

Содержание

[Введение](#)

[Создайте отчет об ошибке](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает, как создать отчет об ошибке для Cisco Jabber для Windows; чистый и подробный отчет помогает сужать журналы для изоляции определенной ошибки или проблемы.

Создайте отчет об ошибке

Эта процедура описывает, как создать чистый, подробный отчет об ошибке:

1. Остановите процесс jabber.exe.
2. Удалите все журналы для своего ОС; они расположены в этих папках: **Windows XP:**
C : \Documents и Settings\username\Local Settings\Application Data\Cisco\Unified Communications\Jabber\CSF\Logs**Windows Vista:**
C : \Users\username\AppData\Local\Cisco\Unified Communications\Jabber\CSF\Logs**Windows 7:**
C : \Users\username\AppData\Local\Cisco\Unified Communications\Jabber\CSF\Log
3. Перезапустите процесс jabber.exe.
4. Воспроизведите проблему однажды для получения возможности более легкого расследования.

Примечание: Сделайте запись названия своего контакта Cisco, а также время взаимодействия, и включайте эту информацию в сводку для отчета об ошибке.

5. Из меню справки Jabber выберите **Report проблемная** опция для запуска средства создания отчетов.
6. Следуйте инструкциям о том, как сообщить о проблеме.

Отчет об ошибке не включает файл базы данных для проблем, отнесенных для контакта с разрешением на вкладке Call History. Файлы базы данных расположены в этих папках:

- **Windows XP:**

- C : \Documents и Settings\username\Local Settings\Application Data\Cisco\Unified Communications\Jabber\CSF\History

- **Windows Vista:**

- C : \Users\username\AppData\Local\Cisco\Unified Communications\Jabber\CSF\History

- **Windows 7**

- C : \Users\username\AppData\Local\Cisco\Unified Communications\Jabber\CSF\History

Для проблем сред (таких как один путь аудио или видео или недостающее аудио или

видео), получите трассировки Wireshark.

Дополнительные сведения

- [Cisco Jabber для Windows End-User Guides](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)