Coleção de dados de diagnóstico de um conector de FireAMP que é executado em Windows

Índice

Introdução

Este documento descreve as etapas para gerar um arquivo de diagnóstico de um conector de FireAMP. Se você experimenta uma questão técnica com um conector de FireAMP que fosse executado em Microsoft Windows, um engenheiro de suporte técnico de Cisco pôde querer analisar os mensagens de registro disponíveis em um arquivo de diagnóstico.

Gerencia o arquivo de diagnóstico

O dependente em cima da versão de janela, navegação à ferramenta de diagnóstico do apoio do conector de FireAMP pôde ser diferente. Na maioria de sistemas operacionais de Windows, você vai ao menu de início a fim encontrar a ferramenta de diagnóstico do apoio do conector de FireAMP. Por exemplo:

Começo > todos os programas > conector de FireAMP > ferramenta de diagnóstico do apoio.

> **Note**: Se você executa Windows com o controle da conta de usuário, clique **sim** a fim permitir que a ferramenta seja executado.

A ferramenta de diagnóstico do apoio cria um arquivo compactado no formato 7z e salvar o no Desktop. Está aqui um exemplo do nome de arquivo de um arquivo de diagnóstico em um Desktop:

v5.0 e mais cedo: `Sourcefire_Support_Tool_YYYY_MM_DD_HH_MM_SS.7z`

v5.1 e mais novo: `CiscoAMP_Support_Tool_YYYY_MM_DD_HH_MM_SS.7z`

Alternativamente, você pode executar este arquivo executável como um administrador:

```
v5.0 and earlier: C:\Program Files\Sourcefire\fireAMP\X.X.X\ipsupporttool.exe
v5.1 and newer: C:\Program Files\Cisco\AMP\X.X.X\ipsupporttool.exe
```

Debugar o modo

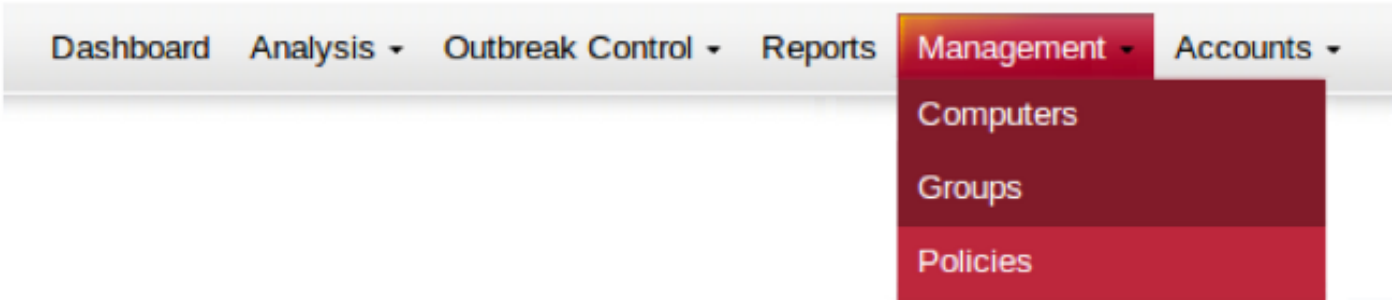
A habilitação de debuga o modo em um conector de FireAMP fornece a verbosidade adicional ao registro, que reserva mais introspecção em problemas com conector. Esta seção descreve como permitir debuga o modo em um conector de FireAMP.

> **aviso:** Debugar o modo deve ser permitido somente se um engenheiro de suporte técnico de Cisco pede estes dados. Permitir debuga o modo por um tempo mais longo pode encher acima o espaço de disco muito rapidamente e pôde impedir que o arquivo de diagnóstico do apoio recolha o **log do conector** e o **log da bandeja** devido ao tamanho do arquivo excessivo.

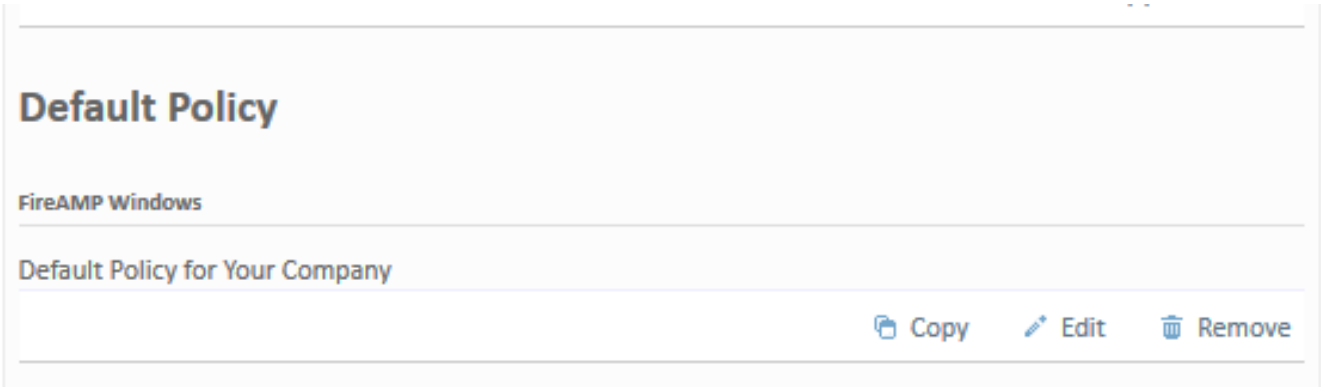
Permita debugam o modo

Passo 1: Log no console de FireAMP.

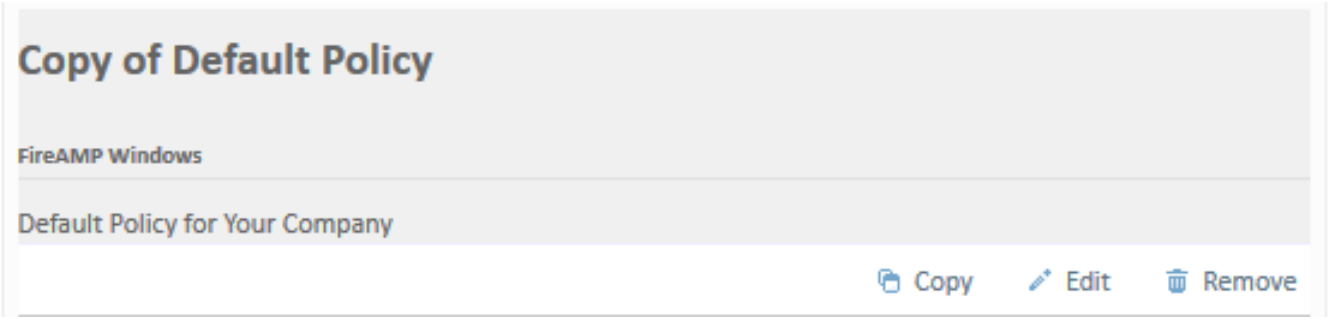
Passo 2: Escolha o **Gerenciamento > as políticas**.



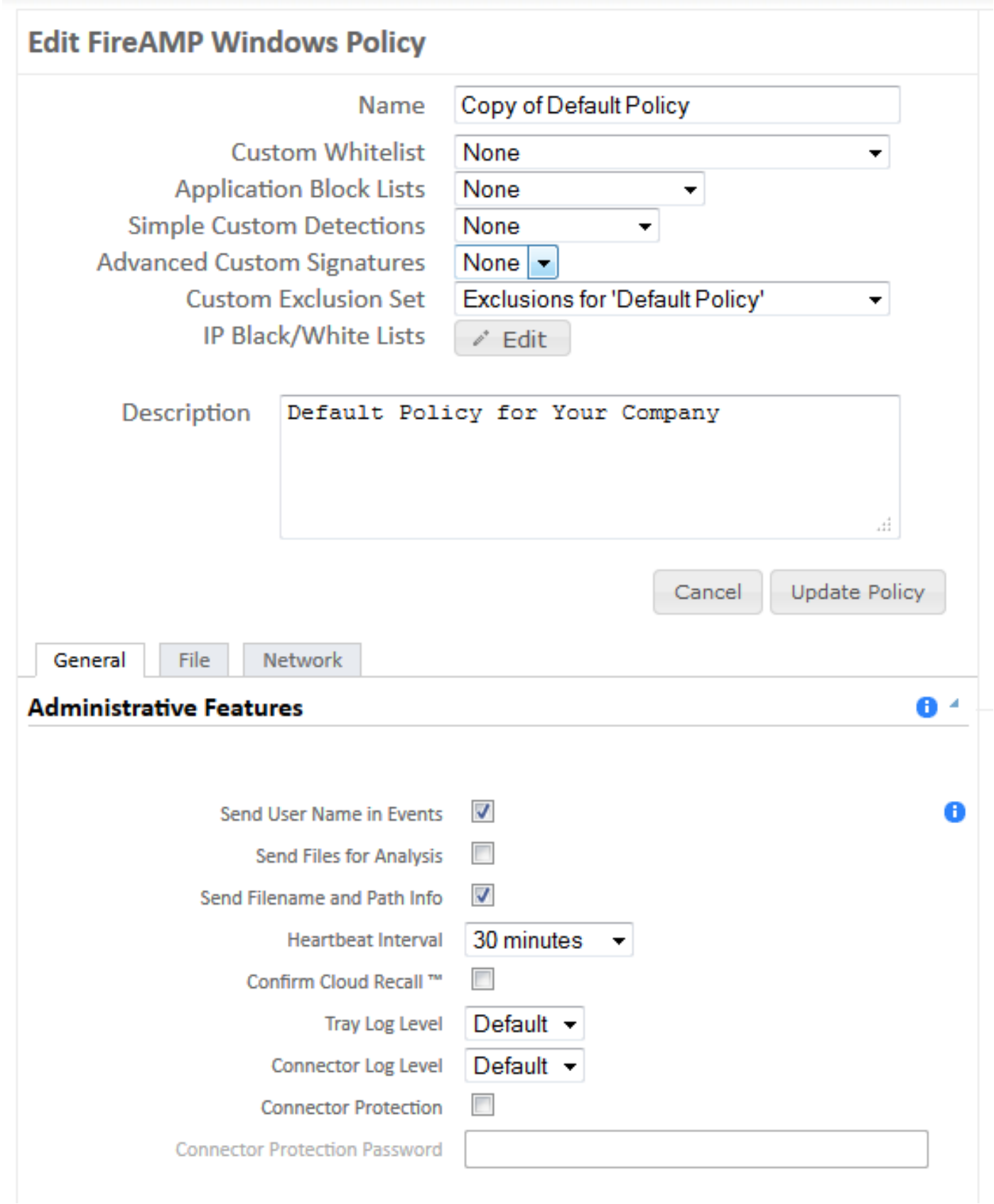
Passo 3: Encontre a política que é aplicada ao dispositivo final ou ao computador e clique a **cópia.**



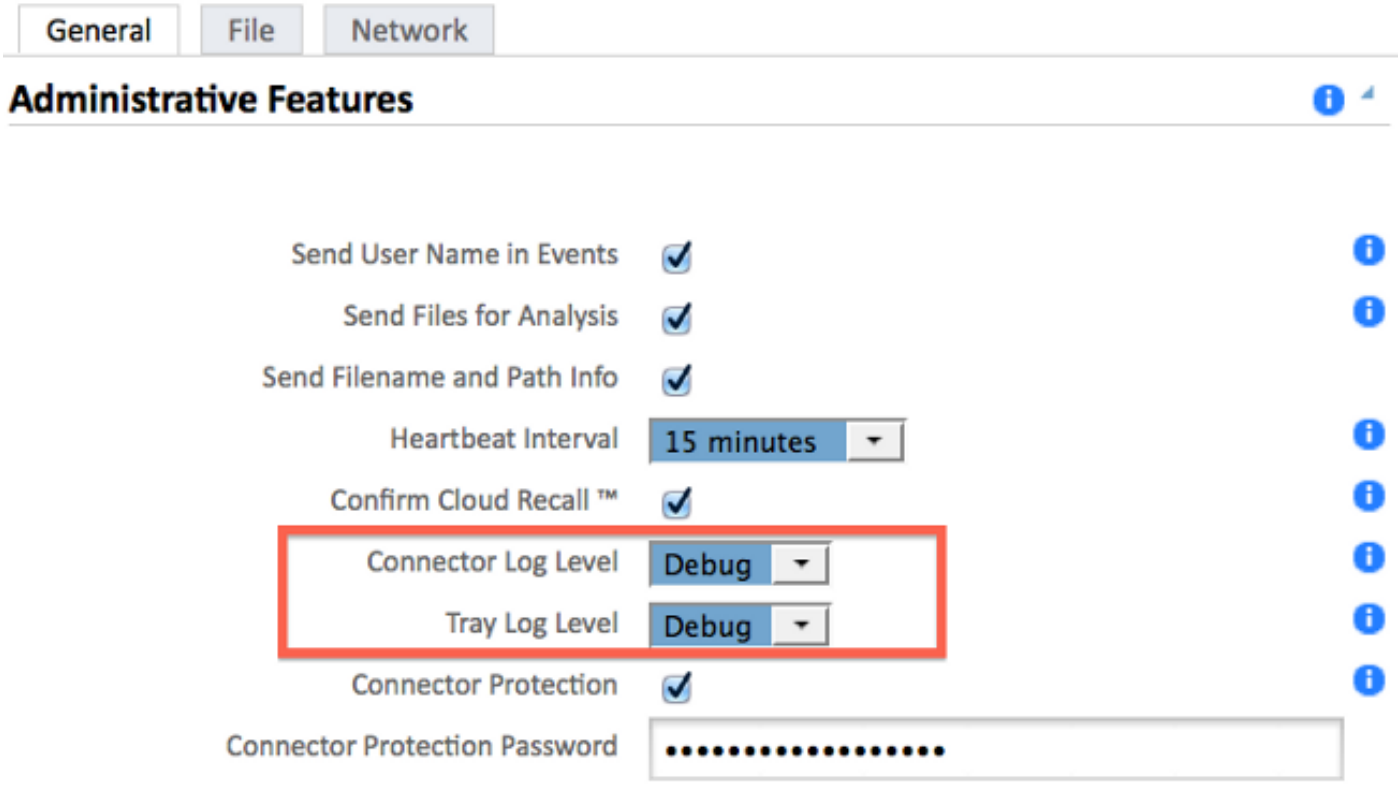
Passo 4: Depois que você clica a cópia, as atualizações do console de FireAMP com a política copiada.



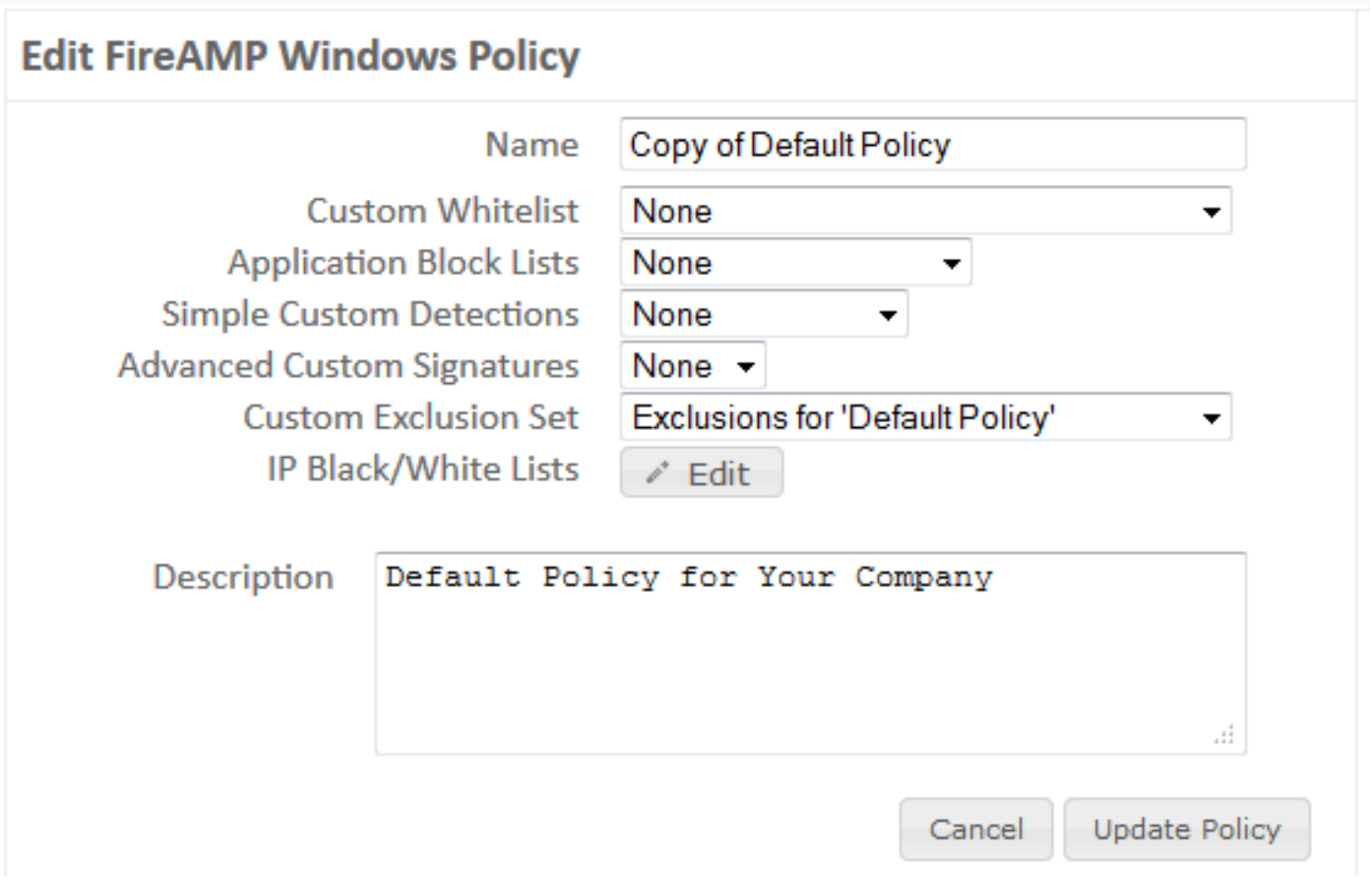
A etapa 5:Click **edita** e clica então **características administrativas**.



Passo 6: Para o **nível do log da bandeja** e o **nível do log do conector**, escolha **debugam das** listas de drop-down.



Passo 7: **Política da atualização do** clique a fim salvar as mudanças.

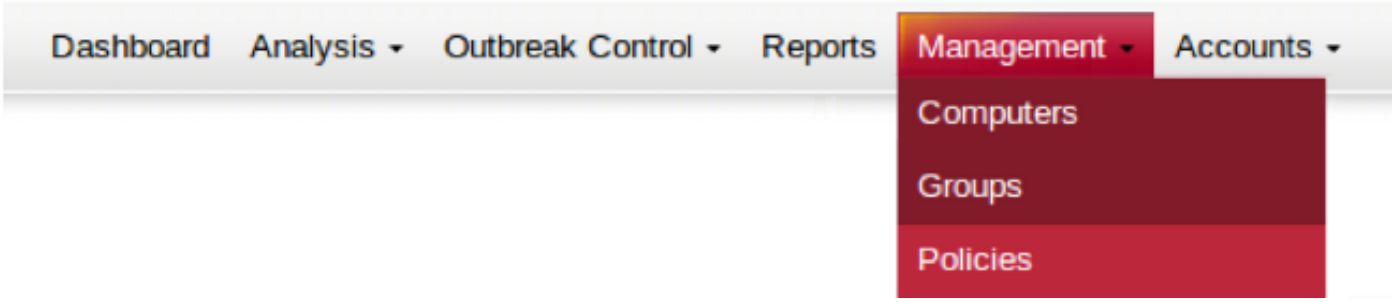


Passo 8: Depois que você atualiza a política, você precisa de aplicar este no dispositivo final onde você quer gerar debuga a informação.

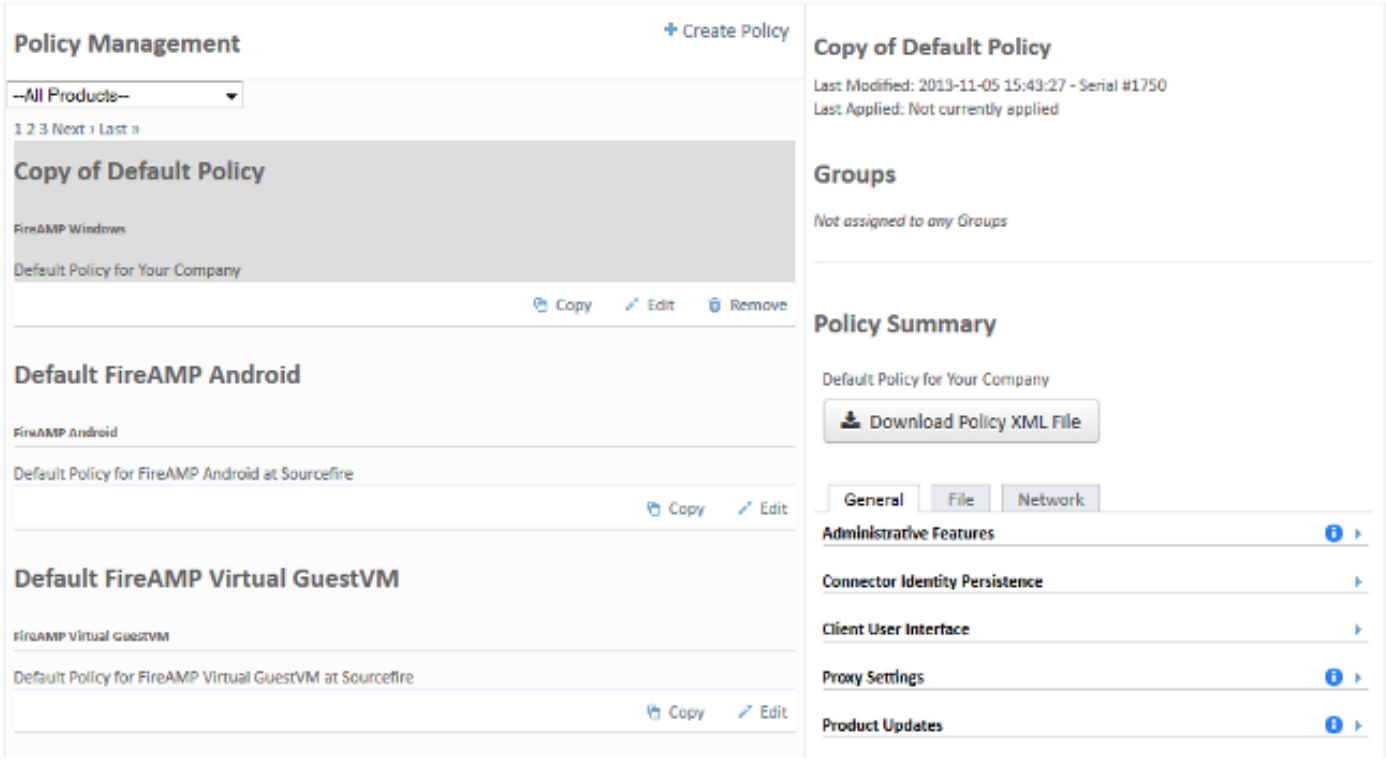
Incapaz de permitir debugar o modo

Devido ao problema de conectividade, se você é incapaz de aplicar a política a um conector de FireAMP você será incapaz de permitir o modo debugar. Nesse caso, você pode transferir o `arquivo policy.xml` e configurar o conector de FireAMP para usar sua política alterada. Siga estas instruções se a nuvem de FireAMP é incapaz de se comunicar com o conector de FireAMP:

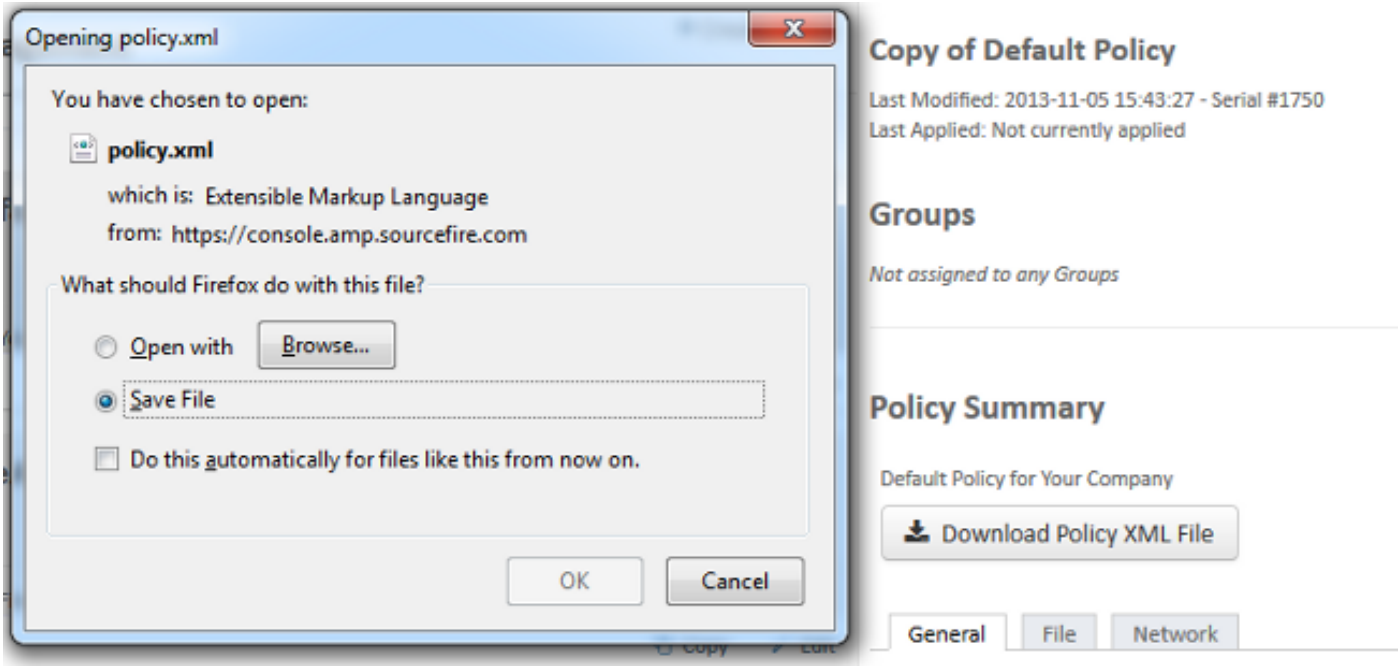
Passo 1: Escolha o **Gerenciamento > as políticas**.



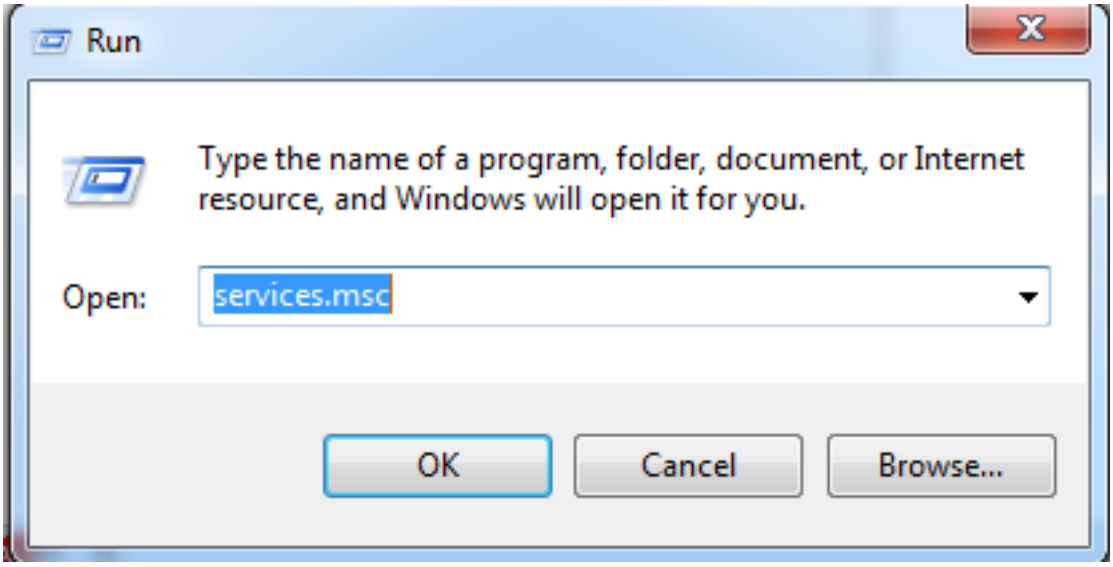
Passo 2: Encontre a política que foi copiada e clique sobre o nome a fim indicar o **sumário da política**.



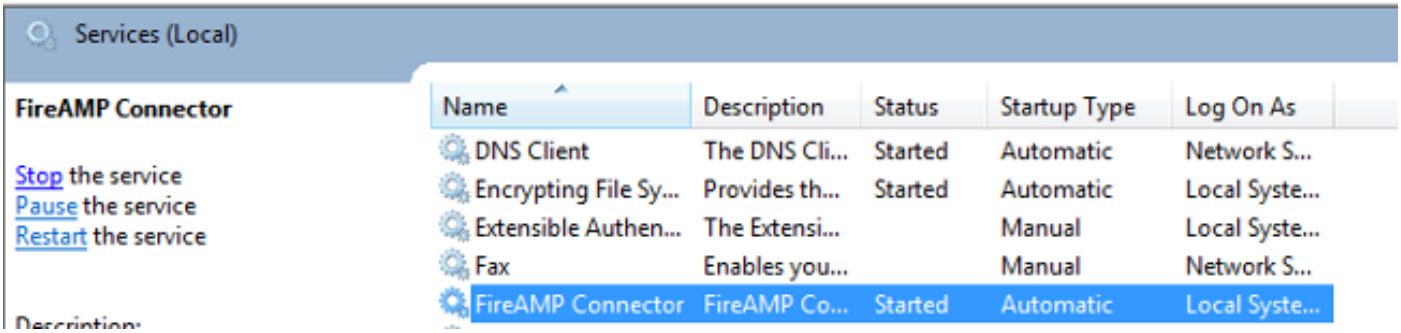
Passo 3: Clique o **arquivo da política XML da transferência** e salvar então o arquivo a seu computador.



Passo 4: Abra `services.msc com` Iniciar > Executar.



Passo 5: Encontre o serviço do **conector de FireAMP** e clique a **parada**.



Passo 6: Clique o **começo > o computador**, a seguir navegue a um destes diretórios segundo a arquitetura informática:

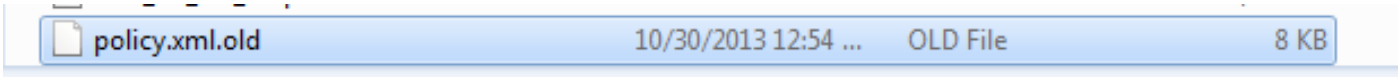
Na plataforma x86:

```
v5.0 and earlier: C:\Program Files (x86)\Sourcefire\fireAMP
v5.1 and newer: C:\Program Files (x86)\Cisco\AMP
```

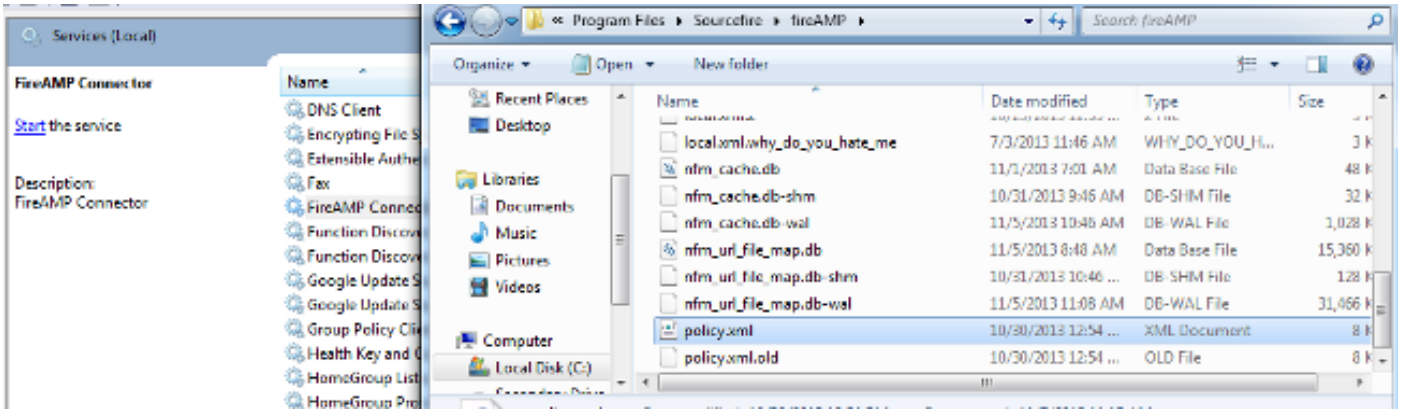
Na plataforma x64:

```
v5.0 and earlier: C:\Program Files\Sourcefire\fireAMP
v5.1 and newer: C:\Program Files\Cisco\AMP
```

Passo 7: Encontre o arquivo `policy.xml, e` rebatize o arquivo a policy.xml.old.



Passo 8: Mova o `policy.xml` transferido no diretório e clique então o **serviço de** Startthe no indicador dos serviços. O conector de FireAMP é agora debuga dentro o modo e dados de diagnóstico adicionais dos logs.



A fim desabilitar debugar o modo, execute a etapa 5 com etapa 8, desabotoar as mudanças a `policy.xml.old, e reinicie o` conector de FireAMP.