

Le Jabber gèle, mais n'incite pas pour le rapport sur les problèmes et le GFlags

Contenu

[Introduction](#)

[Procédure](#)

Introduction

Ce document décrit les actions de prendre si le Cisco Jabber pour Windows gèle, mais ne tombe pas en panne et incite pour un rapport sur les problèmes. Il est important de comprendre que si vous clôturez ou détruisez le Jabber et puis rouvrez le Jabber et exécutez manuellement le rapport sur les problèmes, l'état ne contient pas relatif à l'information à cette question. Cependant, si vous laissez le Jabber au moment où le gel et remplissez cette procédure, les informations générées devraient contenir les données que le centre d'assistance technique (TAC) peut employer afin d'analyser cette question.

Procédure

Quand le crash ou la panne se produit, terminez-vous ces étapes :

1. Le Jabber permis continuent à fonctionner (ne détruisez pas le processus CiscoJabber.exe, ne choisissez pas l'**option de CloseApplication**, et ne redémarrez pas le Jabber).
2. Naviguez vers **%PROGRAM_FILES% \ Cisco Systems \ Cisco Jabber** par l'intermédiaire de l'Explorateur Windows.
3. Commencez l'**application CiscoJabberPrt.exe** (outil du rapport sur les problèmes du Jabber).
4. Dans le dialogue de rapport sur les problèmes, choisissez **incluent le vidage mémoire de mémoire**.

Le TAC pourrait te demander d'activer Gflags, également connu sous le nom d'indicateurs globaux, dans les outils de débogage de Windows avant que la prochaine question se produise. Ceci laisse plus d'informations à recueillir dans le vidage mémoire pour soutenir le TAC et le développement en dépannant la question. Ceci exige que des outils de débogage de Windows soient chargés sur le PC qui a cette question. Cependant, activez ceci seulement sur demande du TAC.

Terminez-vous ces étapes afin d'installer des outils de débogage de Windows :

1. Téléchargez les outils de débogage de Windows des [téléchargements WDK et de WinDbg](#). Si vous exécutez Microsoft Windows 7, vous devriez pouvoir choisir les **outils de débogage autonomes de Windows 7**.
2. Installez les outils de débogage de Windows sur le PC avec la question.

3. Choisissez le **début > les programmes > les outils de débogage pour Windows > les indicateurs globaux**. Les affichages globaux de fenêtre d'indicateurs.
4. Cliquez sur l'onglet de **fichier d'image**.
5. Dans le domaine d'image, le type **ciscojabber.exe** et appuyez sur le Tabkey. Le reste d'options devrait devenir disponible.
6. Cochez la case pour ces options :
 - Vérifier de queue de segment de mémoire d'enable
 - Vérifier libre de segment de mémoire d'enable
 - Vérifier de paramètre de segment de mémoire d'enable
 - Validation de segment de mémoire d'enable à l'appel
 - Vérificateur d'application d'enable
 - Segment de mémoire de page d'enable
7. Cliquez sur **Apply**.
8. Cliquez sur **OK**.