

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

[site WinDbg.](#)

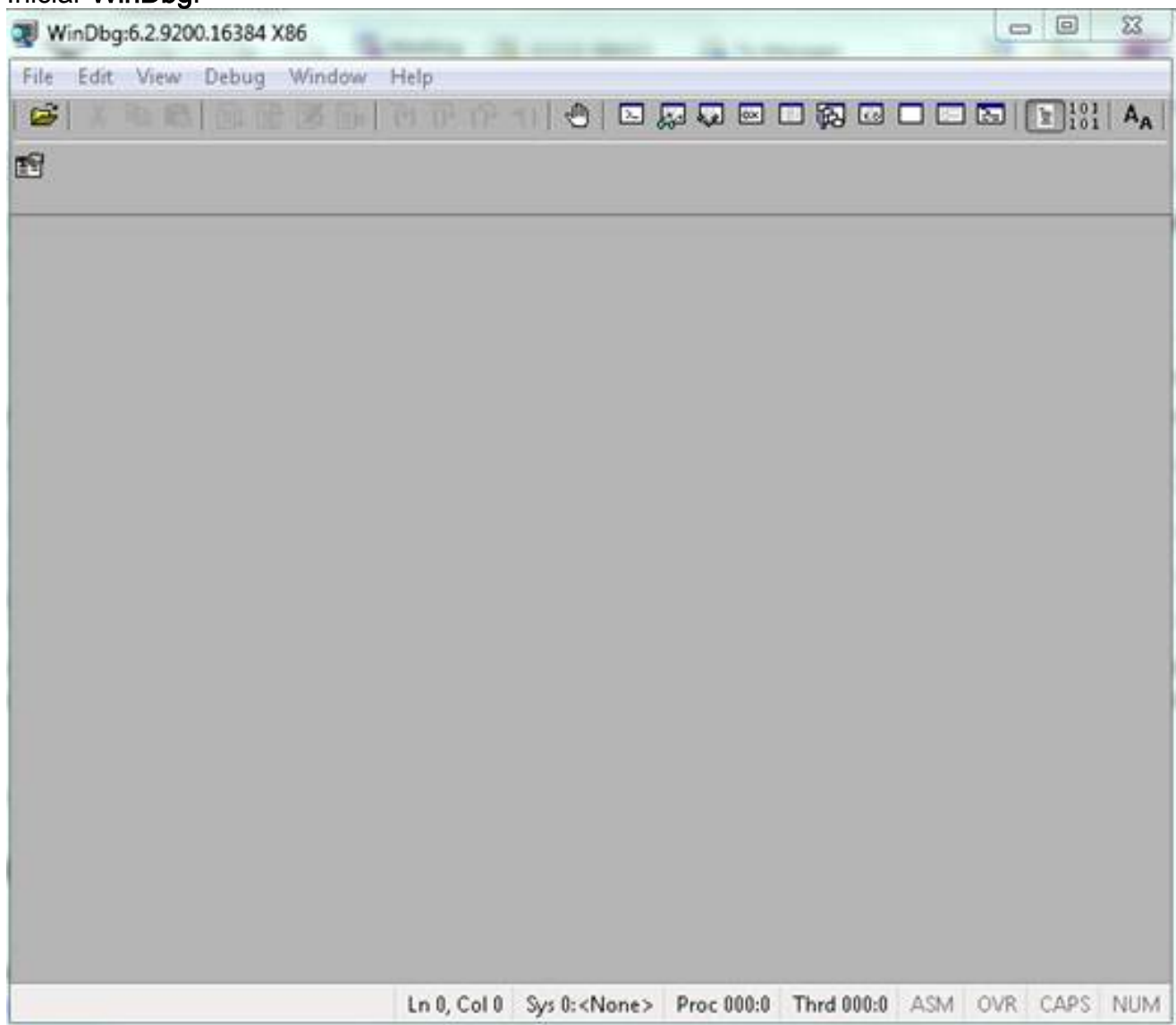
Configuração dos símbolos WinDbg

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

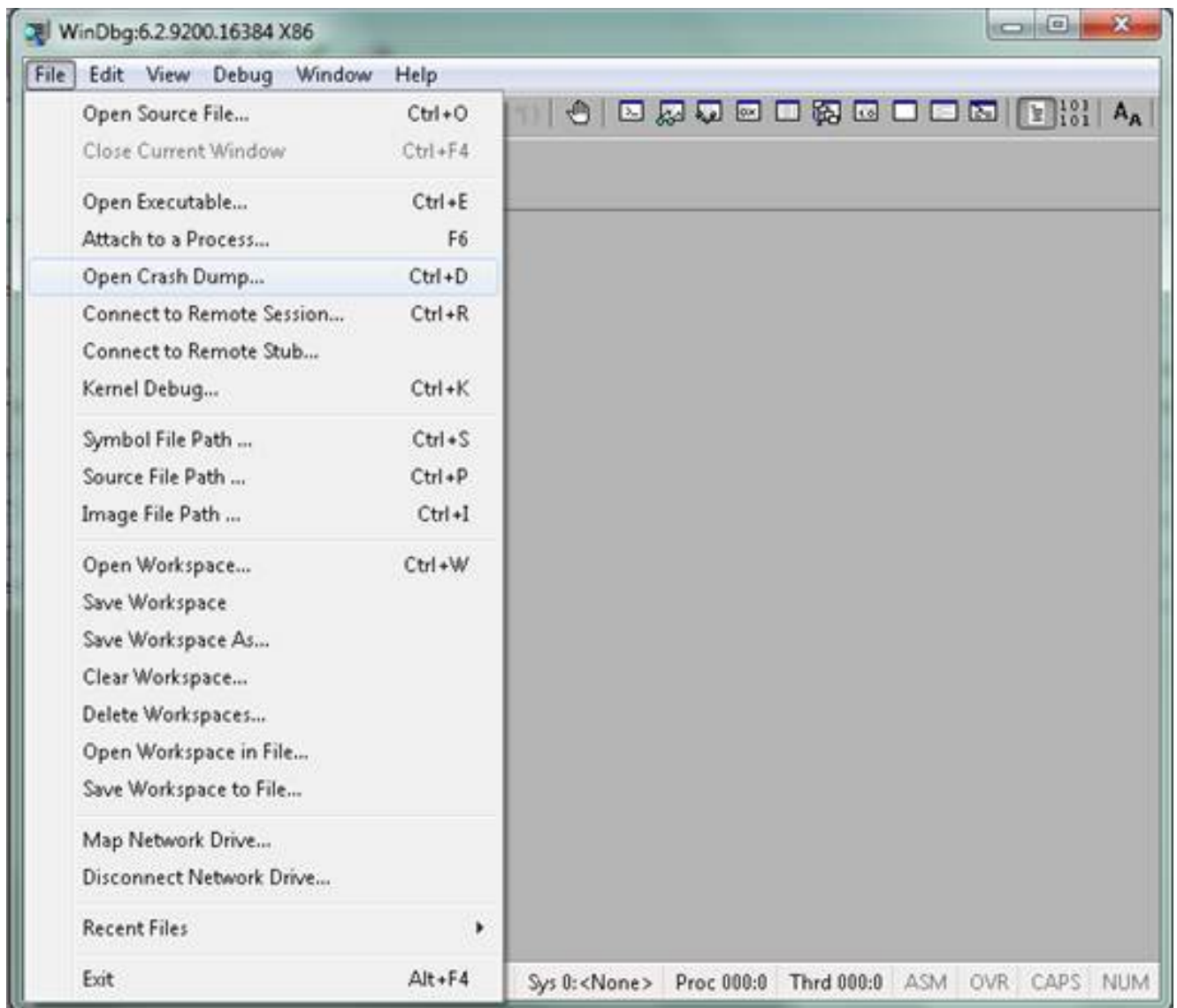
```
SRV*c:\websymbols*http://msdl.microsoft.com/download/symbols
```
- 4.
5. Click **OK**.

Análise de despejo de memória no WinDbg

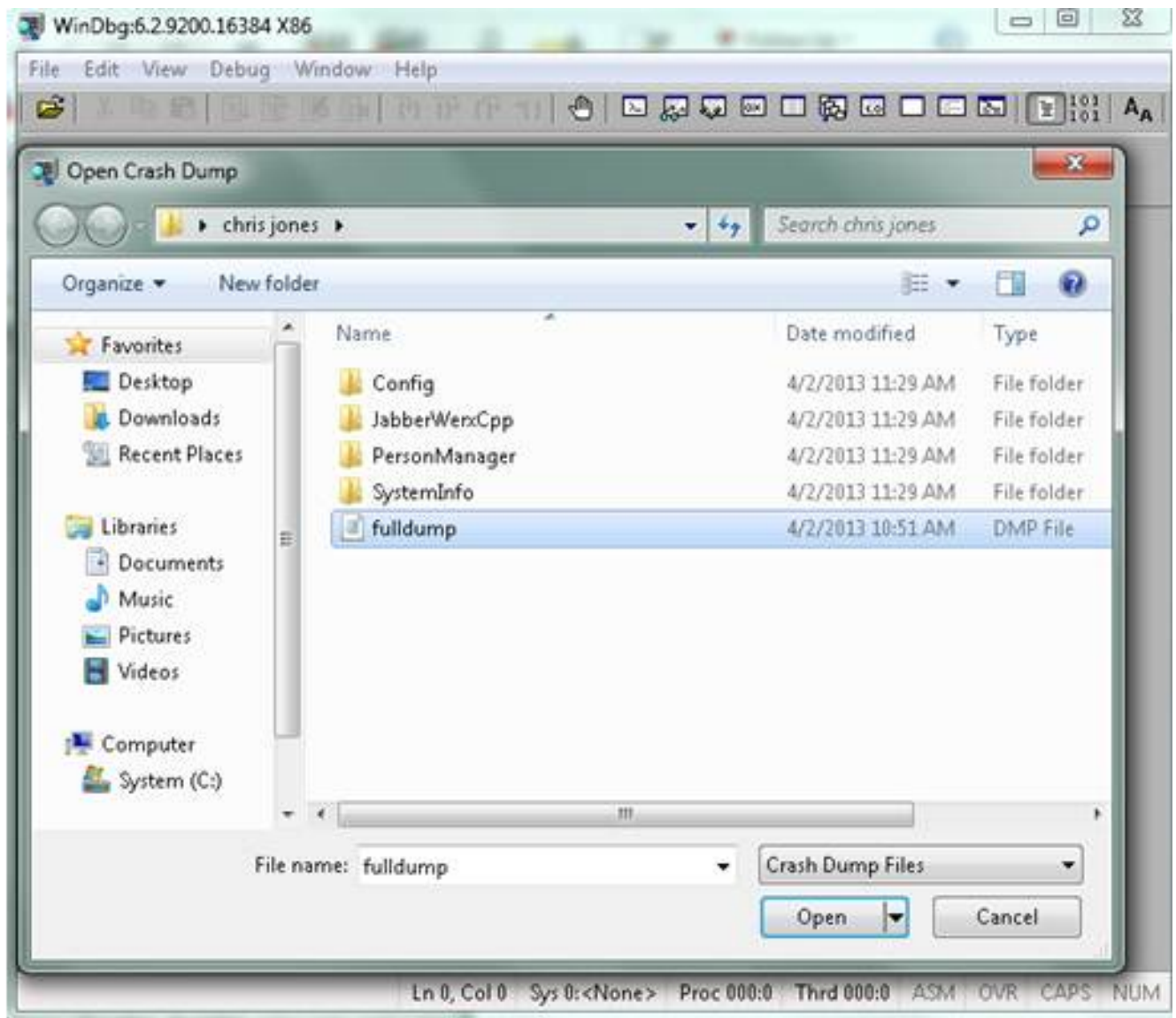
1. Iniciar **WinDbg**.



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

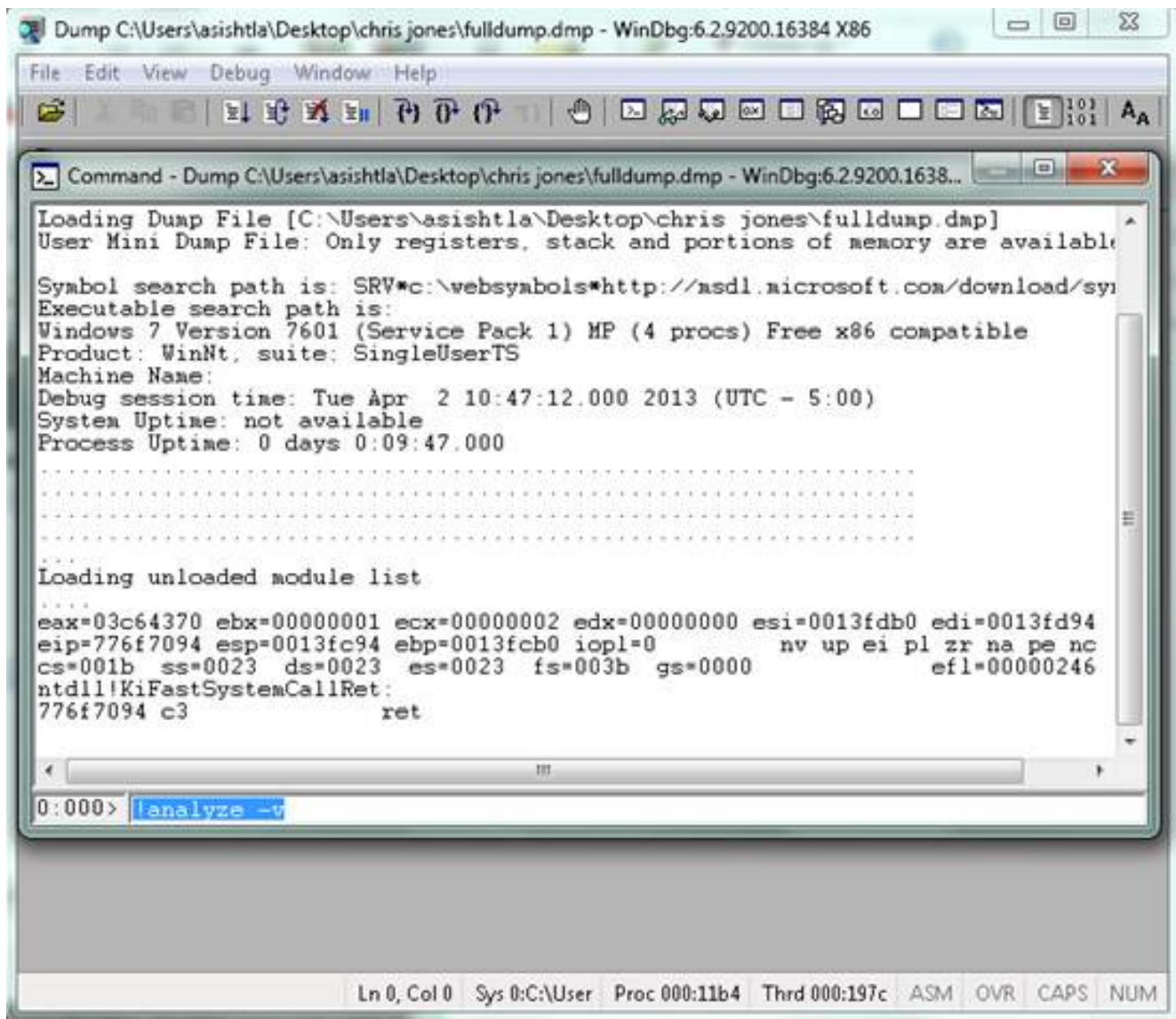


4. Escolha o arquivo **.dmp** (memory.dmp, user.dmp, etc.) e clique em **Abrir** ou arraste e solte o arquivo **.dmp** no WinDbg. Este exemplo usa o arquivo **full dump**.



5.

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".

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.