

Jabber для Windows Crash Dump Analysis с программным средством WinDbg

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Выполните анализ аварийного дампа памяти для Cisco Jabber для Windows](#)

[Конфигурация символов WinDbg](#)

[Анализ аварийного дампа памяти в WinDbg](#)

Введение

Этот документ описывает процедуру, используемую для анализа **.dmp** файла, который создан, когда Cisco Jabber для Windows - клиента завершается катастрофическим отказом.

Предварительные условия

Требования

Cisco рекомендует ознакомиться с Cisco Jabber для Windows.

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на Cisco Jabber для Версии 8.6 Cisco Unified Personal Communicator (CUPC) и Версии Windows 9.x. x.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Выполните анализ аварийного дампа памяти для Cisco Jabber для Windows

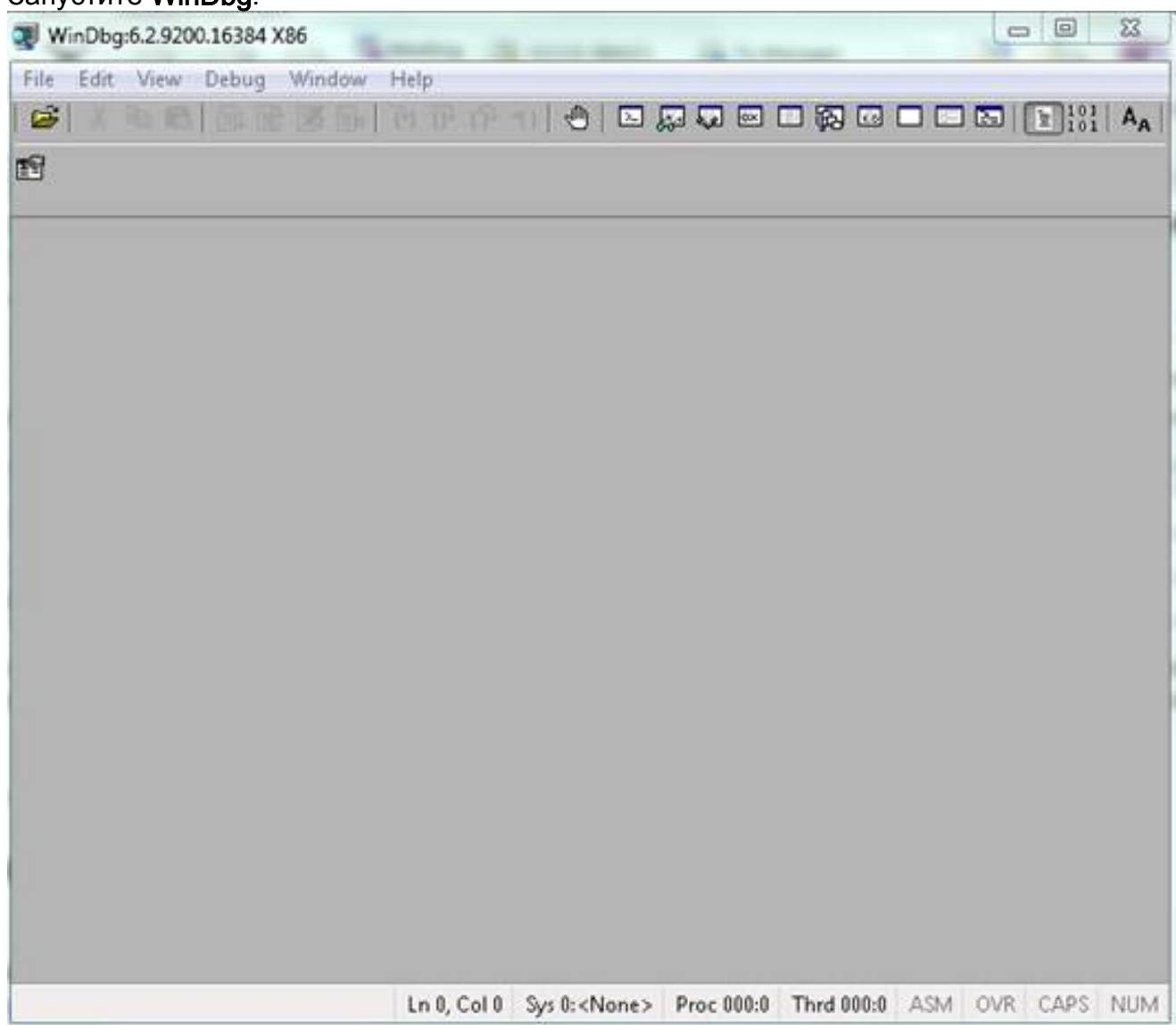
Используйте программное средство WinDbg для выполнения анализа аварийного дампа памяти. Загрузите программное средство от [веб-сайта WinDbg](#).

Конфигурация символов WinDbg

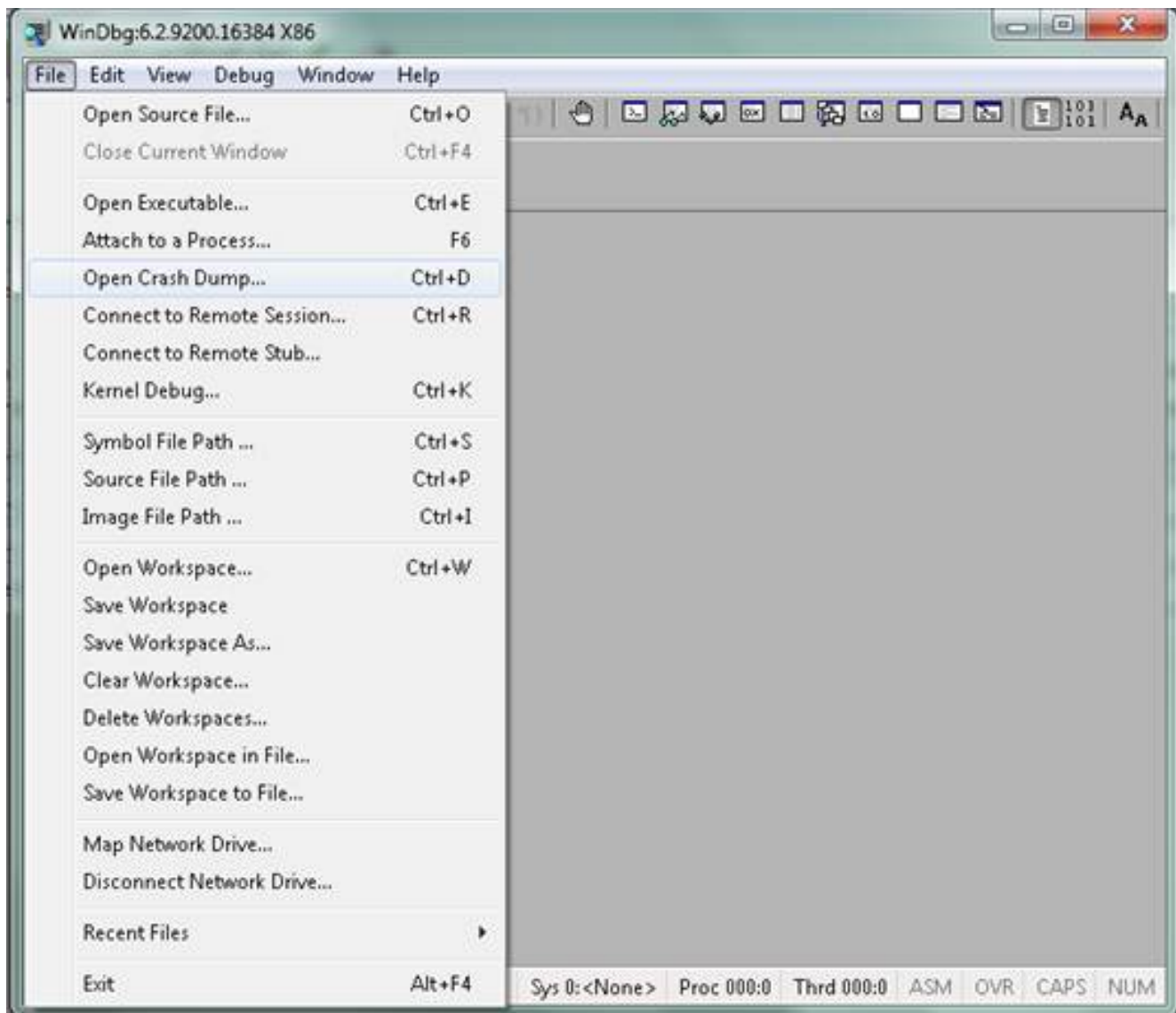
1. Для изменения пути символа перейдите к **Файлу> Путь Файла символов> Путь Символа**.
- 2.
3. Вставьте этот текст в окно:
`SRV*c:\websymbols*http://msdl.microsoft.com/download/symbols`
- 4.
5. Нажмите кнопку ОК.

Анализ аварийного дампа памяти в WinDbg

1. Запустите WinDbg.



- 2.
3. От **Меню Файл** нажмите **Open Crash Dump**.

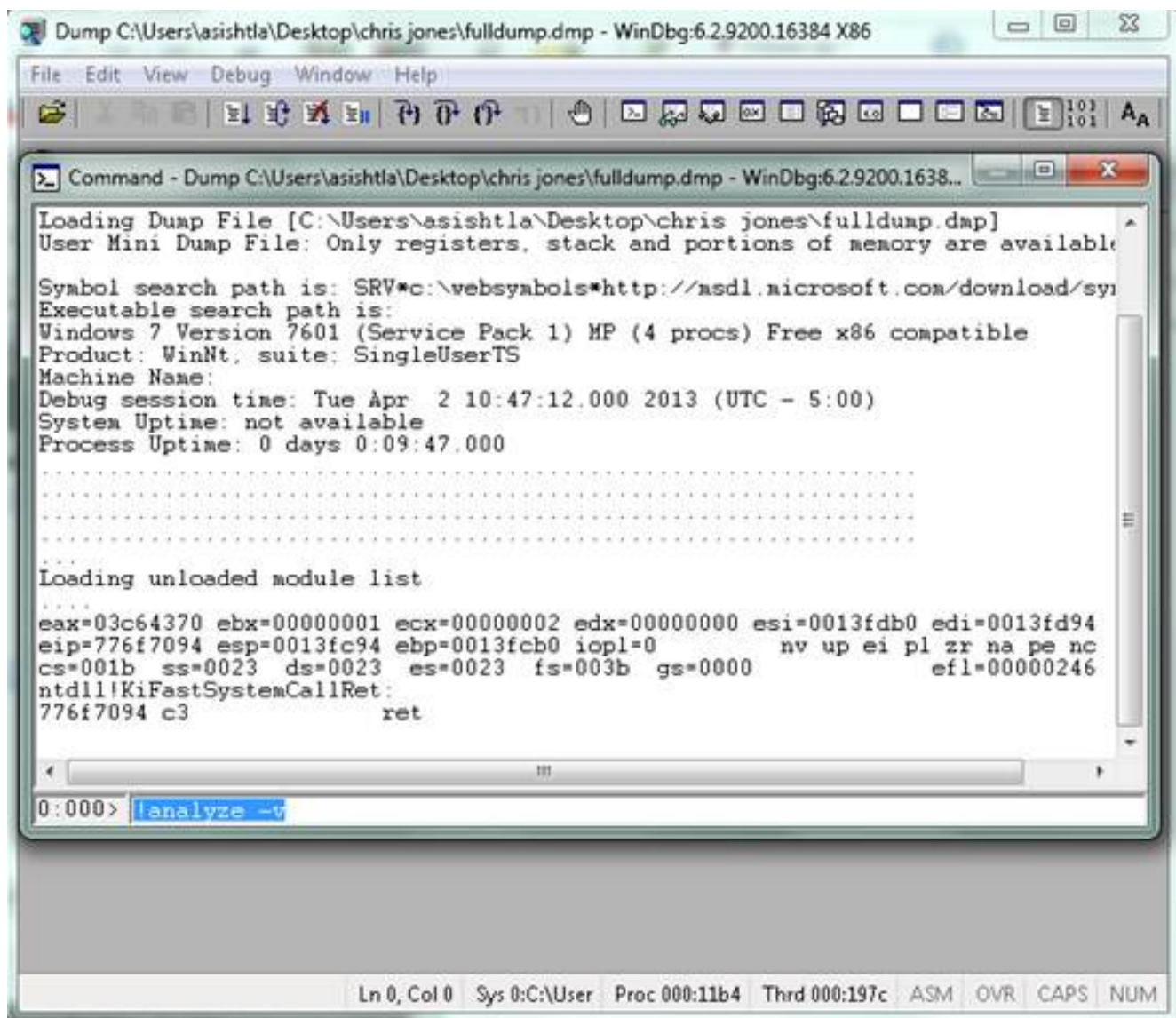


4. Выберите **.dmp** (memory.dmp, user.dmp и т.д.) файл, и нажмите **Open** или перетащите **.dmp** файл в WinDbg. Данный пример использует **fulldump** файл.



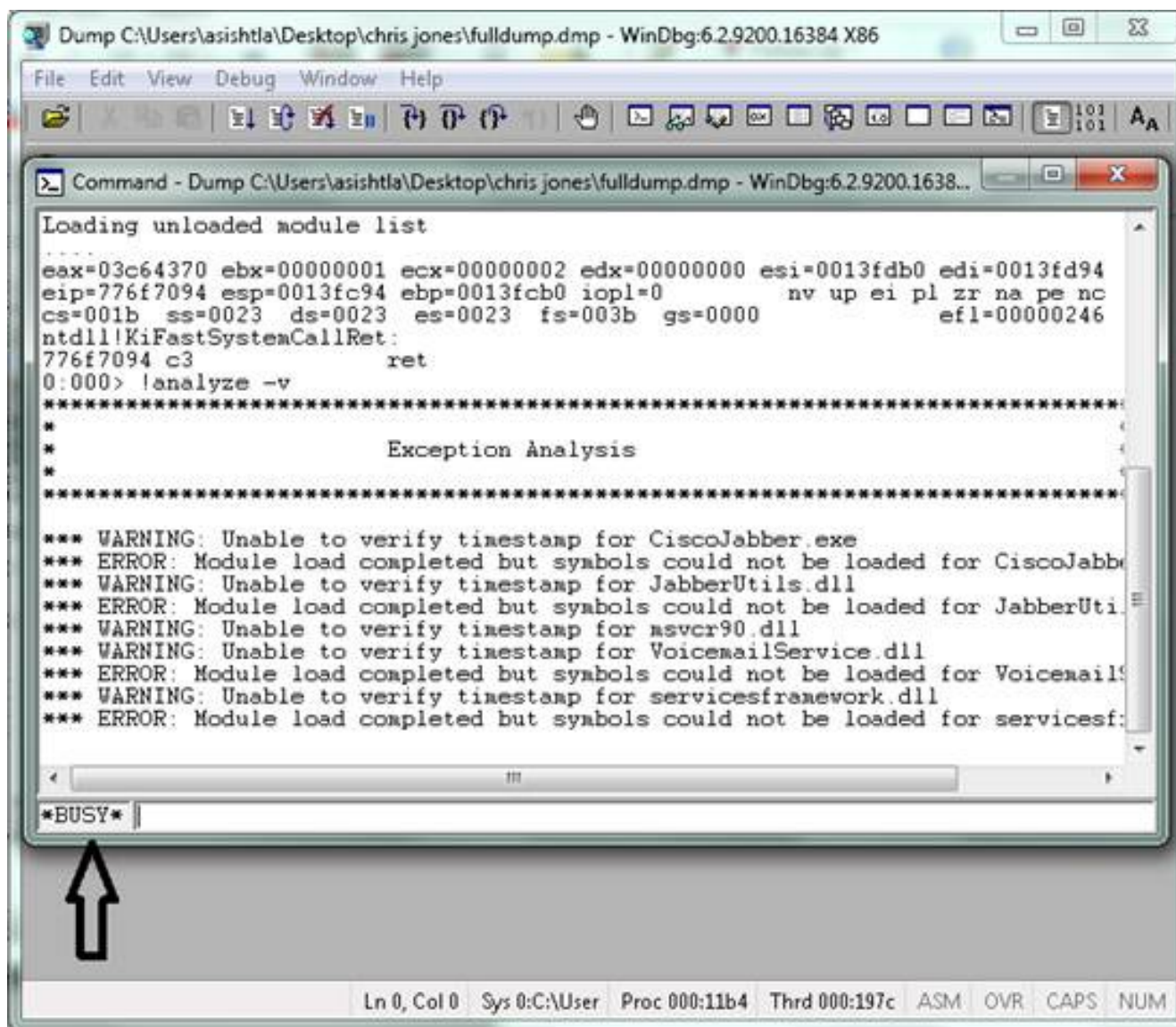
5.

6. В окне командной строки в нижней части войдите! **проанализируйте - v** и нажмите **Enter**.



7.

8. Вы видите выполнение анализа нижней левой части экрана. В этом образе статус "ЗАНЯТ".



Эта команда выполняет анализ с полностью многословным показом данных и полезна для получения дополнительных сведений.

9.

10. Для выхода введите **q** в окно командной строки и нажмите **Enter**.

Вот пример выходных данных анализатора дампа:

```
> !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

Исследуйте **MODULE_NAME** и **IMAGE_NAME**. Информация, которую они предоставляют, как **wxvault.dll** или **CiscoJabber.exe**, указывает на то, какое приложение вызвало катастрофический отказ. В этом случае катастрофический отказ произошел из-за проблем с приложением Cisco Jabber.exe а не с пользователем? s машина. Поиск Google показывает, что **wxvault.dll** отнесен к Комплекту Доверия посольства DELL.

Передайте Отчет об ошибке Cisco Jabber к Центру технической поддержки Cisco, чтобы определить, отнесен ли аварийный дамп памяти к известной неисправности, которая имеет возможный обходной путь.