Dépannage de la collecte du journal de débogage dans Secure Endpoint pour les périphériques Windows

Table des matières

Introduction

Conditions préalables

- Exigences
- Composants utilisés

Informations générales

Collecter le fichier journal de débogage dans Cisco Secure Endpoint pour Windows

- Versions 7.5.5 et antérieures
- Version 8.0.1 et ultérieure (Cisco Secure Client)

Introduction

Ce document décrit comment générer un fichier Debug Bundle à partir de Cisco Secure Endpoint Connector sous Windows.

Conditions préalables

Exigences

Connaissances requises : Connecteur de terminal sécurisé Cisco.

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document s'appliquent aux éléments suivants :

- Microsoft Windows
- Cisco Secure Endpoint Connector pour Windows :
  - Version 7.x.x et ultérieure (procédure dans la version 7.5.5 et ultérieure)
  - Version 8.x.x et ultérieure (Cisco Secure Client ; dans la version 8.0.1 et ultérieure

(Cisco Secure Client))

Remarque : Les versions 7.5.6 à 8.0.0 ne sont pas traitées dans ce document. Si ces versions sont utilisées, vérifiez le workflow correct dans la documentation du produit ou auprès du TAC Cisco.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l’incidence possible des commandes.

Informations générales

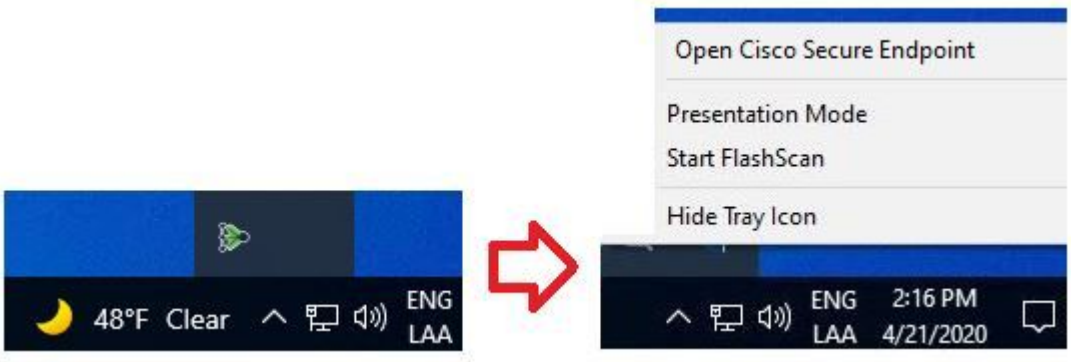
Pour les problèmes de performances avec Cisco Secure Endpoint Connector sur le système d'exploitation Microsoft Windows, contactez le centre d'assistance technique Cisco (TAC). Un ingénieur du support technique de Cisco analyse les journaux disponibles dans le fichier d'ensemble de débogage afin d'identifier la cause première.

Remarque : Si le mode Débogage est activé à partir du menu de l'icône de la barre d'état système, le mode Débogage ne persiste pas après un redémarrage. Pour conserver le paramètre lors d'un redémarrage, activez le mode Débogage à partir de la configuration de stratégie dans la console Secure Endpoint.

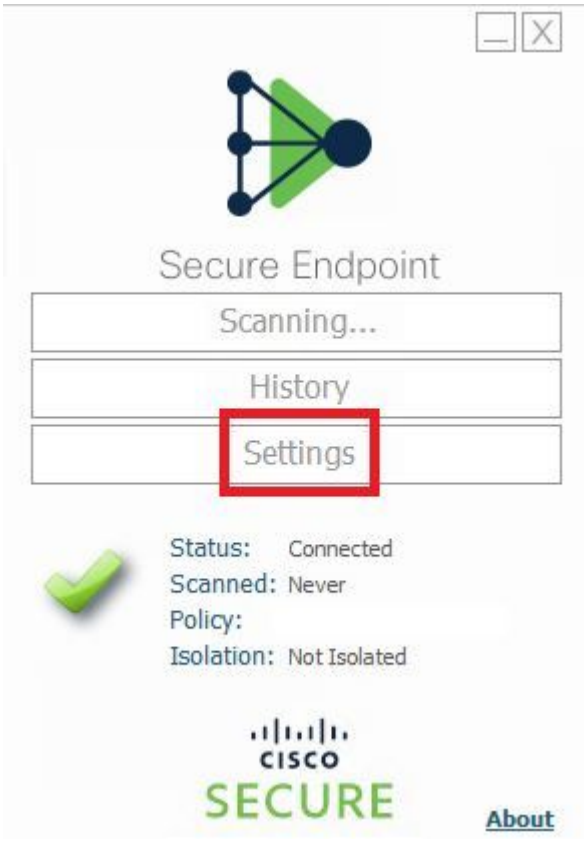
Collecter les fichiers journaux de débogage dans Cisco Secure Endpoint pour Windows

Versions 7.5.5 et antérieures

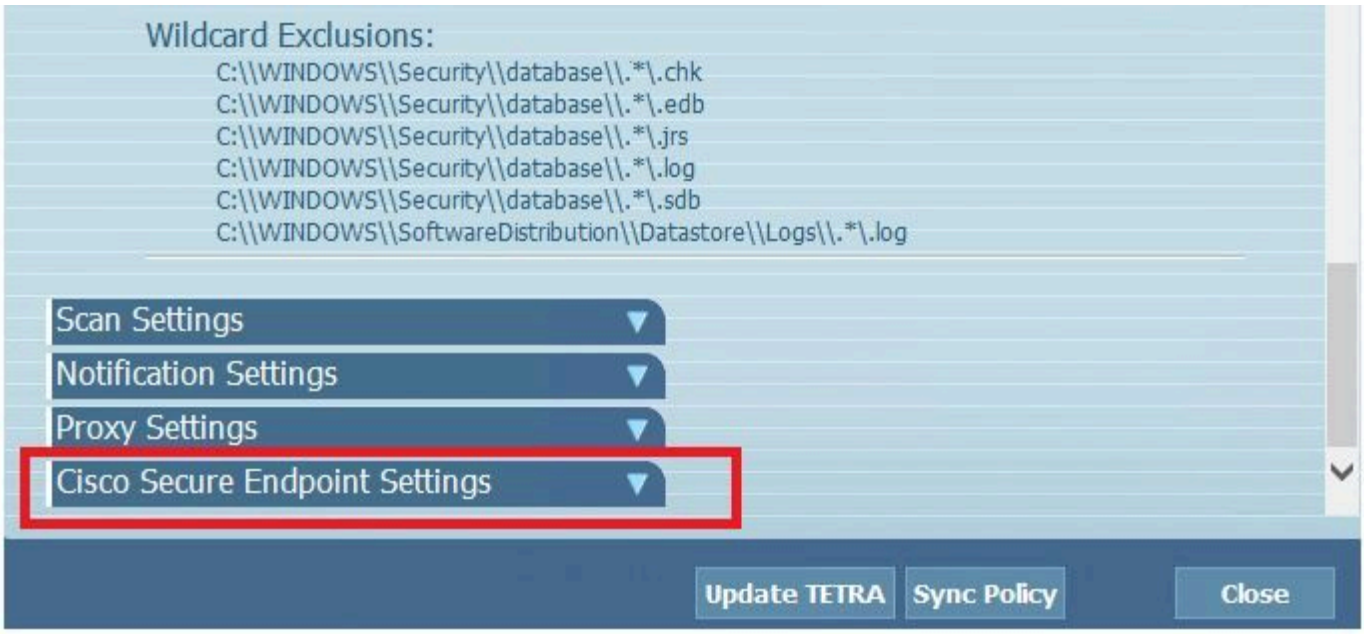
Étape 1. Cliquez sur l’icône Cisco Secure Endpoint dans la barre des tâches, puis cliquez sur Open Cisco Secure Endpoint, comme illustré dans l’image.



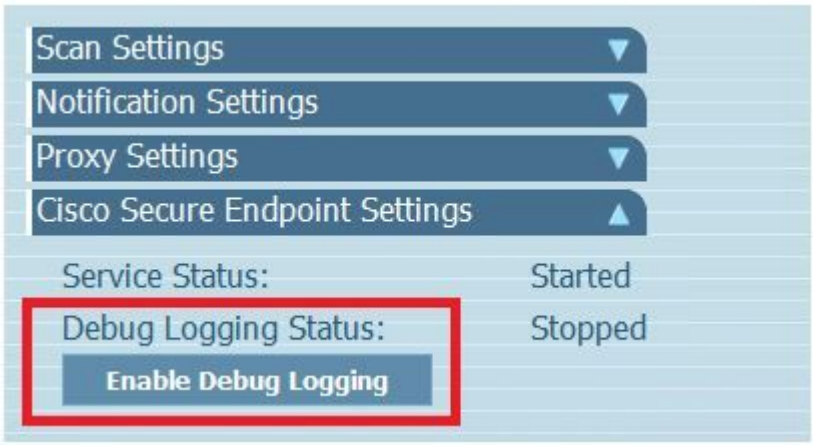
Étape 2. Cliquez sur Settings dans Secure Endpoint Connector, comme illustré dans l'image.



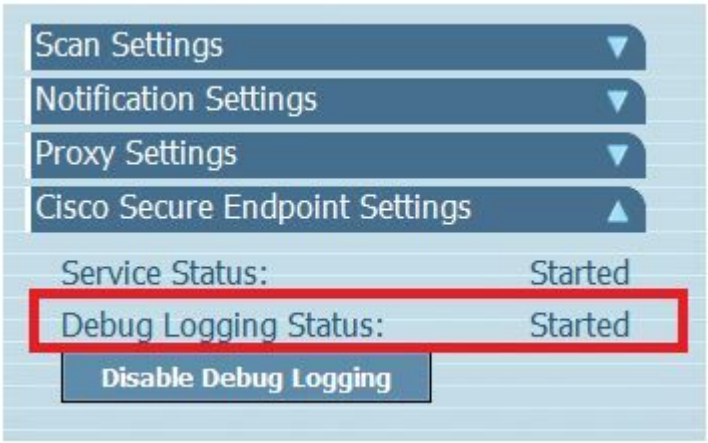
Étape 3. Choisissez Settings > Cisco Secure Endpoint Connector Settings, comme illustré dans l'image.



Étape 4. Cliquez sur Enable Debug Logging, comme indiqué dans l'image.

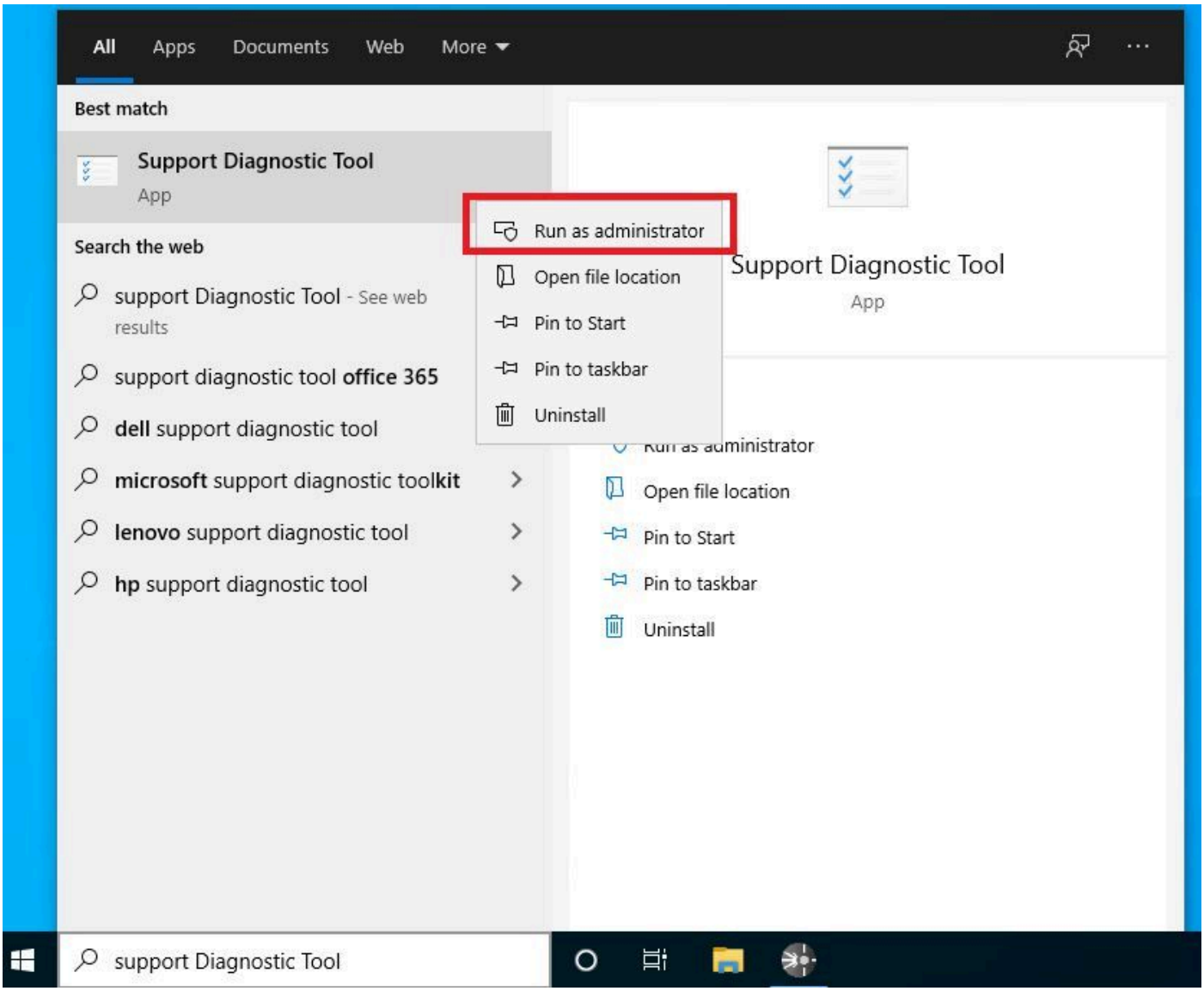


Étape 5. Le nom du bouton devient Désactiver la consignation du débogage. Le mode de débogage est maintenant activé, comme indiqué dans l'image.



Étape 6. Recréez le problème et laissez le périphérique fonctionner pendant au moins 30 minutes.

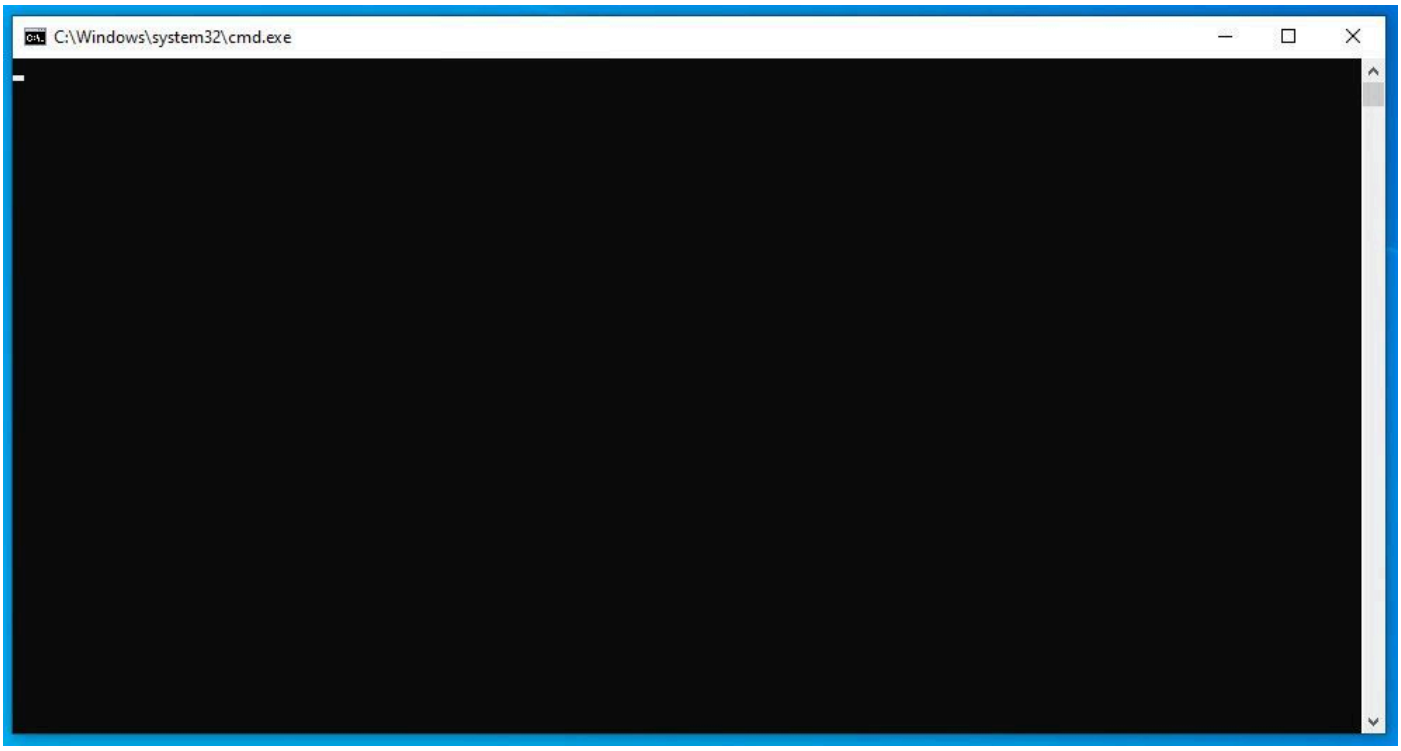
Étape 7. Après 30 minutes, ouvrez Windows Search et tapez Support Diagnostic Tool. Exécutez l'outil avec les privilèges Administrateur, comme indiqué dans l'image.



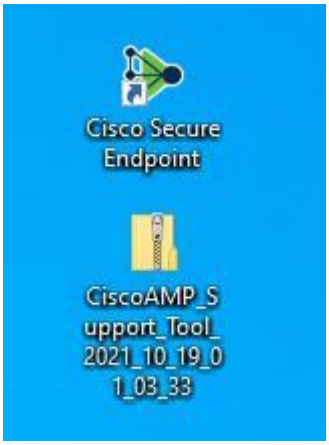
Remarque : À partir de la version 7.5.5 de Secure Endpoint Connector, un compte Windows avec des privilèges d'administrateur n'est pas requis pour ouvrir l'outil de diagnostic du support afin de collecter les journaux de débogage. notes de version: "Outil de diagnostic de support mis à jour pour ne pas nécessiter de privilèges élevés".

Étape 8. Un écran noir Windows temporaire s’affiche, comme illustré dans l’image.

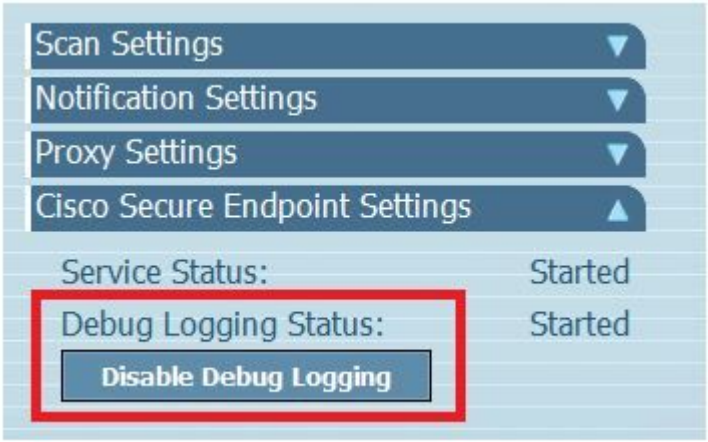
Remarque : Attendez quelques secondes que la fenêtre noire se ferme automatiquement.



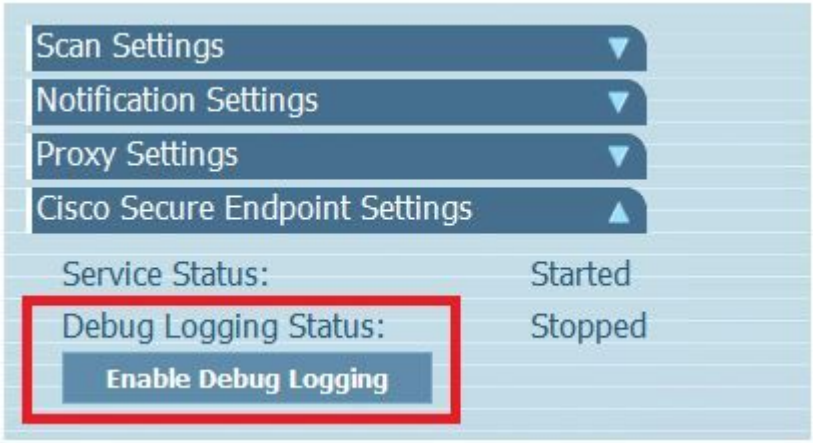
Étape 9. Après quelques minutes, le fichier Debug Bundle apparaît sur le bureau, comme illustré dans l'image.



Étape 10. Une fois que le fichier Debug Bundle est généré, le mode Debug peut être désactivé. Cliquez sur le bouton Disable Debug Logging, comme illustré dans l'image.



Étape 11. Le nom du bouton devient Enable Debug Logging, comme indiqué dans l'image.



Remarque : Le mode de débogage doit être activé uniquement pour collecter le fichier d'ensemble de débogage. L'activation du mode de débogage pendant une période plus longue peut remplir l'espace disque.

Étape 12. Une fois le fichier Debug Bundle collecté, téléchargez-le vers My Case in Cloud Apps.

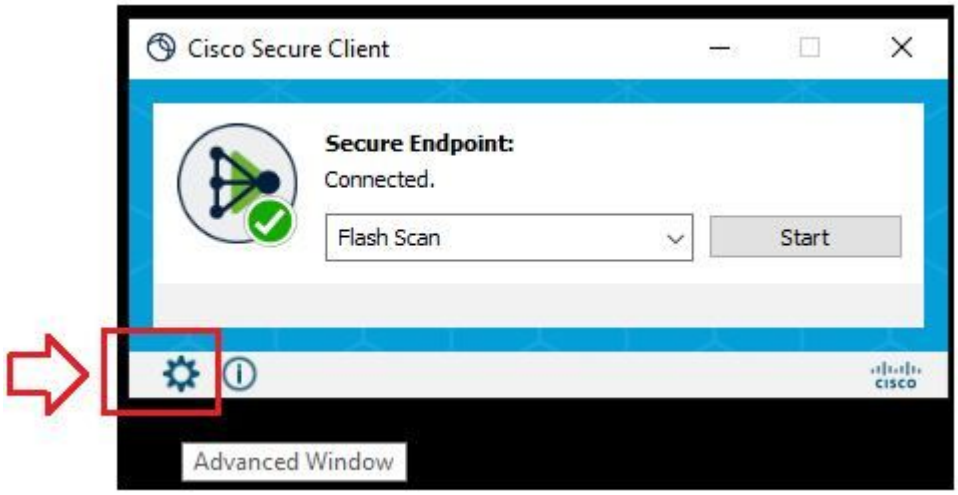
Remarque : Veillez à faire référence au numéro de la demande de service.

Version 8.0.1 et ultérieure (Cisco Secure Client)

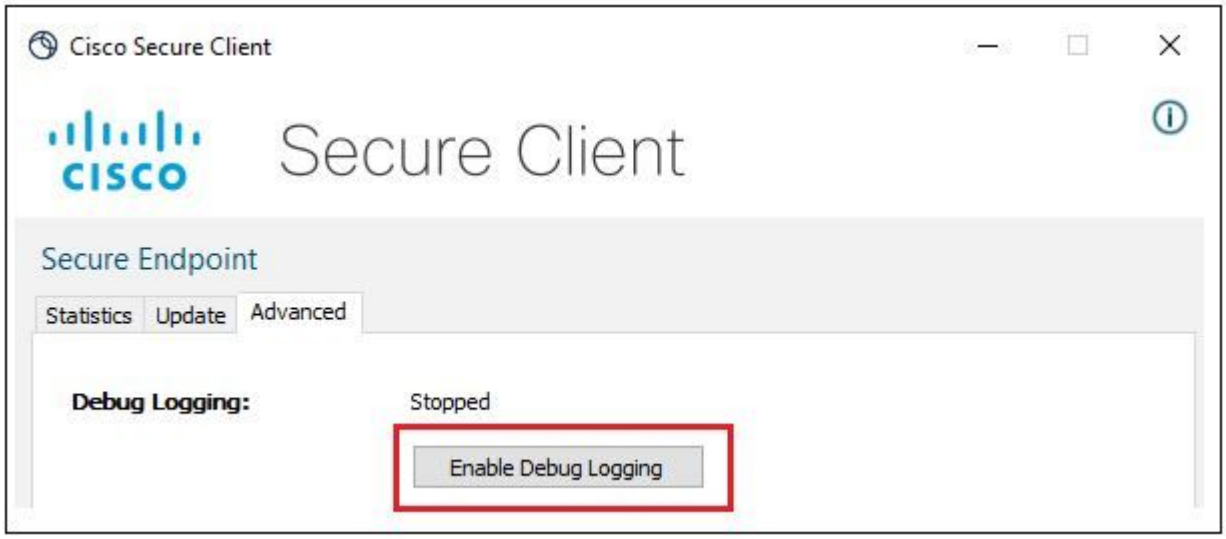
Étape 1. Cliquez sur l'icône Cisco Secure Endpoint dans la barre des tâches, comme illustré dans l'image.



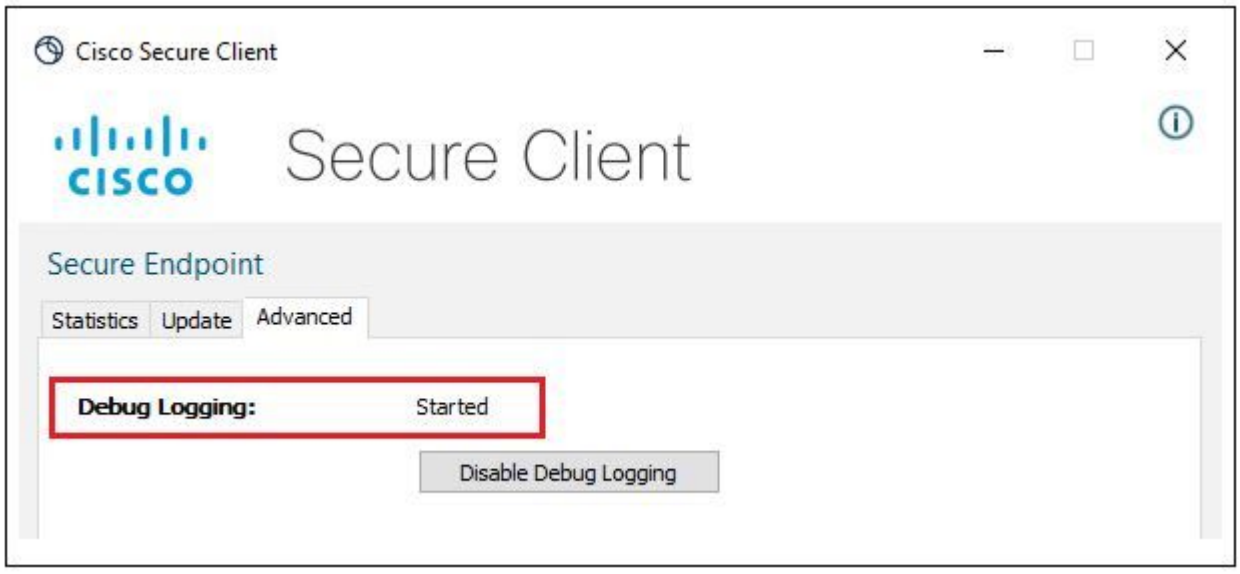
Étape 2. Cliquez sur Advanced Window dans le menu de l'icône de la barre d'état système dans Secure Endpoint Connector, comme illustré dans l'image.



Étape 3. Cliquez sur l'onglet Advanced, puis sur Enable Debug Logging, comme illustré dans l'image.



Étape 4. Le nom du bouton de journalisation du débogage devient Démarré. Le mode de débogage est maintenant activé, comme indiqué dans l'image.

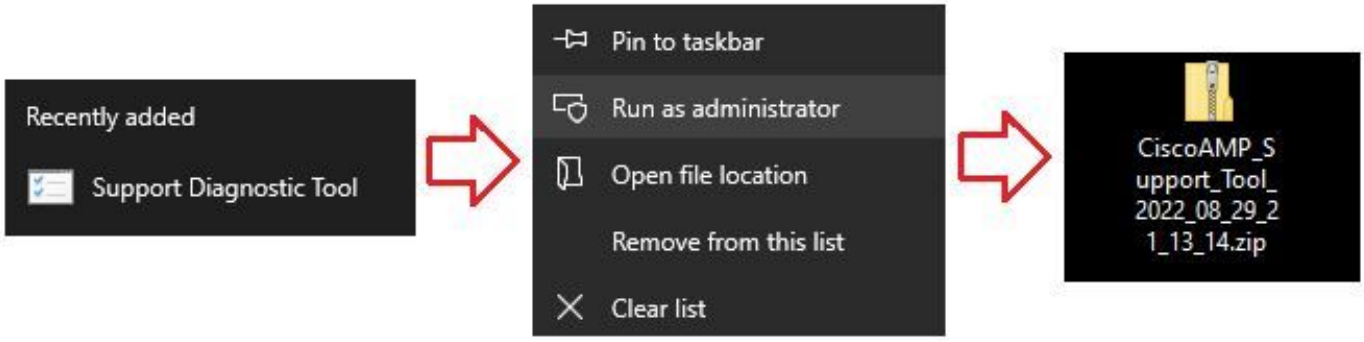


Étape 5. Recréez le problème et laissez le périphérique fonctionner pendant au moins 30 minutes.

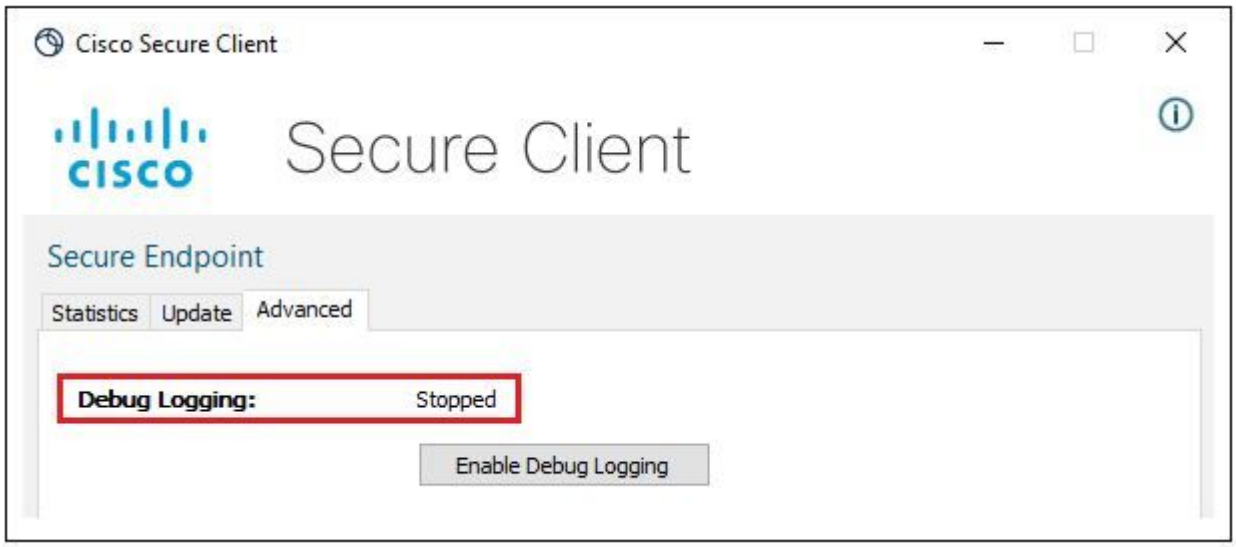
Étape 6. Ouvrez Windows Search et entrez Support Diagnostic Tool.

Étape 7. Cliquez sur Support Diagnostic Tool, puis exécutez-le avec des privilèges d’administrateur.

Étape 8. Après quelques minutes, vérifiez que le fichier Debug Bundle apparaît sur le bureau, comme illustré dans l’image.



Étape 9. Une fois que le fichier Debug Bundle est généré, le mode Debug peut être désactivé. Cliquez sur Désactiver la consignation du débogage.



Remarque : Le mode de débogage doit être activé uniquement pour collecter le fichier d'ensemble de débogage. L'activation du mode de débogage pendant une période plus longue peut remplir l'espace disque.

Étape 10. Une fois le fichier Debug Bundle collecté, téléchargez-le vers My Case in Cloud Apps.

Remarque : Veillez à faire référence au numéro de la demande de service.

Autres informations utiles

- Notes de version de Cisco Secure Endpoint Connector
- Documentation sur Cisco Secure Endpoint
- My Case in Cloud Apps (télécharger des fichiers sur une demande de service TAC)

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.