

適用於Mac診斷資料收集的Cisco安全終端聯結器

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[使用支援工具生成診斷檔案](#)

[使用macOS Finder啟動支援工具](#)

[使用macOS終端啟動支援工具](#)

[疑難排解](#)

[啟用調試模式](#)

[啟用單心跳調試模式](#)

[禁用調試模式](#)

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

- 連結器配置資訊

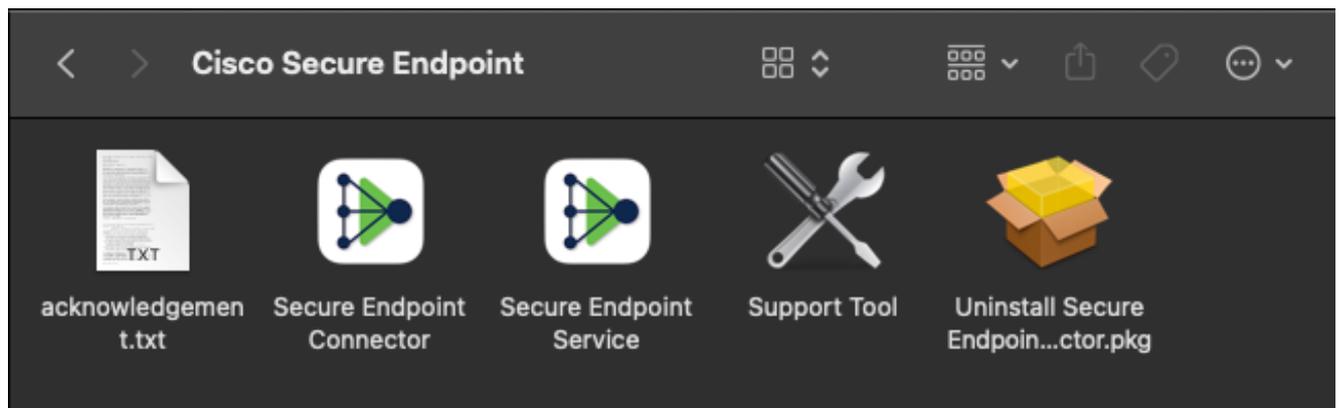
使用支援工具生成診斷檔案

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。

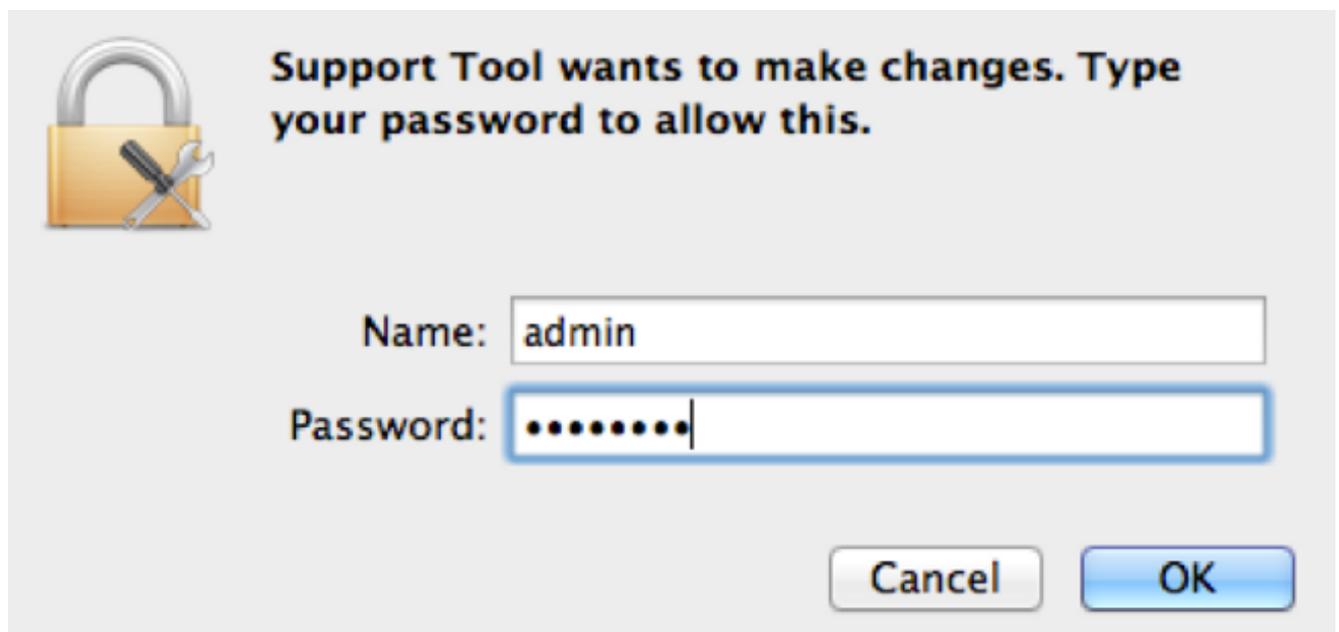
使用macOS Finder啟動支援工具

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

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：

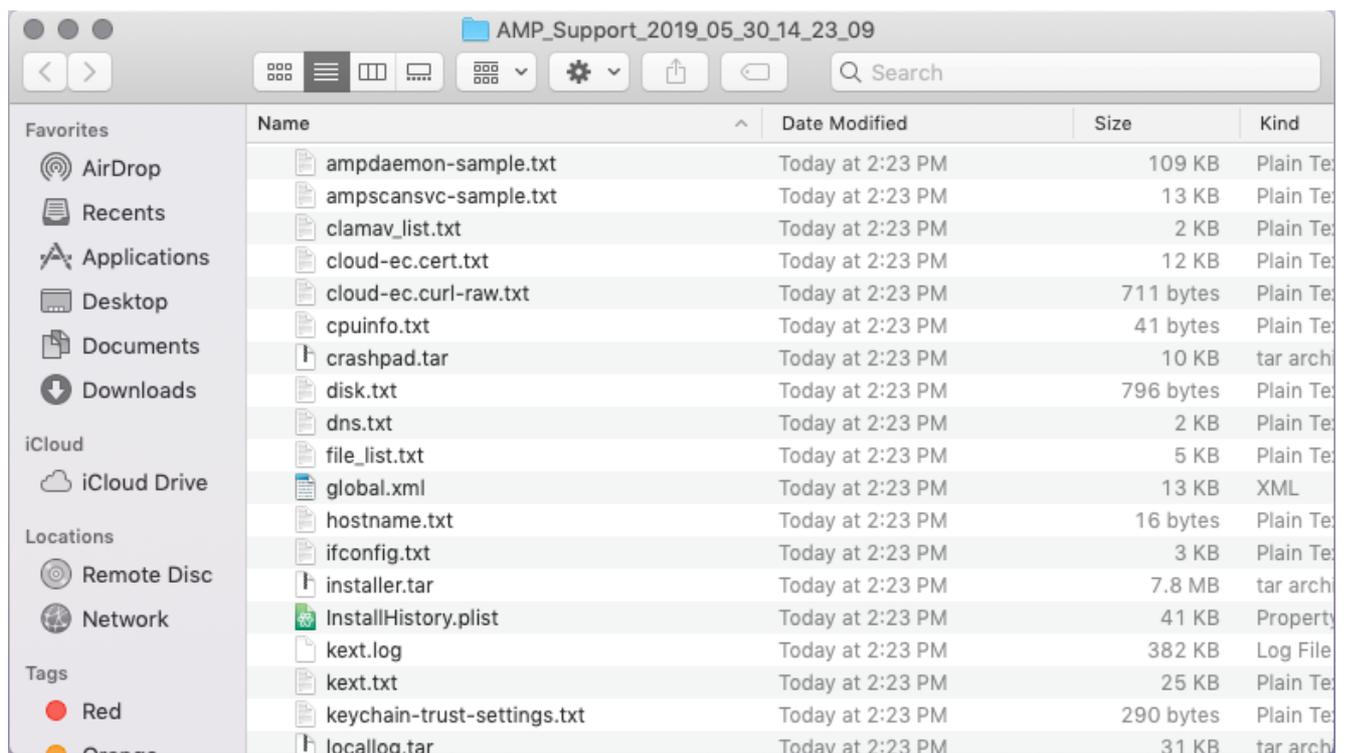


附註：「支援工具」應用程式在後台運行，需要一些時間才能完成（大約20-30分鐘）。

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：

The screenshot shows the 'Policies' management interface. At the top, there is a search bar containing 'TechZone' and a 'View All Changes' link. Below the search bar are tabs for 'All Products', 'Windows', 'Android', 'Mac', 'Linux', 'Network', and 'iOS'. A '+ New Policy...' button and a refresh icon are also visible. The main content area displays the 'TechZone MAC Policy' configuration. It is divided into several sections: 'Modes and Engines' (with sub-sections for Files, Network, and ClamAV), 'Exclusions' (set to 'Apple macOS Default'), 'Proxy' (set to 'Not Configured'), and 'Groups' (set to 'Not Configured'). Below this is the 'Outbreak Control' section, which includes 'Custom Detections - Simple' and 'Custom Detections - Advanced' (both set to 'Not Configured'), 'Application Control' (set to 'Not Configured'), and 'Network' (set to 'Not Configured'). At the bottom of the policy view, there is a metadata bar showing 'Modified 2019-05-30 14:49:32 UTC' and 'Serial Number 10004'. Action buttons include 'View Changes', 'Download XML', 'Duplicate' (circled in red), 'Edit', and 'Delete'.

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**。

- 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：

Apple Mac

Name

Description

Modes and Engines

Exclusions
1 exclusion set

Proxy

Outbreak Control

Product Updates

Advanced Settings

Administrative Features

Client User Interface

File and Process Scan

Cache

ClamAV

Network

Scheduled Scans

Send User Name in Events ⓘ

Send Filename and Path Info ⓘ

Heartbeat Interval ⓘ

Connector Log Level ⓘ

Tray Log Level ⓘ

Automated Crash Dump Uploads ⓘ

Command Line Capture ⓘ

Command Line Logging ⓘ

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

< New Group ?

Name

Description

Parent Group

Windows Policy

Android Policy

Mac Policy

Linux Policy

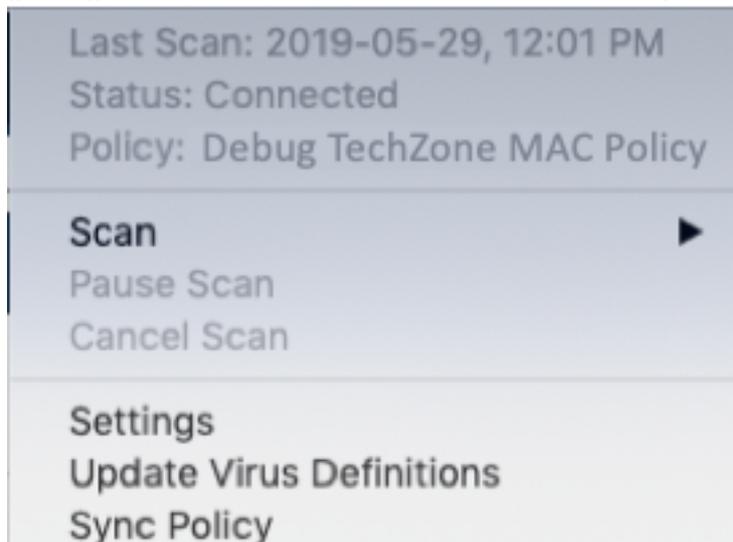
Network Policy

iOS Policy

Computers

Assign computers from the Computers page after you have saved the new group

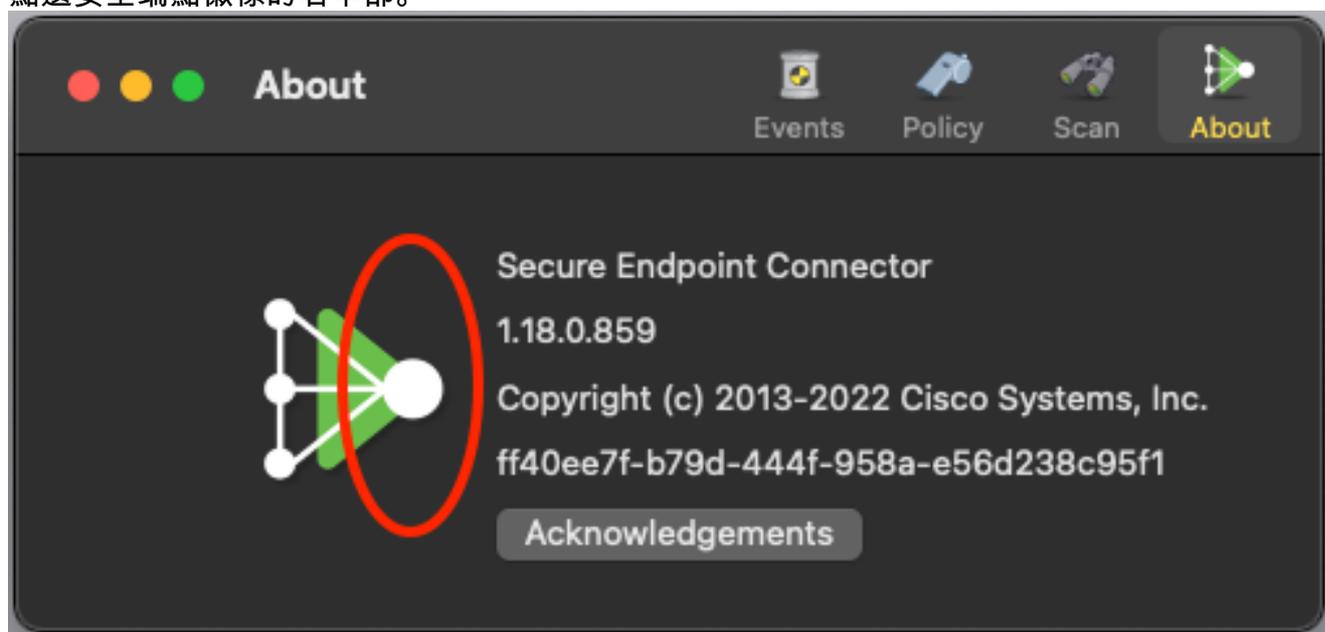
9. 更改Mac策略 預設Mac策略 複製的新策略，即 **調試TechZone Mac策略** 在本例中。按一下 **儲存**。
10. 導航至 **管理>電腦** 並在清單中識別您的電腦。選擇它並按一下 **移動到組.....**
11. 從 **選擇組** 下拉選單。按一下 **移動** 將所選電腦移動到新組中。您的Mac現在應該具有功能調試策略。您可以選擇選單欄上出現的「安全終端」圖示，並確保應用新策略：



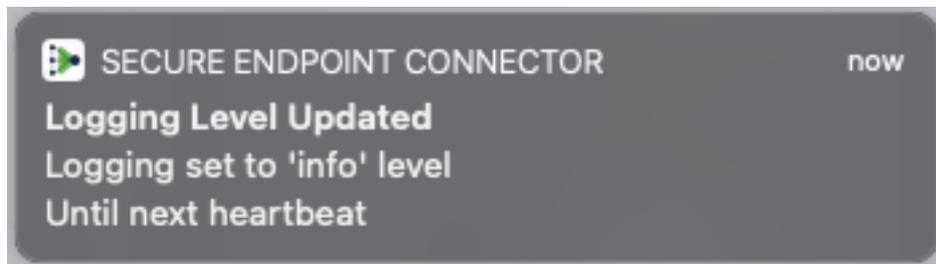
啟用單心跳調試模式

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：

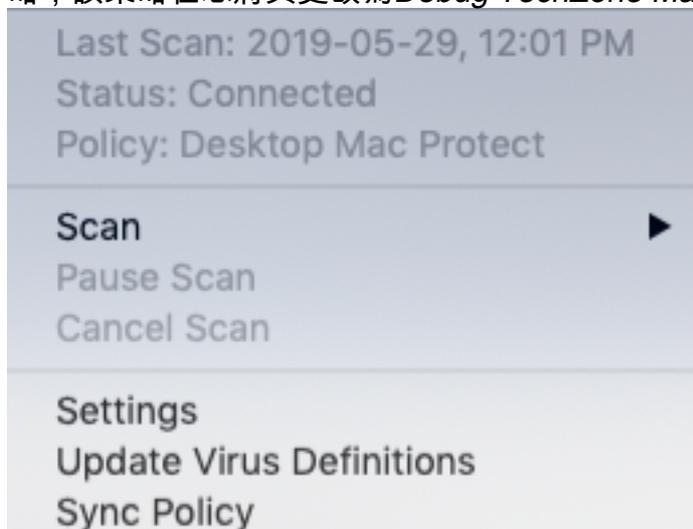


調試將在下次心跳後自動禁用。

禁用調試模式

在調試模式下獲取診斷資料後，必須將安全終端連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）。