

Замораживания Jabber, но не вызывает для отчета об ошибке и GFlags

Содержание

[Введение](#)

[Процедура](#)

Введение

Если Cisco Jabber для замораживаний Windows, но не завершается катастрофическим отказом и вызывает для отчета об ошибке, этот документ описывает действия, чтобы взять. Важно понять, что, если вы закрываете или уничтожаете Jabber и затем вновь открыли Jabber и вручную выполняете отчет об ошибке, отчет не содержит информацию, отнесенную к этой проблеме. Однако, если вы оставляете Jabber при замораживании и завершаете эту процедуру, генерируемая информация должна содержать данные, которые Центр технической поддержки (ТАС) может использовать для анализа этой проблемы.

Процедура

Когда катастрофический отказ или простой произойдут, выполните эти шаги:

1. Позвольте Jabber продолжить работать (не уничтожайте процесс CiscoJabber.exe, не выбирайте **Close Application option** и не перезапускайте Jabber).
2. Перейдите к `%PROGRAM_FILES%\Cisco Systems\Cisco Jabber` через Проводник Windows.
3. Запустите приложение **CiscoJabberPrt.exe** (Программное средство отчета об ошибке Jabber).
4. В диалоговом окне Отчета об ошибке выберите **дамп памяти Include**.

ТАС мог бы попросить, чтобы вы включили Gflags, также известный как Глобальные Флаги, в Windows Debugging Tools, прежде чем произойдет следующий выпуск. Это позволяет дополнительным сведениям быть собранными в дампе для помощи ТАС и Разработке в решении проблемы. Это требует, чтобы Windows Debugging Tools были загружены на ПК, который имеет эту проблему. Однако включите это только по требованию ТАС.

Выполните эти шаги для установки Windows Debugging Tools:

1. Загрузите Windows Debugging Tools от [загрузка WinDbg и WDK](#). Если вы выполняете Microsoft Windows 7, должна существовать возможность для выбора **Windows 7 Standalone Debugging Tools**.
2. Установите Windows Debugging Tools на ПК с проблемой.
3. Выберите **Start> Programs> Debugging Tools for Windows> Global Flags**. Показы окна

Global Flags.

4. Нажмите вкладку **Image File**.

5. В Поле изображений введите **ciscojabber.exe** и нажмите **Клавишу табуляции**. Остаток опций должен стать доступным.

6. Проверьте флажок для этих опций:

- Включите хвостовую проверку кучи
- Включите куче свободную проверку
- Включите проверку параметра кучи
- Включите проверку кучи по требованию
- Включите верификатор приложения
- Куча страницы Enable

7. Щелкните **"Применить"**.

8. Нажмите кнопку

ОК.

