

# Jabber凍結，但不提示輸入問題報告和GFlags

## 目錄

[簡介](#)  
[程式](#)

## 簡介

本文檔介紹在Windows版Cisco Jabber凍結，但不崩潰和提示輸入問題報告時應採取的操作。請務必瞭解，如果您關閉或停用Jabber，然後重新開啟Jabber並手動運行問題報告，該報告將不包含與此問題相關的資訊。但是，如果您在凍結時離開Jabber並完成此過程，則生成的資訊應包含技術支援中心(TAC)可用於分析此問題的資料。

## 程式

發生崩潰或中斷時，請完成以下步驟：

1. 讓Jabber繼續運行(不要終止CiscoJabber.exe進程，不要選擇**Close Application**選項，並且不要重新啟動Jabber)。
2. 通過Windows資源管理器，導航到%PROGRAM\_FILES%\Cisco Systems\Cisco Jabber。
3. 啟動CiscoJabberPrt.exe應用程式 ( Jabber的問題報告工具 )。
4. 在「問題報告」對話方塊中，選擇**包括記憶體轉儲**。

TAC可能會要求您在Windows調試工具中啟用Gflags ( 也稱為全域性標誌 )，然後再出現下一個問題。這樣可以在轉儲中收集更多資訊，以幫助TAC和開發部門對問題進行故障排除。這需要將Windows調試工具載入到出現此問題的PC上。但是，請僅在TAC的要求下啟用此功能。

完成以下步驟即可安裝Windows調試工具：

1. 從WDK和WinDbg下載[Windows調試工具](#)。如果運行Microsoft Windows 7，您應該能夠選擇**Windows 7獨立調試工具**。
2. 在出現問題的電腦上安裝Windows調試工具。
3. 選擇**Start > Programs > Debugging Tools for Windows > Global Flags**。此時將顯示「全域性標誌」視窗。
4. 按一下**Image File**頁籤。
5. 在「Image ( 映像 )」欄位中，鍵入**ciscojabber.exe**，然後按Tab鍵。其餘選項應可用。
6. 選中下列選項的覈取方塊：
  - 啟用堆尾檢查
  - 啟用堆空間檢查
  - 啟用堆引數檢查
  - 在呼叫時啟用堆驗證
  - 啟用應用程式驗證程式

- 啟用頁堆

7. 按一下「Apply」。

8. 按一下「OK」（確定）。

