Dépannage des données de diagnostic du connecteur Mac du terminal sécurisé

Table des matières

[Introduction](#)

[Environnement](#)

- [Exigences](#)
- [Composants utilisés](#)

[Problème](#)

[Générer un fichier de diagnostic avec l'outil de support](#)

- [Lancer l'outil de support avec macOS Finder](#)
- [Lancer l'outil de support avec macOS Terminal](#)

[Dépannage](#)

- [Activer le mode débogage](#)
- [Activer le mode de débogage à pulsation unique](#)
- [Désactiver le mode débogage](#)

Introduction

Ce document décrit comment générer un fichier de diagnostic avec l'application Support Tool sur le connecteur Cisco Secure Endpoint Mac.

Environnement

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- macOS
- Connecteur Mac pour terminal sécurisé

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur le connecteur Mac Secure Endpoint.

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.

Problème

Le connecteur Mac Secure Endpoint comprend une application appelée outil de support. Il permet de générer des informations de diagnostic sur le connecteur installé sur votre Mac. Les données de diagnostic incluent des informations sur votre Mac telles que :

- Utilisation des ressources (disque, processeur et mémoire)
- Journaux spécifiques au connecteur
- Informations de configuration du connecteur

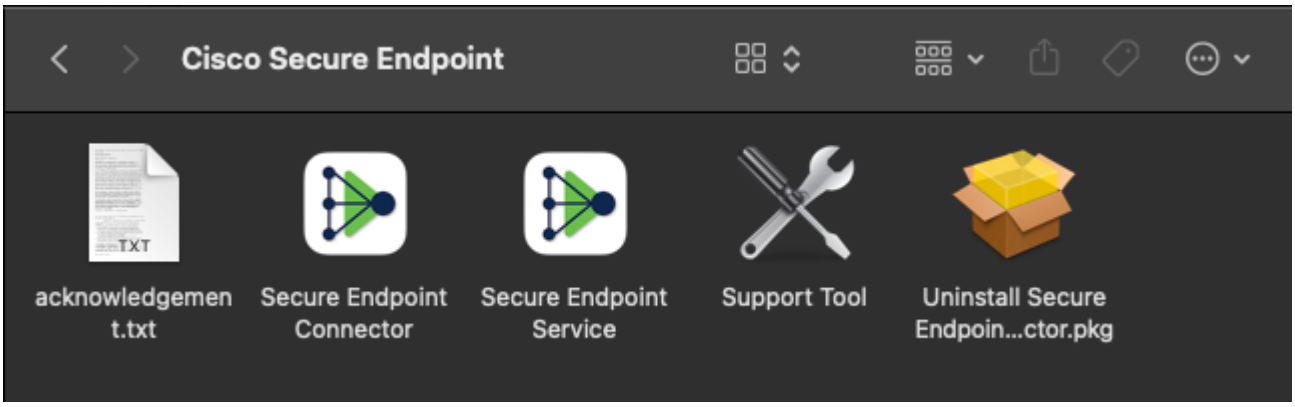
Générer un fichier de diagnostic avec l'outil de support

Cette section décrit comment lancer l'application Support Tool à partir de l'interface utilisateur graphique ou de l'interface de ligne de commande pour générer un fichier de diagnostic.

Lancer l'outil de support avec macOS Finder

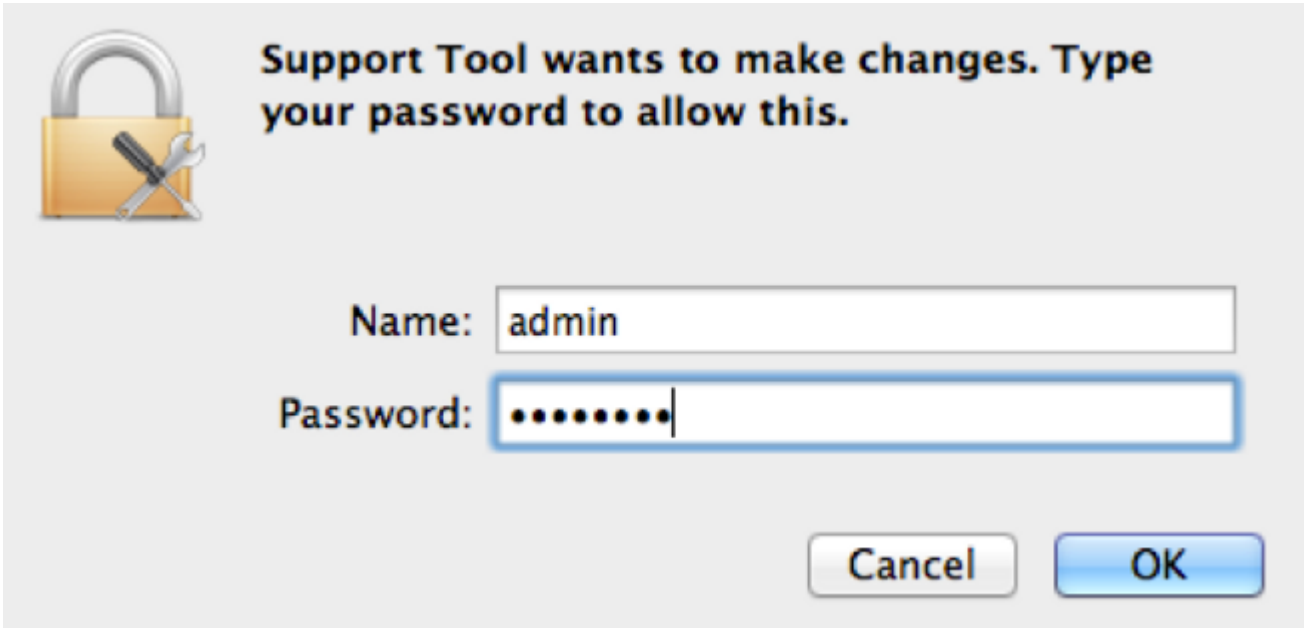
Complétez ces étapes pour lancer l'outil de prise en charge du connecteur Mac Secure Endpoint à l'aide du Finder macOS :

1. Accédez au répertoire Cisco Secure Endpoint dans votre dossier Applications et localisez le lanceur de l'outil de support :



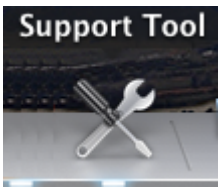
---

2. Double-cliquez sur le lanceur de l'outil de support. Le système vous demande des informations d'identification administratives :



---

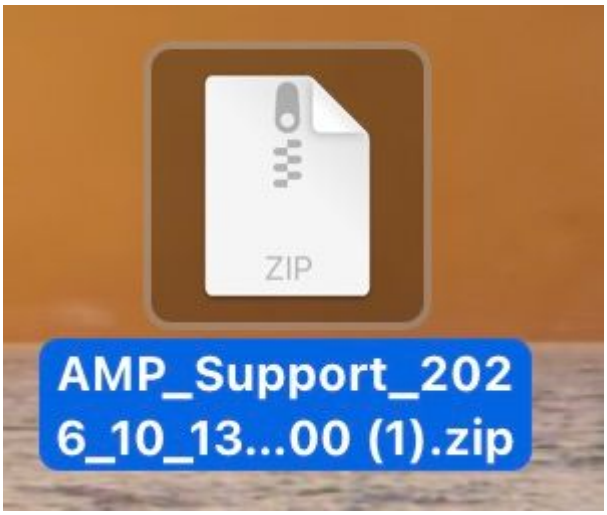
3. Une fois les informations d'identification saisies, l'icône Support Tool apparaît dans le dock :



Remarque : L'application Support Tool s'exécute en arrière-plan et prend du temps (environ 20 à 30 minutes).

---

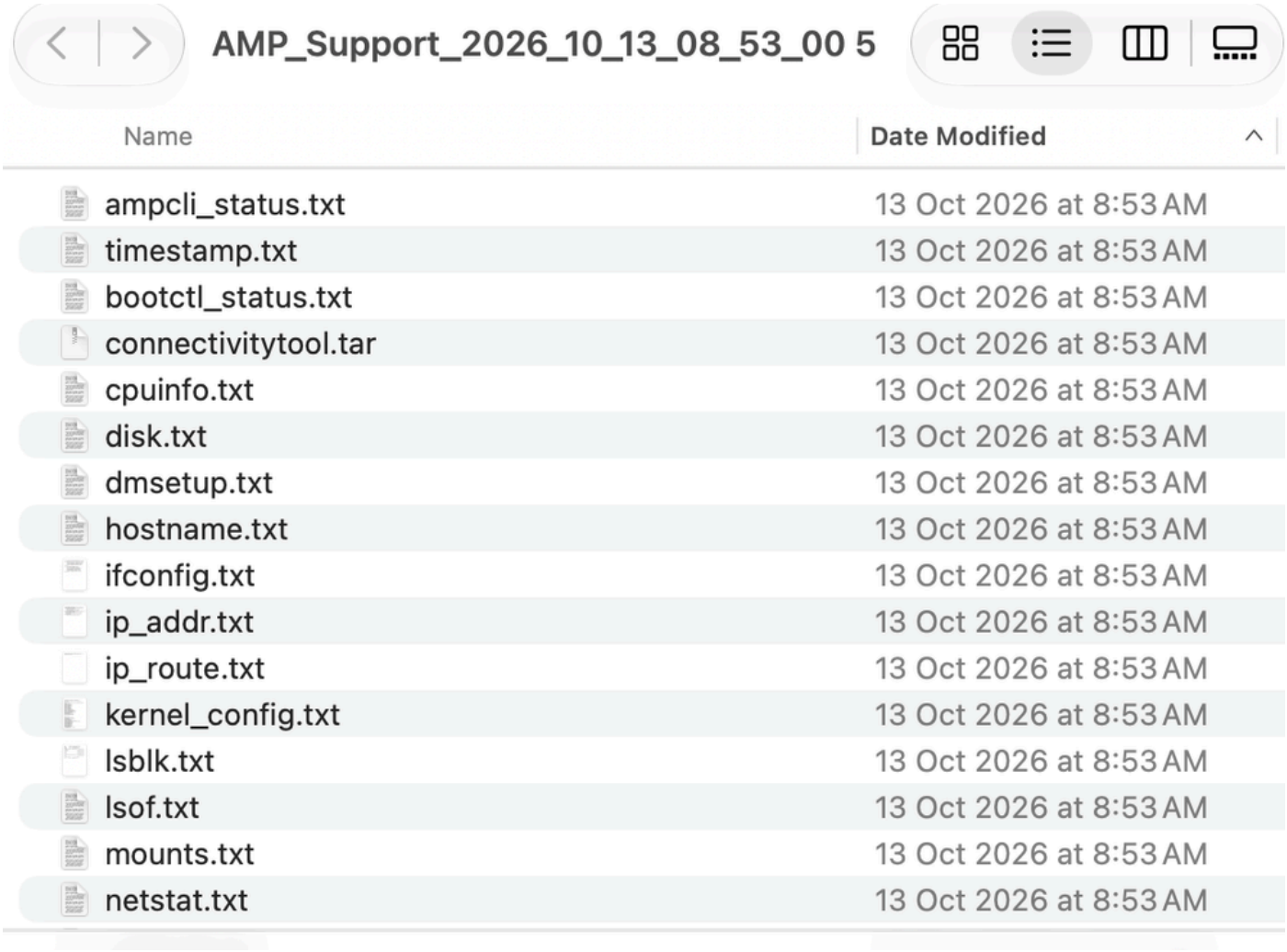
4. Une fois l'application Support Tool terminée, elle génère un fichier et le place sur le bureau :



Collé le 18-10-2026 à l'adresse 11.38.59.jpeg

---

5. Cette image présente un exemple de sortie non compressée :



Capture d'écran 2026-10-18 à 11.39.51 AM.png

6. Pour analyser les données, fournissez ce fichier à l'équipe d'assistance technique de Cisco.

Lancer l'outil de support avec macOS Terminal

Le lanceur de l'outil de support se trouve dans le répertoire suivant :

```
/Library/Application Support/Cisco/AMP for Endpoints Connector/
```

Pour lancer l'application Support Tool, exécutez la commande suivante :

Remarque : Exécutez cette commande en tant que racine. Basculez vers la racine ou faites précéder la commande de sudo.

```
root@mac# cd /Library/Application\ Support/Cisco/AMP\ for\ Endpoints\ Connector
root@mac# ./SupportTool
```

Remarque : Cette commande s'exécute verbalement. Une fois terminé, un fichier de diagnostic est généré et placé sur le bureau.

Dépannage

Cette section décrit comment activer et désactiver le mode de débogage sur le connecteur Mac Secure Endpoint pour résoudre les problèmes de performances.

Activer le mode débogage

Avertissement : Le mode débogage ne peut être activé que si un ingénieur du support technique Cisco demande ces données. Si vous maintenez le mode de débogage activé pendant une période prolongée, il peut rapidement remplir l'espace disque et empêcher la

collecte des données du journal du connecteur et du journal de la barre d'état dans le fichier de diagnostic du support en raison d'une taille de fichier excessive.

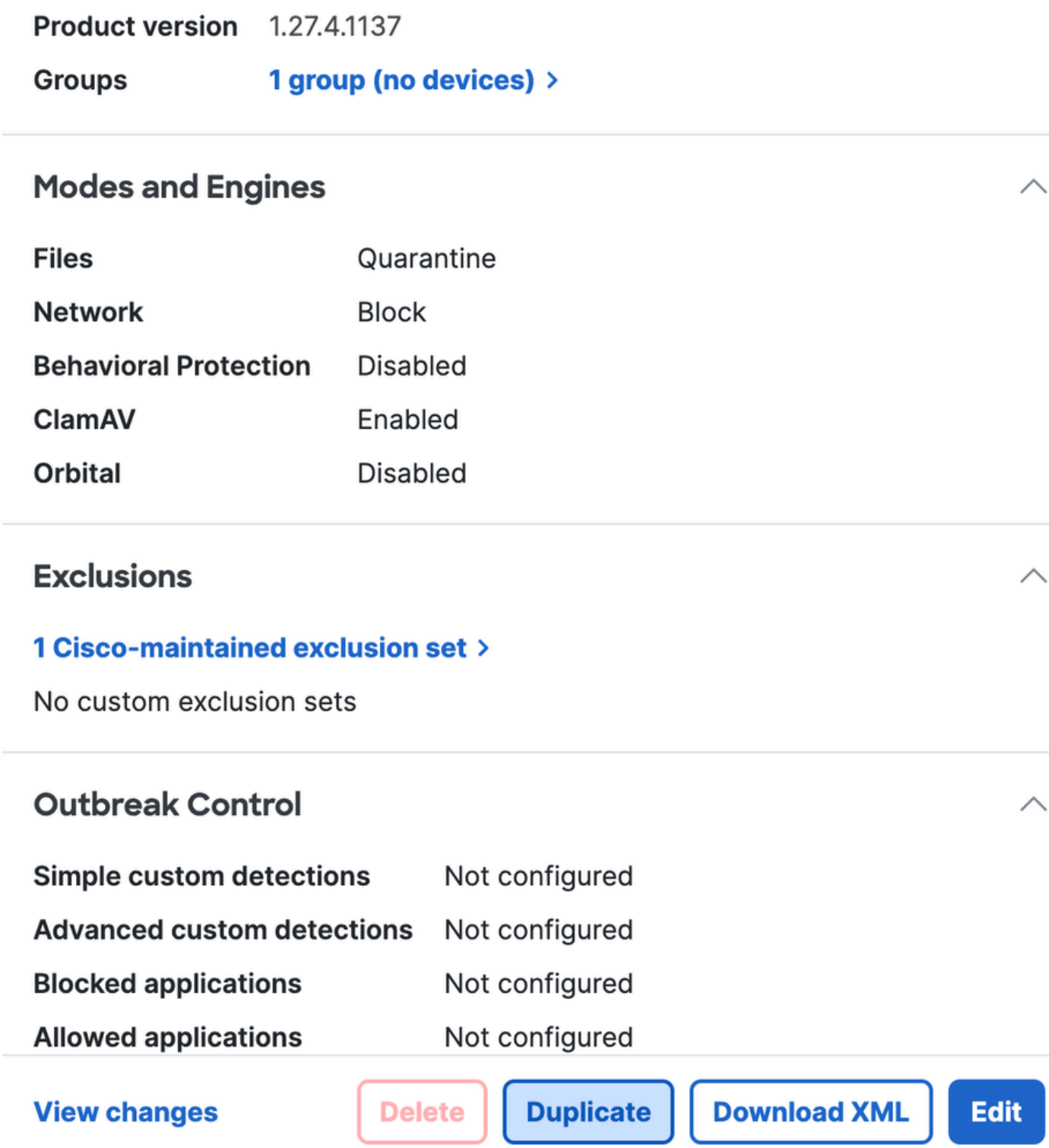
Le mode débogage est utile lorsque vous dépannez des problèmes de performances sur un connecteur Secure Endpoint. Suivez ces étapes pour activer le mode de débogage et collecter des données de diagnostic.

1. Connectez-vous à la console Secure Endpoint.

2. Accédez à Gestion > Stratégies.

---

1. Localisez une stratégie appliquée à un ordinateur, cliquez sur la stratégie, ce qui développe la fenêtre de stratégie, puis cliquez sur Dupliquer. Secure Endpoint Console se met à jour avec la stratégie dupliquée :



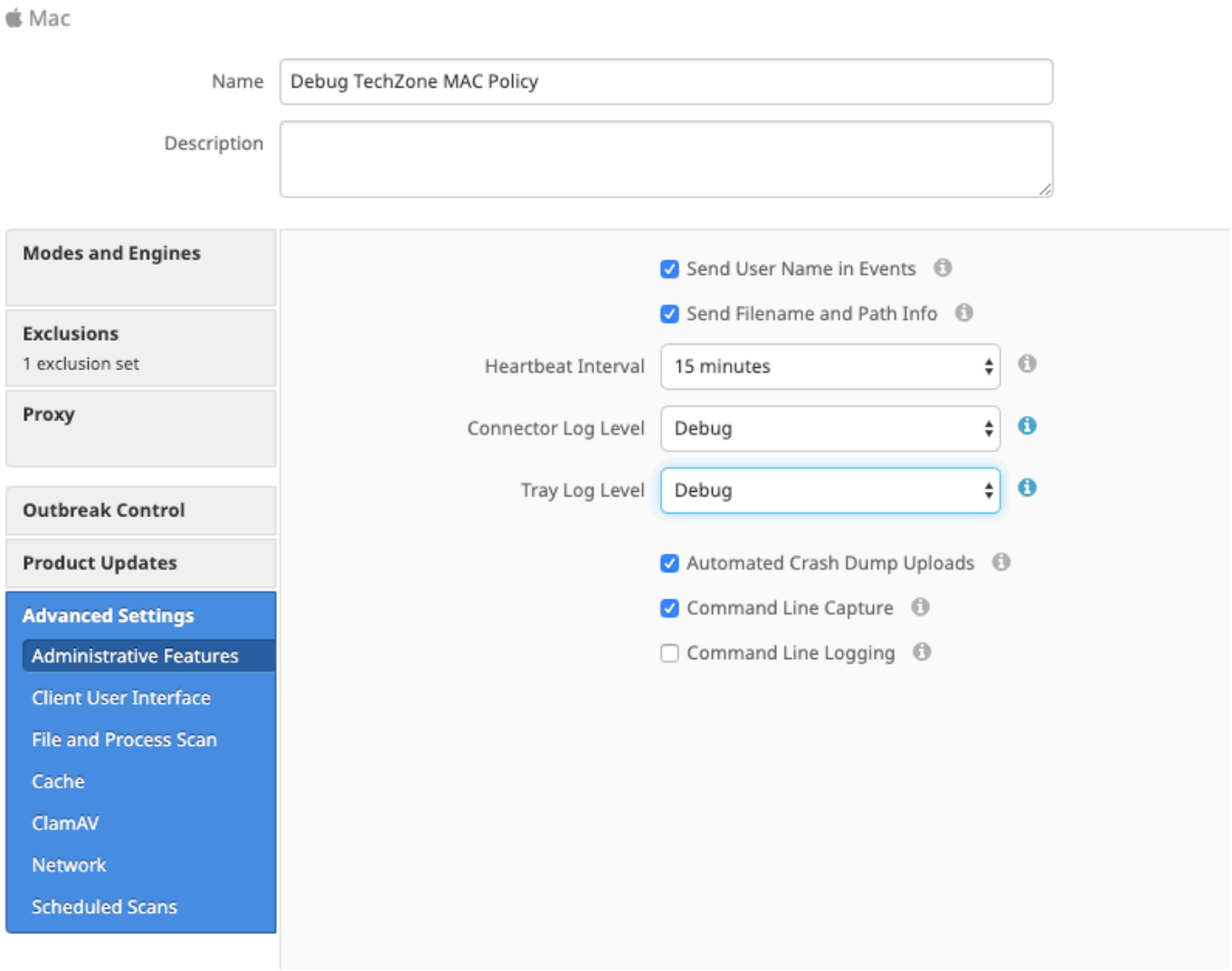
Capture d'écran 2026-10-18 à 11.50.48 AM.png

---

2. Sélectionnez et développez la fenêtre de stratégie dupliquée, cliquez sur Modifier et modifiez le nom de la stratégie. Par exemple, vous pouvez utiliser Debug TechZone MAC Policy.

---

3. Cliquez sur Advanced Settings, sélectionnez Administrative Features dans la barre latérale, puis sélectionnez Debug pour les menus déroulants Log Level et Tray Log Level du connecteur :

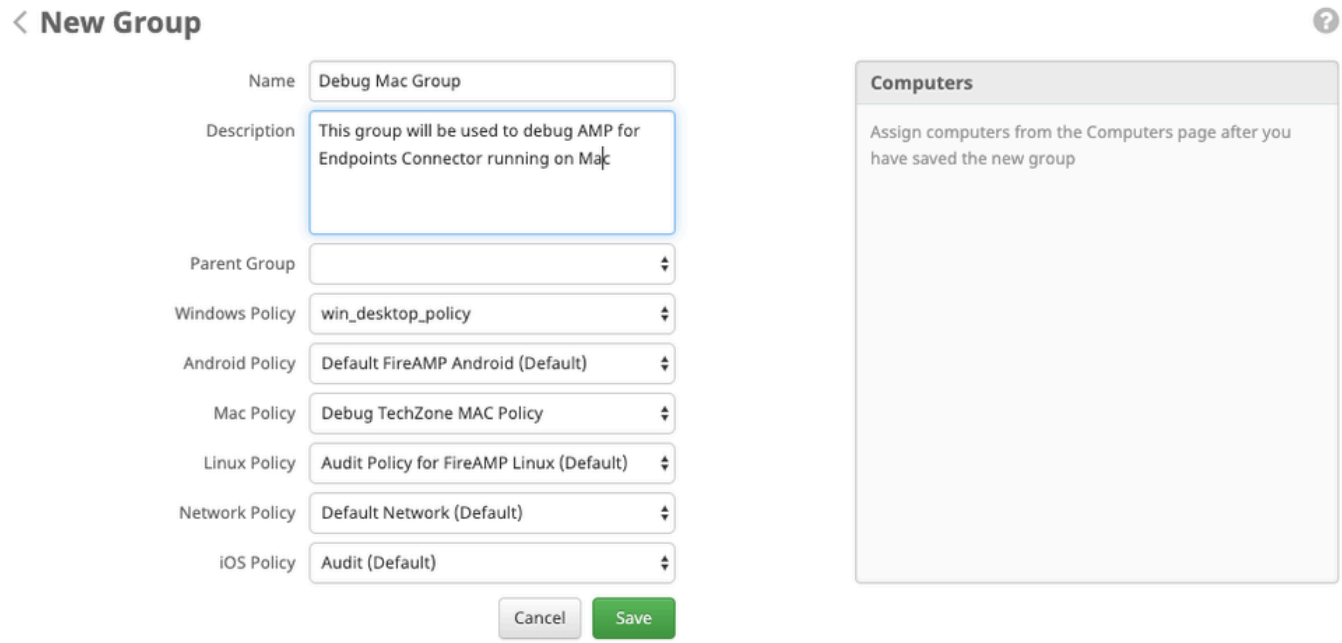


---

4. Cliquez sur Enregistrer.

5. Accédez à Management > Groups et cliquez sur Create Group près du côté supérieur droit de votre écran.

6. Entrez un nom pour le groupe. Par exemple, vous pouvez utiliser Debug TechZone Mac Group.

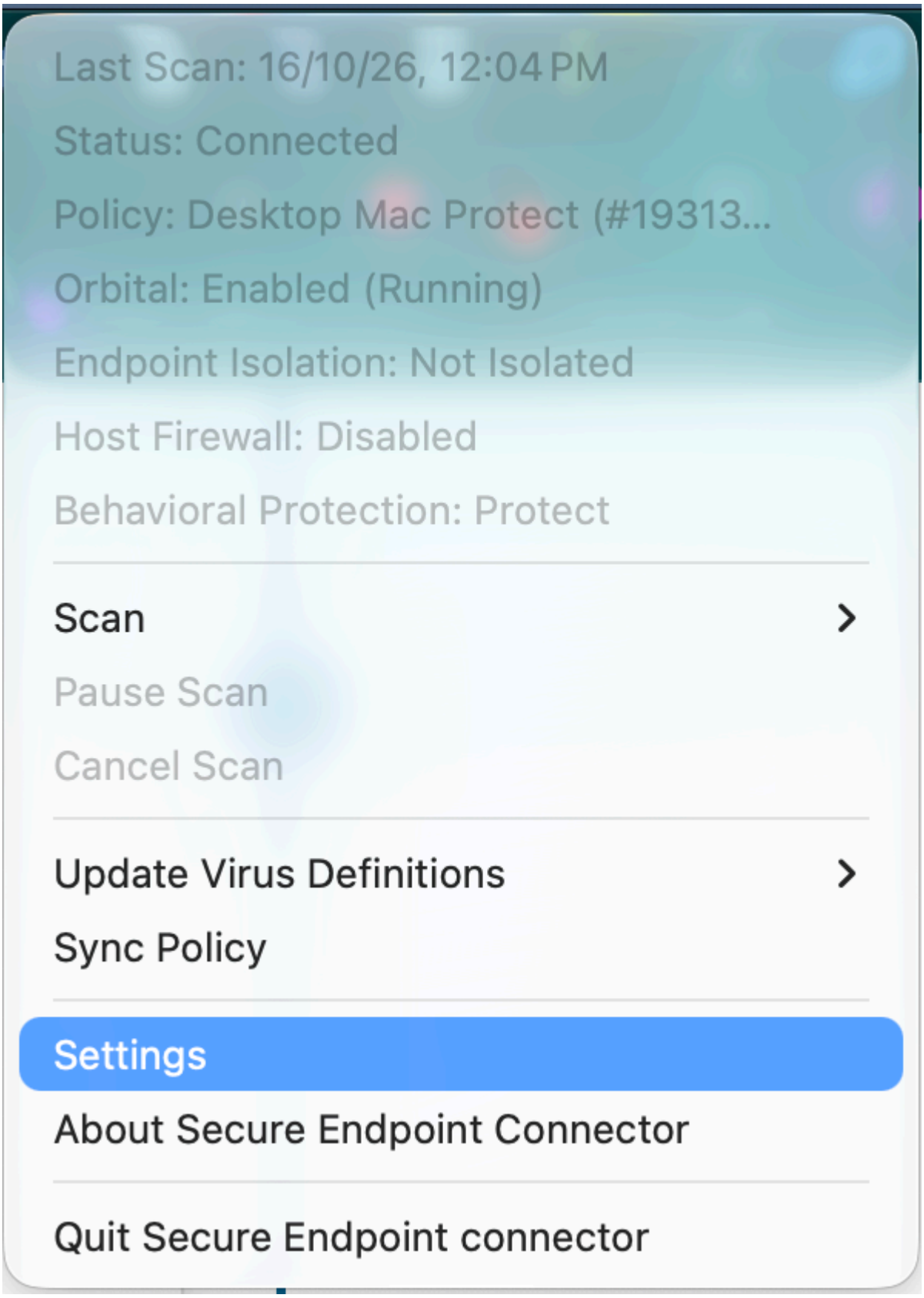


---

7. Changez la politique Mac de Default Mac Policy à la politique dupliquée, nouvelle que vous venez de créer, qui est la politique Mac Debug TechZone dans cet exemple. Cliquez sur Save.

8. Accédez à Gestion > Ordinateurs et identifiez votre ordinateur dans la liste. Sélectionnez-le et cliquez sur Déplacer vers le groupe...

9. Sélectionnez le groupe que vous venez de créer dans le menu déroulant Sélectionner un groupe. Cliquez sur Déplacer pour déplacer l'ordinateur sélectionné dans votre nouveau groupe. Votre Mac dispose désormais d'une stratégie de débogage fonctionnelle. Vous pouvez sélectionner l'icône Secure Endpoint qui apparaît dans la barre de menus et vous assurer qu'elle contient la nouvelle stratégie :



Capture d'écran 2026-10-18 à 11.55.26 AM.png

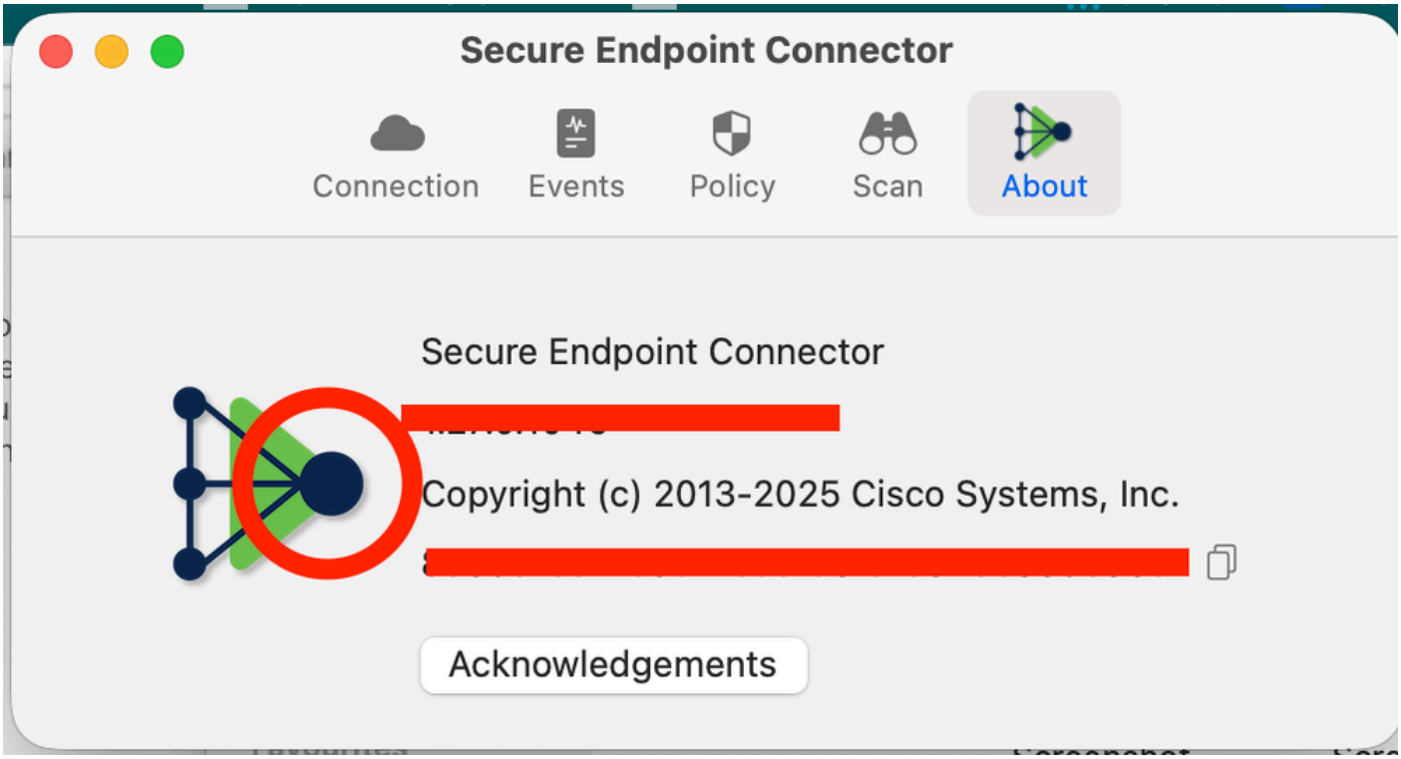
Activer le mode de débogage à pulsation unique

Cette procédure est uniquement disponible pour le connecteur 1.0.4 et les versions ultérieures. Il permet de mettre un seul connecteur en mode de débogage jusqu'au prochain battement de coeur. La pulsation est l'intervalle d'archivage planifié du connecteur avec le service de gestion. Selon l'intervalle de pulsation, cette procédure ne capture pas toute l'activité requise pour une analyse de diagnostic complète.

1. Accédez à Paramètres.

2. Cliquez sur À propos de.

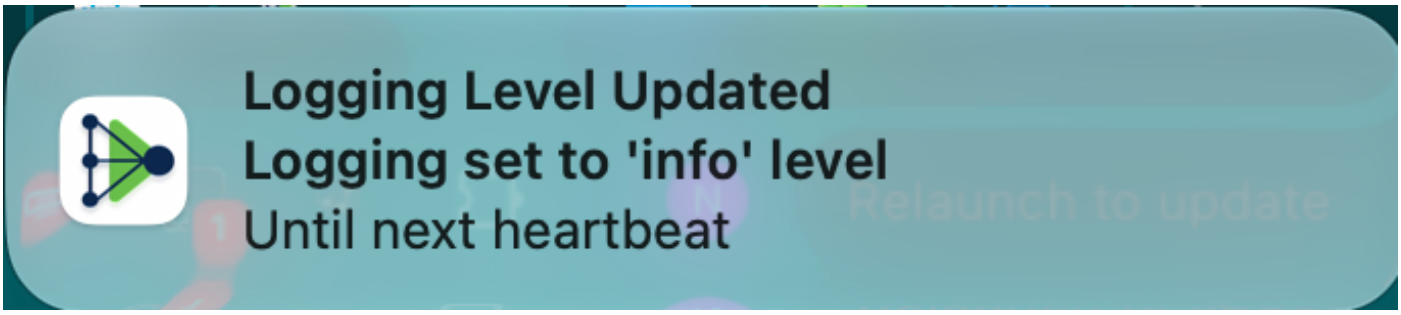
3. Sur la page À propos de, cliquez sur la moitié droite du logo Secure Endpoint.



Capture d'écran 2026-10-18 à 11.56.57 AM.png

---

1. Si les étapes précédentes ont été effectuées correctement, l'avis apparaît sur le côté droit de l'écran :



Capture d'écran 2026-10-18 à 11.59.09 AM.png

---

2. Le débogage se désactive automatiquement après la prochaine pulsation.

Désactiver le mode débogage

Une fois les données de diagnostic en mode débogage obtenues, remettez le connecteur Secure Endpoint en mode normal. Complétez ces étapes pour désactiver le mode de débogage :

1. Connectez-vous à la console Secure Endpoint.

2. Accédez à Gestion > Groupes.

3. Localisez le nouveau groupe, Debug TechZone Mac Group, que vous avez créé en mode de débogage.

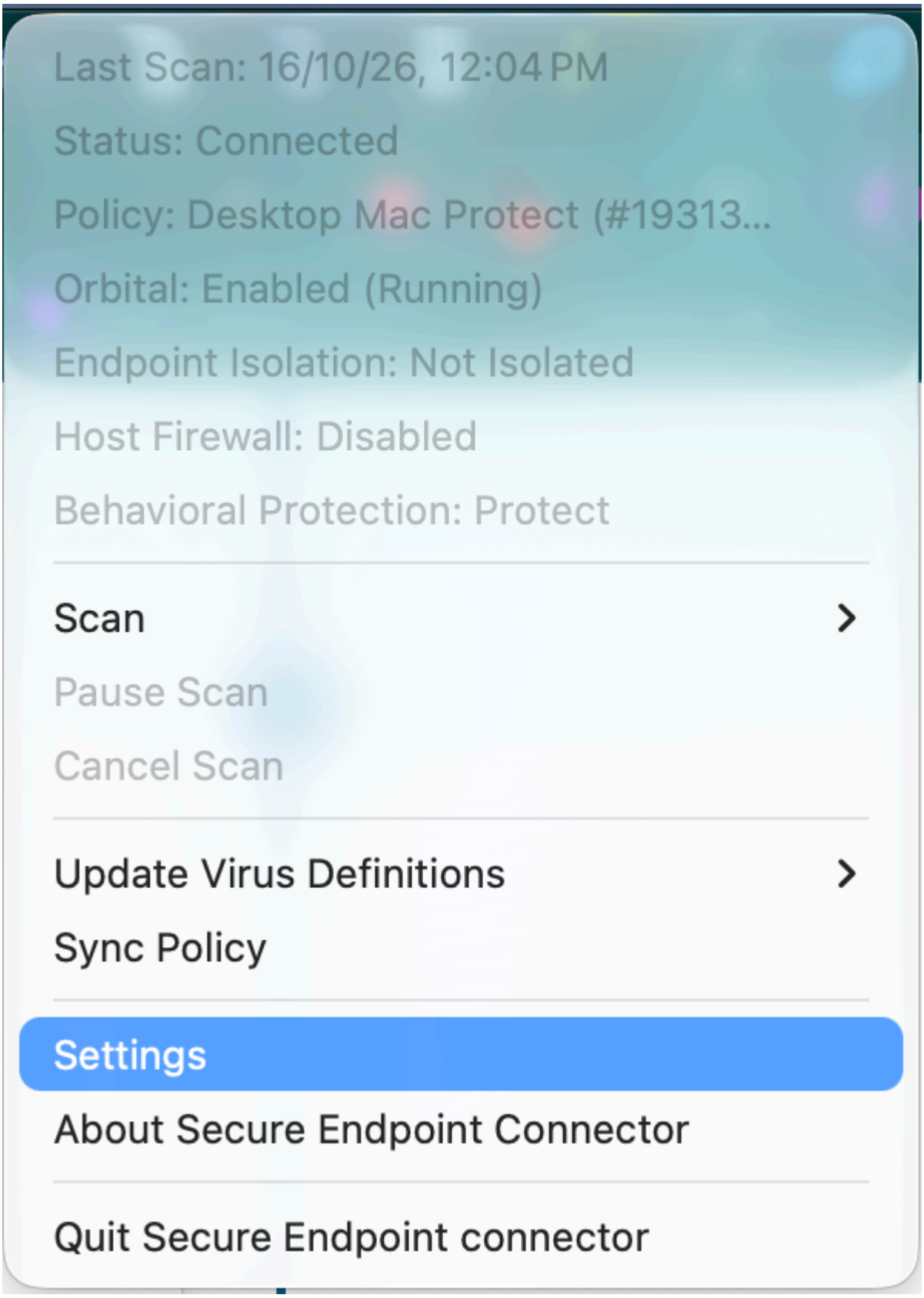
4. Cliquez sur Modifier.

5. Dans la fenêtre Ordinateurs située en haut à droite de votre écran, localisez votre ordinateur dans la liste. Sélectionnez-le pour accéder à la page Ordinateurs. Une fois de plus, sélectionnez votre ordinateur dans la liste, puis cliquez sur Move to Group... (Déplacer vers le groupe).

6. Sélectionnez votre groupe précédent dans le menu déroulant Sélectionner un groupe. Cliquez sur Déplacer pour déplacer l'ordinateur sélectionné dans le groupe précédent.

7. Cliquez sur l'icône Secure Endpoint dans la barre de menus. Sélectionnez Stratégie de synchronisation dans le menu.

8. Vérifiez que la stratégie est à présent rétablie à la valeur par défaut précédente. Cochez cette option dans la barre de menus. La stratégie est maintenant revenue à la stratégie d'origine qui était utilisée avant que vous la changiez en Debug TechZone Mac Group :



Capture d'écran 2026-10-18 à 11.55.26 AM.png

---

9. Le mode de débogage est désormais désactivé et le connecteur Secure Endpoint peut maintenant fonctionner normalement.

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.