

# Jabber Freeze, maar Prompt niet naar problematisch rapport en GFlags

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Procedure](#)

## Inleiding

Dit document beschrijft de acties die moeten worden ondernomen als Cisco Jabber voor Windows bevroert, maar niet crasht en voor een probleemrapport bezorgd. Het is belangrijk om in te zien dat als u Jabber sluit of vermoordt en dan Jabber opnieuw opent en het probleemrapport handmatig uitvoert, het rapport geen informatie over dit probleem bevat. Als u Jabber echter op het punt van de bevroering verlaat en deze procedure aanvult, moet de gegenereerde informatie gegevens bevatten die door het Technical Assistance Center (TAC) kunnen worden gebruikt om deze kwestie te analyseren.

## Procedure

Wanneer het ongeluk of de stroomuitval zich voordoet, voert u de volgende stappen uit:

1. Laat Jabber doorgaan met draaien (vermoord het proces van CiscoJabber.exe niet, kies niet de optie **Close Application** en start Jabber niet opnieuw).
2. Navigeren in **%PROGRAM\_FILES%\Cisco Systems\Cisco Jabber** via Windows Verkenner.
3. Start de toepassing **Cisco JabberPort.exe** (het tool voor probleemrapport van Jabber).
4. Selecteer in het dialoogvenster Problemen rapport de optie **Geheugenstop opnemen**.

De TAC zou u kunnen vragen om Gflags, ook bekend als Global Flags, in de Windows Debugging Tools in te schakelen voor het volgende probleem zich voordoet. Hierdoor kan er meer informatie worden vergaard op het vuilnisbelt om de TAC en de ontwikkeling te helpen bij het oplossen van het probleem. Dit vereist dat Windows Debugging Tools op de PC wordt geladen die dit probleem heeft. Schakel deze optie echter alleen in op verzoek van de TAC.

Voltooi deze stappen om Windows-reinigingsmiddelen te installeren:

1. Download Windows Verkenningstools van [WDK en WinDbg downloads](#). Als u Microsoft Windows 7 draait, kunt u **Windows 7 Standalone reinigingstools** kiezen.
2. Installeer Windows Verpakkinggereedschap op de PC met het probleem.
3. Kies **Start > Programma's > Afluistergereedschap voor Windows > Mondiale vlaggen**. Het venster Global Flags toont.
4. Klik op het tabblad **Afbeelding**.
5. Typ in het veld Afbeelding **ciscojabber.exe** en druk op de toets **Tab**. De rest van de opties

moet beschikbaar komen.

6. Controleer het vakje voor deze opties:

- Toezicht op heap tail inschakelen
- Accessoapvrije controle inschakelen
- Hap parameter controleren
- Accessoires validatie inschakelen
- Toepassingsverificatie inschakelen
- Pagina-hoop inschakelen

7. Klik op **Toepassen**.

8. Klik op

**OK**.

