# O Jabber congela, mas não solicita o relatório de problemas e o GFlags

#### Contents

Introduction Procedimento

## Introduction

Este documento descreve as ações a serem tomadas se o Cisco Jabber para Windows for congelado, mas não trava e solicita um relatório de problemas. É importante entender que se você fechar ou matar o Jabber e reabrir o Jabber e executar manualmente o relatório de problemas, o relatório não conterá informações relacionadas a esse problema. No entanto, se você deixar o Jabber no ponto de congelamento e concluir este procedimento, as informações geradas deverão conter dados que o Centro de Assistência Técnica (TAC) pode usar para analisar esse problema.

## Procedimento

Quando o travamento ou a paralisação ocorrer, faça o seguinte:

- 1. Deixe o Jabber continuar sendo executado (não mate o processo CiscoJabber.exe, não escolha a opção **Fechar aplicativo** e não reinicie o Jabber).
- 2. Navegue para **%PROGRAM\_FILES%\Cisco Systems\Cisco Jabber** através do Windows Explorer.
- 3. Inicie o aplicativo CiscoJabberPrt.exe (ferramenta de relatório de problemas do Jabber).
- 4. Na caixa de diálogo Relatório de problemas, escolha Incluir despejo de memória.

O TAC pode pedir que você habilite os sinalizadores, também conhecidos como sinalizadores globais, nas Ferramentas de depuração do Windows antes que o próximo problema ocorra. Isso permite que mais informações sejam coletadas no despejo para auxiliar o TAC e o Desenvolvimento na solução de problemas. Isso exige que as Ferramentas de depuração do Windows sejam carregadas no PC que apresenta esse problema. No entanto, habilite-o apenas a pedido do TAC.

Conclua estes passos para instalar as Ferramentas de Depuração do Windows:

- Baixe as Ferramentas de depuração do Windows de <u>downloads de WDK e WinDbg</u>. Se você executar o Microsoft Windows 7, poderá escolher Ferramentas de Depuração Autônomas do Windows 7.
- 2. Instale as Ferramentas de Depuração do Windows no PC com o problema.
- 3. Escolha Iniciar > Programas > Ferramentas de depuração para Windows > Sinalizadores

globais. A janela Sinalizadores globais é exibida.

- 4. Clique na guia Arquivo de imagem.
- 5. No campo Image (Imagem), digite **ciscojabber.exe** e pressione a tecla **Tab**. O restante das opções deve ficar disponível.
- 6. Marque a caixa de seleção destas opções:
  - Habilitar verificação de cauda de heap
  - Habilitar verificação livre de heap
  - Habilitar verificação de parâmetros de heap
  - Ativar validação de heap na chamada
  - Ativar verificador de aplicativo
  - Ativar heap de página
- 7. Clique em Apply.
- 8. Click

#### OK.

Slobal Flags
System Registry       Kernel Flags       Image File       Silent Process Exit         Image: (TAB to refresh)       ciscojabber.exe       Launch         Stop on exception       Disable stack extension         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 parameter checking</li> <li>Enable heap validation on call</li> </ul>
<ul> <li>Enable application verifier</li> <li>Enable page heap</li> <li>Enable heap tagging</li> </ul>
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)
OK Cancel Apply