Análise de despejo de travamento do Jabber para Windows com a ferramenta WinDbg

Contents

Introduction

Prerequisites

Requirements

Componentes Utilizados

Executar análise de despejo de falhas para o Cisco Jabber para Windows

Configuração dos símbolos WinDbg

Análise de despejo de memória no WinDbg

Introduction

Este documento descreve o procedimento usado para analisar o arquivo .dmp criado quando o cliente Cisco Jabber para Windows trava.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento do Cisco Jabber para Windows.

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas no Cisco Jabber para Windows versão 9.x e no Cisco Unified Personal Communicator (CUPC) versão 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.

Executar análise de despejo de falhas para o Cisco Jabber para Windows

Use a ferramenta WinDbg para executar a análise de despejo de memória. Baixe a ferramenta do

Configuração dos símbolos WinDbg

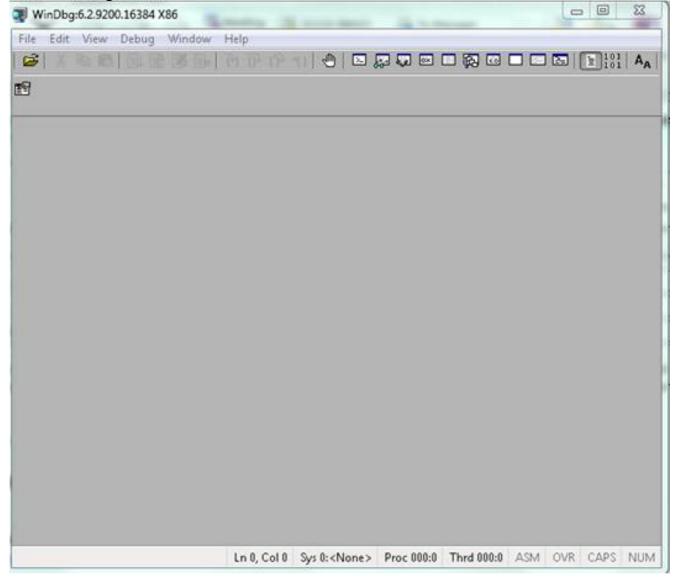
- Para alterar o caminho do símbolo, navegue para Arquivo > Caminho do arquivo de símbolos > Caminho do símbolo.
- 2.
- 3. Colar este texto na janela:

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

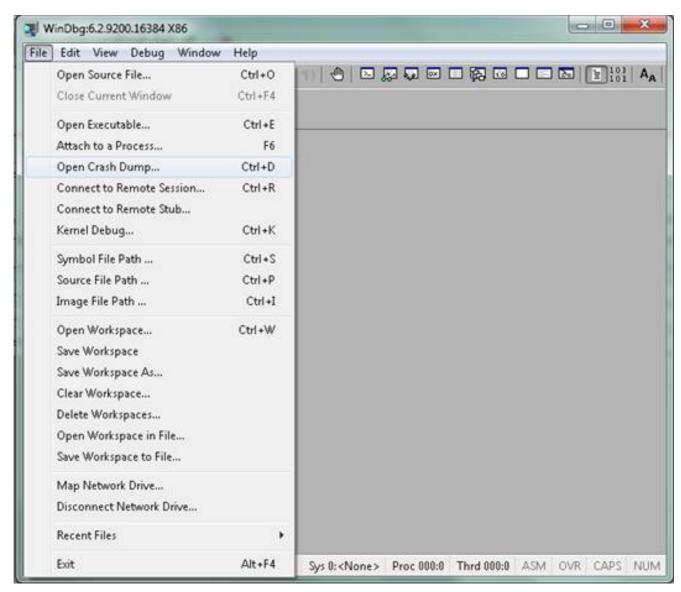
- 4.
- 5. Click OK.

Análise de despejo de memória no WinDbg

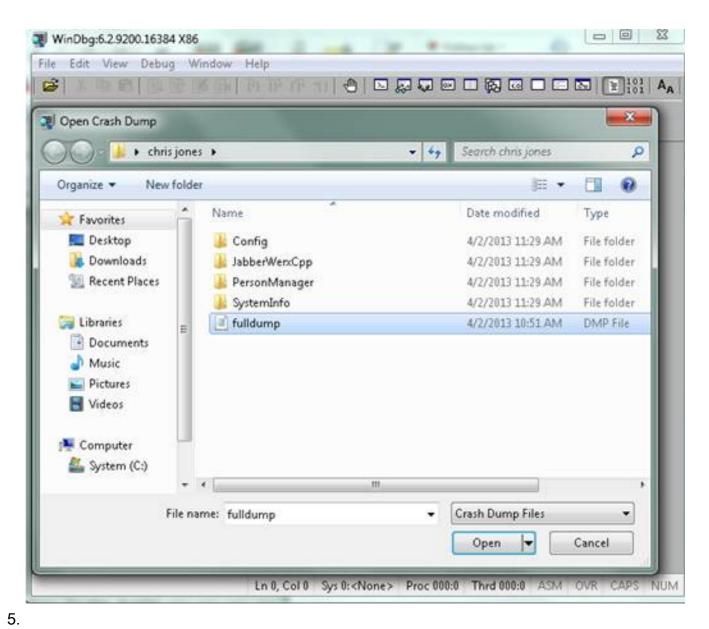
1. Iniciar WinDbg.



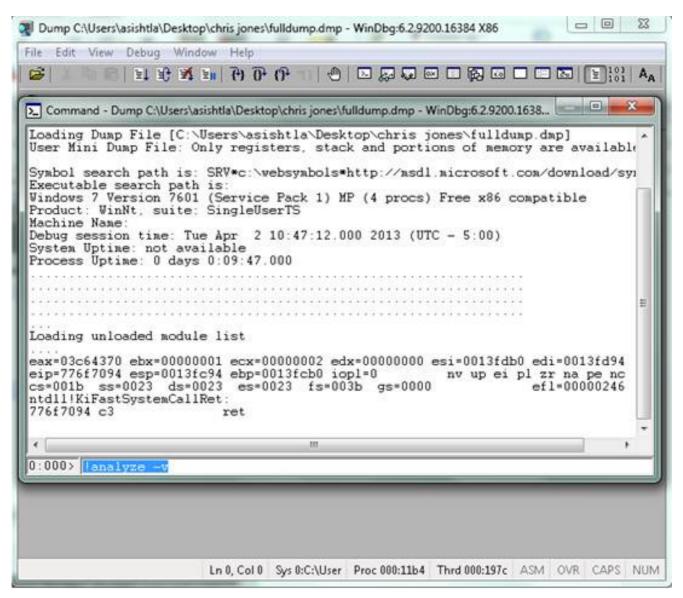
- 2.
- 3. No menu **Arquivo**, clique em **Abrir despejo de travamento**.



4. Escolha o arquivo .dmp (memory.dmp, user.dmp, etc.) e clique em Abrir ou arraste e solte o arquivo .dmp no WinDbg. Este exemplo usa o arquivo full dump.

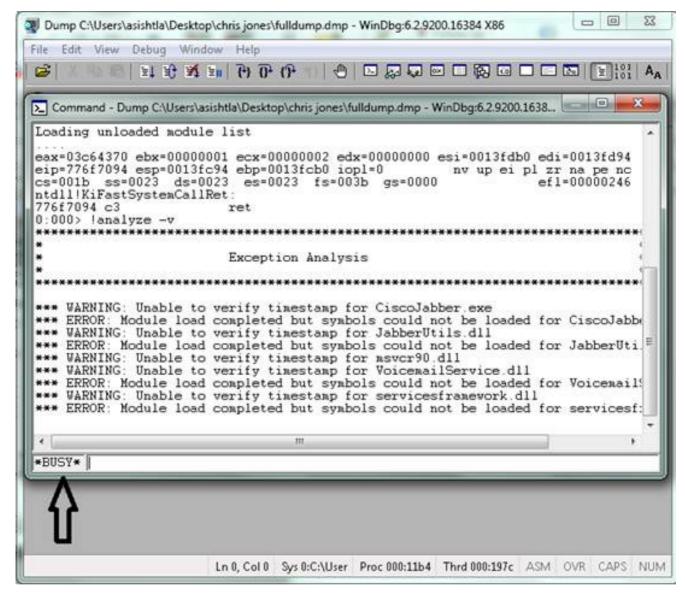


6. Na janela de comando na parte inferior, digite !analyze - v e pressione Enter.



7.

8. Você pode ver o progresso da análise na parte inferior esquerda da tela. Nesta imagem, o status é "OCUPADO".



Esse comando executa uma análise com uma exibição de dados totalmente detalhada e é útil para obter mais informações.

9.

> !analyze -v

10. Para sair, digite **q** na janela de comando e pressione **Enter**. Agui está um exemplo de saída do analisador de despejo:

```
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 CUPCK9+0x5a436f
STACK_COMMAND: ~8s; .ecxr ; kb
SYMBOL_STACK_INDEX: 1
```

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

Examine o MODULE_NAME e o IMAGE_NAME. As informações fornecidas, como wxvault.dll ou CiscoJabber.exe, indicam qual aplicativo causou o travamento. Nesse caso, o travamento ocorreu devido a problemas com o aplicativo Cisco Jabber.exe e não com a máquina do usuário. Uma pesquisa do Google mostra que wxvault.dll está relacionado ao pacote de confiança da Embaixada da DELL.

Envie o Relatório de Problemas do Cisco Jabber para o Centro de Assistência Técnica da Cisco para determinar se o dump de travamento está relacionado a um defeito conhecido que tenha uma possível solução alternativa.