

# El Jabber congela, pero no indica para el informe de problema y GFlags

## Contenido

[Introducción](#)

[Procedimiento](#)

## Introducción

Este documento describe las acciones para tomar si el Jabber de Cisco para Windows congela, pero no causa un crash y indica para un informe de problema. Es importante entender que si usted cierra o mata al Jabber y después abre de nuevo el Jabber y funciona con manualmente el informe de problema, el informe no contiene relacionado con la información a este problema. Sin embargo, si usted deja el Jabber actualmente el helada y completa este procedimiento, la información generada debe contener los datos que el Centro de Asistencia Técnica (TAC) puede utilizar para analizar este problema.

## Procedimiento

Cuando ocurre la caída o la caída del sistema, complete estos pasos:

1. El Jabber dejado continúa ejecutándose (no mate al proceso CiscoJabber.exe, no elija la **opción de CloseApplication**, y no recomience el Jabber).
2. Navegue hasta el **%PROGRAM\_FILES% \ Cisco Systems \ Jabber de Cisco** vía el explorador Explorador de Windows.
3. Comience la **aplicación CiscoJabberPrt.exe** (herramienta del informe de problema del Jabber).
4. En el diálogo del informe de problema, elija **incluyen el vaciado de memoria**.

TAC pudo pedir que usted habilite Gflags, también conocido como indicadores globales, en las herramientas de debugging de Windows antes de que ocurra el problema siguiente. Esto permite que más información sea recopilada en el volcado para ayudar a TAC y al desarrollo en resolver problemas el problema. Esto requiere que las herramientas de debugging de Windows estén cargadas en el PC que tiene este problema. Sin embargo, habilite esto solamente a petición de TAC.

Complete estos pasos para instalar las herramientas de debugging de Windows:

1. Descargue las herramientas de debugging de Windows de las [descargas WDK y del WinDbg](#). Si usted ejecuta Microsoft Windows 7, usted debe poder elegir las **herramientas de debugging independientes de Windows 7**.
2. Instale las herramientas de debugging de Windows en el PC con el problema.

3. Elija **Start > Programs > las herramientas de debugging para Windows > los indicadores globales**. Las visualizaciones globales de la ventana de los indicadores.
4. Haga clic la lengüeta del **archivo de imagen**.
5. En el campo de la imagen, el tipo **ciscojabber.exe** y presiona el Tabkey. El resto de las opciones debe estar disponible.
6. Marque la casilla de verificación para estas opciones:
  - Habilite marcar de la cola del montón
  - Habilite marcar libre del montón
  - Habilite marcar del parámetro del montón
  - Habilite la validación del montón en la llamada
  - Habilite el verificador de la aplicación
  - Habilite el montón de la página
7. Haga clic en Apply (Aplicar).
8. Haga clic en OK.

