

Jabber Gèle, mais n'invite pas le rapport de problème et GFlags

Contenu

[Introduction](#)

[Procédure](#)

Introduction

Ce document décrit les actions à entreprendre si Cisco Jabber pour Windows gèle, mais ne plante pas et n'invite pas à générer un rapport de problème. Il est important de comprendre que si vous fermez ou tuez Jabber, puis rouvrez Jabber et exécutez manuellement le rapport de problème, le rapport ne contient pas d'informations relatives à ce problème. Toutefois, si vous quittez Jabber au point de gel et terminez cette procédure, les informations générées doivent contenir des données que le Centre d'assistance technique (TAC) peut utiliser pour analyser ce problème.

Procédure

En cas de panne ou de panne, procédez comme suit :

1. Laisser Jabber continuer à s'exécuter (ne pas tuer le processus CiscoJabber.exe, ne pas choisir l'option **Fermer l'application** et ne pas redémarrer Jabber).
2. Accédez à **%PROGRAM_FILES%\Cisco Systems\Cisco Jabber** via l'Explorateur Windows.
3. Démarrez l'application **CiscoJabberPrt.exe** (outil de rapport de problème de Jabber).
4. Dans la boîte de dialogue Rapport de problème, sélectionnez **Inclure le vidage de mémoire**.

Le TAC peut vous demander d'activer Gflags, également appelé Global Flags, dans les Outils de débogage Windows avant que le prochain problème ne se produise. Cela permet de recueillir plus d'informations dans le dépôt pour aider le TAC et le développement à résoudre le problème. Pour cela, les outils de débogage Windows doivent être chargés sur le PC qui présente ce problème. Cependant, activez cette option uniquement à la demande du TAC.

Complétez ces étapes afin d'installer les outils de débogage Windows :

1. Téléchargez les outils de débogage Windows à partir des [téléchargements WDK et WinDbg](#). Si vous exécutez Microsoft Windows 7, vous devez être en mesure de choisir **Outils de débogage autonome Windows 7**.
2. Installez les Outils de débogage Windows sur le PC avec le problème.
3. Choisissez **Démarrer > Programmes > Outils de débogage pour Windows > Indicateurs globaux**. La fenêtre Indicateurs globaux s'affiche.
4. Cliquez sur l'onglet **Fichier image**.

5. Dans le champ Image, tapez **ciscojabber.exe** et appuyez sur la touche **Tab**. Les autres options devraient être disponibles.
6. Cochez la case correspondant à ces options :
 - Activer la vérification de la queue de segment
 - Activer la vérification sans en-tête
 - Activer la vérification des paramètres de segment
 - Activer la validation du segment de mémoire lors d'un appel
 - Activer le vérificateur d'application
 - Activer le segment de page
7. Cliquez sur Apply.
8. Click
OK.

