

Análisis de volcado de memoria de Jabber para Windows con la herramienta WinDbg

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Realizar análisis de volcado de memoria para Cisco Jabber para Windows](#)

[Configuración de símbolos WinDbg](#)

[Análisis de volcado de memoria en WinDbg](#)

Introducción

Este documento describe el procedimiento utilizado para analizar el archivo `.dmp` que se crea cuando falla el cliente Cisco Jabber para Windows.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que conozca Cisco Jabber para Windows.

Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en Cisco Jabber para Windows versión 9.x y Cisco Unified Personal Communicator (CUPC) versión 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.

Realizar análisis de volcado de memoria para Cisco Jabber para Windows

Utilice la herramienta WinDbg para realizar el análisis de volcado de memoria. Descargue la

herramienta del [sitio web](#) de [WinDbg](#).

Configuración de símbolos WinDbg

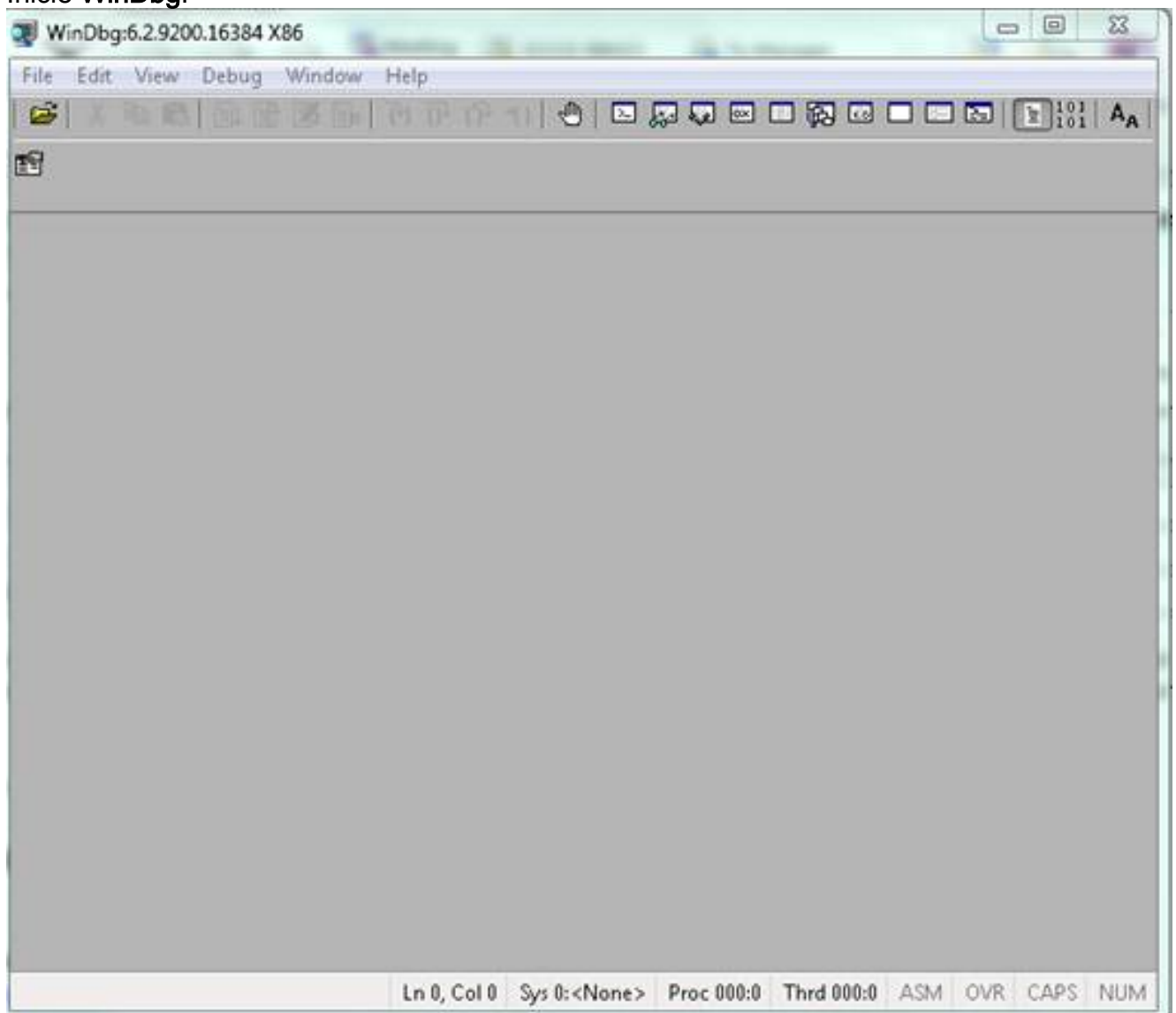
1. Para cambiar la trayectoria del símbolo, navegue hasta **Archivo > Ruta del archivo de símbolo > Ruta del símbolo**.
- 2.
3. Pegar este texto en la ventana:

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

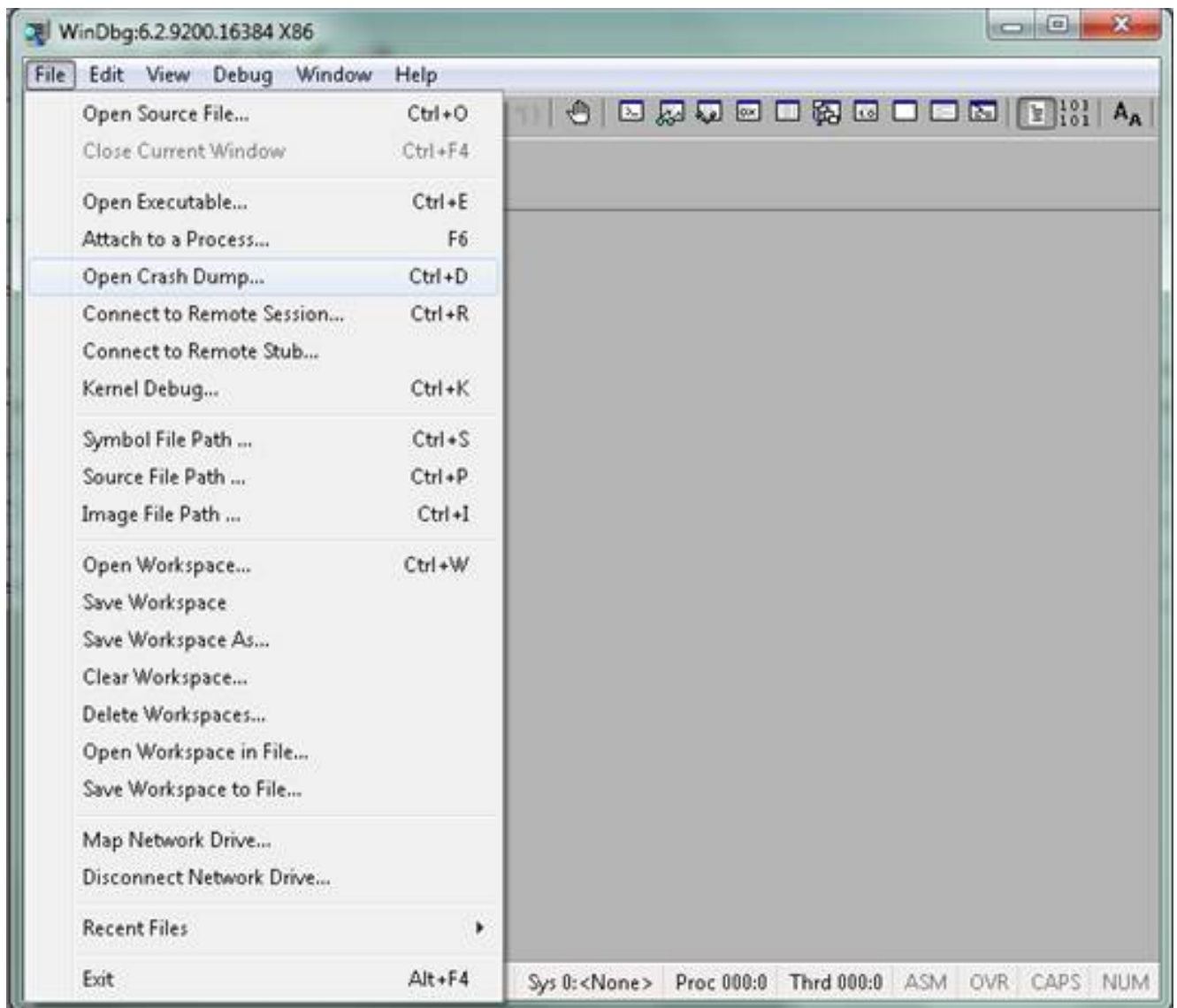
- 4.
5. Click OK.

Análisis de volcado de memoria en WinDbg

1. Inicie WinDbg.



- 2.
3. En el menú **Archivo**, haga clic en **Abrir volcado**.

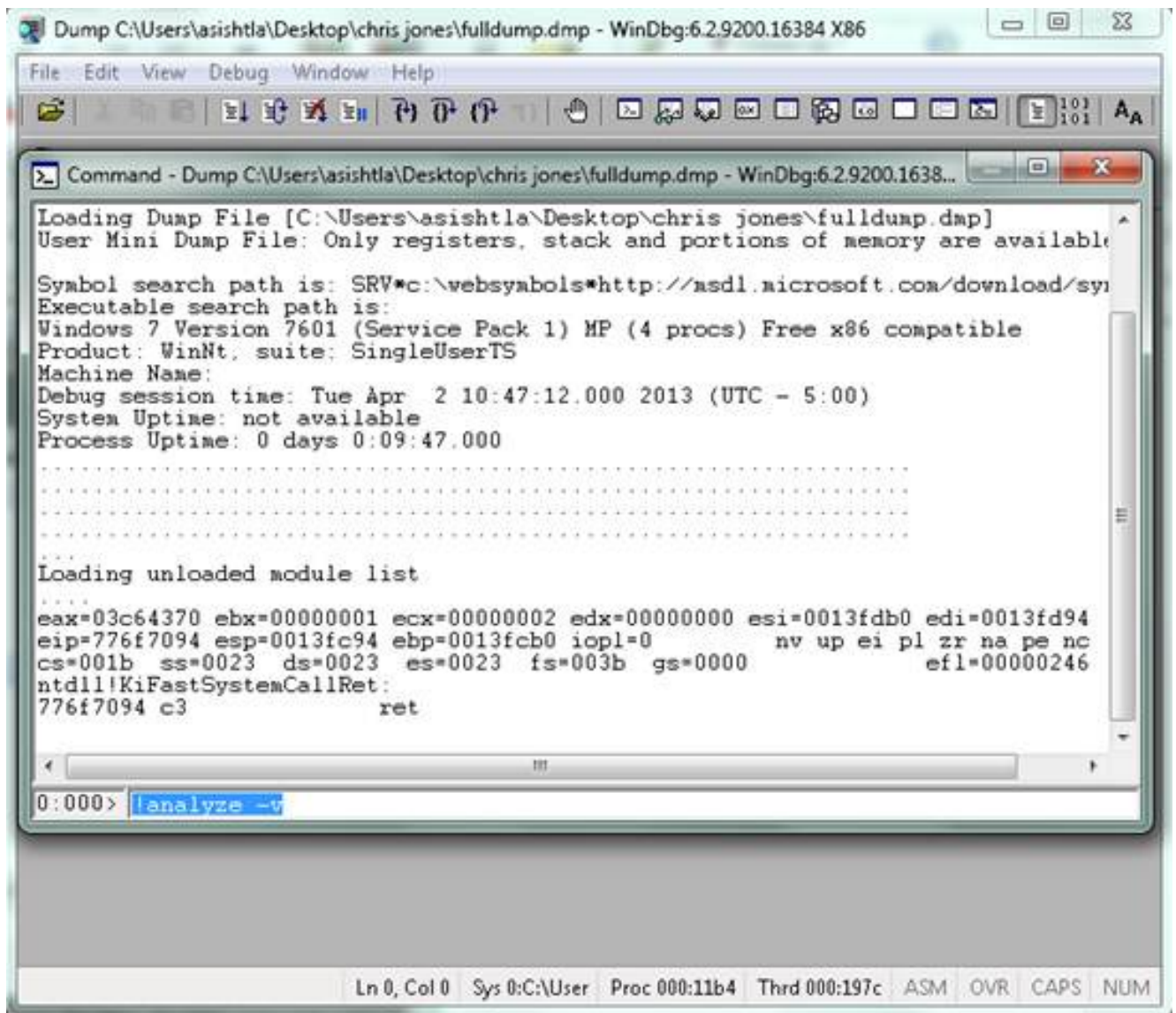


4. Elija el archivo **.dmp** (memory.dmp, user.dmp etc.) y haga clic en **Abrir** o arrastre y suelte el archivo **.dmp** en WinDbg. Este ejemplo utiliza el archivo **fulldump**.



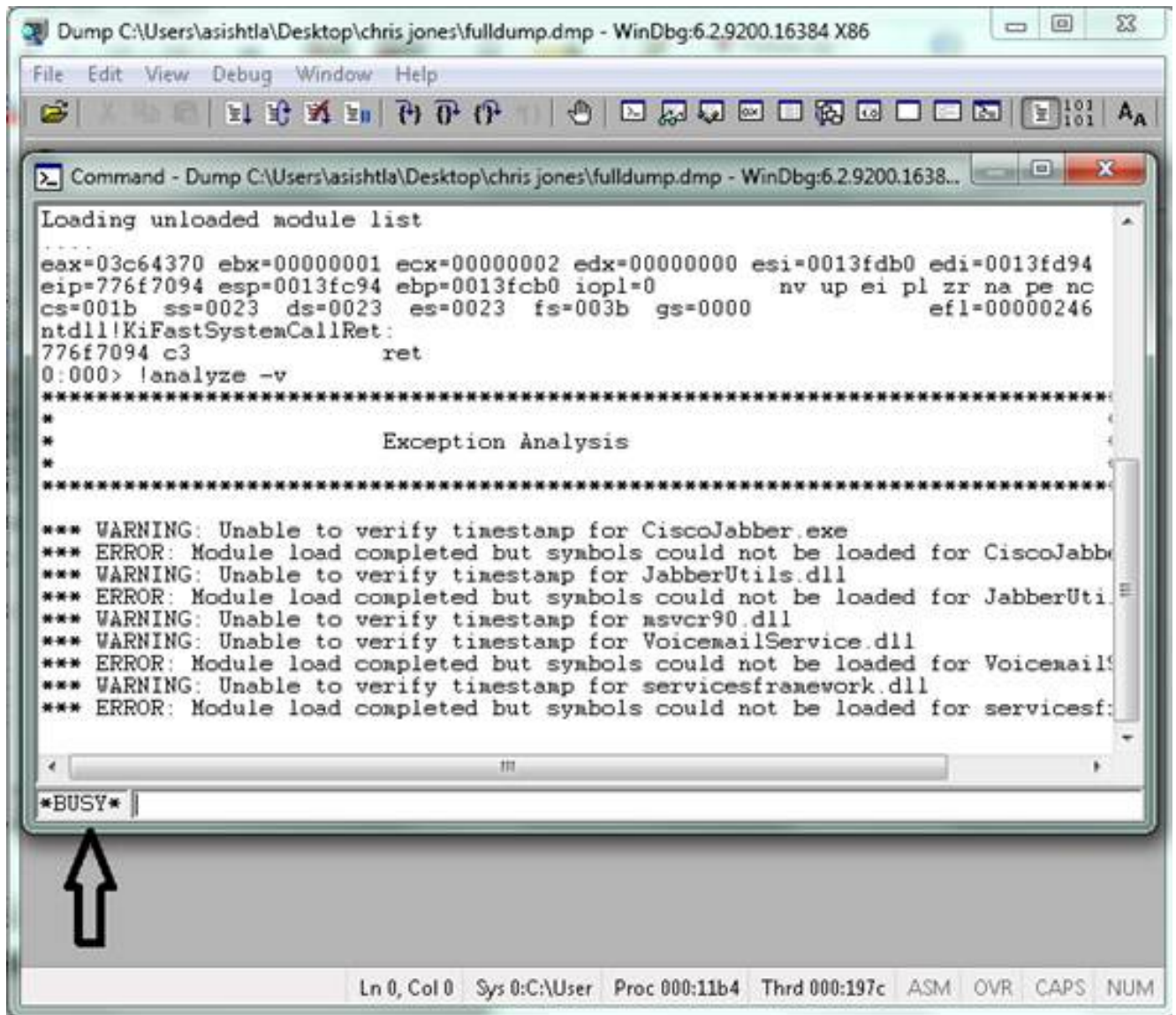
5.

6. En la ventana de comandos de la parte inferior, ingrese **!analysis - v** y presione **Enter**.



7.

8. Puede ver el progreso del análisis en la parte inferior izquierda de la pantalla. En esta imagen, el estado es "OCUPADO".



Este comando realiza un análisis con una visualización totalmente detallada de los datos y es útil para obtener más información.

9.

10. Para salir, ingrese **q** en la ventana de comandos y presione **Enter**.

A continuación se muestra un ejemplo de salida del analizador de volcado:

```

> !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

Examine **MODULE_NAME** y **IMAGE_NAME**. La información que proporcionan, como **wxvault.dll** o **CiscoJabber.exe**, indica qué aplicación causó el desperfecto. En este caso, el desperfecto se produjo debido a problemas con la aplicación Cisco Jabber.exe y no con el equipo del usuario. Una búsqueda en Google muestra que **wxvault.dll** está relacionado con la suite de confianza de la embajada de DELL.

Envíe el informe de problemas de Cisco Jabber al Centro de asistencia técnica de Cisco para determinar si el volcado de memoria está relacionado con un defecto conocido que tiene una solución alternativa posible.