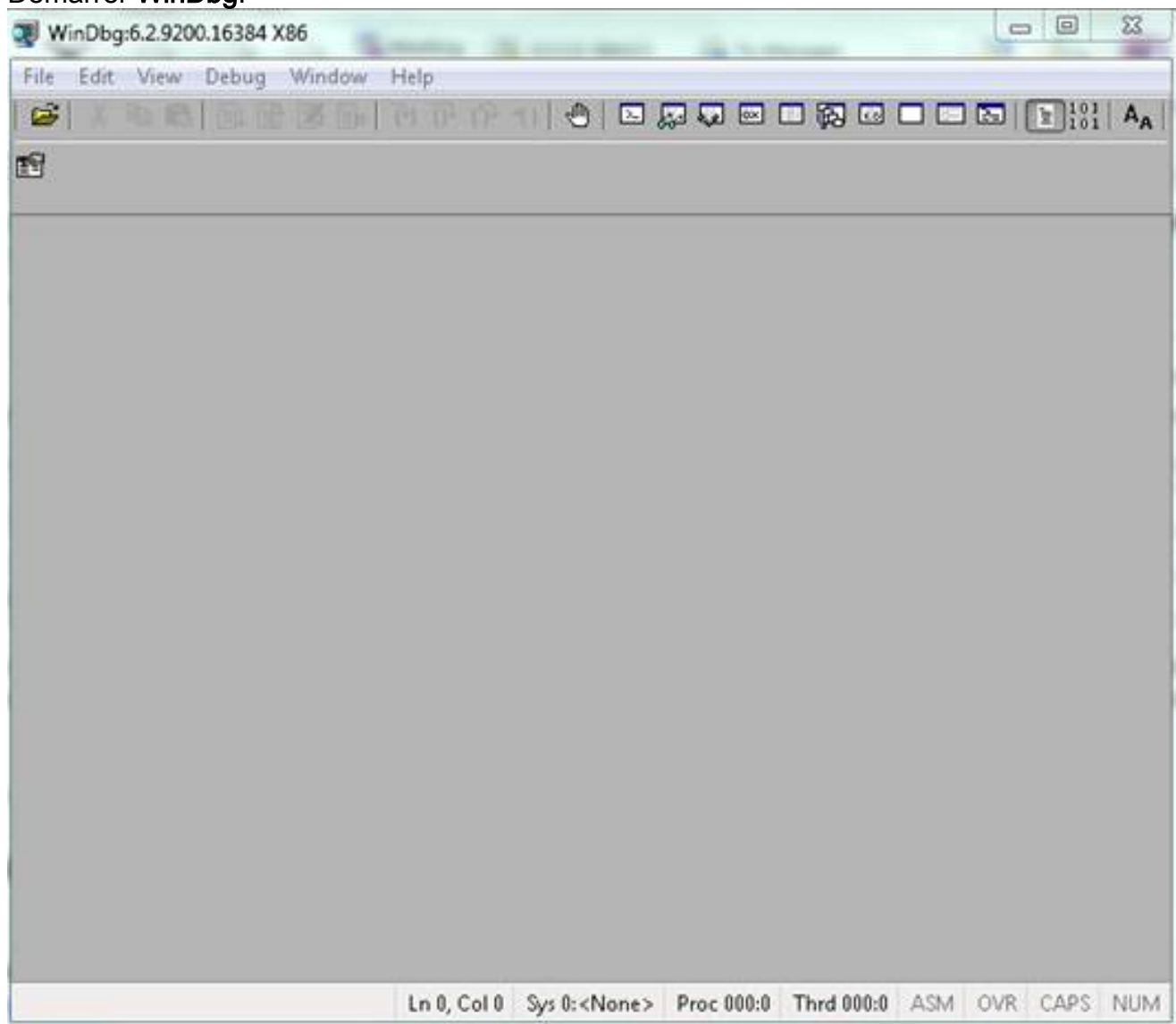
1. Afin de modifier le chemin d'accès aux symboles, accédez à **Fichier > Chemin du fichier symbole > Chemin du symbole**.
- 2.
3. Collez ce texte dans la fenêtre :

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

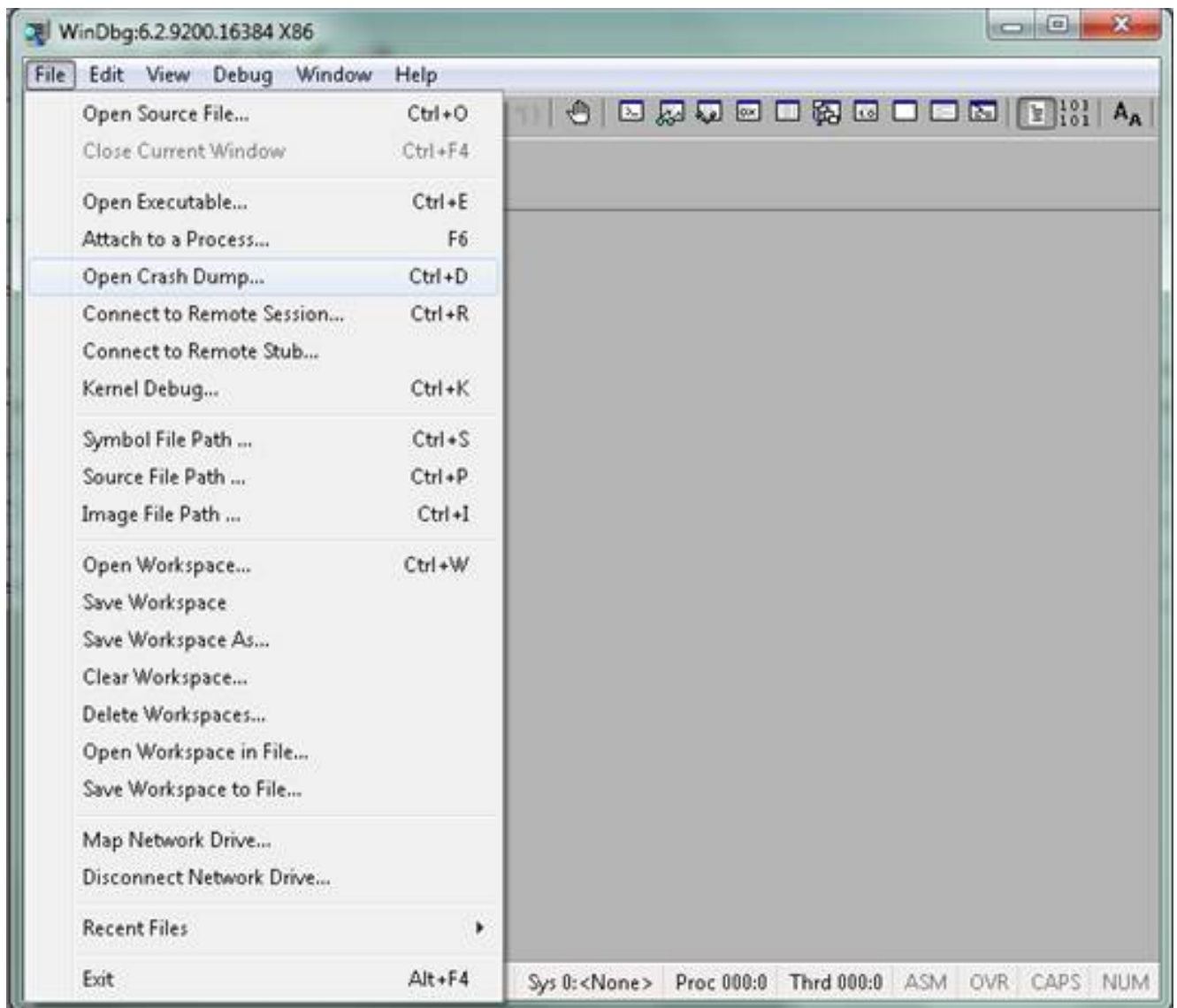
- 4.
5. Click OK.

## Analyse de vidage de panne dans WinDbg

1. Démarrer WinDbg.



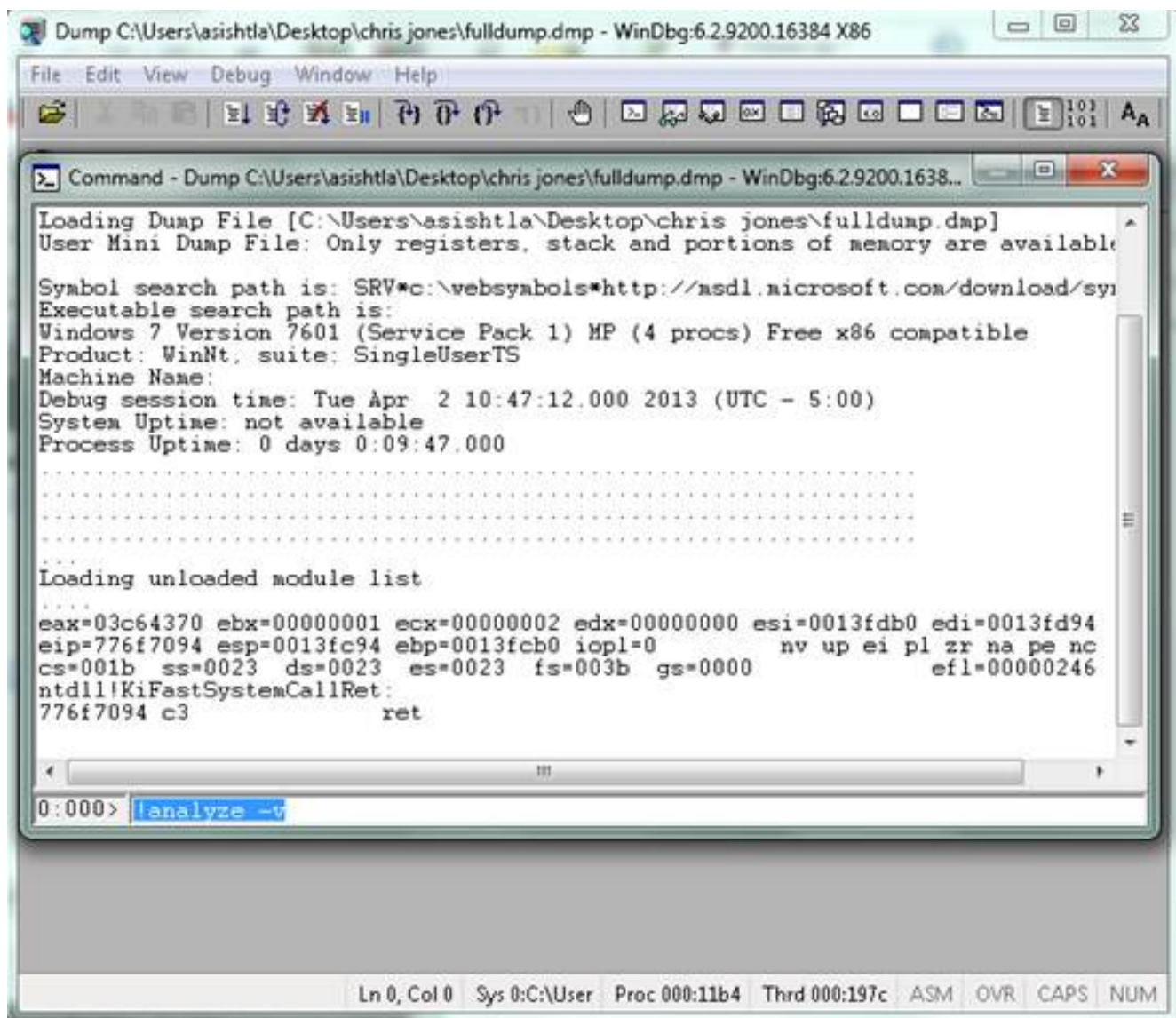
- 2.
3. Dans le menu **Fichier**, cliquez sur **Ouvrir le vidage en cas de panne**.



4. Choisissez le fichier **.dmp** (memory.dmp, user.dmp, etc.), puis cliquez sur **Ouvrir** ou faites glisser et déposez le fichier **.dmp** dans WinDbg. Cet exemple utilise le fichier **fulldump**.



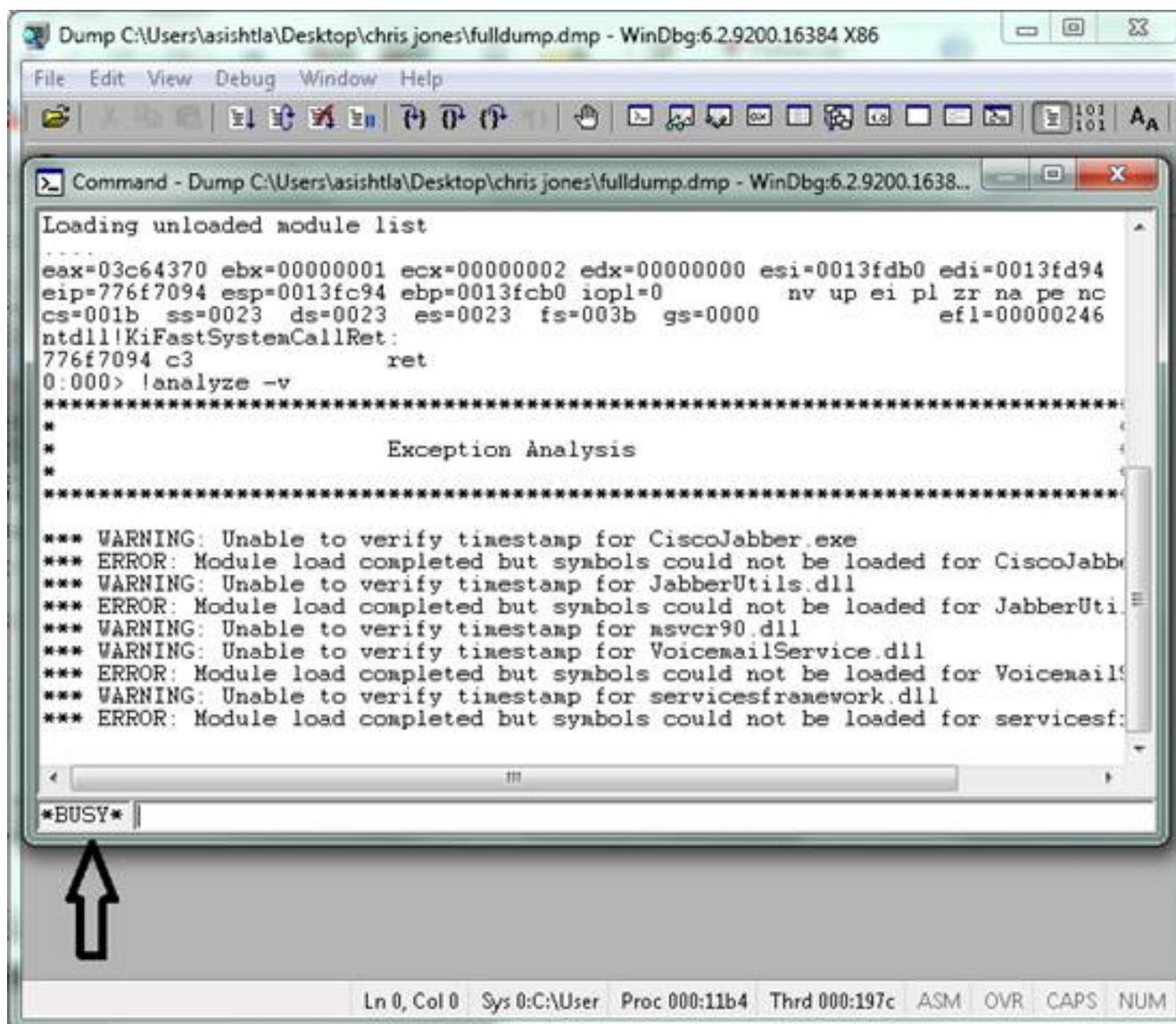
- 5.
6. Dans la fenêtre de commande en bas, entrez **!analysis - v**, puis appuyez sur **Entrée**.



7.

8. Vous pouvez voir la progression de l'analyse en bas à gauche de l'écran. Dans cette image, l'état est « OCCUPÉ ».





Cette commande effectue une analyse avec un affichage complet des données et est utile pour obtenir plus d'informations.

9.

10. Pour quitter, entrez **q** dans la fenêtre de commande, puis appuyez sur **Entrée**.

Voici un exemple de sortie de l'analyseur de vidage :

```
> !analyze -v
```

```
<snip>
```

```
STACK_TEXT:
```

```
WARNING: Frame IP not in any known module. Following frames may be wrong.
```

```
02f4e80c 01457967 7ffdac00 00000104 02f4e86c 0x0  
02f4e848 0145637d 00000001 02f4e86c 02f4ed58 wxvault+0x7967  
02f4ea88 7c8138b7 7ffdac00 00000000 02f4eac8 wxvault+0x637d  
02f4ed1c 009a436f 00b413b4 02f4ed58 00000000  
kernel32!FindFirstFileA+0x3a  
02f4edb8 00000000 00000000 00000000 00000000 CUPCK9+0x5a436f
```

```
STACK_COMMAND: ~8s; .ecxr ; kb
```

```
SYMBOL_STACK_INDEX: 1
```

```
SYMBOL_NAME: wxvault+7967
```

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

Examinez le **MODULE\_NAME** et le **IMAGE\_NAME**. Les informations fournies, telles que **wxvault.dll** ou **CiscoJabber.exe**, indiquent l'application à l'origine de la panne. Dans ce cas, la panne s'est produite en raison de problèmes avec l'application Cisco Jabber.exe et non avec l'ordinateur de l'utilisateur. Une recherche Google montre que **wxvault.dll** est lié à la suite de confiance de l'ambassade DELL.

Envoyez le rapport de problème Cisco Jabber au centre d'assistance technique Cisco afin de déterminer si le vidage de panne est lié à un défaut connu qui peut être contourné.