適用於Mac診斷資料收集的Cisco安全終端聯結器

目錄

簡介

本文檔介紹通過思科安全終端Mac聯結器上提供的支援工具應用程式生成診斷檔案的過程，以及如何解決效能問題。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 安全終端Mac聯結器
- macOS

採用元件

本文檔中的資訊基於安全終端Mac聯結器。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

安全終結點Mac聯結器封裝了一個稱為支援工具的應用程式，用於生成有關安裝在Mac上的聯結器的診斷資訊。診斷資料包含有關Mac的資訊，例如：

- 資源利用率（磁碟、CPU和記憶體）
- 聯結器特定的日誌

- 聯結器配置資訊

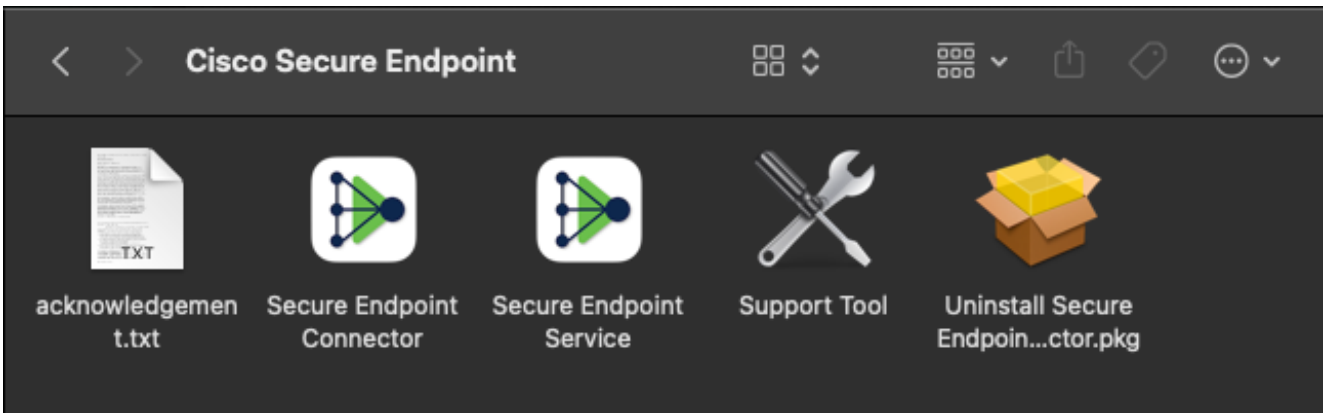
使用支援工具生成診斷檔案

本節介紹如何從GUI或CLI啟動支援工具應用程式以生成診斷檔案。

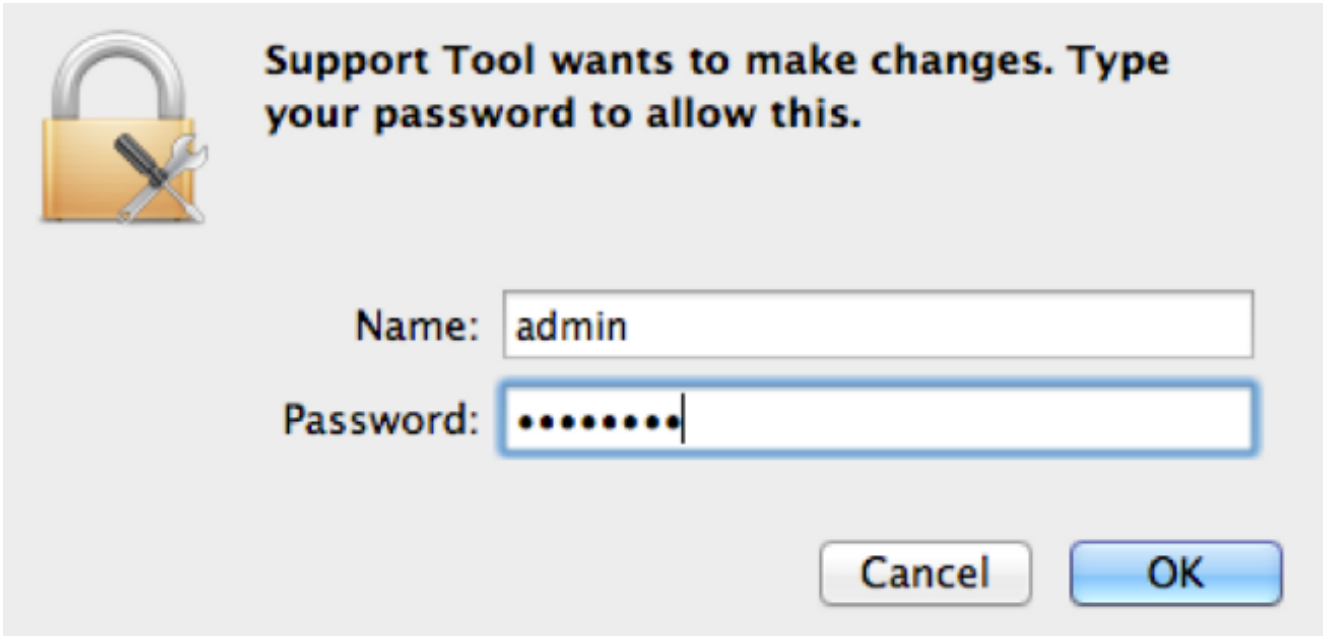
使用macOS Finder啟動支援工具

完成以下步驟，以便使用macOS Finder啟動安全終端Mac聯結器支援工具：

1. 導航到Applications資料夾中的Cisco Secure Endpoint目錄，並找到Support Tool啟動程式：



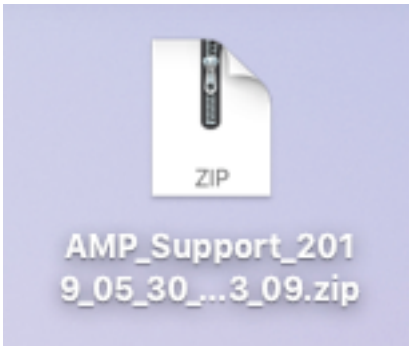
2. 按兩下Support Tool啟動程式，系統提示您輸入管理憑據：



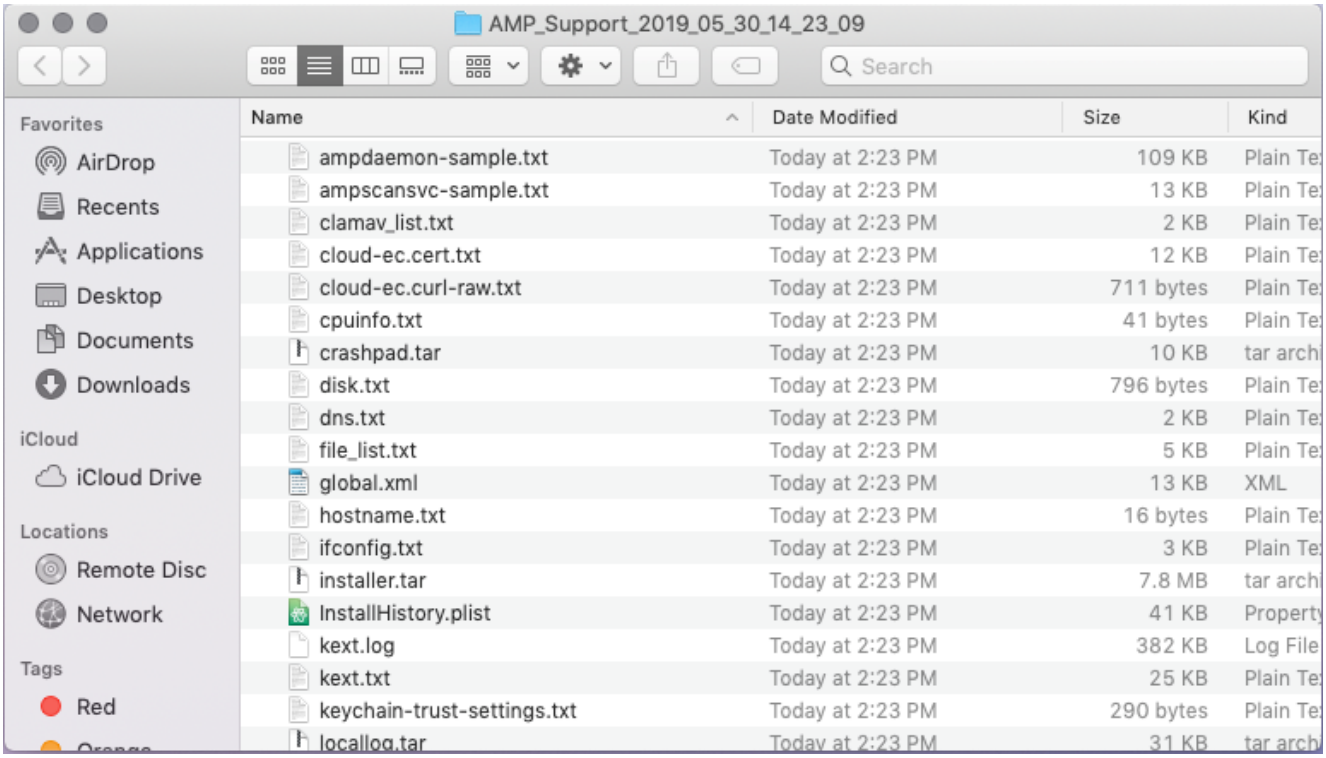
3. 輸入憑證後，支座上應會顯示支援工具圖示：

附註：「支援工具」應用程式在後台運行，需要一些時間才能完成（大約20-30分鐘）。

4. 當「支援工具」應用程式完成時，會生成一個檔案並將其放到案頭上：



以下是未壓縮輸出的範例：



5. 為了分析資料，請將此檔案提供給思科技術支援團隊。

使用macOS終端啟動支援工具

支援工具啟動程式位於以下目錄中：

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

要啟動支援工具應用程式，請輸入以下命令：

附註：您必須以root使用者身份運行此命令，以確保切換到root使用者或使用sudo作為命令的字首。

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

附註：此命令以垂直方式運行。完成後，將生成診斷檔案並將其放到案頭上。

疑難排解

本節介紹如何在安全終端Mac聯結器上啟用和禁用調試模式，以便解決效能問題。

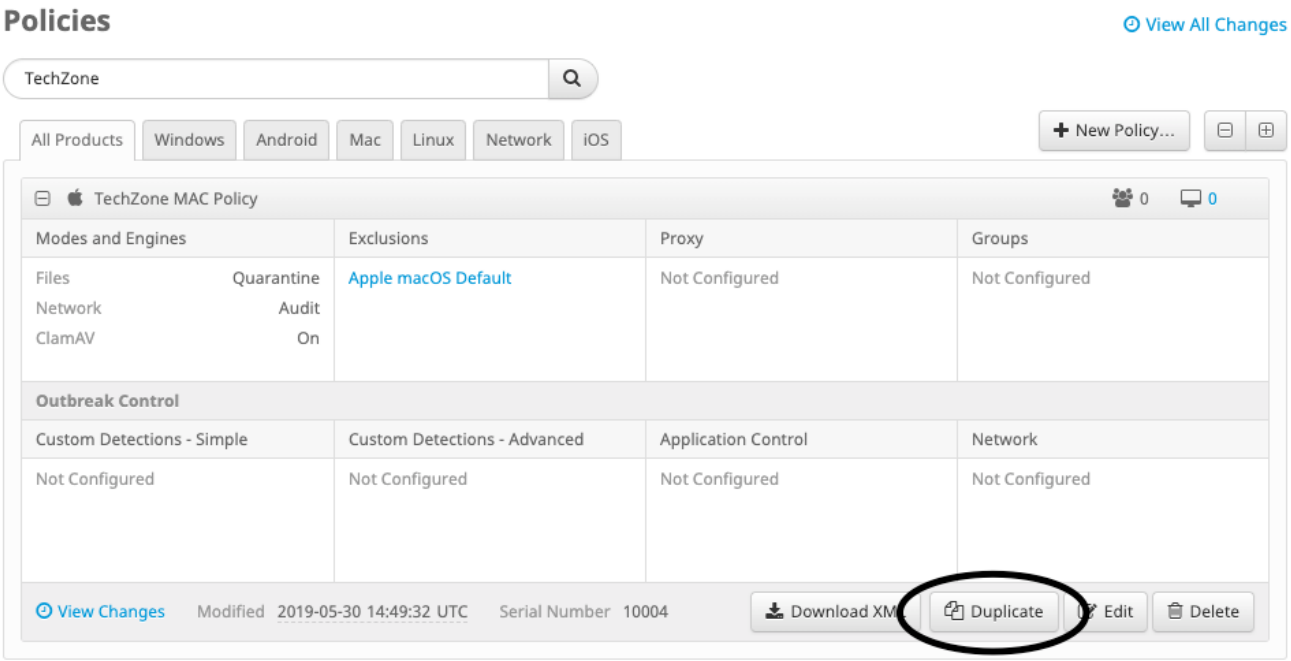
啟用調試模式

警告:只有在思科技術支援工程師請求此資料時，才應啟用調試模式。如果長時間保持啟用調試模式，則它可能很快地填充磁碟空間，並且由於檔案大小過大，可能會阻止將聯結器日誌和托盤日誌資料收集到支援診斷檔案中。

調試模式對於嘗試解決安全終端聯結器上的效能問題非常有用。完成以下步驟以啟用調試模式並收集診斷資料；

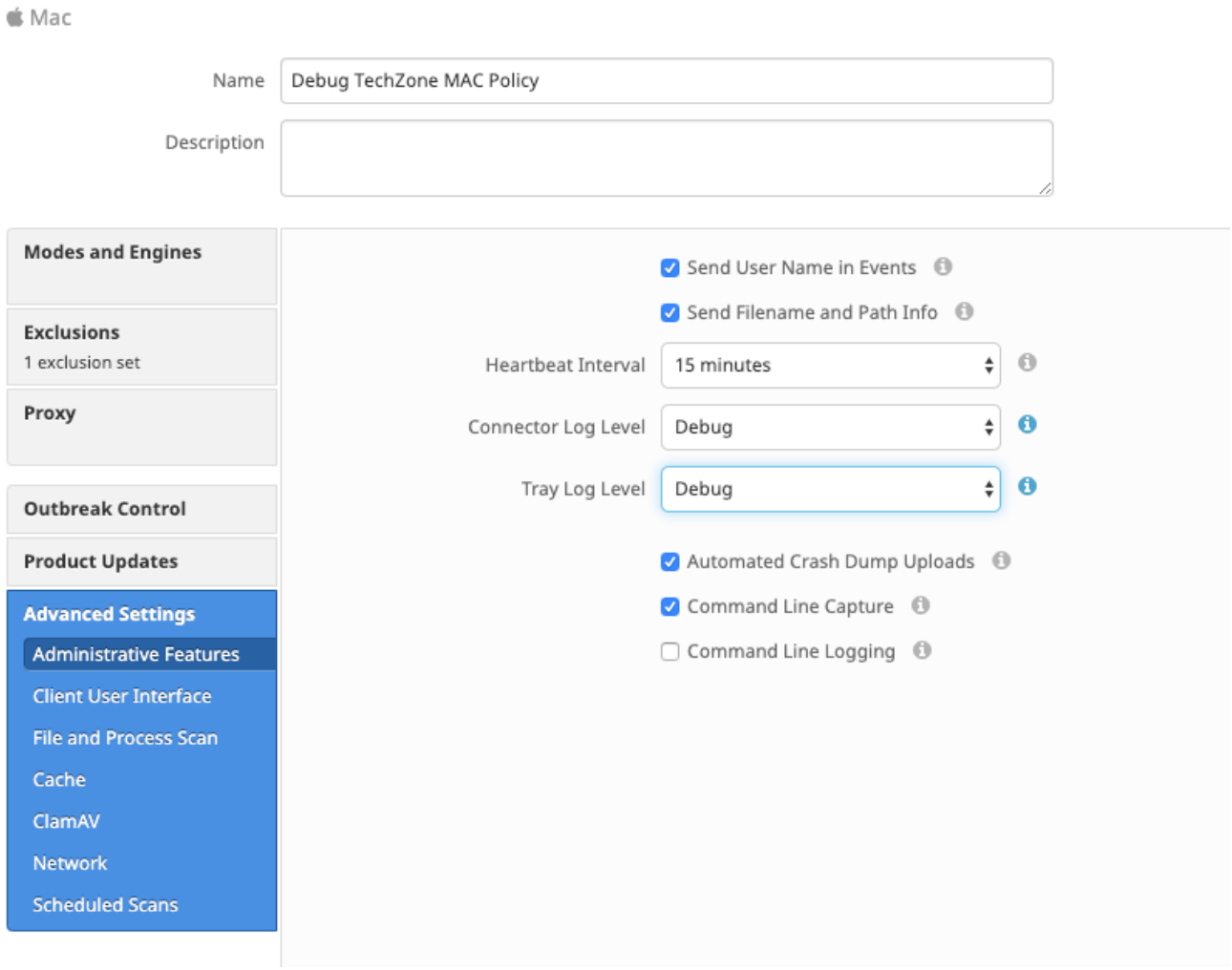
1. 登入到安全終端控制檯。
2. 導航到**管理>策略**。

3. 找到應用於電腦的策略，按一下將展開策略視窗的策略，然後按一下 **複製**.安全終端控制檯使用複製的策略進行更新：

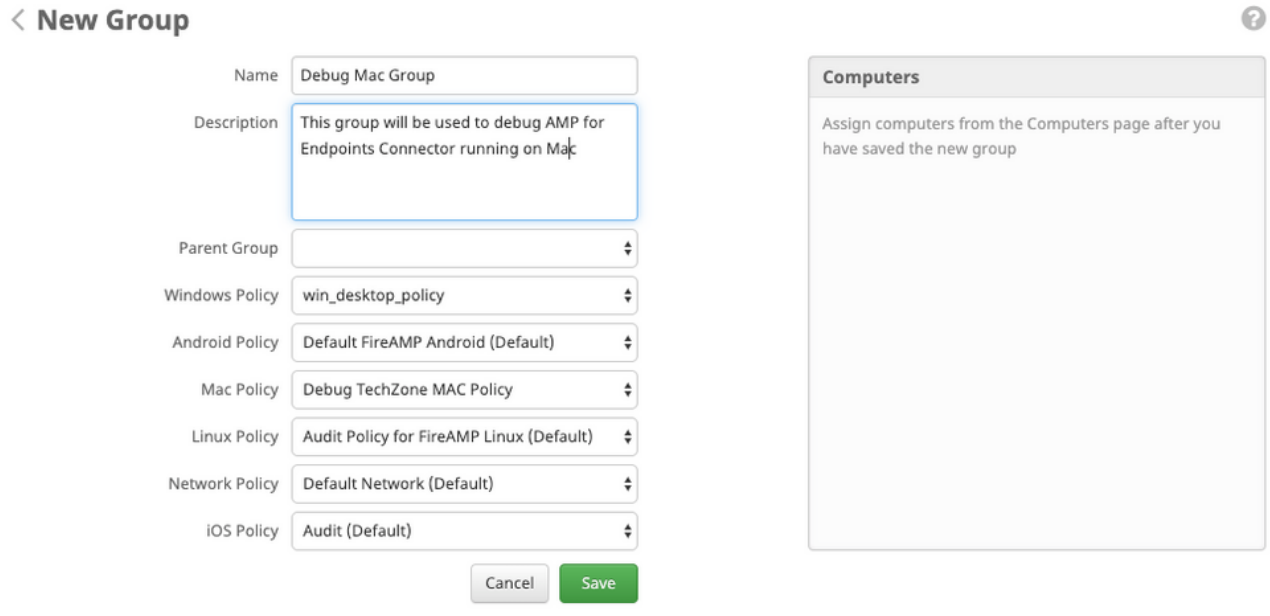


4. 選擇並展開複製策略視窗，按一下 **編輯** 並更改策略名稱。例如，您可以 *調試TechZone MAC策略*.

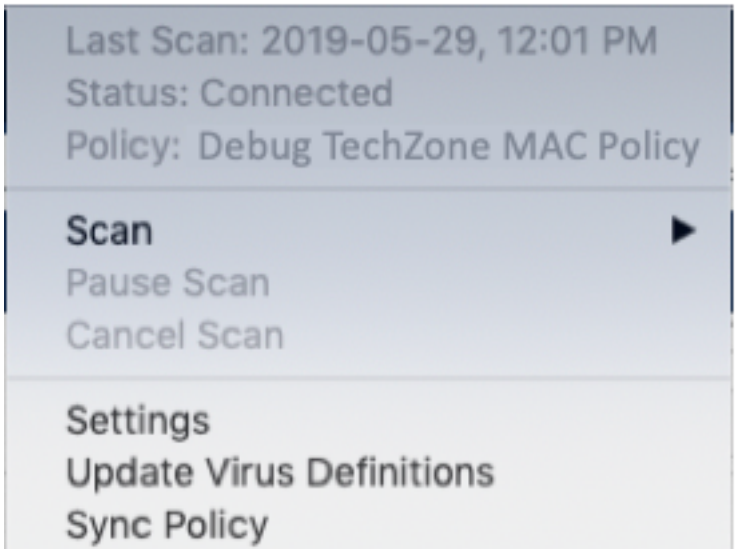
5. 按一下 **高級設定**，選擇 **管理功能** 從邊欄中選擇 **調試** 對於聯結器日誌級別和托盤日誌級別下拉選單：



6. 按一下 **儲存** 按鈕儲存更改。
7. 導航至 **管理>組** 然後按一下 **建立組** 靠近螢幕右上角。
8. 輸入組的名稱。例如，可以使用*Debug TechZone Mac Group*。



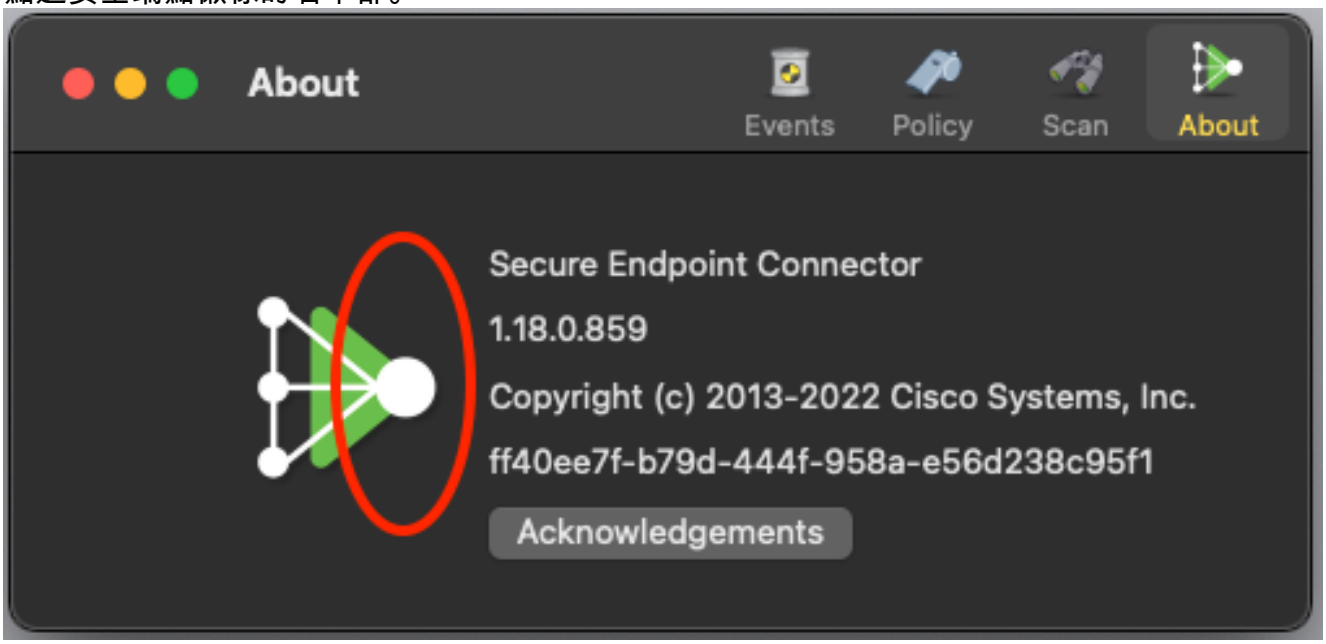
9. 更改Mac策略 *預設Mac策略* 複製的新策略，即 **調試TechZone Mac策略** 在本例中。按一下 **儲存**.
10. 導航至 **管理>電腦** 並在清單中識別您的電腦。選擇它並按一下 **移動到組.....**.
11. 從 **選擇組** 下拉選單。按一下 **移動** 將所選電腦移動到新組中。您的Mac現在應該具有功能調試策略。您可以選擇選單欄上出現的「安全終端」圖示，並確保應用新策略：



啟用單心跳調試模式

此過程僅適用於1.0.4聯結器及更高版本。這允許將單個聯結器置於調試模式，直到下一個心跳為止。根據具體情況，這可能為我們的開發人員提供足夠的資訊，但取決於心跳的長度，有可能達不到進行完整的診斷分析所需的所有流程。以下是為單個心跳啟用調試的步驟：

1. 訪問聯結器選單欄並轉至 **設定。**
2. 按一下 **關於。**
3. 點選安全端點徽標的右半部。



4. 如果操作正確，螢幕右側將顯示以下通知：

調試將在下次心跳後自動禁用。

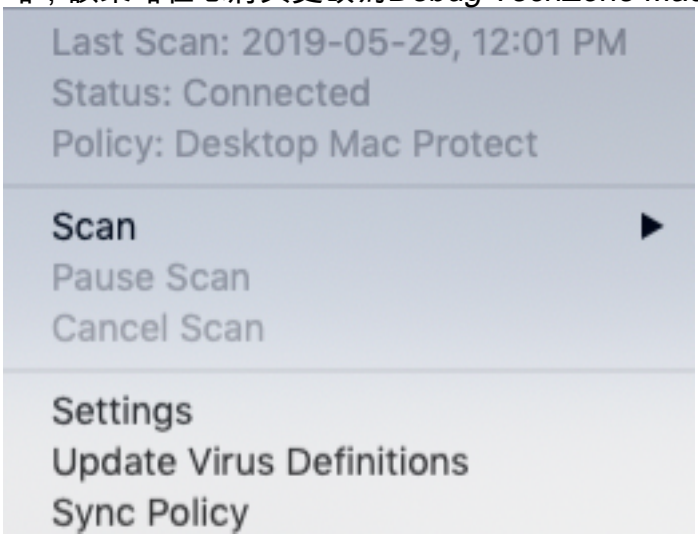
禁用調試模式

在調試模式下獲取診斷資料後，必須將安全終端聯結器恢復為正常模式。完成以下步驟即可停用偵錯模式：

1. 登入到安全終端控制台。
2. 導航到**管理>組**。

3. 找到在調試模式下建立的新組*Debug TechZone Mac Group*。
4. 按一下「**Edit**」。

5. 在屏幕右上角的「電腦」視窗中，在清單中找到您的電腦。選擇它，它將帶您進入Computerspage。再次從清單中選擇您的電腦，然後單擊**「移動到組.....」**.
6. 從選擇組下拉菜**單中**選擇上一個組。按一下移動將所選電腦移動到上一組。
7. 按一下選單欄中的安全終端圖示。**從菜**單中選擇Sync策略。
8. 驗證策略現在是否返回到上一個預設值。在選單欄上選中此項。現在，策略應已恢復為原始策略，該策略在您將其更改為*Debug TechZone Mac Group之前使用*:



關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。