## Jabber冻结,但不提示输入问题报告和GFlag

## 目录

<u>简介</u> 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<u>载Windows调试工具</u>。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.

Global Flags	X
System Registry   Kernel Flags   Image File   Silent Process Exit	-
Image: (TAB to refresh) ciscojabber.exe Launch  Stop on exception Show loader snaps	
<ul> <li>✓ Enable heap tail checking</li> <li>✓ Enable heap free checking</li> <li>✓ Enable heap parameter checking</li> <li>✓ Enable heap validation on call</li> </ul>	
Enable application verifier  Enable page heap	
☐ Enable heap tagging ☐ Create user mode stack trace database ☐ Early critical section event creation	
Enable heap tagging by DLL  Disable protected DLL verification  Ignore asserts  Load image using large pages if possible  Debugger:  Stack Backtrace: (Megs)	
) Stack Backtace. (Megs)	
OK Cancel	Apply