

Recopilar archivos de registro de depuración en un terminal seguro para dispositivos Windows

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Recopilar archivos de registro de depuración en Cisco Secure Endpoint para Windows](#)

[Versión 7.5.5 y anterior](#)

[Versión 8.0.1 y superior \(Cisco Secure Client\)](#)

Introducción

Este documento describe los pasos para generar el archivo Debug Bundle desde Cisco Secure Endpoint Connector.

Colaboración de Javi Martínez, ingeniero del TAC de Cisco.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que conozca Cisco Secure Endpoint Connector.

Componentes Utilizados

La información utilizada en el documento se basa en estas versiones de software:

- Sistema operativo Microsoft Windows
- Cisco Secure Endpoint Connector 6.3.7 y versiones posteriores

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

Si experimenta un problema de rendimiento con Cisco Secure Endpoint Connector en el sistema operativo Microsoft Windows, puede ponerse en contacto con el centro de asistencia técnica Cisco Technical Assistance Center (TAC). El Ingeniero de soporte técnico de Cisco procede a analizar los registros disponibles en el archivo Debug Bundle para encontrar el problema raíz.

Nota: Si reinicia el dispositivo, active el modo de depuración desde la interfaz de la bandeja IP para que no se reinicie. En caso de un reinicio, puede habilitar el modo de depuración desde la configuración de directivas en la consola de Secure Endpoint.

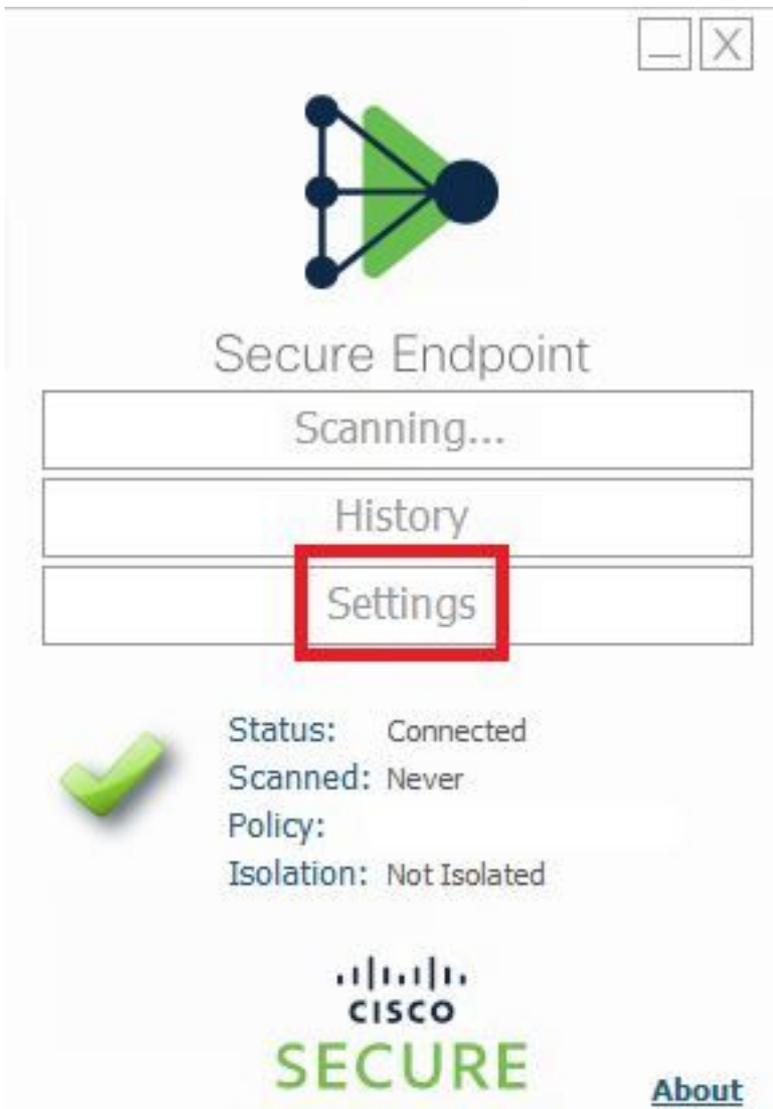
Recopilar archivos de registro de depuración en Cisco Secure Endpoint para Windows

Versión 7.5.5 y anterior

Paso 1. Utilice el **icono de la bandeja** en la barra de tareas y seleccione **Abrir** Cisco Secure Endpoint, como se muestra en la imagen.



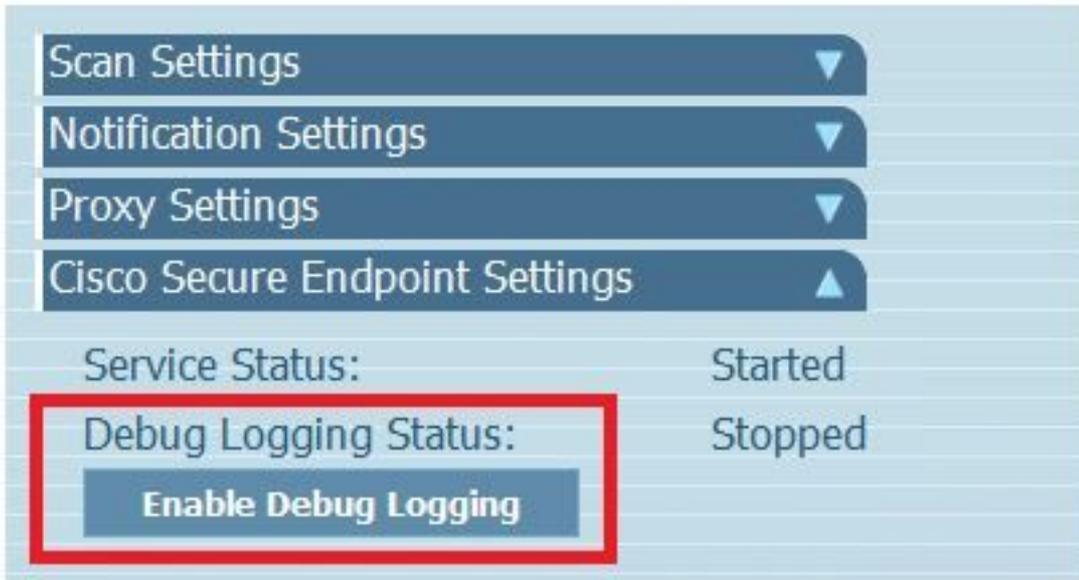
Paso 2. Seleccione la opción **Settings** en Secure Endpoint Connector, como se muestra en la imagen.



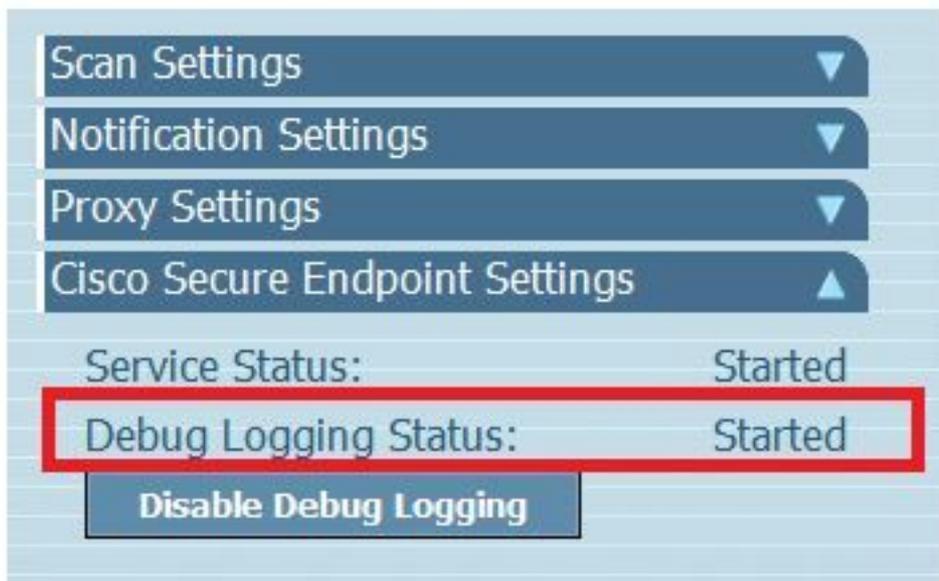
Paso 3. Navegue hasta **Configuración** y seleccione el menú **Configuración de Cisco Secure Endpoint Connector** como se muestra en la imagen.



Paso 4. Seleccione el botón **Enable Debug Logging**, como se muestra en la imagen.

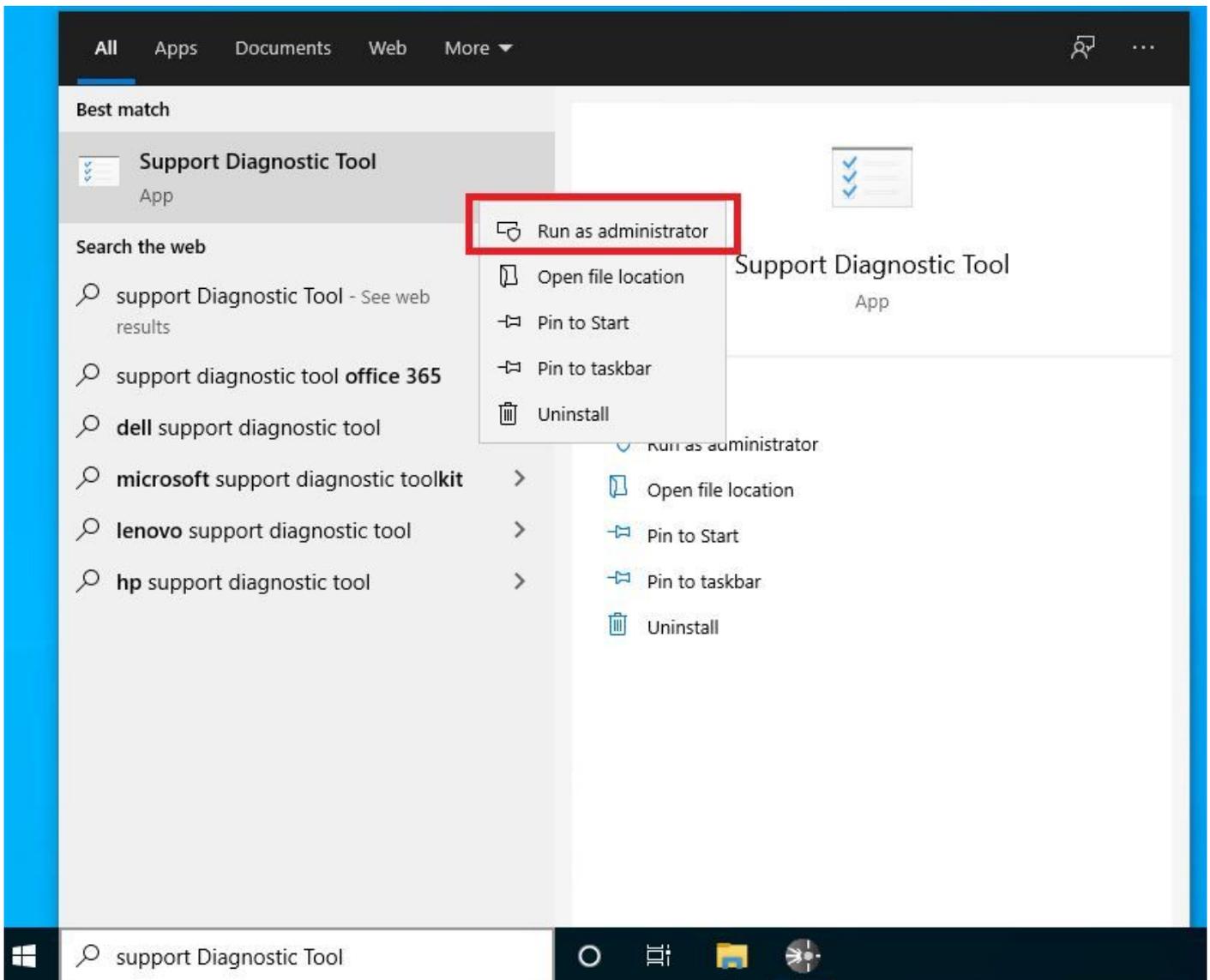


Paso 4.1. El nombre del botón cambia a **Deshabilitar registro de depuración**. Ahora está en el **modo de depuración**, como se muestra en la imagen.



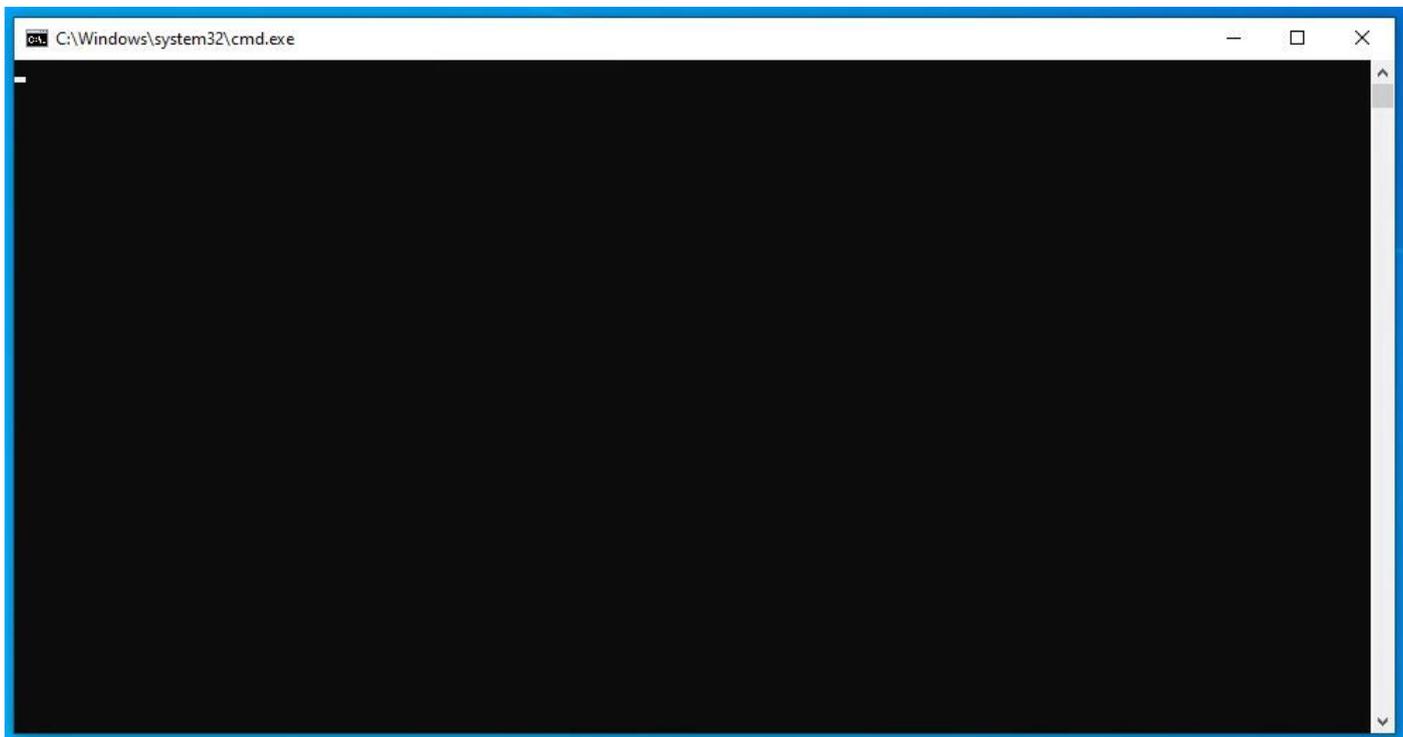
Paso 5. Recree el problema y deje que el dispositivo funcione al menos durante 30 minutos.

Paso 6. Después de 30 minutos, abra la búsqueda de Windows, escriba **Support Diagnostic Tool** y aparecerá la herramienta de diagnóstico. Ejecute la herramienta con los privilegios de **administrador** como se muestra en la imagen.



Nota: Desde Secure Endpoint Connector v7.5.5, la cuenta de Windows con privilegios de administrador no es necesaria para abrir la herramienta de diagnóstico de soporte para recopilar los registros de depuración. [Release Notes](#): "Herramienta de diagnóstico de soporte actualizada para que no requiera privilegios elevados".

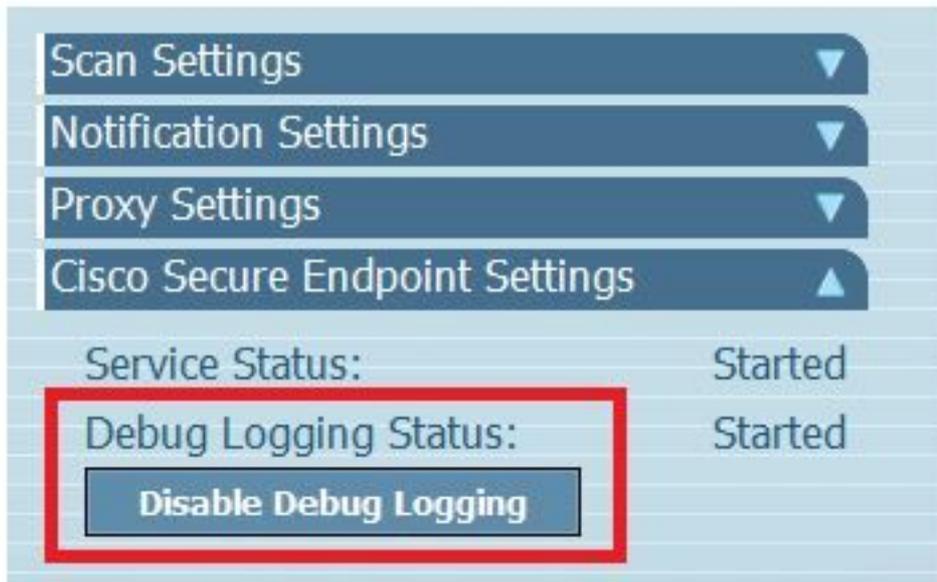
Paso 7. Aparece la pantalla negra temporal de Windows, como se muestra en la imagen. (Espere unos segundos, la pantalla en negro de Windows se cierra sola).



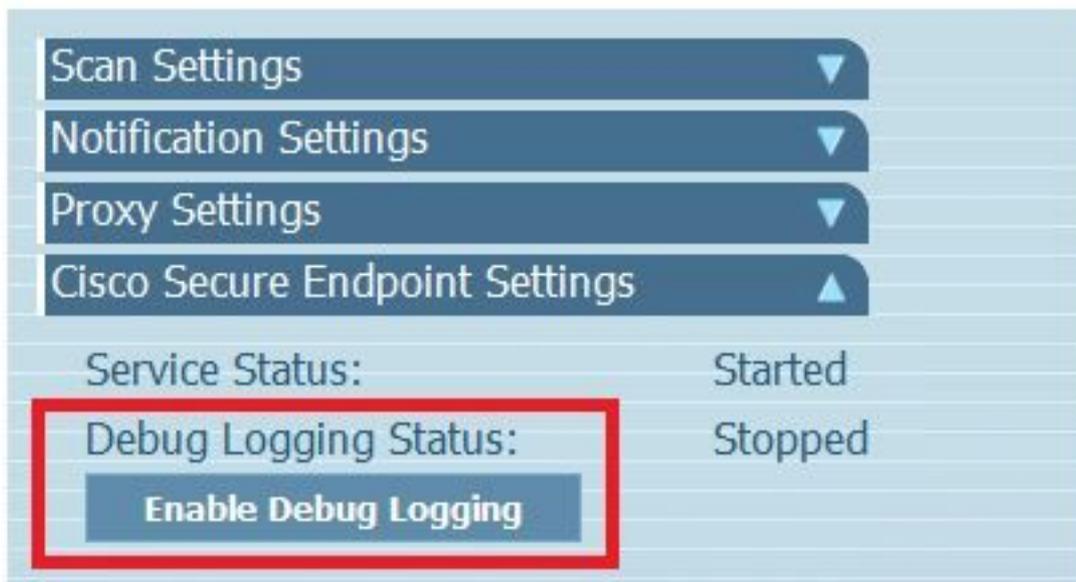
Paso 8. Después de unos minutos, el archivo **Debug Bundle** aparece en el escritorio, como se muestra en la imagen.



Paso 9. Una vez generado el archivo **Debug Bundle**, puede inhabilitar el **modo Debug**. Seleccione el botón **Disable Debug Logging**, como se muestra en la imagen.



Paso 9.1. El nombre del botón cambia a **Enable Debug Logging**, como se muestra en la imagen.



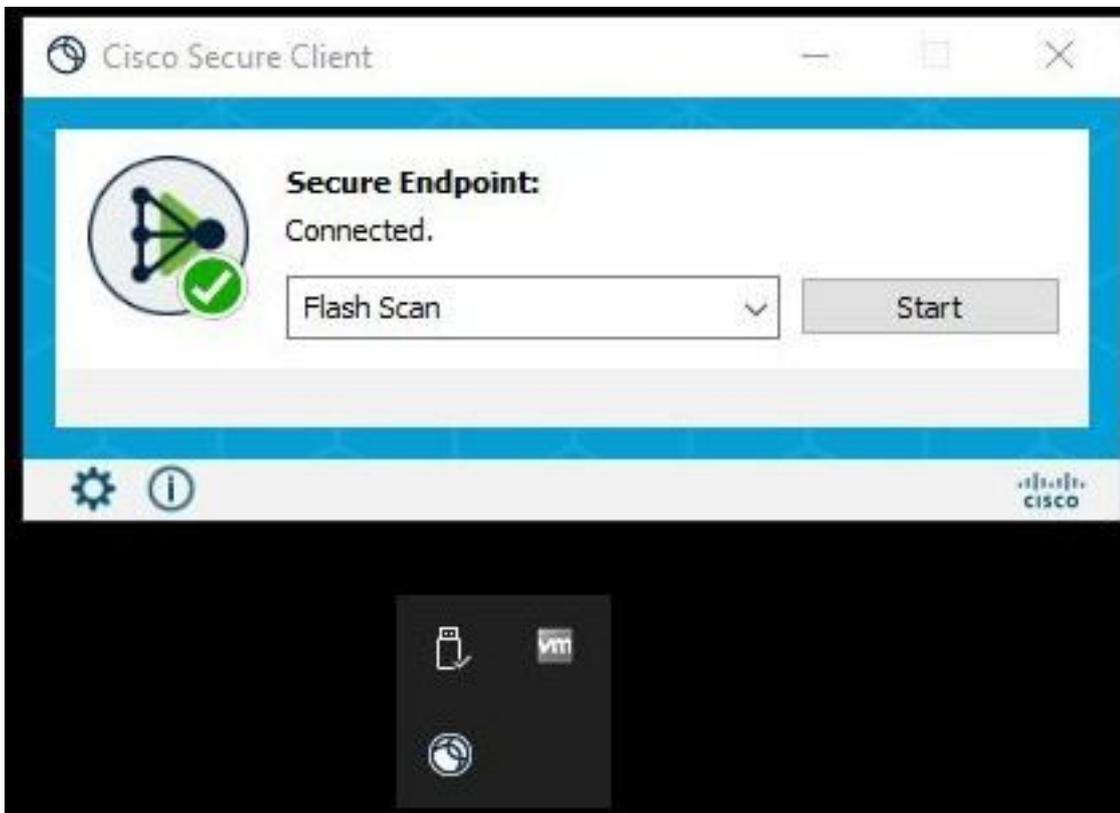
Nota: El modo de depuración sólo debe estar habilitado para recopilar el archivo de paquete de depuración. Habilitar el modo de depuración durante más tiempo puede llenar el espacio en disco.

Paso 10. Una vez que recopile el archivo Debug Bundle, cárguelo en <https://cway.cisco.com/csc/>.

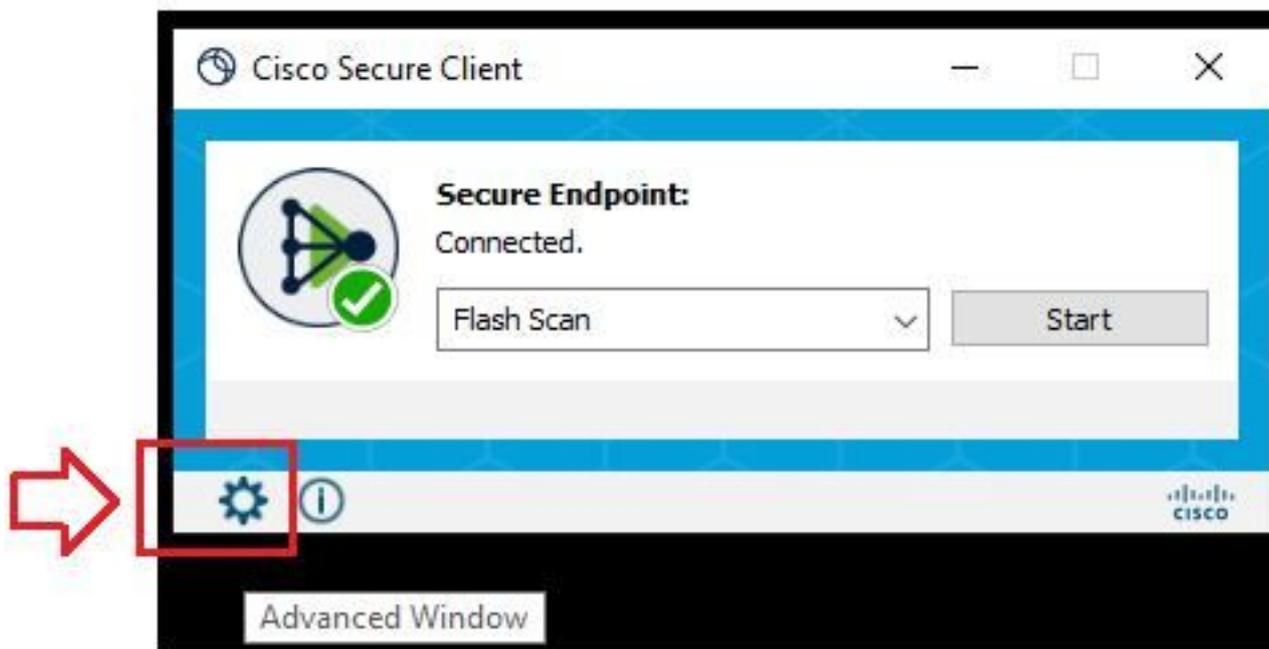
Nota: Asegúrese de hacer referencia al número de la solicitud de servicio.

Versión 8.0.1 y superior (Cisco Secure Client)

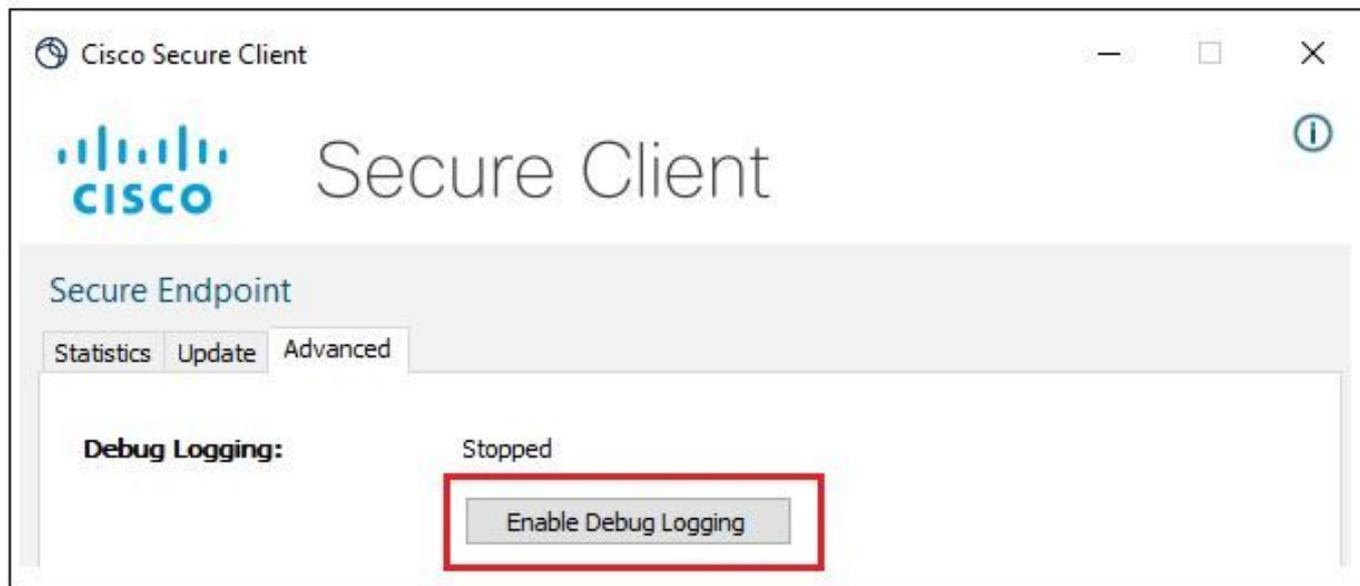
Paso 1. Inicie **Icono de la bandeja** en la barra de tareas, como se muestra en la imagen.



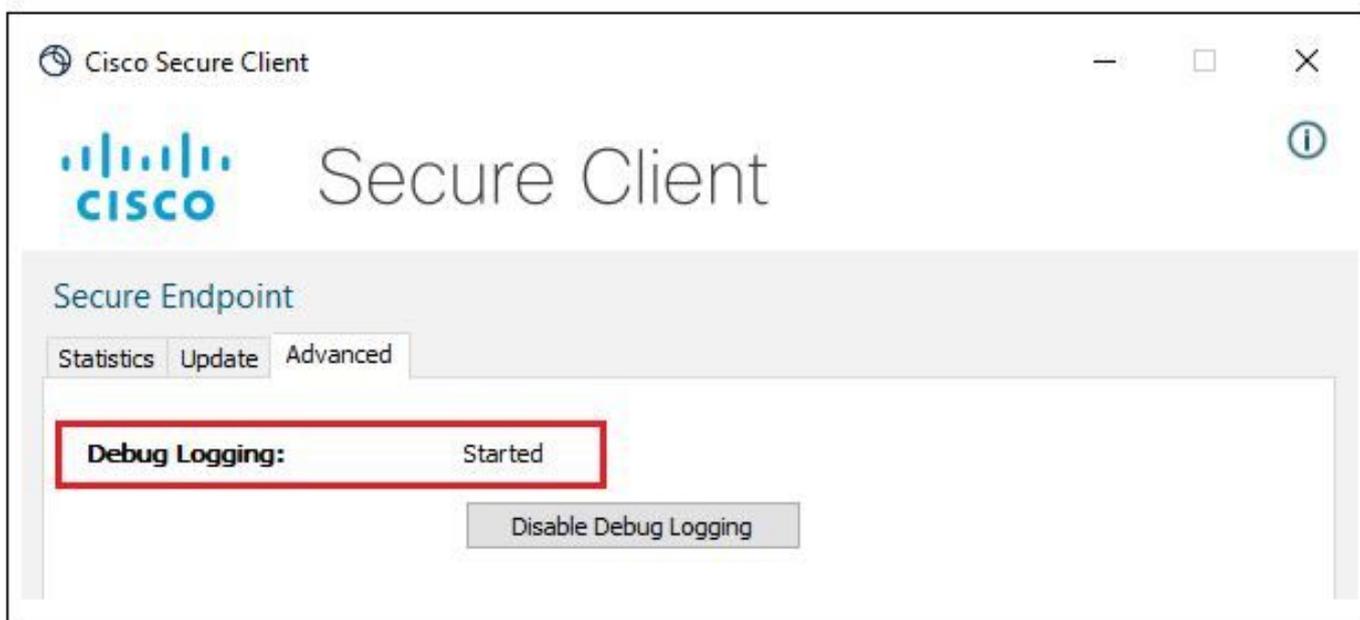
Paso 2. Seleccione la opción **Advance Window** en Secure Endpoint Connector, como se muestra en la imagen.



Paso 3. Navegue hasta la pestaña **Advanced** y seleccione el botón **Enable Debug Logging**, como se muestra en la imagen.



Paso 4. El nombre del botón de registro de depuración cambia a **"Iniciado"**. Ahora está en el modo de depuración, como se muestra en la imagen.



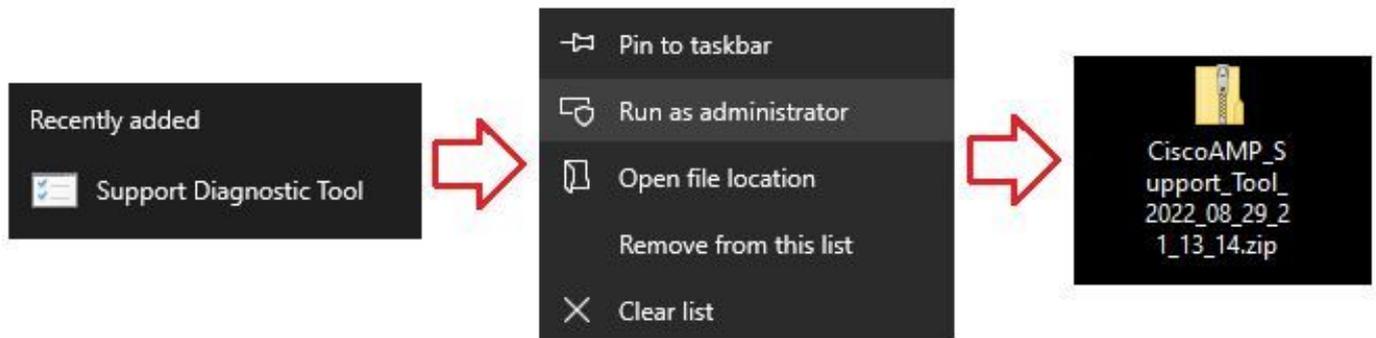
Paso 5. Recree el problema y deje que el dispositivo funcione al menos durante 30 minutos.

Paso 6. Después de 30 minutos, abra la búsqueda de Windows y escriba **Support Diagnostic Tool**.

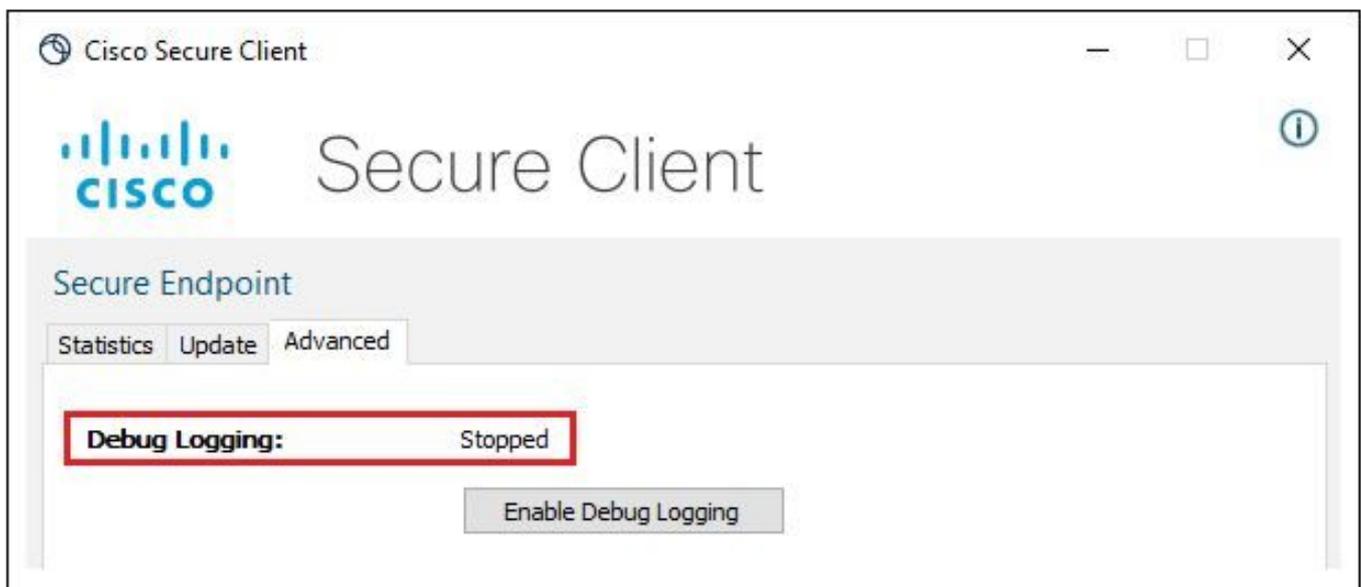
- Aparece la herramienta de diagnóstico. Ejecute la herramienta con privilegios de **administrador**.

(Aparece la pantalla negra temporal de Windows, espere unos segundos, la pantalla negra de Windows se cierra sola).

- Después de unos minutos, el **archivo Debug Bundle** aparece en el escritorio, como se muestra en la imagen.



Paso 7. Una vez generado el archivo Debug Bundle, puede inhabilitar el modo Debug. Seleccione el botón **Deshabilitar Registro de Debug**. El nombre del botón de registro de depuración cambia a "Detenido", como se muestra en la imagen.



Nota: El modo de depuración sólo debe estar habilitado para recopilar el archivo de paquete de depuración. Habilitar el modo de depuración durante más tiempo puede llenar el espacio en disco.

Paso 8. Una vez que recopile el archivo Debug Bundle, cárguelo en <https://cway.cisco.com/csc/>.

Nota: Asegúrese de hacer referencia al número de la solicitud de servicio.

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).