

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:

1. Baixe as Ferramentas de depuração do Windows de [downloads de WDK e WinDbg](#). 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**.

