

# Jabber voor Windows Verdwenen analyse met de WinBing Tool

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Crash Dump Analysis voor Cisco Jabber voor Windows uitvoeren](#)

[Configuratie WinBing-symbolen](#)

[Analyse van crashafval in WinDBG](#)

## Inleiding

Dit document beschrijft de procedure die wordt gebruikt om het **.dmp**-bestand te analyseren dat ontstaat wanneer Cisco Jabber voor Windows-client is crashen.

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt u aan om kennis te hebben van Cisco Jabber voor Windows.

### Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op Cisco Jabber voor Windows versie 9.x en Cisco Unified Mobile Communicator (CUPC) versie 8.6.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 de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

## Crash Dump Analysis voor Cisco Jabber voor Windows uitvoeren

Gebruik het WinDbg-gereedschap om een crashdumanalyse uit te voeren. Download het gereedschap van de [WinDbg website](#).

## Configuratie WinBing-symbolen

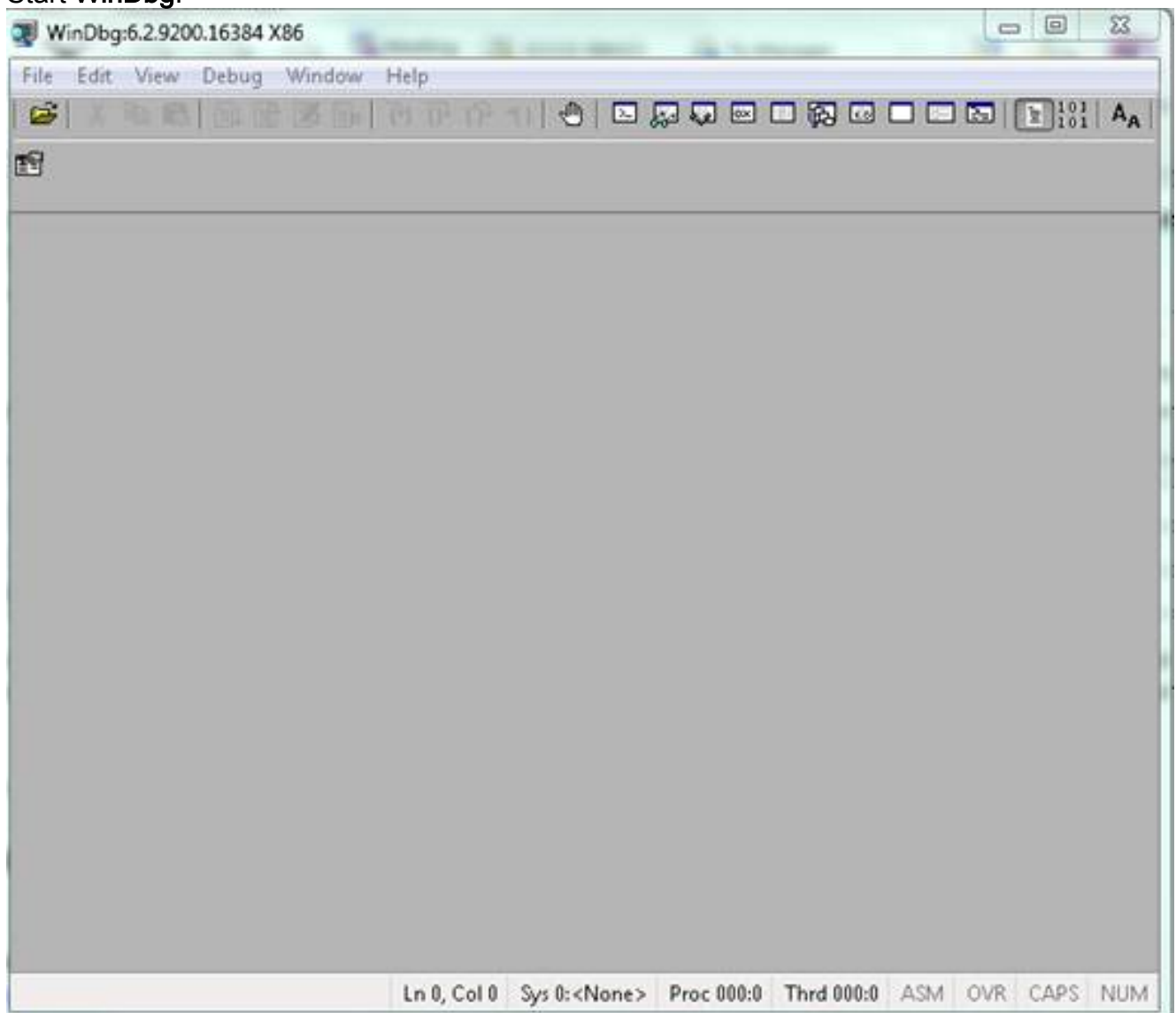
1. Als u het symbool pad wilt wijzigen, navigeer dan naar **Bestand > Symbol Bestand > Symbospad**.
- 2.
3. Plakt deze tekst in het venster:

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

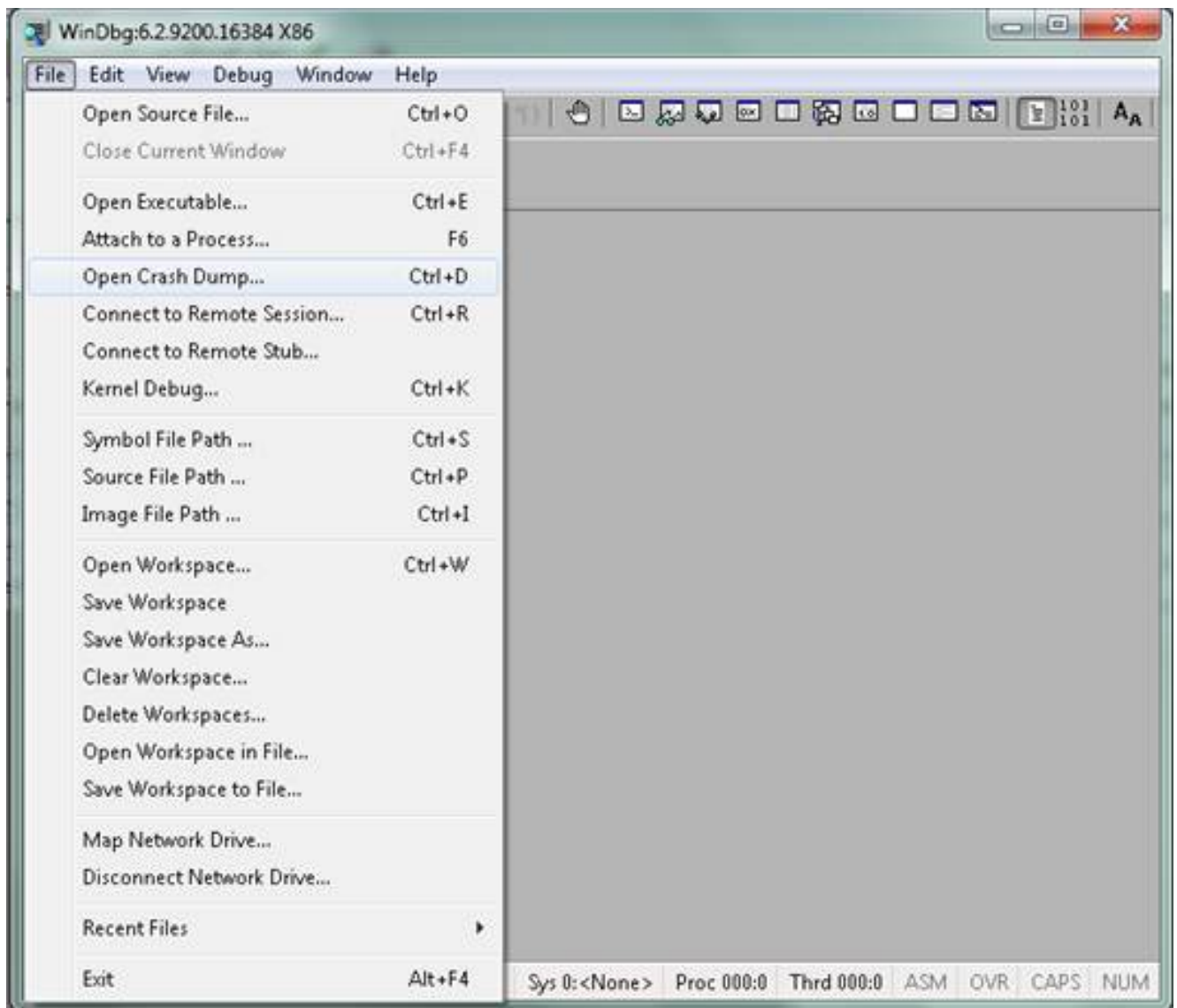
- 4.
5. Klik op **OK**.

## Analyse van crashafval in WinDBG

1. Start WinDbg.



- 2.
3. Klik in het menu **Bestand** op **Spoelstop** openen.

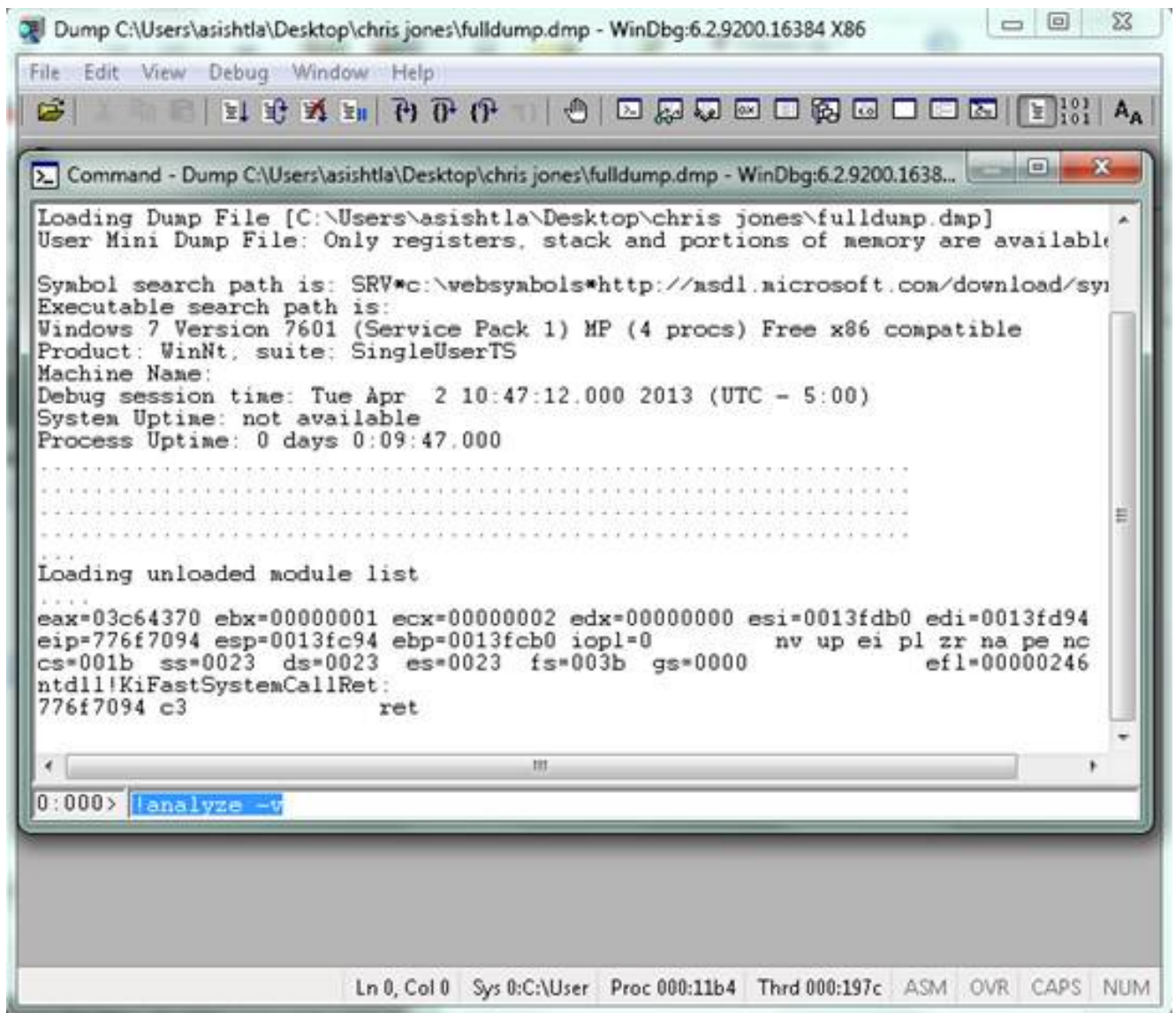


4. Kies het bestand **.dmp** (memory.dmp, user.dmp enz.) en klik op **Open** of sleep om het **.dmp**-bestand in WinDbg te laten vallen. Dit voorbeeld gebruikt het **fulldump** bestand.



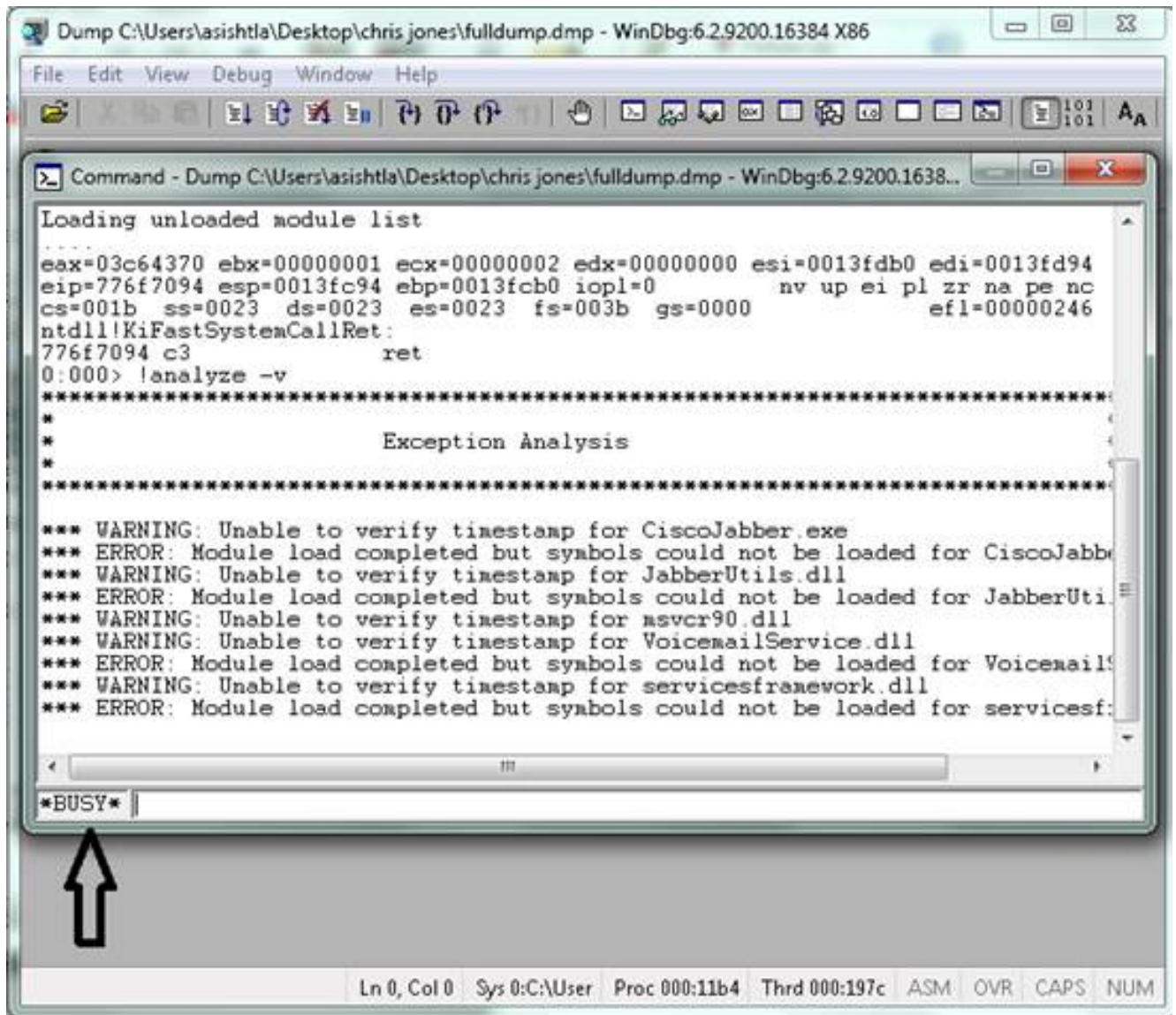
5.

6. Voer in het opdrachtvenster onder in **!analyze -v**, en druk op **ENTER**.



7.

8. U kunt de voortgang van de analyse linksonder op het scherm zien. In deze afbeelding is de status "BUSY".



Deze opdracht voert een analyse uit met een volledig breedtebeeld van gegevens en is handig om meer informatie te verkrijgen.

9.

10. Voer q in het opdrachtvenster in en druk op **ENTER**.

Hier is een voorbeeld van de dumanalyse-output:

```

> !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

Controleer **MODULE\_NAME** en de **IMAGE\_NAME**. De informatie die deze hulpprogramma's leveren, zoals **wxvault.dll** of **CiscoJabber.exe**, geeft aan welke toepassing de crash heeft veroorzaakt. In dit geval kwam de crash voor vanwege problemen met de Cisco Jabber.exe-toepassing en niet met de gebruiker's machine. Een zoekopdracht op Google laat zien dat **wxvault.dll** verwant is aan de DELL Embassy Trust Suite.

Verzend het Cisco Jabber Probleemrapport naar het Cisco Technical Assistance Center om te bepalen of de crashstortplaats gerelateerd is aan een bekend defect dat een mogelijke tijdelijke oplossing heeft.