

# Jabber가 멈추지만 문제 보고서 및 GFlags를 묻는 메시지가 표시되지 않음

## 목차

[소개](#)  
[절차](#)

## 소개

이 문서에서는 Windows용 Cisco Jabber가 중단되지만 충돌하지 않고 문제 보고서를 묻는 메시지가 표시되지 않는 경우 수행할 작업에 대해 설명합니다. Jabber를 닫거나 제거한 다음 Jabber를 다시 열고 문제 보고서를 수동으로 실행하는 경우 이 문제와 관련된 정보가 보고서에 포함되지 않는다는 점을 이해해야 합니다. 그러나 Jabber를 중단 시점에 남겨두고 이 절차를 완료하는 경우 생성된 정보에는 TAC(Technical Assistance Center)에서 이 문제를 분석하기 위해 사용할 수 있는 데이터가 포함되어야 합니다.

## 절차

충돌 또는 중단이 발생하면 다음 단계를 완료하십시오.

1. Jabber를 계속 실행할 수 있습니다(CiscoJabber.exe 프로세스를 종료하지 않고, **애플리케이션 닫기** 옵션을 선택하지 않고, Jabber를 다시 시작하지 않음).
2. Windows 탐색기를 통해 %PROGRAM\_FILES%\Cisco Systems\Cisco Jabber로 이동합니다.
3. CiscoJabberPrt.exe 애플리케이션(Jabber의 문제 보고서 도구)을 시작합니다.
4. Problem Report(문제 보고서) 대화 상자에서 Include **memory dump(메모리 덤프 포함)**를 선택합니다.

다음 문제가 발생하기 전에 TAC에서 Windows 디버깅 도구에서 전역 플래그라고도 하는 Gflags를 활성화하도록 요청할 수 있습니다. 그러면 TAC 및 개발 팀에서 문제 해결을 지원하기 위해 덤프에 추가 정보를 수집할 수 있습니다. 이렇게 하려면 이 문제가 있는 PC에 Windows 디버깅 도구를 로드해야 합니다. 그러나 TAC의 요청에서만 이를 활성화합니다.

Windows 디버깅 도구를 설치하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. WDK 및 [WinDbg 다운로드](#)에서 Windows [디버깅 도구를 다운로드합니다](#). Microsoft Windows 7을 실행하는 경우 **Windows 7 독립형 디버깅 도구**를 선택할 수 있어야 합니다.
2. 문제가 있는 PC에 Windows 디버깅 도구를 설치합니다.
3. 시작 > 프로그램 > Windows용 디버깅 도구 > 전역 플래그를 선택합니다. 글로벌 플래그 창이 표시됩니다.
4. **이미지 파일** 탭을 클릭합니다.
5. Image(이미지) 필드에 **ciscojabber.exe**를 입력하고 **Tab** 키를 누릅니다. 나머지 옵션은 사용 가

능해야 합니다.

6. 다음 옵션에 대한 확인란을 선택합니다.

- heap tail 검사 사용
- 힙프리 검사 사용
- heap 매개 변수 검사 사용
- 통화 시 heap validation 사용
- 응용 프로그램 검증 도구 사용
- 페이지 heap 사용

7. Apply를 클릭합니다.

8. 확인을 클릭합니다

