

# Jabber崩溃时进行故障排除

## 目录

---

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[验证](#)

[故障排除](#)

[相关信息](#)

---

## 简介

本文档介绍如何对Jabber应用程序崩溃进行故障排除。

## 先决条件

### 要求

Cisco建议您了解这些主题。

- Cisco Jabber

### 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本。

- Jabber 12.9.X版
- Jabber 14.X版

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

## 背景信息

Jabber应用程序出现不可恢复的故障，从而导致崩溃。它可以被检测到，因为当Jabber崩溃时，应用会突然关闭，其服务将不再使用。然后，系统会提示一个新的Jabber窗口，允许用户获取故障排除所需的Jabber问题报告(Jabber PRT)。

Jabber应用程序可以在用户需要时创建Jabber PRT。在崩溃场景中，Jabber PRT窗口会显示，以

便用户可以报告此错误行为。必须填补空白并收集尽可能多的信息，例如问题类型以及生成崩溃之前场景的一般详细信息。此外，选项末尾还会自动勾选一个复选框。该复选框允许用户使用TAC所需的转储文件获取Jabber PRT以执行根本原因分析。

## 问题

如果Jabber客户端崩溃，Jabber现在无法提供即时消息或在线状态等服务。应用程序关闭时，它也无法提供任何类型的适用性。这可能是由多种与Jabber工作环境相关的条件引起的，例如，

- 与Windows安全更新的兼容性。
- 与第三方设备的兼容性，例如：
  - 耳机。
  - 未列在Cisco Jabber兼容设备列表中的摄像头或任何硬件。
- 不受支持的环境条件，例如不受支持的蓝牙设备。
- 不支持的音频和视频编解码器。
- 官方文档(如[Cisco Jabber 14.0规划指南](#))未满足的任何条件。

## 解决方案

如果Cisco Jabber崩溃，解决方案是从应用关闭后立即提示的窗口中获取Jabber PRT。请务必保留此复选框以收集已标记的转储文件，选中此复选框后，Jabber PRT将包括TAC调试文件所需的转储文件，并获取异常分析，以指导TAC隔离问题并确定进一步的步骤。此外，确保将Jabber更新到最新版本也至关重要，因为最新版本包含以前版本中已识别问题的修复。为了确保Jabber在不出现已知问题的情况下执行。

在某些情况下，从之前获得Jabber PRT的转储文件分析中发现的堆栈跟踪显示导致崩溃的组件在Windows端。当它位于Windows端时，它是win32u.dll组件。这可能是由于损坏的.dll或同时使用Jabber的相同.dll组件的其它程序所致。在某些情况下，TAC建议在“带网络连接的安全模式”下重新安装Jabber，以便清除Windows .dll损坏的组件，而在另一些情况下，Windows端会启用自动软件升级过程，例如System Center Configuration Manager(SCCM)。在这些情况下，需要临时禁用SCCM以测试是否由要升级的第三方软件推送Jabber客户端。如果问题与蓝牙摄像头或头戴式耳机存在兼容性问题相关，则必须将不受支持的设备更改为[Cisco Jabber 14.0规划指南](#)中“支持的蓝牙设备”列表部分中列出的设备或所需的版本，并验证“蓝牙限制”部分。

## 验证

可在Jabber日志文件中进行验证。

*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.*

## 故障排除

通过Cisco TAC打开案例，并与崩溃活动发生后生成的转储文件共享Jabber PRT。

## 相关信息

- [思科技术支持和下载](#)

## 关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。