

Jabber for Windows - Problembereich

Inhalt

[Einführung](#)

[Problembereich erstellen](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie einen Problembereich für Cisco Jabber für Windows erstellen. Ein sauberer und detaillierter Bericht hilft, die Protokolle einzugrenzen, um einen bestimmten Fehler oder Problem zu isolieren.

Problembereich erstellen

In diesem Verfahren wird beschrieben, wie Sie einen sauberen, detaillierten Problembereich erstellen:

1. Beenden Sie den Prozess "jabber.exe".
2. Löschen Sie alle Protokolle für Ihr Betriebssystem. Sie befinden sich in den folgenden Ordnern: **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. Starten Sie den Prozess "jabber.exe" neu.
4. Reproduzieren Sie das Problem einmal, um die Untersuchung zu vereinfachen.

Hinweis: Notieren Sie den Namen Ihres Cisco Kontakts sowie den Zeitpunkt der Interaktion, und fügen Sie diese Informationen in die Zusammenfassung für den Problembereich ein.

5. Wählen Sie im Jabber-Hilfemenü die Option **Problem melden**, um das Reporting-Tool zu starten.
6. Befolgen Sie die Anweisungen zum Melden eines Problems.

Der Problembereich enthält auf der Registerkarte Anrufverlauf keine Datenbankdatei für Probleme im Zusammenhang mit der Kontaktauflösung. Die Datenbankdateien befinden sich in den folgenden Ordnern:

- **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

Bei Medienproblemen (z. B. unidirektionale Audio- oder Videoübertragung oder fehlende Audio- oder Videoübertragungen) können Sie Wireshark-Spuren abrufen.

Zugehörige Informationen

- [Cisco Jabber für Windows - Endbenutzeranleitungen](#)
- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)