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 <u>WinDbg website.</u>

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.

| W | inDbg:6.2.9200.16384 X86 | | | | | | - | | 23 |
|-----|--------------------------|-------------|----------------------|------------|------------|-----|-----|------|----|
| ile | Edit View Debug Window | Help | | | | | | | |
| 6 | | ल त त | | | | | | 101 | AA |
| 9 | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | Ln 0, Col 0 | Sys 0: <none></none> | Proc 000:0 | Thrd 000:0 | ASM | OVR | CAPS | NU |

2.

3. Klik in het menu Bestand op Spoelstop openen.

| WinDbg:6.2.9200.16384 X86 | | | | | | | * |
|---|-------------------|----------------------|------------|----------------|-------|------------|----|
| ile Edit View Debug Window | Help | | | | | | |
| Open Source File Close Current Window | Ctrl+O Ctrl+F4 | 11100 | 3 . | - F [0] | | 101 101 | A |
| Open Executable Attach to a Process | Ctrl+E F6 | | | | | | |
| Open Crash Dump | Ctrl+D | | | | | | |
| Connect to Remote Session Connect to Remote Stub | Ctrl+R | | | | | | |
| Kernel Debug | Ctrl+K | | | | | | |
| Symbol File Path | Ctrl+S | | | | | | |
| Source File Path | Ctrl+P | | | | | | |
| Image File Path | Ctrl +I | | | | | | |
| Open Workspace Save Workspace Save Workspace As Clear Workspace Delete Workspaces Open Workspace in File Save Workspace to File | Ctrl+W | | | | | | |
| Map Network Drive | | | | | | | |
| Disconnect Network Drive | | | | | | | |
| Recent Files | • | | | | | | |
| Exit | Alt+F4 | Sys 0: <none></none> | Proc 000:0 | Thrd 000:0 | ASM O | VR CAPS | NL |

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 **!analyse 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".

- 0 23 Dump C:\Users\asishtla\Desktop\chris jones\fulldump.dmp - WinDbg:6:2.9200.16384 X86 File Edit View Debug Window Help Cô. x Command - Dump C:\Users\asishtla\Desktop\chris jones\fulldump.dmp - WinDbg:6.2.9200.1638... Loading unloaded module list ٠ eax=03c64370 ebx=00000001 ecx=00000002 edx=00000000 esi=0013fdb0 edi=0013fd94 eip=776f7094 esp=0013fc94 ebp=0013fcb0 iopl=0 cs=001b ss=0023 ds=0023 es=0023 fs=003b e nv up ei pl zr na pe nc es=0023 fs=003b gs=0000 ef1=00000246 ntdll!KiFastSystemCallRet: 776f7094 c3 ret 0:000> !analyze -v Exception Analysis WARNING: Unable to verify timestamp for CiscoJabber.exe Module load completed but symbols could not be loaded for CiscoJabb *** ERROR: *** WARNING: Unable to verify timestamp for JabberUtils.dll *** ERROR: Module load completed but symbols could not be loaded for JabberUti *** WARNING: Unable to verify timestamp for msvcr90.dll *** WARNING: Unable to verify timestamp for VoicemailService.dll *** ERROR: Module load completed but symbols could not be loaded for Voicemail *** WARNING: Unable to verify timestamp for servicesframework.dll *** ERROR: Module load completed but symbols could not be loaded for servicesf: *BUSY* Ln 0, Col 0 Sys 0:C:\User Proc 000:11b4 Thrd 000:197c ASM OVR CAPS NUM

Deze opdracht voert een analyse uit met een volledig breedteweergave 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 0000001 02f4e86c 02f4ed58 wxvault+0x7967 02f4ea88 7c8138b7 7ffdac00 00000000 02f4eac8 wxvault+0x637d 02f4ed1c 009a436f 00b413b4 02f4ed58 0000000 kernel32!FindFirstFileA+0x3a 02f4edb8 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 Ambassy 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.