

O Jabber congela-se, mas não se alerta para relatórios do problema e GFlags

Índice

[Introdução](#)

[Procedimento](#)

Introdução

Este documento descreve as ações para tomar se Cisco Jabber para gelos de Windows, mas não causa um crash e alerta-as para uns relatórios do problema. É importante compreender que se você fecha ou mata o Jabber e reabre então o Jabber e executa manualmente os relatórios do problema, o relatório não contém relativo à informação a esta edição. Contudo, se você deixa o Jabber no ponto do gelo e termina este procedimento, a informação gerada deve conter os dados que o centro de assistência técnica (TAC) pode usar a fim analisar esta edição.

Procedimento

Quando o impacto ou a indisponibilidade ocorrem, termine estas etapas:

1. O Jabber deixado continua a ser executado (não mate o processo CiscoJabber.exe, não escolha a **opção de CloseApplication**, e não reinicie o Jabber).
2. Navegue a **%PROGRAM_FILES% \ Cisco Systems \ Cisco Jabber** através do Windows Explorer.
3. Comece o **aplicativo CiscoJabberPrt.exe** (ferramenta dos relatórios do problema do Jabber).
4. No diálogo dos relatórios do problema, escolha **incluem o dump de memória**.

O TAC pôde pedir que você permita Gflags, igualmente conhecido como bandeiras globais, nas ferramentas para debug de Windows antes que a edição seguinte ocorra. Isto permite que mais informação seja recolhida na descarga para ajudar ao TAC e ao desenvolvimento em pesquisar defeitos a edição. Isto exige que as ferramentas para debug de Windows estejam carregadas no PC que tem esta edição. Contudo, permita isto somente a pedido do TAC.

Termine estas etapas a fim instalar ferramentas para debug de Windows:

1. Transfira ferramentas para debug de Windows das [transferências WDK e de WinDbg](#). Se você executa Microsoft Windows 7, você deve poder escolher **ferramentas para debug autônomas de Windows 7**.
2. Instale ferramentas para debug de Windows no PC com a edição.
3. Escolha o **Start > Programs > as ferramentas para debug para Windows > bandeiras globais**. Os indicadores globais do indicador das bandeiras.

4. Clique a aba do **arquivo de imagem**.
5. No campo da imagem, o tipo **ciscojabber.exe** e pressiona o Tabkey. O resto das opções deve tornar-se disponível.
6. Verifique a caixa de verificação para ver se há estas opções:
 - Permita a verificação da cauda do montão
 - Permita a verificação livre do montão
 - Permita a verificação do parâmetro do montão
 - Permita a validação do montão no atendimento
 - Permita o verificador do aplicativo
 - Permita o montão da página
7. Clique em Apply.
8. Clique em **OK**.