

# Relatório de problemas do Jabber para Windows

## Contents

[Introduction](#)

[Criar um relatório de problemas](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introduction

Este documento descreve como criar um relatório de problemas para o Cisco Jabber para Windows; um relatório limpo e detalhado ajuda a restringir os registros para isolar um erro ou problema específico.

## Criar um relatório de problemas

Este procedimento descreve como criar um relatório de problemas detalhado e limpo:

1. Pare o processo jabber.exe.
2. Excluir todos os registros do SO; estão localizadas nestas pastas: **Windows XP:**  
C:\Documents and 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. Reinicie o processo jabber.exe.
4. Reproduza o problema uma vez para facilitar a investigação.

**Note:** Registre o nome do seu contato da Cisco, bem como a hora da interação, e inclua essas informações no resumo do relatório de problemas.

5. No menu de ajuda do Jabber, selecione a opção **Report a problem** para iniciar a ferramenta de relatórios.
6. Siga as instruções sobre como relatar um problema.

O relatório de problemas não inclui o arquivo do banco de dados para problemas relacionados à resolução de contatos na guia Histórico de chamadas. Os arquivos do banco de dados estão localizados nestas pastas:

- **Windows XP:**  
C:\Documents and 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

Para problemas de mídia (como áudio ou vídeo unidirecional ou falta de áudio ou vídeo), obtenha os rastreamentos do Wireshark.

## Informações Relacionadas

- [Guias do usuário final do Cisco Jabber para Windows](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)