Jabber冻结，但不提示输入问题报告和GFlag

目录

[简介](#)
[步骤](#)

简介

本文档介绍如果Cisco Jabber for Windows冻结，但未崩溃并提示出现问题报告，应采取的操作。请务必了解，如果关闭或终止Jabber，然后重新打开Jabber并手动运行问题报告，则报告不包含与此问题相关的信息。但是，如果您在冻结时离开Jabber并完成此步骤，生成的信息应包含技术支持中心(TAC)可用于分析此问题的数据。

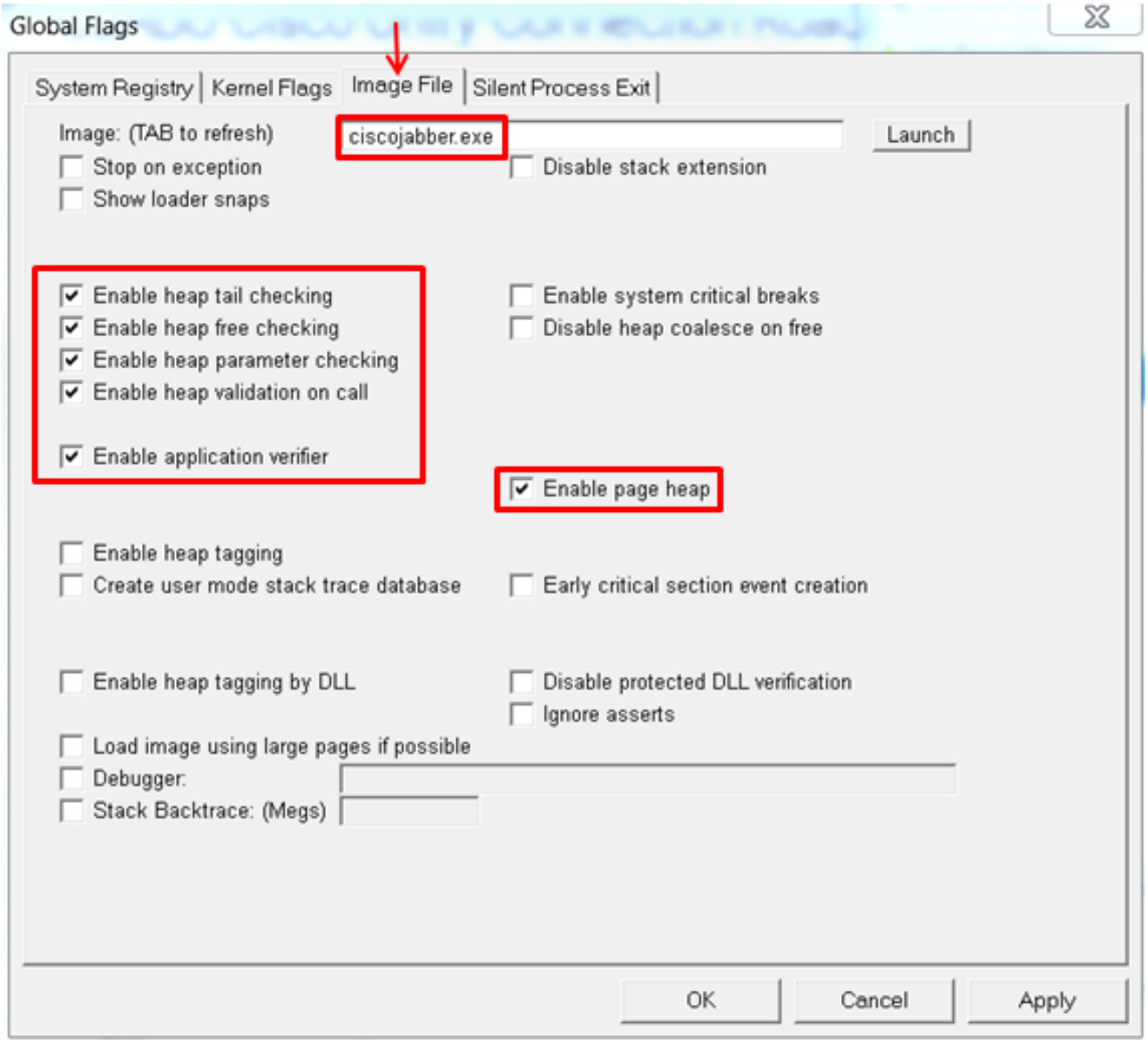
步骤

发生崩溃或停机时，请完成以下步骤：

1. 让Jabber继续运行(不要终止CiscoJabber.exe进程，不要选择**关闭应**用程序选项，不要重新启动Jabber)。
2. 通过Windows**资源管理器导航至%PROGRAM_FILES%\Cisco Systems**\Cisco Jabber。
3. 启动**CiscoJabberPrt.exe应**用（Jabber的问题报告工具）。
4. 在“问题报告”对话框中，选择“包**含内存转储**”。

TAC可能要求您在出现下一个问题之前，在Windows调试工具中启用Gflags（也称为全局标志）。这样，可以在转储中收集更多信息，以帮助TAC和开发人员排除故障。这要求在出现此问题的PC上加载Windows调试工具。但是，仅在TAC请求时启用此功能。

要安装Windows调试工具，请完成以下步骤：

1. 从WDK和WinDbg下载下载Windows调试工具。如果运行Microsoft Windows 7，您应该可以选择“Windows 7**独立调试工具”**。
2. 出现此问题时，在PC上安装Windows调试工具。
3. 选择“**开始”>“程序”>“Windows调试工具”>“全局标志”**。系统随即会显示“全局标志”窗口。
4. 单击“图像文**件”选项**卡。
5. 在“Image（映像）”字段中，**键入ciscojabber.exe**，然后按**Tab键**。其余选项应可用。
6. 选中以下选项的复选框：
   - 启用堆尾检查
   - 启用堆空闲检查
   - 启用堆参数检查
   - 在呼叫时启用堆验证
   - 启用应用验证程序
   - 启用页堆

7. 单击 Apply。
8. Click
   OK.