## Jabber がフリーズしても、問題レポートと Gflags のプロンプトが表示されない

内容

<u>概要</u> <u>手順</u>

## 概要

このドキュメントでは、Cisco Jabber for Windows がフリーズしたが、クラッシュしておらず、 問題レポートを出力しない場合に、実行すべきアクションについて説明します。Jabber を閉じる か終了してから Jabber を再度開き、手動で問題レポートを実行した場合は、この問題に関する 情報がレポートに含まれないことを理解しておくことが重要です。ただし、Jabber をフリーズし た時点のままで次の手順を実行すれば、生成された情報に Technical Assistance Center (TAC)がこの問題の分析に使用可能なデータが含まれているはずです。

## 手順

クラッシュまたは機能停止が発生した場合は、次の手順を実行します。

- 1. Jabberの実行を継続します(CiscoJabber.exeプロセスを強制終了せず、[アプリケーションを 閉じる]オプションを選択**せず、**Jabberを再起動しません)。
- 2. Windows Explorer 経由で %PROGRAM\_FILES%\Cisco Systems\Cisco Jabber に移動します。
- 3. CiscoJabberPrt.exe アプリケーション(Jabber の問題レポート ツール)を起動します。
- 4. [Problem Report] ダイアログで、[Include memory dump] を選択します。

次の問題が発生する前に、TAC が Windows Debugging Tools で Gflag(グローバル フラグ)を 有効にするように要請する場合があります。これにより、新しい情報がダンプに収集されるため 、TAC と開発部門による問題のトラブルシューティングに役立ちます。そのためには、問題が発 生している PC に Windows Debugging Tools をロードする必要があります。ただし、この操作は TAC から要請された場合にのみ実行します。

Windows Debugging Tools をインストールするには、次の手順を実行します。

- 1. <u>WDK and WinDbg downloads</u> から Windows Debugging Tools をダウンロードします。 Microsoft Windows 7 を実行している場合は、[Windows 7 Standalone Debugging Tools] を 選択できるはずです。
- 2. 問題が発生している PC に Windows Debugging Tools をインストールします。
- 3. [Start] > [Programs] > [Debugging Tools for Windows] > [Global Flags] の順に選択します。 [Global Flags] ウィンドウが表示されます。

- 4. [Image File] タブをクリックします。
- 5. [Image]フィールドにciscojabber.exe**と入力し**、Tabキーを**押し**ます。他のオプションが使用 可能になるはずです。
- 6. 次のオプションのチェックボックスをオンにします。
  - Enable heap tail checking
  - Enable heap free checking
  - Enable heap parameter checking
  - Enable heap validation on call
  - Enable application verifier
  - Enable page heap
- 7. [Apply] をクリックします。
- 8. [OK] をクリックします。

Global Flags	2
System Registry Kernel Flags Image File Silent Process Exit	
Image: (TAB to refresh) ciscojabber.exe Launch	
<ul> <li>Enable heap tail checking</li> <li>Enable heap free checking</li> <li>Enable heap parameter checking</li> <li>Enable heap validation on call</li> </ul>	
Enable application verifier           Image: Construction verifier             Image: Construction verifier	
Enable heap tagging 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	