



トラブルシューティング

この章では、Cisco SSC リリース 5.0 ログ ファイル、ログ メッセージ形式、Log Packager ユーティリティ、SSC クライアントで問題が見つかった場合に行う操作、およびよく寄せられる質問について説明します。この章は、次の項で構成されています。

- [概要 \(P. 3-1\)](#)
- [Log Packager \(P. 3-2\)](#)
- [よく寄せられる質問 \(P. 3-3\)](#)

概要

Cisco SSC リリース 5.0 では、クライアントの問題のトラブルシューティングに役立つクライアントアクションシーケンスが含まれたログ ファイルが生成されます。このログ ファイルは *CurrentLog.txt* という名前前で、*Documents And Settings/All Users/Application Data/Cisco/Cisco Secure Services Client/logs* フォルダにあります。同じフォルダに *PreviousLog.txt* という名前のファイルがある場合もありますが、これは以前のログ ファイルです。CurrentLog.txt ファイルのサイズが 2Mb を超えるか、クライアントが再起動されると、既存のログ ファイルの名前は PreviousLog.txt に変更され、新しいログ ファイルが作成されます。

これらのファイルには、さまざまなレベルのログ メッセージが次のような形式で含まれています。

- **%CSSC-3-ERROR_MSG** : 通常の処理の妨げとなる例外を示すために使用されるエラー ログ メッセージ。
- **%CSSC-4-WARNING_MSG** : クライアントがセキュリティで保護されていない状態であること、または、予期しない問題が発生したが処理は続行できる状態であることを示すために使用される警告ログ メッセージ。
- **%CSSC-6-INFO_MSG** : クライアントが通常の処理中の状態にあることを示す情報目的のログ メッセージ。
- **%CSSC-7-DEBUG_MSG** : サポート チームに役立つデバッグ ログ メッセージ。

特定のエラー、警告、または情報メッセージを識別するには、一般的に使用されるスクリプト記述ツールを使用するか、またはログ ファイルを解析します。SSC リリース 5.0 で提供されるエラーメッセージ、警告メッセージ、および情報メッセージの詳細については、[付録 B「Cisco Secure Client Services リリース 5.0 ログ メッセージ」](#) を参照してください。

Log Packager

SSC リリース 5.0 には *Log Packager* という名前のツールが付属しています。このツールは、クライアント情報を含む、すべての関連システム情報を収集し、サポートチームがクライアントの問題を解決できるようにします。レポートの情報には、クライアントログ、クライアント構成、ライセンス情報、アダプタ情報などが含まれます。

このツールは、Cisco.com の Cisco SSC 製品ソフトウェア ダウンロード ページで、*Cisco_Client_Uilities_2KXP-1_0_0_0.msi* という名前の .msi ファイルとして入手できます。



(注)

製品ソフトウェアをダウンロードするには、Cisco.com に登録するか、登録済みのユーザである必要があります。

.msi ファイルを取得するには、次の指示に従います。

ステップ 1 Web ブラウザを使用して次の URL を表示します。

<http://tools.cisco.com/support/downloads/pub/Redirect.x?mdfid=280753707>

ステップ 2 **Client Adapters and Client Software > Cisco Secure Services Client v5.0** の順にクリックして、Cisco.com にログインするか、登録します。

ステップ 3 **Windows XP** または **Windows 2000** をクリックすると、**Select a Release** ページが表示されます。

ステップ 4 **Latest Releases** で **5.0.0** をクリックします。

ステップ 5 **Cisco_Client_Uilities_2KXP-1_0_0_0.msi** をクリックすると、**Downloads** ページが表示されます。

ステップ 6 **Download** をクリックして、ソフトウェア ライセンス契約に同意します。

ステップ 7 ログオン プロンプトでユーザ名およびパスワードを入力します。

ステップ 8 プロンプトに従ってソフトウェアをお使いのコンピュータにダウンロードします。

このパッケージを企業のエンドシステムにインストールするには、任意の展開方法を使用できます。

Cisco SSC クライアント リリース 5.0 で解決できない問題が発生した場合は、シスコのサポートに問い合わせる前に、次の操作を実行してください。

1. 問題が発生したシステムに **Log Packager** ツールをインストールします。インストールすると、**Start > All Programs > Cisco** からツールを利用できるようになります。
2. **Log Packager** ツールを起動し、**Collect Data** ボタンをクリックします。
3. **Log Packager** によるデータの収集が完了すると、デスクトップに *CiscoSupportReport.zip* という名前の新しい ZIP ファイルが生成されます。または、ツールの起動後に **Locate Report file** ボタンをクリックして、直接 ZIP ファイルのある場所に移動することもできます。このファイルは、シスコのサポートへ問い合わせる際に必要となります。

シスコのサポートへの問い合わせ手順については、「[技術情報の入手、サポートの依頼、セキュリティ ガイドライン](#)」の項 (P.-vi) を参照してください。

よく寄せられる質問

- Q. 802.1x ネットワークはどのように設定するのですか。
- A. 推奨：管理ユーティリティをダウンロードし（「[配信パッケージ ユーティリティ](#)」の項 (P.1-5) を参照）、ファイルを解凍し、パッケージに含まれている *sscManagementUtility.exe* を実行します。
- Q. 接続するボタンをクリックしても、指定したネットワークに接続できません。
- A. CSSC は常に指定されたネットワークに接続しようとします。接続が失敗した場合は、リスト内の次のネットワークに進みます。これが、接続が確立されるまで続けられます。特定のネットワークに接続する必要がある場合は、ネットワークを右クリックして、**Connect exclusively** を選択します。

