

Jabber がフリーズしても、問題レポートと Gflags のプロンプトが表示されない

目次

[概要](#)
[手順](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Jabber for Windows がフリーズしたが、クラッシュしておらず、問題レポートを出力しない場合に、実行すべきアクションについて説明します。Jabber を閉じるか終了してから Jabber を再度開き、手動で問題レポートを実行した場合は、この問題に関する情報がレポートに含まれないことを理解しておくことが重要です。ただし、Jabber をフリーズした時点のままで次の手順を実行すれば、生成された情報に Technical Assistance Center (TAC) がこの問題の分析に使用可能なデータが含まれているはずで

手順

クラッシュまたは機能停止が発生した場合は、次の手順を実行します。

1. Jabber を実行したままにします (CiscoJabber.exe プロセスを強制終了せず、CloseApplication オプションを選択せず、Jabber を再起動しません)。
2. Windows Explorer 経由で %PROGRAM_FILES%\Cisco Systems\Cisco Jabber に移動します。
3. CiscoJabberPrt.exe アプリケーション (Jabber の問題レポート ツール) を起動します。
4. [Problem Report] ダイアログで、[Include memory dump] を選択します。

次の問題が発生する前に、TAC が Windows Debugging Tools で Gflag (グローバル フラグ) を有効にするように要請する場合があります。これにより、新しい情報がダンプに収集されるため、TAC と開発部門による問題のトラブルシューティングに役立ちます。そのためには、問題が発生している PC に Windows Debugging Tools をロードする必要があります。ただし、この操作は TAC から要請された場合にのみ実行します。

Windows Debugging Tools をインストールするには、次の手順を実行します。

1. [WDK and WinDbg downloads](#) から Windows Debugging Tools をダウンロードします。Microsoft Windows 7 を実行している場合は、[Windows 7 Standalone Debugging Tools] を選択できるはずで
2. 問題が発生している PC に Windows Debugging Tools をインストールします。
3. [Start] > [Programs] > [Debugging Tools for Windows] > [Global Flags] の順に選択します。[Global Flags] ウィンドウが表示されます。

4. [Image File] タブをクリックします。
5. [Image] フィールドに、「ciscojabber.exe」と入力して、Tab キーを押します。他のオプションが使用可能になるはずですが。
6. 次のオプションのチェックボックスをオンにします。
 - Enable heap tail checking
 - Enable heap free checking
 - Enable heap parameter checking
 - Enable heap validation on call
 - Enable application verifier
 - Enable page heap
7. [Apply] をクリックします。
8. [OK] をクリックします。

