

Sammeln der Debugprotokolldatei in einem sicheren Endpunkt für Windows-Geräte

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Erfassen der Debug-Protokolldatei in Cisco Secure Endpoint für Windows](#)

[Version 7.5.5 und frühere Version](#)

[Version 8.0.1 und höher \(Cisco Secure Client\)](#)

Einleitung

In diesem Dokument werden die Schritte zum Generieren der Debugpaket-Datei über Cisco Secure Endpoint Connector beschrieben.

Beitrag von Javi Martinez, Cisco TAC Engineer.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse von Cisco Secure Endpoint Connector verfügen.

Verwendete Komponenten

Die in diesem Dokument verwendeten Informationen basieren auf den folgenden Softwareversionen:

- Microsoft Windows-Betriebssystem
- Cisco Secure Endpoint Connector 6.3.7 und höher

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle verstehen.

Hintergrundinformationen

Wenn bei der Verwendung von Cisco Secure Endpoint Connector unter Microsoft Windows Operative System ein Leistungsproblem auftritt, können Sie sich an das Cisco Technical Assistance Center (TAC) wenden. Der technische Support-Techniker von Cisco analysiert die in

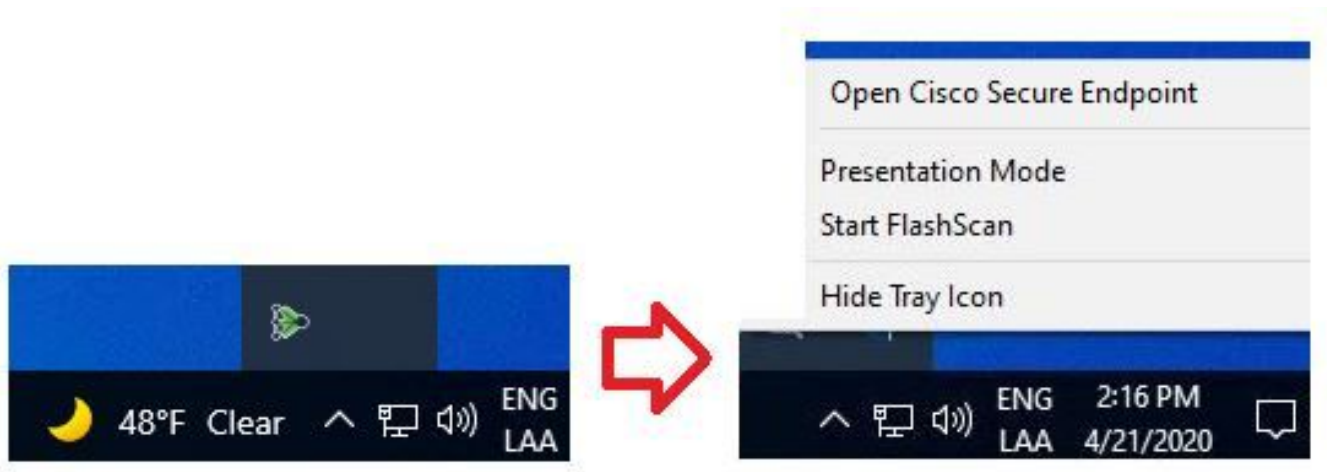
der Debug-Paketdatei verfügbaren Protokolle, um das zugrunde liegende Problem zu identifizieren.

Anmerkung: Wenn Sie das Gerät neu starten, können Sie den Debug-Modus über die IP Tray-Schnittstelle aktivieren. Bei einem Neustart können Sie den Debugmodus über die Richtlinienkonfiguration in der Konsole für sichere Endgeräte aktivieren.

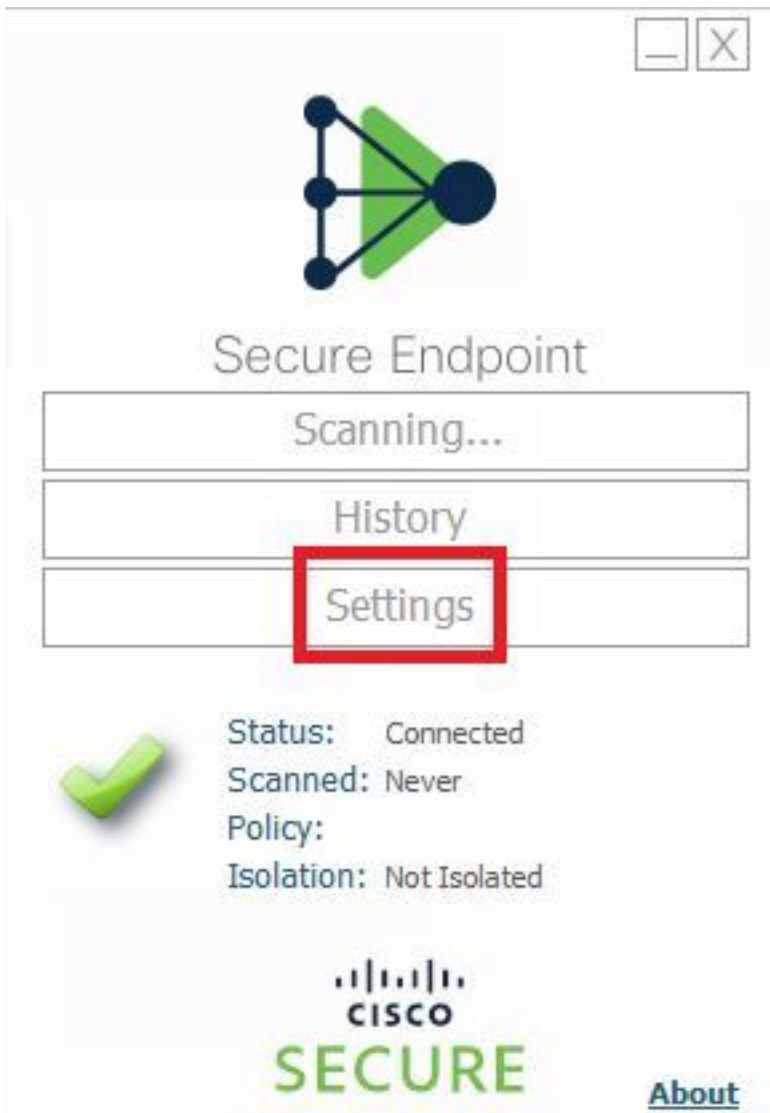
Erfassen der Debug-Protokolldatei in Cisco Secure Endpoint für Windows

Version 7.5.5 und frühere Version

Schritt 1: Verwenden Sie das **Taskleistensymbol** auf der Taskleiste, und wählen Sie **Öffnen Sie** Cisco Secure Endpoint, wie im Bild dargestellt.



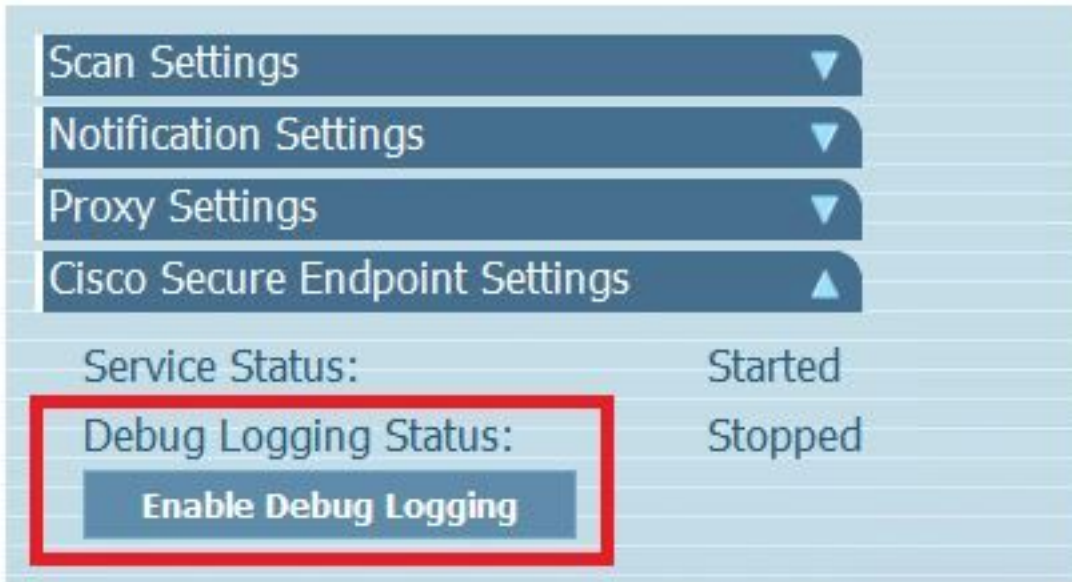
Schritt 2: Wählen Sie die Option **Einstellungen** in Secure Endpoint Connector aus, wie im Bild gezeigt.



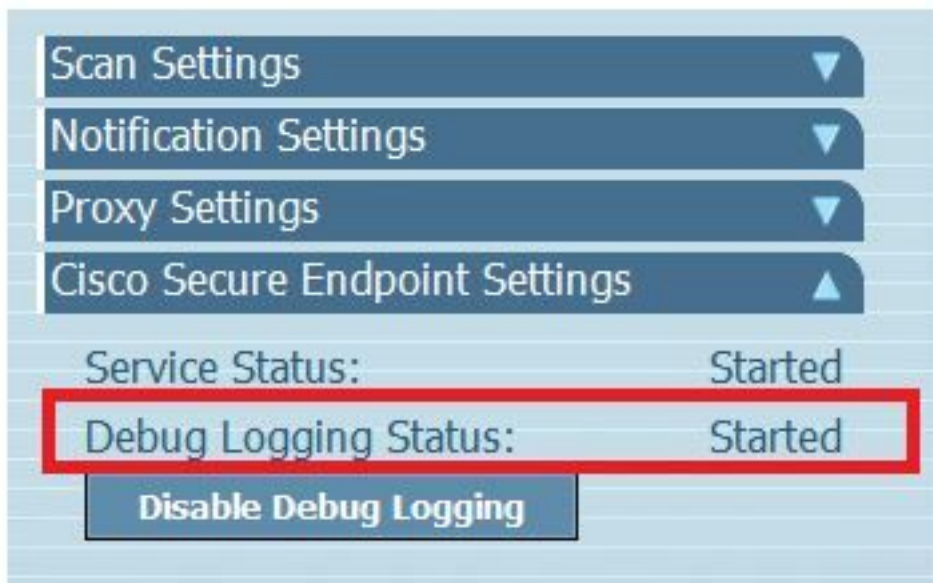
Schritt 3: Navigieren Sie zu **Einstellungen**, und wählen Sie das Menü **Cisco Secure Endpoint Connector Settings** (Einstellungen für Cisco Secure Endpoint Connector) aus, wie im Bild dargestellt.



Schritt 4. Wählen Sie **Debug-Protokollierung aktivieren**, wie im Bild gezeigt.

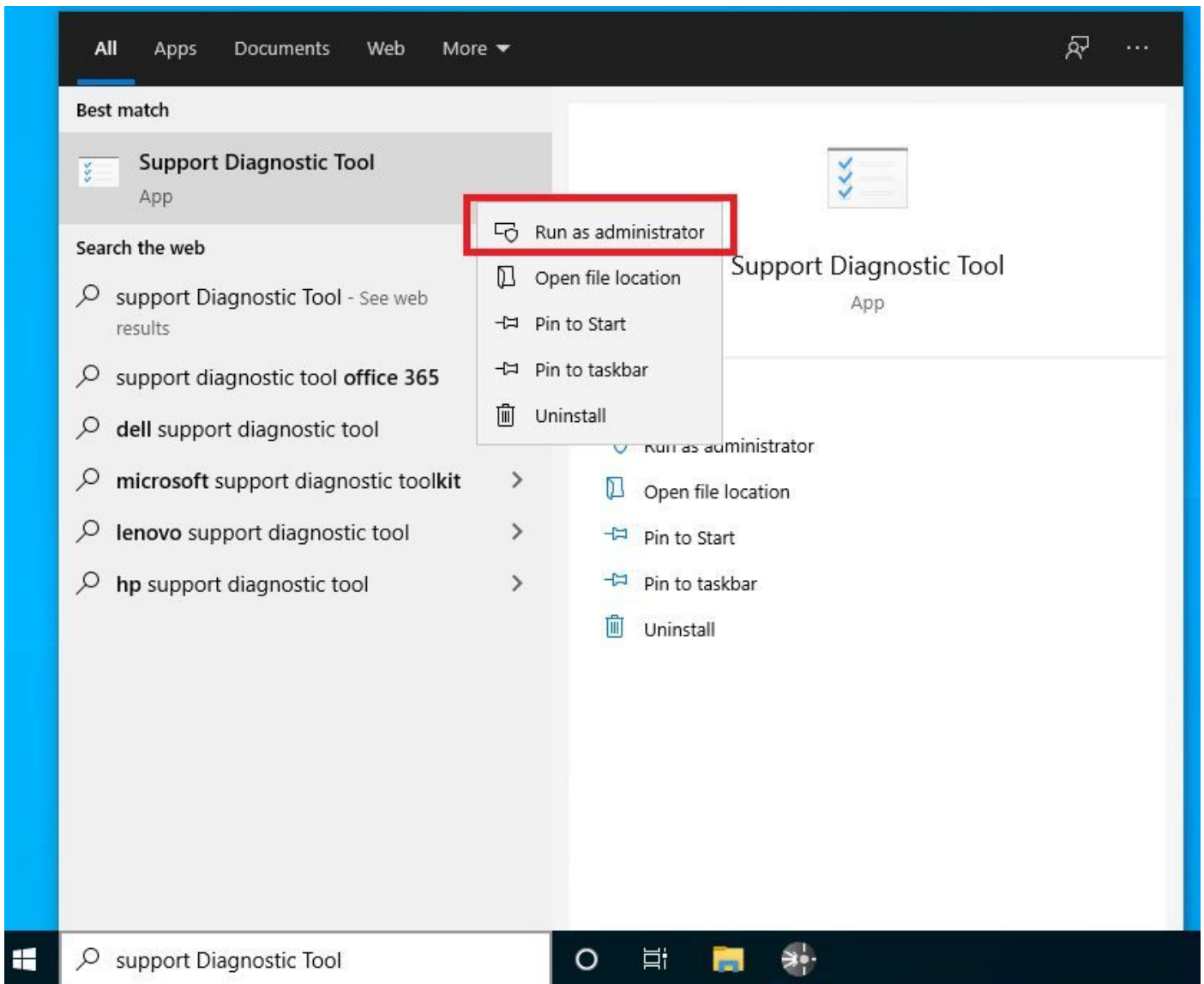


Schritt 4.1. Änderung des Schaltflächennamen in **Debug-Protokollierung** deaktivieren. Jetzt befinden Sie sich im **Debug-Modus**, wie im Bild dargestellt.



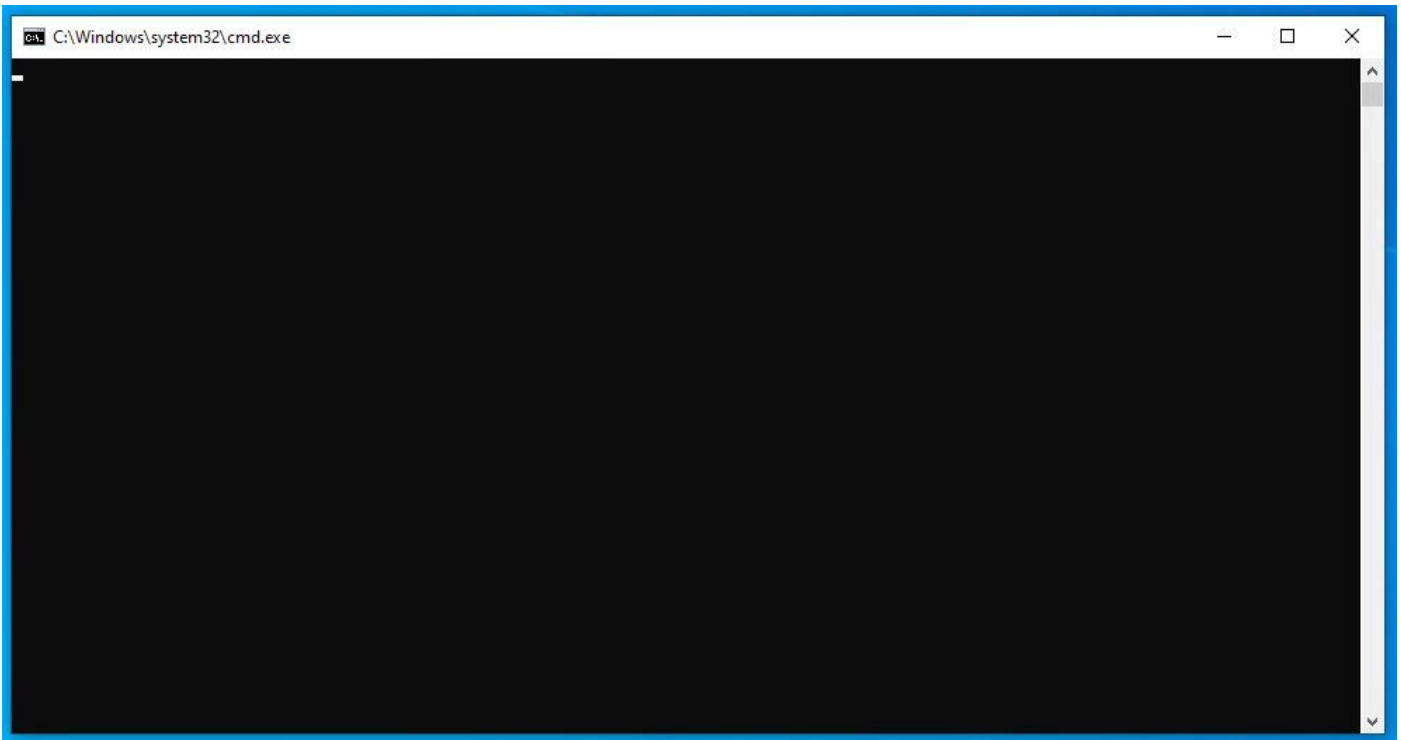
Schritt 5: Erstellen Sie das Problem neu, und lassen Sie das Gerät mindestens 30 Minuten laufen.

Schritt 6. Nach 30 Minuten, öffnen Sie die Windows-Suche, schreiben Sie **Support Diagnostic Tool** und das Diagnosetool erscheint. Führen Sie das Tool mit **Administratorrechten** wie in der Abbildung dargestellt.



Hinweis: Ab Secure Endpoint Connector v7.5.5 ist kein Windows-Konto mit Administratorberechtigungen erforderlich, um das Support-Diagnosetool zum Erfassen der Debug-Protokolle zu öffnen. [Versionshinweise](#): "Support-Diagnosetool wurde aktualisiert, sodass keine erhöhten Berechtigungen erforderlich sind."

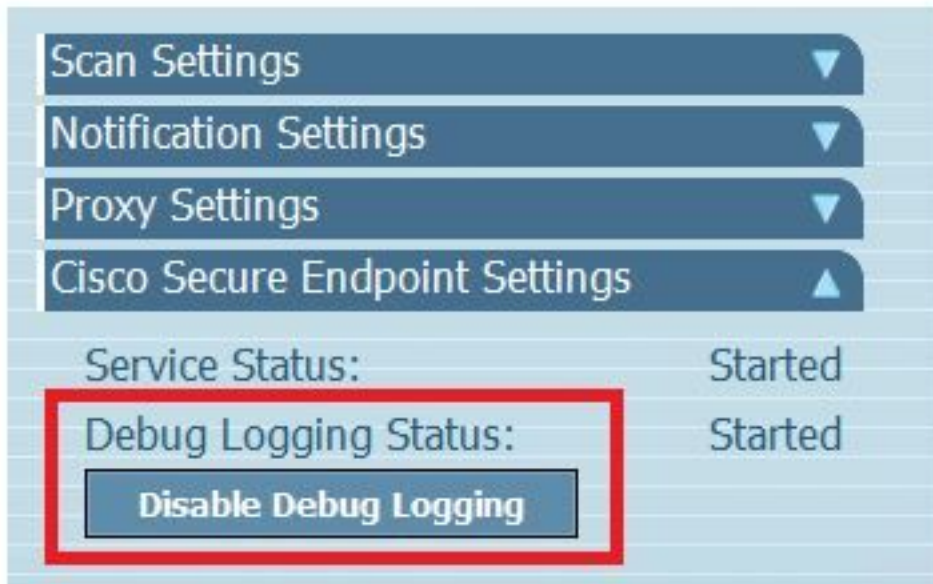
Schritt 7. Der temporäre schwarze Windows-Bildschirm wird angezeigt, wie im Bild dargestellt. (Warten Sie ein paar Sekunden, der schwarze Bildschirm von Windows ist von selbst geschlossen).



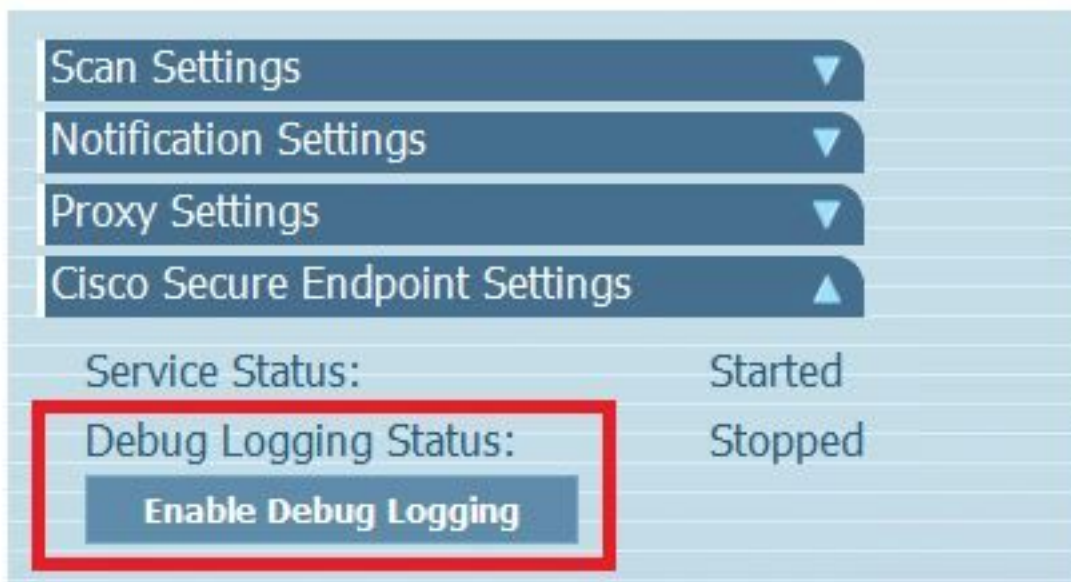
Schritt 8: Nach wenigen Minuten wird die **Debugpaket**-Datei auf dem Desktop angezeigt, wie im Bild dargestellt.



Schritt 9: Nachdem Sie die **Debugpaket**-Datei generiert haben, können Sie den **Debugmodus** deaktivieren. Wählen Sie die Schaltfläche **Debug-Protokollierung deaktivieren**, wie im Bild dargestellt.



Schritt 9.1. Der Schaltflächenname ändert sich wie im Bild gezeigt in **Debug-Protokollierung aktivieren**.



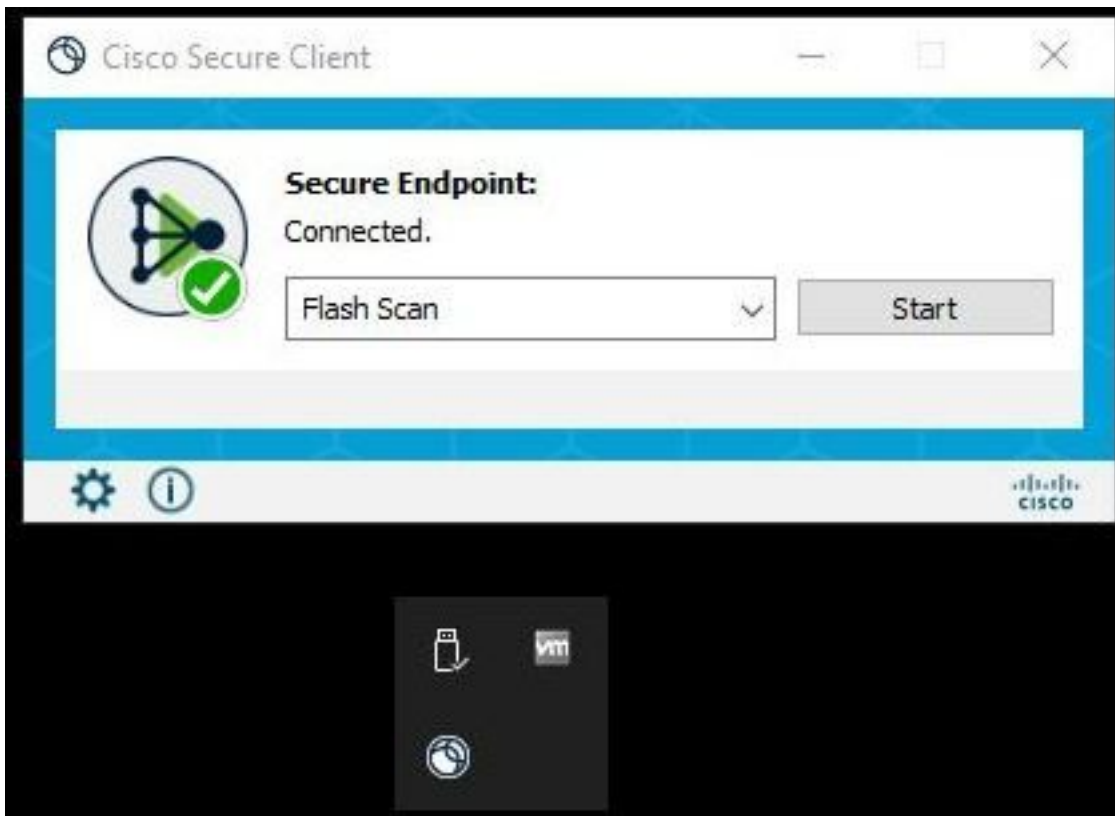
Hinweis: Der Debug-Modus muss nur zum Erfassen der Debug-Paketdatei aktiviert werden. Wenn Sie den Debugmodus für einen längeren Zeitraum aktivieren, kann der Speicherplatz belegt werden.

Schritt 10: Nachdem Sie die Debug Bundle-Datei gesammelt haben, laden Sie sie unter <https://cway.cisco.com/csc/> hoch.

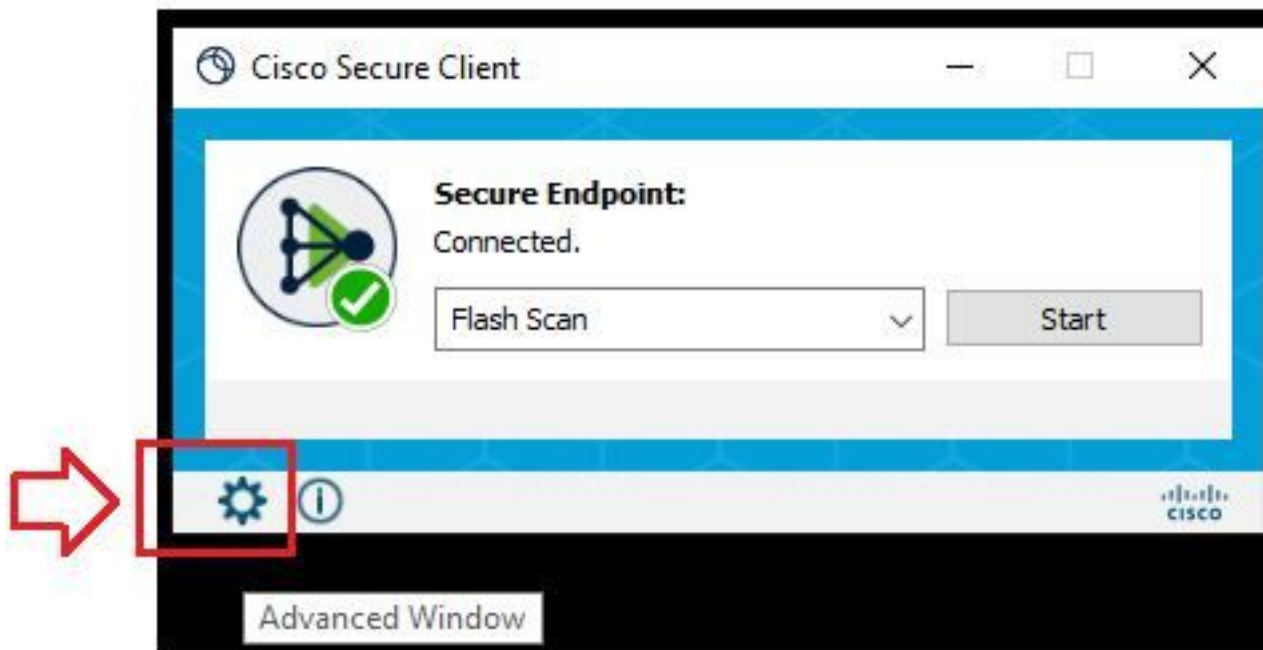
Hinweis: Vergewissern Sie sich, dass Sie die Service Request-Nummer angeben.

Version 8.0.1 und höher (Cisco Secure Client)

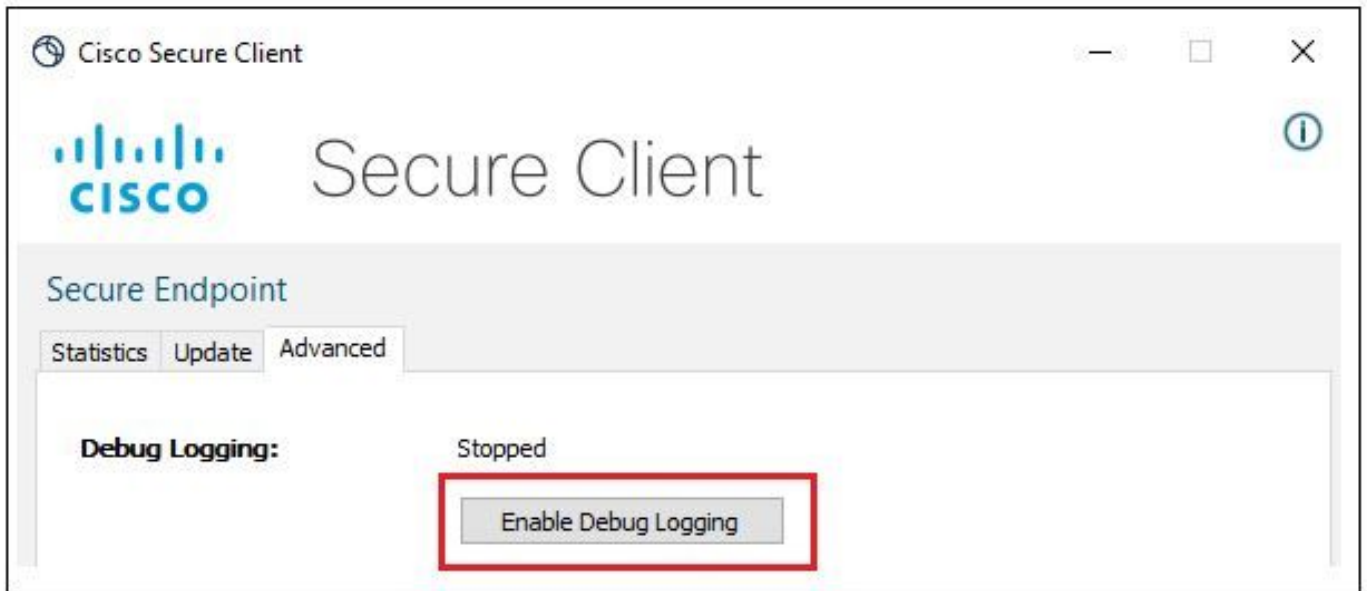
Schritt 1. Starten Sie das Taskleistensymbol auf der Taskleiste, wie im Bild dargestellt.



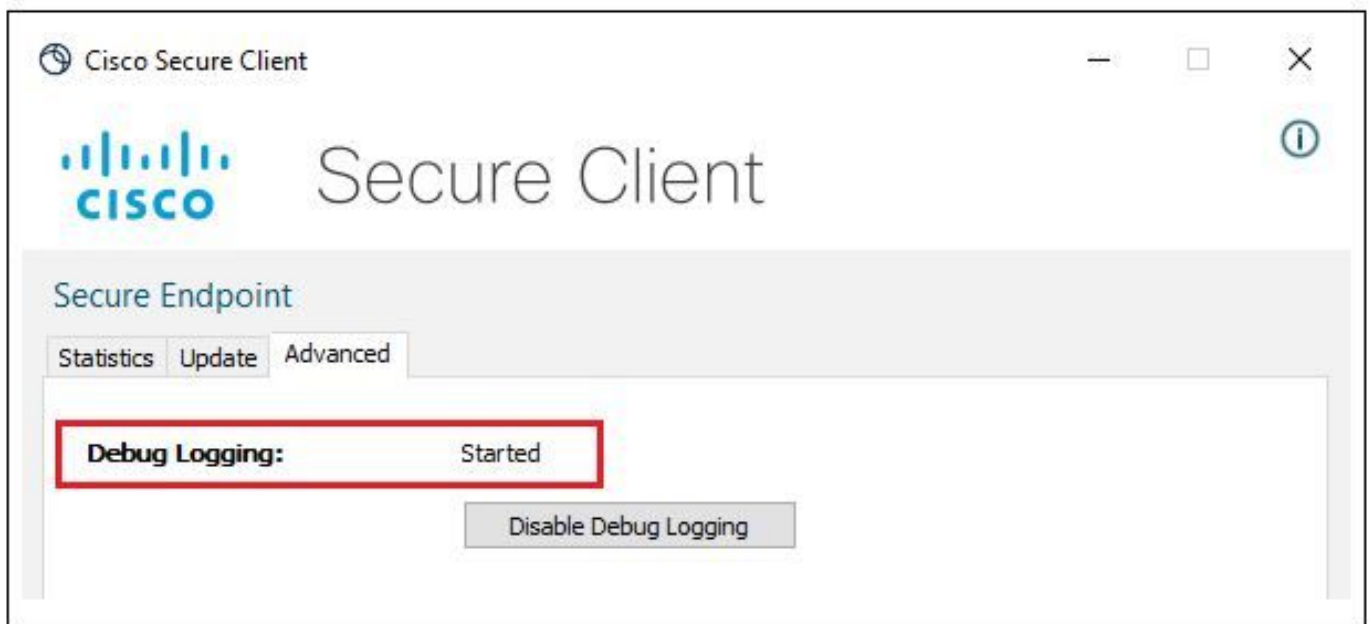
Schritt 2: Wählen Sie die Option **Fenster erweitern** in Secure Endpoint Connector aus, wie in der Abbildung dargestellt.



Schritt 3: Navigieren Sie zur Registerkarte **Erweitert**, und wählen Sie die Schaltfläche **Debug-Protokollierung aktivieren**, wie im Bild gezeigt.



Schritt 4. Debug logging button name changes to "**Started**". Jetzt befinden Sie sich im Debugmodus, wie im Bild gezeigt.

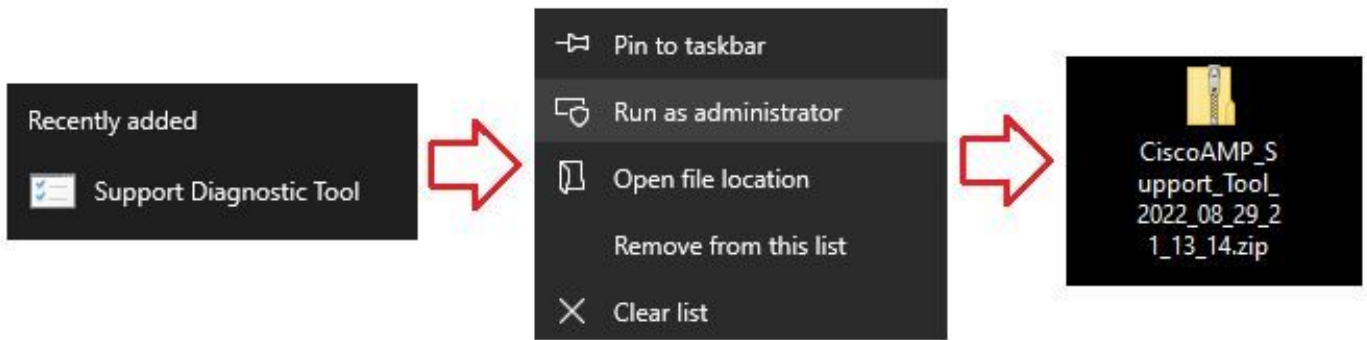


Schritt 5: Erstellen Sie das Problem neu, und lassen Sie das Gerät mindestens 30 Minuten laufen.

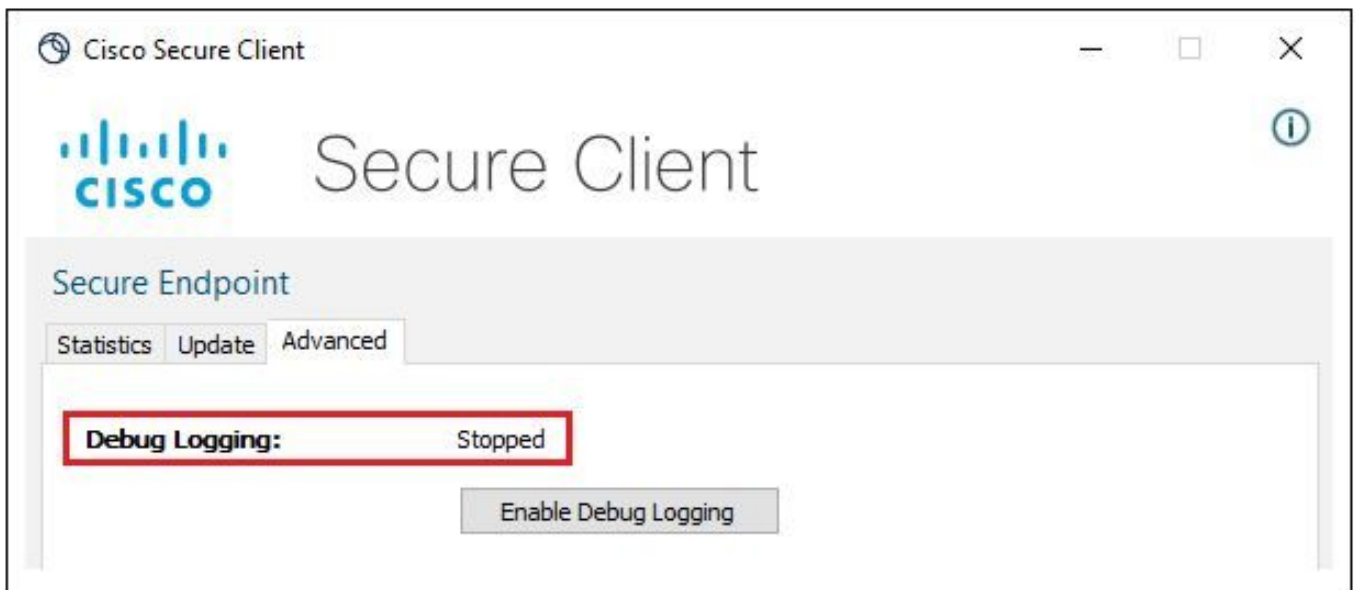
Schritt 6. Nach 30 Minuten, öffnen Sie die Windows-Suche und schreiben **Support Diagnostic Tool**.

- Das Diagnose-Tool wird angezeigt. Führen Sie das Tool mit **Administratorrechten** aus. (Der temporäre schwarze Windows-Bildschirm wird angezeigt, warten Sie einige Sekunden, und der schwarze Windows-Bildschirm wird von selbst geschlossen.)

- Nach wenigen Minuten wird die **Debugpaket-Datei** auf dem Desktop angezeigt, wie im Bild dargestellt.



Schritt 7: Nachdem Sie die Debugpaket-Datei generiert haben, können Sie den Debugmodus deaktivieren. Wählen Sie die Schaltfläche **Debug-Protokollierung deaktivieren**. Der Name der Debug-Protokollierungsschaltfläche ändert sich zu "**Stopped**", wie im Bild gezeigt.



Hinweis: Der Debug-Modus muss nur zum Erfassen der Debug-Paketdatei aktiviert werden. Wenn Sie den Debugmodus für einen längeren Zeitraum aktivieren, kann der Speicherplatz belegt werden.

Schritt 8: Nachdem Sie die Debug Bundle-Datei gesammelt haben, laden Sie sie bitte auf <https://cway.cisco.com/csc/hoch>.

Hinweis: Vergewissern Sie sich, dass Sie die Service Request-Nummer angeben.

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.