

Rapport de problème Jabber pour Windows

Contenu

[Introduction](#)

[Créer un rapport de problème](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment créer un rapport de problème pour Cisco Jabber pour Windows ; un rapport propre et détaillé permet de réduire les journaux afin d'isoler une erreur ou un problème spécifique.

Créer un rapport de problème

Cette procédure décrit comment créer un rapport de problème propre et détaillé :

1. Arrêtez le processus jabber.exe.
2. Supprimer tous les journaux de votre système d'exploitation ; ils se trouvent dans les dossiers suivants : **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. Redémarrez le processus jabber.exe.
4. Reproduisez le problème une fois afin de faciliter l'enquête.

Note: Notez le nom de votre contact Cisco, ainsi que l'heure de l'interaction, et incluez ces informations dans le résumé du rapport de problème.

5. Dans le menu d'aide de Jabber, sélectionnez l'option **Signaler un problème** afin de lancer l'outil de création de rapports.
6. Suivez les instructions pour signaler un problème.

Le rapport de problème n'inclut pas le fichier de base de données pour les problèmes liés à la résolution des contacts dans l'onglet Historique des appels. Les fichiers de base de données se trouvent dans les dossiers suivants :

- **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

- **Fenêtres 7:**

C:\Users\username\AppData\Local\Cisco\Unified Communications\Jabber\CSF\History

Pour les problèmes de médias (audio ou vidéo unidirectionnel ou audio ou vidéo manquant), obtenez les traces Wireshark.

Informations connexes

- [Guides de l'utilisateur final de Cisco Jabber pour Windows](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)