

Secure Endpoint for Windowsデバイスのデバッグログファイルの収集

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[Cisco Secure Endpoint for Windowsのデバッグログファイルの収集](#)

[バージョン7.5.5以前](#)

[バージョン8.0.1以降\(Cisco Secure Client\)](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Secure Endpoint Connectorからデバッグバンドルファイルを生成する手順について説明します。

著者 : Cisco TACエンジニア、Javi Martinez

前提条件

要件

Cisco Secure Endpoint Connectorに関する知識があることが推奨されます。

使用するコンポーネント

このドキュメントで使用する情報は、次のソフトウェアバージョンに基づいています。

- Microsoft Windowsオペレーションシステム
- Cisco Secure Endpoint Connector 6.3.7以降

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

Microsoft Windows Operative SystemのCisco Secure Endpoint Connectorでパフォーマンスの問題が発生した場合は、Cisco Technical Assistance Center(TAC)に連絡してください。Ciscoテクニカルサポートエンジニアは、デバッグバンドルファイルで利用可能なログを分析して、根本的な問題を見つけます。

注： デバイスをリブートした場合、IPトレイインターフェイスからデバッグモードを有効にしても、リブート後は有効になりません。リブートの場合は、セキュアエンドポイントコンソールのポリシー設定からデバッグモードを有効にできます。

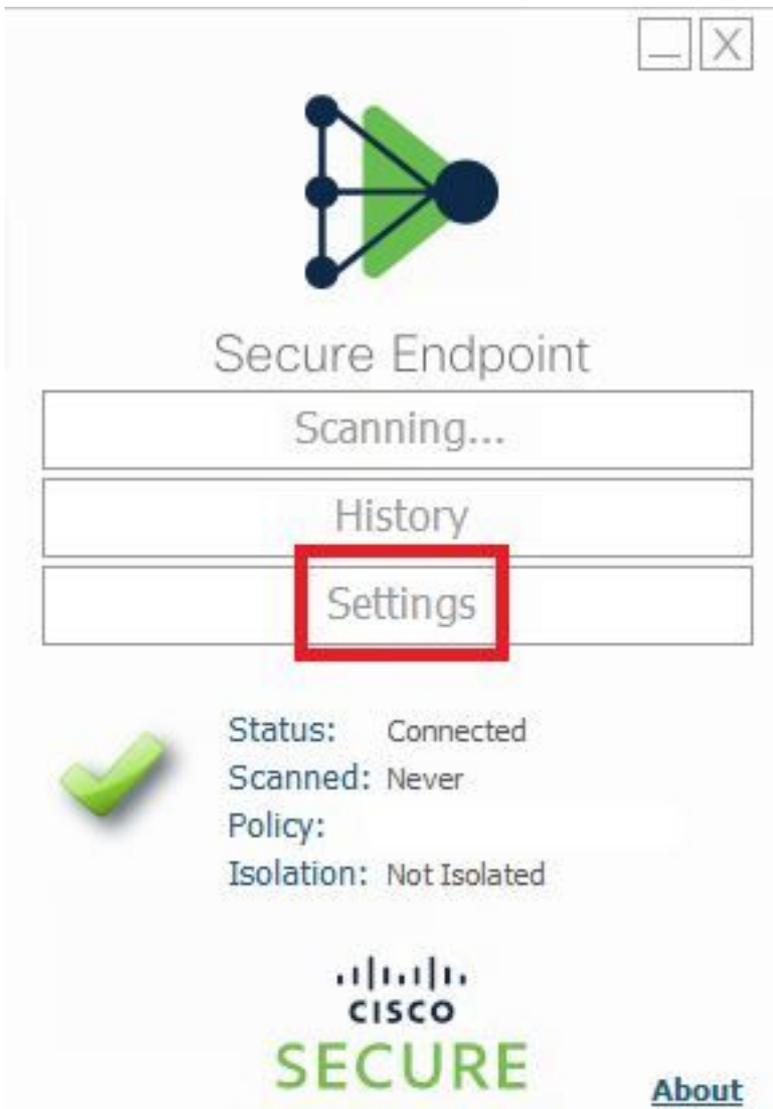
Cisco Secure Endpoint for Windowsのデバッグログファイルの収集

バージョン7.5.5以前

ステップ1： タスクバーのトレイアイコンを使用して、図に示すように[Open Cisco Secure Endpoint] を選択します。



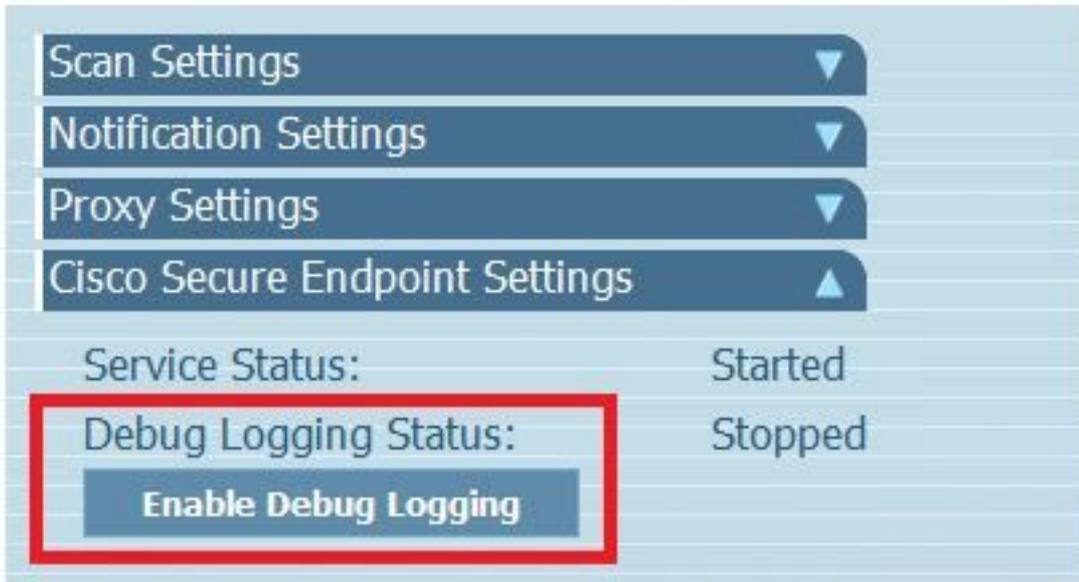
ステップ2： 図に示すように、セキュアエンドポイントコネクタで[Settings] オプションを選択します。



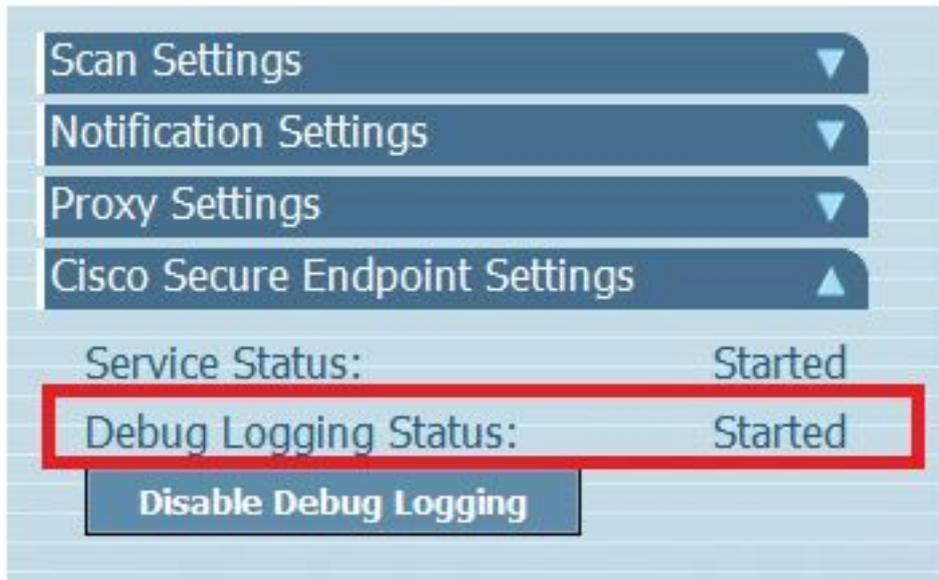
ステップ3:[Settings] に移動し、図に示すように[Cisco Secure Endpoint Connector Settings] メニューを選択します。



ステップ4 : 図に示すように、[Enable Debug Logging] ボタンを選択します。

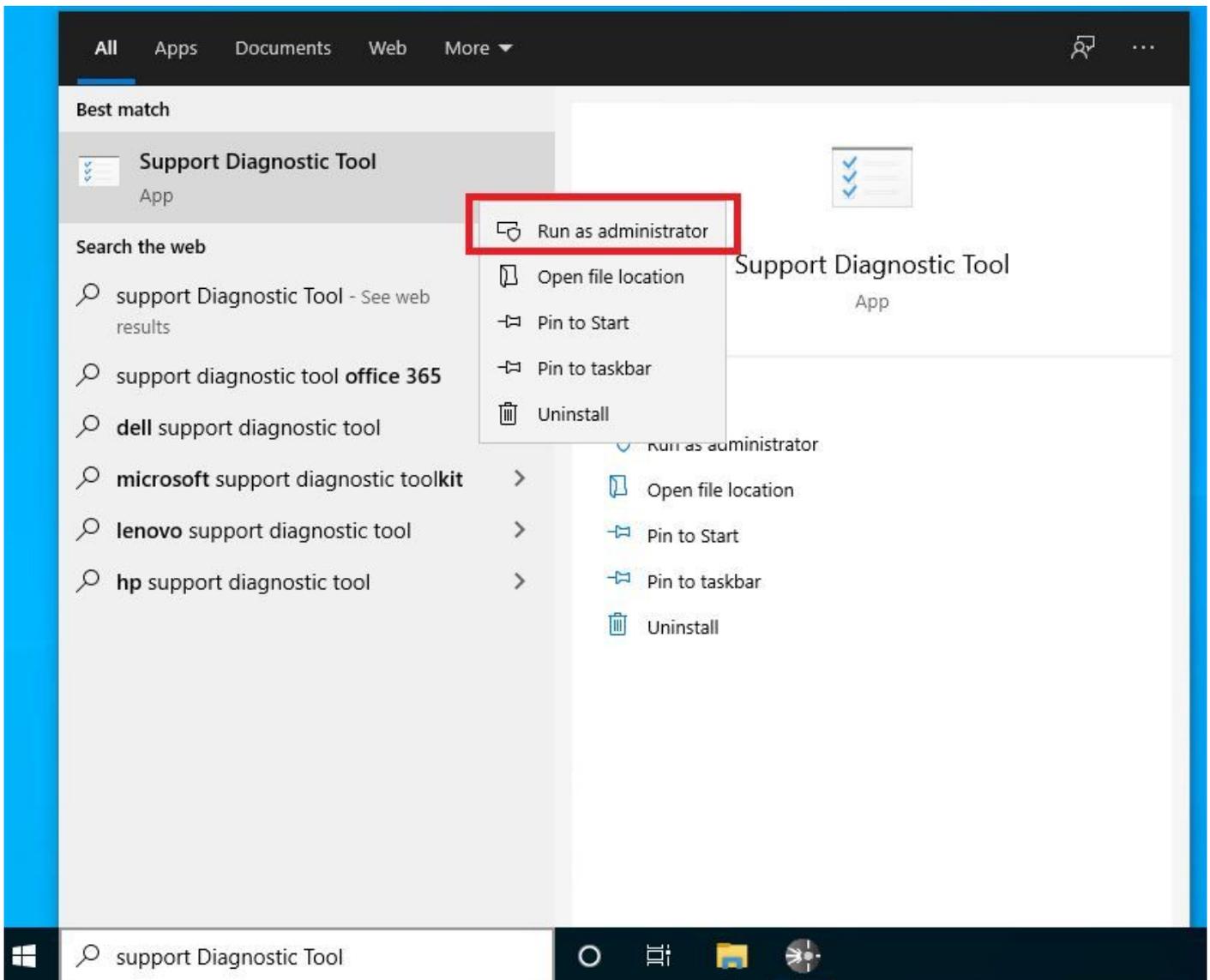


ステップ4.1 : ボタン名が[Disable Debug Logging]に変更されます。これで、図に示すように、デバッグモードになります。



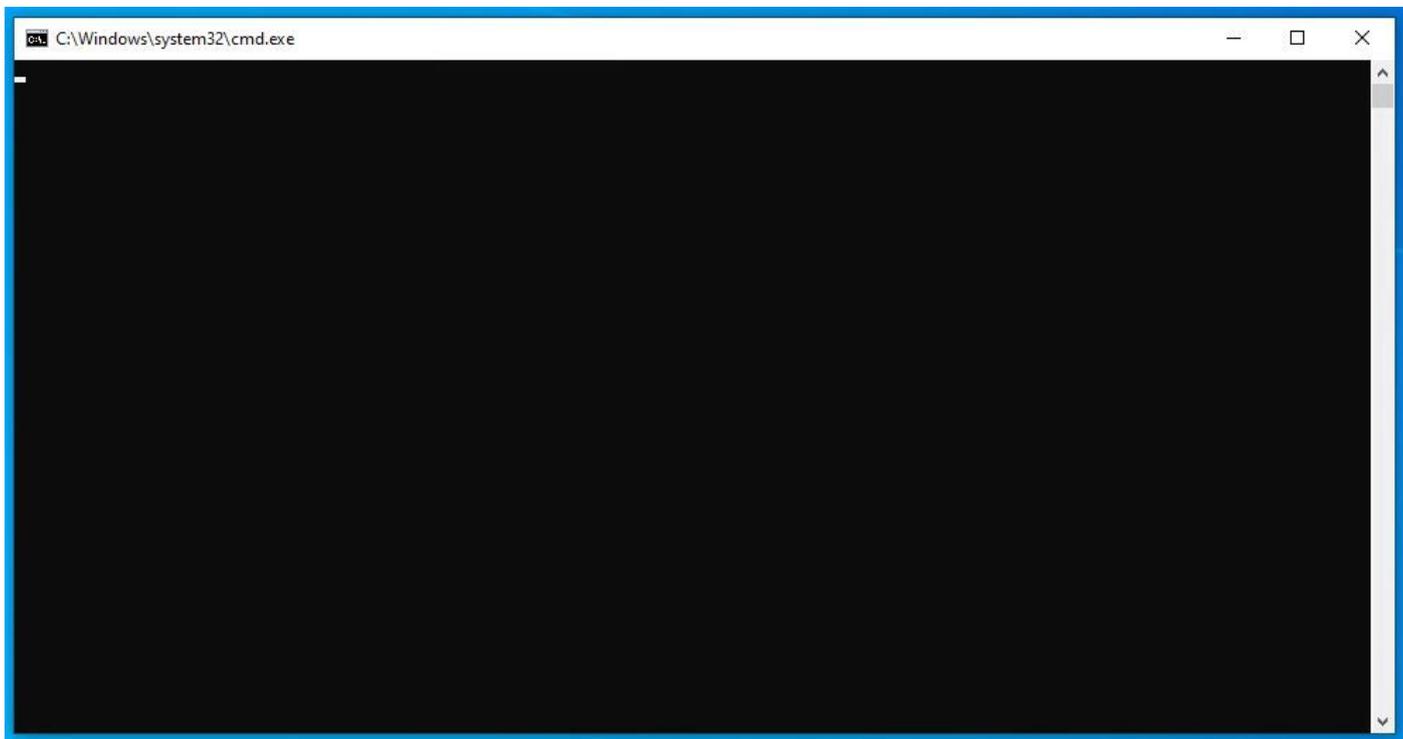
ステップ5 : 問題を再作成し、デバイスで少なくとも30分間実行します。

ステップ6:30分後にWindowsの検索を開き、サポート診断ツールを記述すると、診断ツールが表示されます。次の図に示すように、管理者権限でツールを実行します。



注：Secure Endpoint Connector v7.5.5からは、デバッグログを収集するためにサポート診断ツールを開く際に、管理者権限を持つWindowsアカウントは必要ありません。[リリースノート](#)：「サポート診断ツールを更新し、管理者特権を必要としないようにします。」

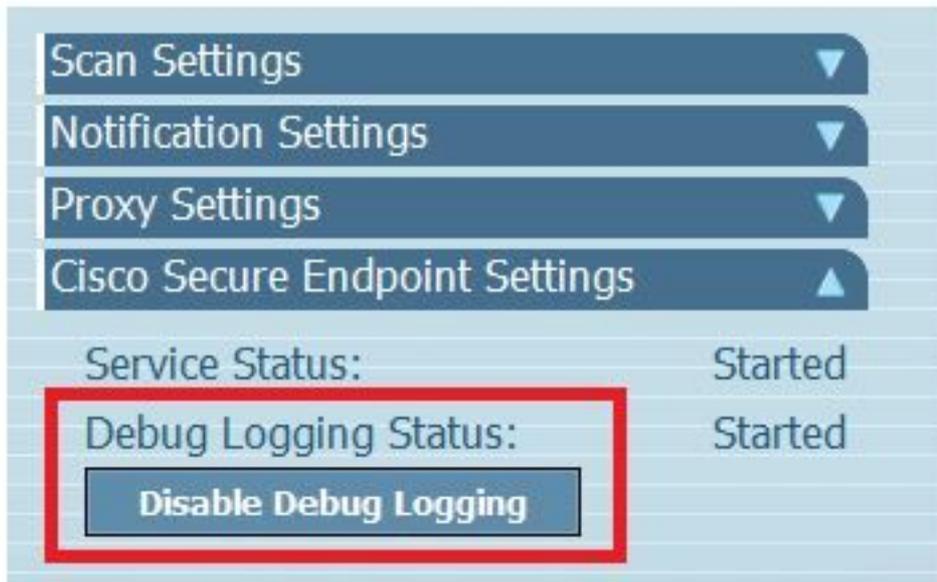
ステップ7：図に示すように、一時的なWindowsの黒い画面が表示されます。
(数秒待つと、Windowsの黒い画面が自動的に閉じられます)。



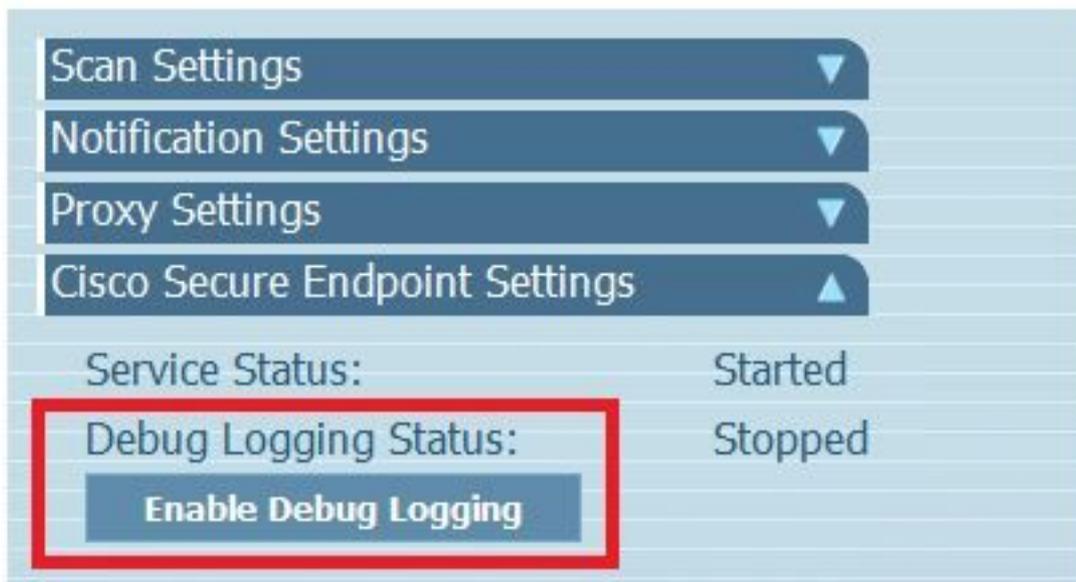
ステップ8 : 図に示すように、数分後にデバッグバンドルファイルがデスクトップに表示されます。



ステップ9: Debug Bundleファイルを生成したら、デバッグモードを無効にできます。図に示すように、[Disable Debug Logging] ボタンを選択します。



ステップ9.1 : 図に示すように、ボタン名が[Enable Debug Logging] に変更されます。



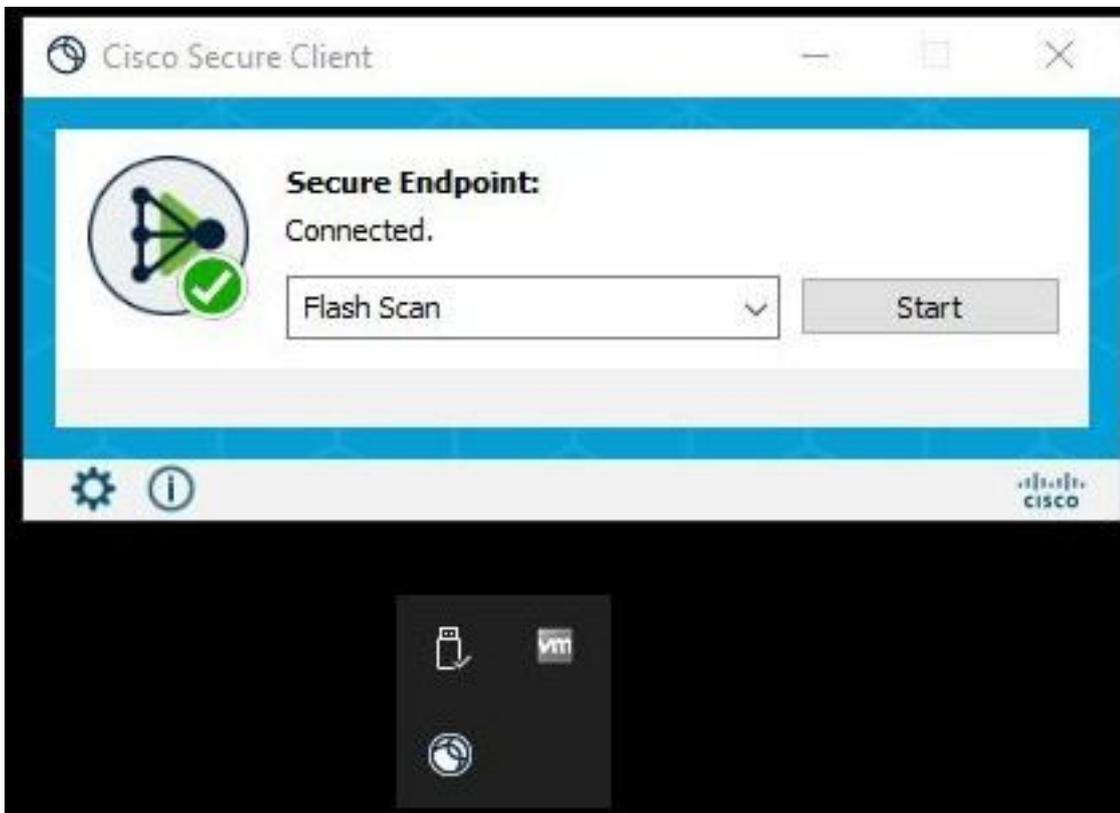
注 : デバッグモードは、デバッグバンドルファイルを収集するためだけに有効にする必要があります。デバッグモードを長時間有効にすると、ディスク領域がいっぱいになる可能性があります。

ステップ10 : デバッグバンドルファイルを収集したら、<https://cway.cisco.com/csc/>にアップロードします。

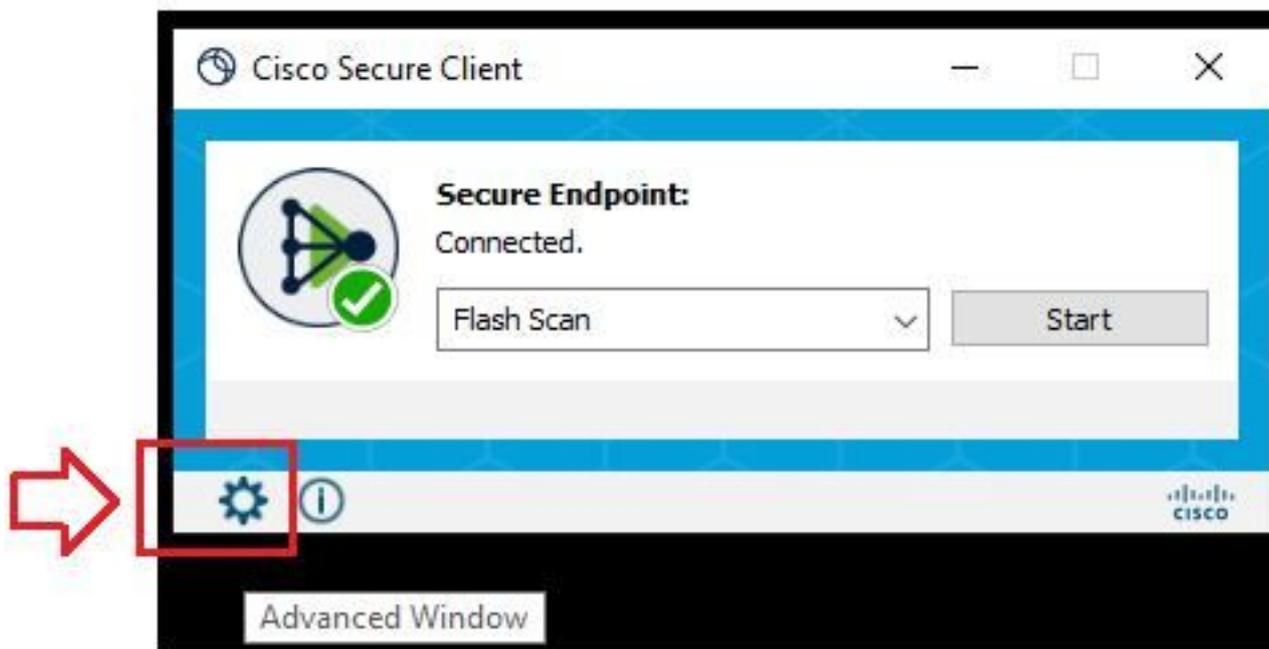
注 : サービス要求番号を参照してください。

バージョン8.0.1以降(Cisco Secure Client)

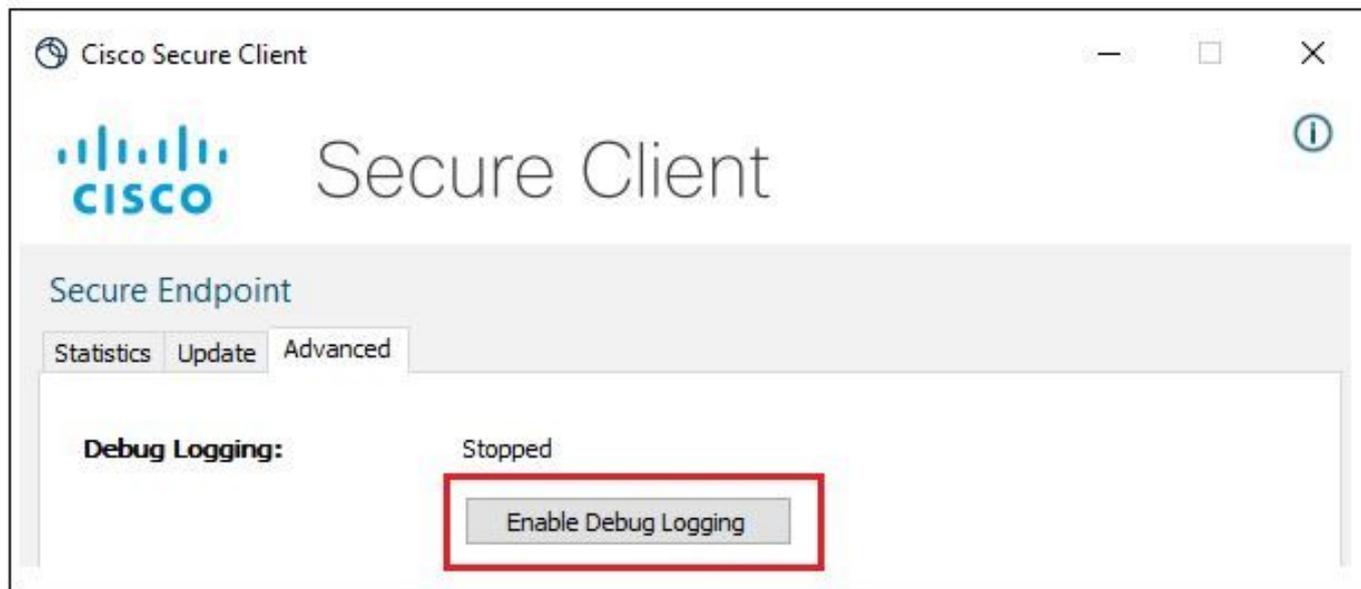
ステップ1 : 図に示すように、タスクバーのトレイアイコンを起動します。



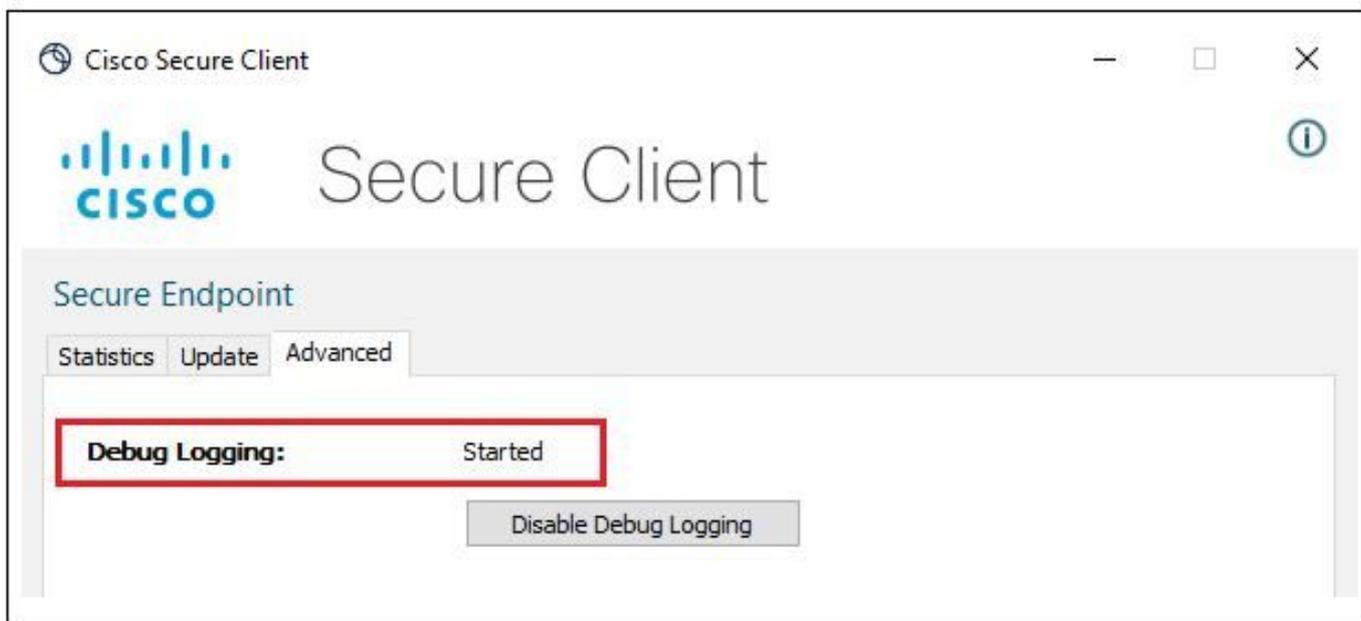
ステップ2 : 図に示すように、セキュアエンドポイントコネクタで[Advance Window] オプションを選択します。



ステップ3:[Advanced] タブに移動し、図に示すように[Enable Debug Logging] ボタンを選択します。



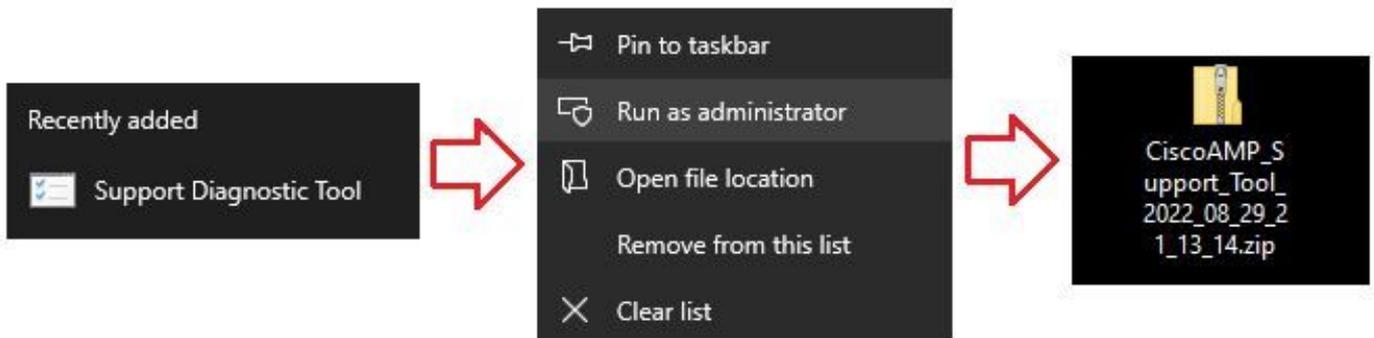
ステップ4：デバッグログボタンの名前が「**Started**」に変わります。次の図に示すように、デバッグモードになります。



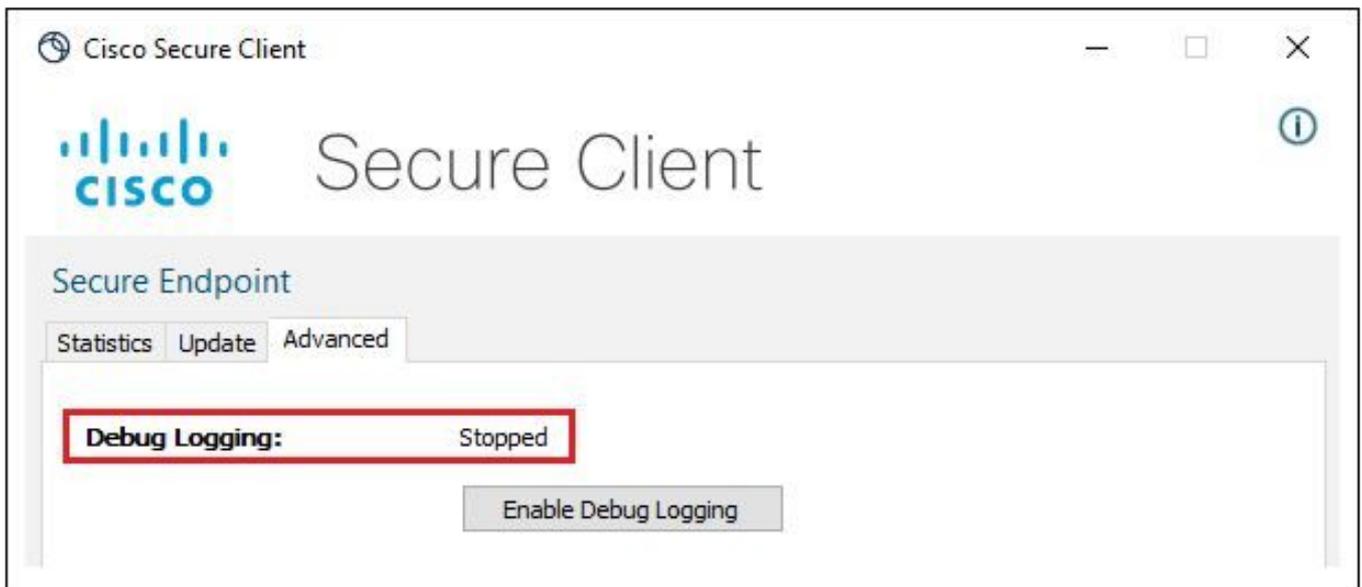
ステップ5：問題を再作成し、デバイスで少なくとも30分間実行します。

ステップ6:30分後に、WindowsのSearch and write **Support Diagnostic Tool**を開きます。

- 診断ツールが表示されます。**Administrator**権限でツールを実行します。
(一時的なWindowsの黒い画面が表示され、数秒待つと、Windowsの黒い画面が自動的に閉じられます)。
- 数分後、次の図に示すように、**デバッグバンドルファイル**がデスクトップに表示されます。



ステップ7：デバッグバンドルファイルを生成した後、デバッグモードを無効にできます。
[Disable Debug Logging] ボタンを選択します。図に示すように、デバッグログボタンの名前が「**Stopped**」に変わります。



注：デバッグモードは、デバッグバンドルファイルを収集するためだけに有効にする必要があります。デバッグモードを長時間有効にすると、ディスク領域がいっぱいになる可能性があります。

ステップ8：デバッグバンドルファイルを収集したら、<https://cway.cisco.com/csc/>にアップロードします。

注：サービス要求番号を参照してください。

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。