

Risoluzione dei problemi relativi all'arresto anomalo di Jabber

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Questo documento descrive come risolvere i problemi relativi all'arresto anomalo di un'applicazione Jabber.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti.

- Cisco Jabber

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware.

- Jabber versione 12.9.X.
- Jabber versione 14.X.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

L'applicazione Jabber presenta un errore irreversibile che causa un arresto anomalo. Può essere rilevato perché, in caso di arresto anomalo di Jabber, l'applicazione viene chiusa improvvisamente e i relativi servizi non possono più essere utilizzati. Viene quindi visualizzata una nuova finestra di Jabber che consente all'utente di ottenere un Report di problema Jabber (Jabber PRT) necessario per la risoluzione dei problemi.

L'applicazione Jabber ha la possibilità di creare una parte Jabber ogni volta che l'utente ne ha bisogno. In

caso di arresto anomalo, la finestra di Jabber PRT viene visualizzata in modo che l'utente possa segnalare questo comportamento anomalo. È necessario riempire gli spazi vuoti e raccogliere quante più informazioni possibili, come il tipo di problema, e i dettagli generali dello scenario prima che l'incidente sia prodotto. Alla fine delle opzioni è inoltre presente una casella di controllo selezionata automaticamente. Questa casella di controllo consente all'utente di ottenere Jabber PRT con il file di dump necessario per TAC per eseguire l'analisi della causa principale.

Problema

Se il client Jabber si blocca, Jabber non è più in grado di fornire servizi quali la messaggistica immediata o la presenza. Inoltre, non è in grado di fornire alcun tipo di supporto alla chiusura dell'applicazione. Ciò può essere causato da diverse condizioni relative all'ambiente in cui Jabber lavora, ad esempio

- Compatibilità con gli aggiornamenti per la protezione di Windows.
- Compatibilità con dispositivi di terze parti quali:
 - Cuffie.
 - Fotocamere o altro hardware non presente nell'elenco delle periferiche compatibili con Cisco Jabber.
- Condizioni di ambiente non supportate, ad esempio dispositivi Bluetooth non supportati.
- Codec audio e video non supportati.
- Qualsiasi condizione non soddisfatta dalla documentazione ufficiale, ad esempio la [guida alla pianificazione di Cisco Jabber 14.0](#).

Soluzione

Se Cisco Jabber si blocca, la soluzione consiste nel rimuovere la porta Jabber dalla finestra che viene visualizzata immediatamente dopo la chiusura dell'applicazione. Accertarsi di lasciare la casella di controllo per raccogliere il file di dump contrassegnato, quando questa rimane selezionata la parte Jabber PRT include il file di dump necessario a TAC per eseguire il debug del file e per ottenere un'analisi delle eccezioni che consenta a TAC di isolare il problema e identificare ulteriori passaggi. Inoltre, è fondamentale assicurarsi che Jabber sia aggiornato all'ultima versione disponibile, poiché le ultime versioni includono le correzioni dei problemi identificati in precedenza rispetto alle versioni precedenti. Per essere certi che Jabber esegua senza problemi noti.

In alcuni casi, la traccia dello stack rilevata nell'analisi del file di dump dalla parte Jabber PRT ottenuta in precedenza mostra che il componente che causa l'arresto anomalo si trova sul lato Windows. Quando si trova sul lato Windows, è un componente win32u.dll. Ciò può essere dovuto a un file DLL danneggiato o a un altro programma che utilizza lo stesso componente DLL contemporaneamente a Jabber. In alcuni casi, TAC consiglia di reinstallare Jabber in "Modalità provvisoria con rete" per eliminare i componenti danneggiati DLL di Windows, in altri casi sono attivati processi di aggiornamento automatico del software sul lato Windows, come System Center Configuration Manager (SCCM). In questi casi, è necessario disabilitare temporaneamente SCCM per verificare se il client Jabber è spinto dal software di terze parti per l'aggiornamento. Se il problema riguarda fotocamere o cuffie Bluetooth con problemi di compatibilità, è necessario sostituire il dispositivo non supportato con un dispositivo elencato nella sezione Elenco dispositivi Bluetooth supportati della [Guida alla pianificazione di Cisco Jabber 14.0](#) o nella versione richiesta e verificare anche la sezione Limitazioni Bluetooth.

Verifica

È possibile verificare questa condizione nel file di registro di 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.
```

Risoluzione dei problemi

Aprire una richiesta in Cisco TAC e condividere Jabber PRT con il file di dump generato dopo l'attività di crash.

Informazioni correlate

- [Supporto tecnico e download Cisco](#)

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).