Jabber for Windows の WinDbg ツールによるク ラッシュ ダンプ分析

内容

<u>概要</u> <u>前提条件</u> <u>要件</u> <u>使用するコンポーネント</u> <u>Cisco Jabber for Windows のクラッシュ ダンプ分析を実行します。</u> <u>WinDbg シンボルの設定</u> <u>WinDbg でのクラッシュ ダンプ分析</u>

概要

このドキュメントでは、Windows クライアント向け Cisco Jabber がクラッシュすると作成される.dmp ファイルの分析に使用する手順について説明します。

前提条件

要件

Cisco Jabber for Windows に関する知識があることが推奨されます。

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、Cisco Jabber for Windows バージョン 9.x と Cisco Unified Personal Communicator(CUPC)バージョン 8.6.x に基づいています。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このド キュメントで使用するすべてのデバイスは、初期(デフォルト)設定の状態から起動しています 。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的 な影響について確実に理解しておく必要があります。

Cisco Jabber for Windows のクラッシュ ダンプ分析を実行します。

クラッシュ ダンプ分析を実行するには、WinDbg ツールを使用します。このツールは、<u>WinDbg</u> <u>Web サイトからダウンロードします。</u>

WinDbg シンボルの設定

1. シンボル パスを変更するために、[File] > [Symbol File Path] > [Symbol Path] に移動します 。 2.

3. 次のテキストをウィンドウにペーストします。

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

- 4.
- 5. [OK] をクリックします。

WinDbg でのクラッシュ ダンプ分析

1. WinDbg を起動します。

WinDbg:6.2.9200.16384 X86						0		23
File Edit View Debug Window	Help							
						B (101 101	AA
ß								
	Ln 0, Col 0	Sys 0: <none></none>	Proc 000:0	Thrd 000:0	ASM	OVR	CAPS	NUM

3. [File] メニューで [Open Crash Dump] をクリックします。

2.

l w	inDbg:6.2.9200.16384 X86						0		*
ile	Edit View Debug Window	Help							
	Open Source File Close Current Window	Ctrl+O Ctrl+F4	110	2 Q 🖂	- \$ [0]		23 (101	A
	Open Executable Attach to a Process	Ctrl+E F6							
	Open Crash Dump	Ctrl+D							
	Connect to Remote Session Connect to Remote Stub Kernel Debug	Ctrl+R Ctrl+K							
	Symbol File Path Source File Path Image File Path	Ctrl+S Ctrl+P 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 (I: <none></none>	Proc 000:0	Thrd 000:0	ASM	OVR	CAPS	NI

4. .dmp(memory.dmp、user.dmp など)ファイルを選択して [Open] をクリックするか、 .dmp ファイルを WinDbg にドラッグ アンド ドロップします。</mark>この例では、 fulldumpファイ ルを使用します。



- 5.
- 6. 下部のコマンドウィンドウで、!analyze vと入力してEnterを押します。

and an inclusion of the second	top terms jones to	maamp.amp	· winDbg.0.2.92	00.10304 800	-		- Contraction	
le Edit View Debug Wi	ndow Help							
S 7 0 0 0 1 1 1 1 1	1 In (4) (4	r				21	101 101	A,
Command - Dump C:\Users	\asishtla\Desktop	\chris jones\f	ulldump.dmp - V	WinDbg:6.2.9200	.1638		•	×
Loading Dump File [C: Jser Mini Dump File:	∖Users∖asis Only regist	htla∖Desk ers, stac	top∖chris j k and porti	ones\fulld ons of mem	ump.dm ory are	p] s av	ailab	11
Symbol search path is Executable search pat Jindows 7 Version 76(: SRV*c:\ve h is: 1 (Service	bsymbols* Pack 1) M	http://msdl P (4 proce)	.microsoft	.con/de	ownle	oad/s;	yı
Product: WinNt, suite	: SingleUse	rTS	r (4 procs)	1100 200 0	Jompa c.	IDIC		
Debug session time: T System Uptime: not av Process Uptime: O day	ue Apr 2 1 ailable s 0:09:47.0	0:47:12.0 00	00 2013 (UT	°C - 5:00)				
					2			
								11
Loading unloaded modu	le list							
sax=03c64370 ebx=0000 sip=776f7094 esp=0013 cs=001b ss=0023 ds= ntd11!KiFastSystemCal 776f7094 c3	0001 ecx=00 fc94 ebp=00 0023 es=00 lRet: ret	000002 ed 13fcb0 io 23 fs=00	x=00000000 pl=0 3b gs=0000	esi=0013fdl nv up ei	o0 edi pl zr efl	=001 na j =000	3fd94 pe nc 00246	
< [10					,	
):000> <mark> analyze -v</mark>								
		-			-			
	1-0.0-10	0	D 000.111.4	Th - J 000.107	A C3.4	01/0	CADE	8.0

7.

8. 画面の左下で、分析の進捗状況を確認できます。次の図では、状態が「BUSY」(ビジー)になっています。

- 0 23 Dump C:\Users\asishtla\Desktop\chris jones\fulldump.dmp - WinDbg:6:2.9200.16384 X86 File Edit View Debug Window Help (B) 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 gs=0000 nv up ei pl zr na pe nc 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 *** VARNING: 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

このコマンドは、データの詳細をすべて表示して分析を実行するため、より詳細な情報を取 得できます。

9.

10. 終了するには、コマンド ウィンドウで q と入力し、Enter キーを押します。 ダンプ分析出力の例を次に示します。

> !analyze -v

SYMBOL_NAME: wxvault+7967

<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 0000000 02f4eac8 wxvault+0x637d 02f4ed1c 009a436f 00b413b4 02f4ed58 0000000 kernel32!FindFirstFileA+0x3a 02f4edb8 0000000 0000000 00000000 CUPCK9+0x5a436f STACK_COMMAND: ~8s; .ecxr ; kb SYMBOL_STACK_INDEX: 1 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

MODULE_NAME と IMAGE_NAME を調べます。これらが提供する、wxvault.dll や CiscoJabber.exe などの情報は、クラッシュの原因となったアプリケーションを示します。この 場合、ユーザのマシンではなく、Cisco Jabber.exeアプリケーションの問題が原因でクラッシュ が発生しました。Google検索では、wxvault.dllがDELL Embassy Trust Suiteに関連していること が示されます。

クラッシュ ダンプが、回避策のある既知の不具合と関連するかどうかを判断するには、Cisco Technical Assistance Center に Cisco Jabber 問題レポートをお送りください。