

関係者外秘

Symdiagのダウンロードから実行まで

免責事項

本書に関する著作権は、SB C&S株式会社に独占的に帰属します。
本書に記載されている内容は、予告なしに変更される場合があります。

SB C&S株式会社は、本書に誤りが無いことの保証は致し兼ねます。
本書の一部または全部を複製することは禁じられており、提供または製造を目的として使用することはできません。

ただし、SB C&S株式会社との契約または同意文書で定められている
場合に限り、この注記の添付を条件として複製することができます。

SB C&S株式会社から事前に書面による合意を得ない限り、
本書またはその一部から直接的または間接的に知り得た内容または主題に関して、
個々の企業やその従業員などの第三者に対し、口頭、文書、またはその他の
いかなる手段によっても伝達することはできません。

Copyright 2023 SB C&S Corp. All rights reserved.

「Symantec Endpoint Protection Manager」は Broadcom Inc. の登録商標です。
その他記載されている会社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。

1.Symdiagツールのダウンロード①

以下URLよりSymDiagのツールのダウンロードを実行して下さい。

<https://knowledge.broadcom.com/external/article/187747/symdiag.html>

SymDiag のダウンロード

Article ID: 187747 Updated On: 31-03-2020

Products

Endpoint Protection

Issue/Introduction

よくある問題を特定して、サポートが支援するトラブルシューティングのためのデータを収集し、他のサポート資料のリンクを提供する SymDiag (Symantec Diagnostic Tool) とそのダウンロードについて説明します。

Resolution

Windows 用の SymDiag

[Windows 用の SymDiag](#) をダウンロードします。

Windows デスクトップにファイルを保存します。

2. Windows デスクトップで SymDiag.exe のアイコンをダブルクリックします。
3. 画面上の指示に従います。

ここをクリック

1.Symdiagツールのダウンロード②

SymDiag.exeがダウンロードされるまで待ちます。



The screenshot shows a web page with the following sections:

- Products**
 - Endpoint Protection
- Issue/Introduction**

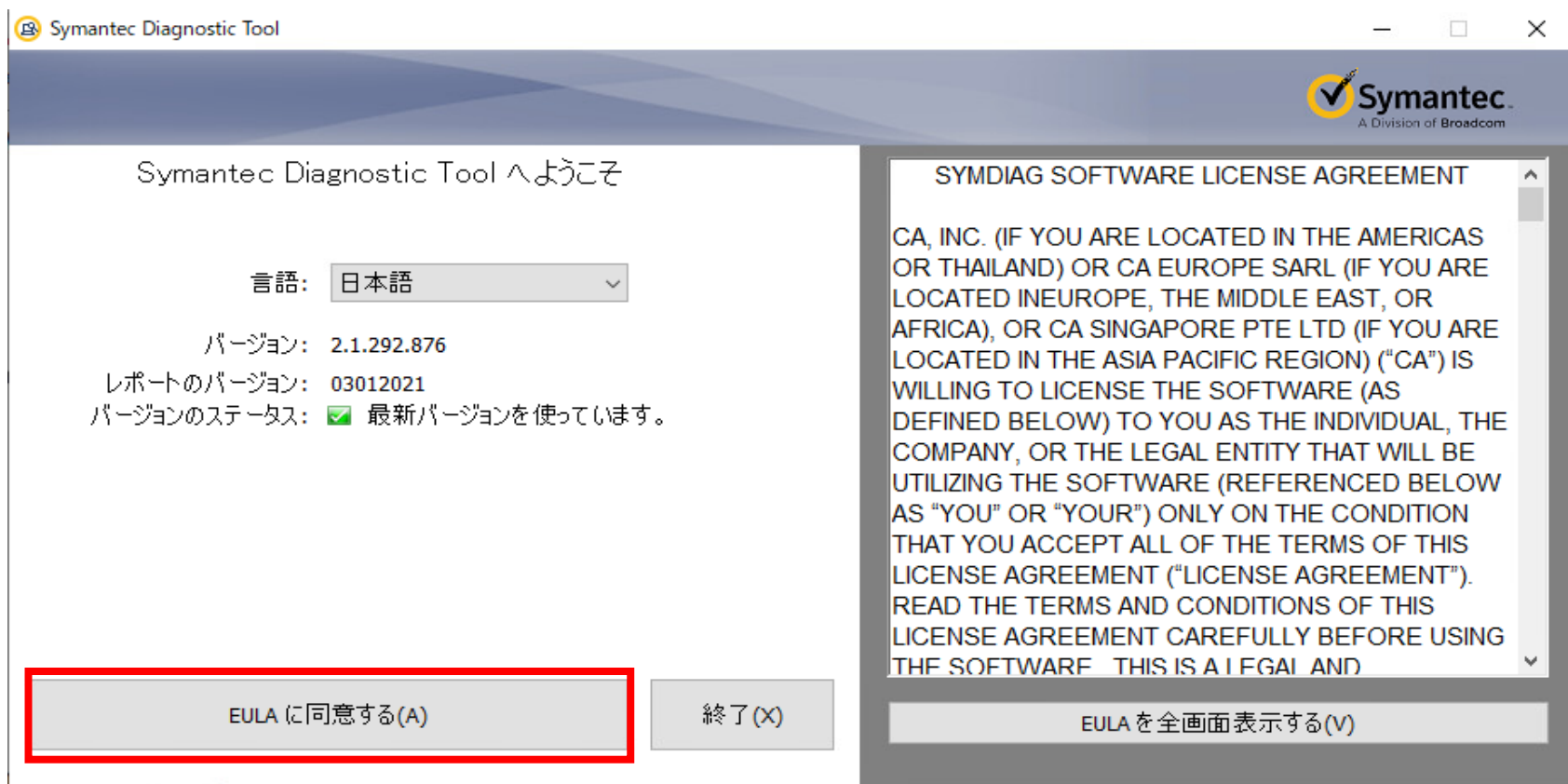
よくある問題を特定して、サポートが支援するトラブルシューティングのためのデータを収集し、他のサポート資料のリンクを提供する SymDiag (Symantec Diagnostic Tool) とそのダウンロードについて説明します。
- Resolution**
 - Windows 用の SymDiag**
 - [Windows 用の SymDiag](#) をダウンロードします。
Windows デスクトップにファイルを保存します。
 - Windows デスクトップで SymDiag.exe のアイコンをダブルクリックします。
 - 画面上の指示に従います。
 - Linux 用の SymDiag**
 - [Linux 用の SymDiag](#) をダウンロードします。
このリンクを右クリックして [名前を付けて対象を保存] または [名前を付けてリンク先を保存] を選択します。
 - symdiag.run をコンピュータ上のディレクトリに保存します。
 - ファイルを実行可能ファイルとマーク付けしてスーパーユーザーとして実行します。

```
sudo chmod +x ./symdiag.run
sudo ./symdiag.run
```
 - 画面上の指示に従います。

At the bottom, a Windows taskbar shows a download progress bar for **SymDiag.exe** (46.7/80.3 MB, 残り 10 秒). A red box highlights this taskbar item.

2.Symdiagツールの操作①

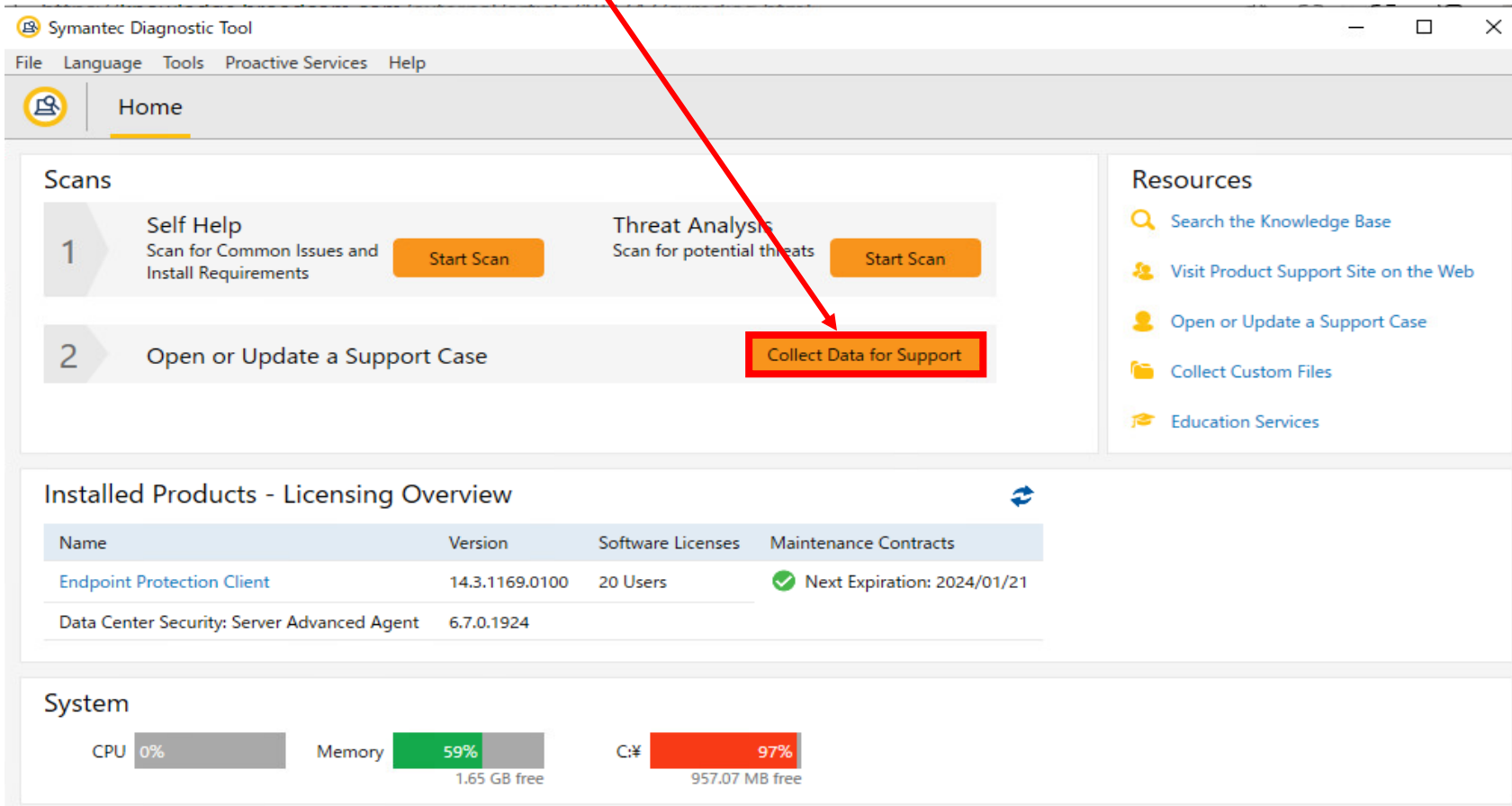
ダウンロードしたファイルを開くと下記画面になります。日本語を選択し、EULAに同意する、を押下します。



2.Symdiagツールの操作②

関係者外秘

「Collect Data for Support」を押下します。



The screenshot shows the Symantec Diagnostic Tool interface. The 'Scans' section contains three items:

- 1 Self Help: Scan for Common Issues and Install Requirements. Start Scan
- Threat Analysis: Scan for potential threats. Start Scan
- 2 Open or Update a Support Case. **Collect Data for Support**

The 'Resources' section on the right includes:

- Search the Knowledge Base
- Visit Product Support Site on the Web
- Open or Update a Support Case
- Collect Custom Files
- Education Services

The 'Installed Products - Licensing Overview' section displays the following table:

Name	Version	Software Licenses	Maintenance Contracts
Endpoint Protection Client	14.3.1169.0100	20 Users	✓ Next Expiration: 2024/01/21
Data Center Security: Server Advanced Agent	6.7.0.1924		

The 'System' section shows resource usage:

- CPU: 0%
- Memory: 59% (1.65 GB free)
- C:¥: 97% (957.07 MB free)

2.Symdiagツールの操作③

関係者外秘

製品が自動検出され、が入っている事を確認し「Next」を押下します。

Symantec Diagnostic Tool

1 Select Products

2 Select Data Type

3 Additional Options

4 Collect

5 Attach to Case

Select one or more products to collect data for:

- Installed products:
 - Endpoint Protection
 - Client
 - Console
- Other products:
 - Authentication and Authorization Agent
 - Data Center Security: Management Server
 - Data Center Security: Server Advanced Agent
 - Data Insight
 - Data Loss Prevention (DLP)
 - Endpoint Encryption
 - Endpoint Protection Small Business Edition
 - Information Centric Analytics
 - Information Centric Tagging
 - Mail Security for Microsoft Exchange
 - Management Platform
 - Optical Character Recognition
 - Symantec Endpoint Protection Cloud
 - Symantec Protection Engine
 - VIP Access Desktop
 - WSS Agent / Unified Agent
 - WSS Auth Connector
 - WSS Service

Next Cancel

2.Symdiagツールの操作④

関係者外秘

「All data」を選択し、「Next」を押下します。

Symantec Diagnostic Tool

1 Select Products

2 Select Data Type

3 Additional Options

4 Collect

5 Attach to Case

Data Type
Select which type of data to collect:

- Log files only
- Limited data for Support
- All data
- Choose additional files to collect

Debug Logging
Symantec Diagnostic Tool can enable debug logging for the following products:

- Endpoint Protection Client
- Endpoint Protection Manager

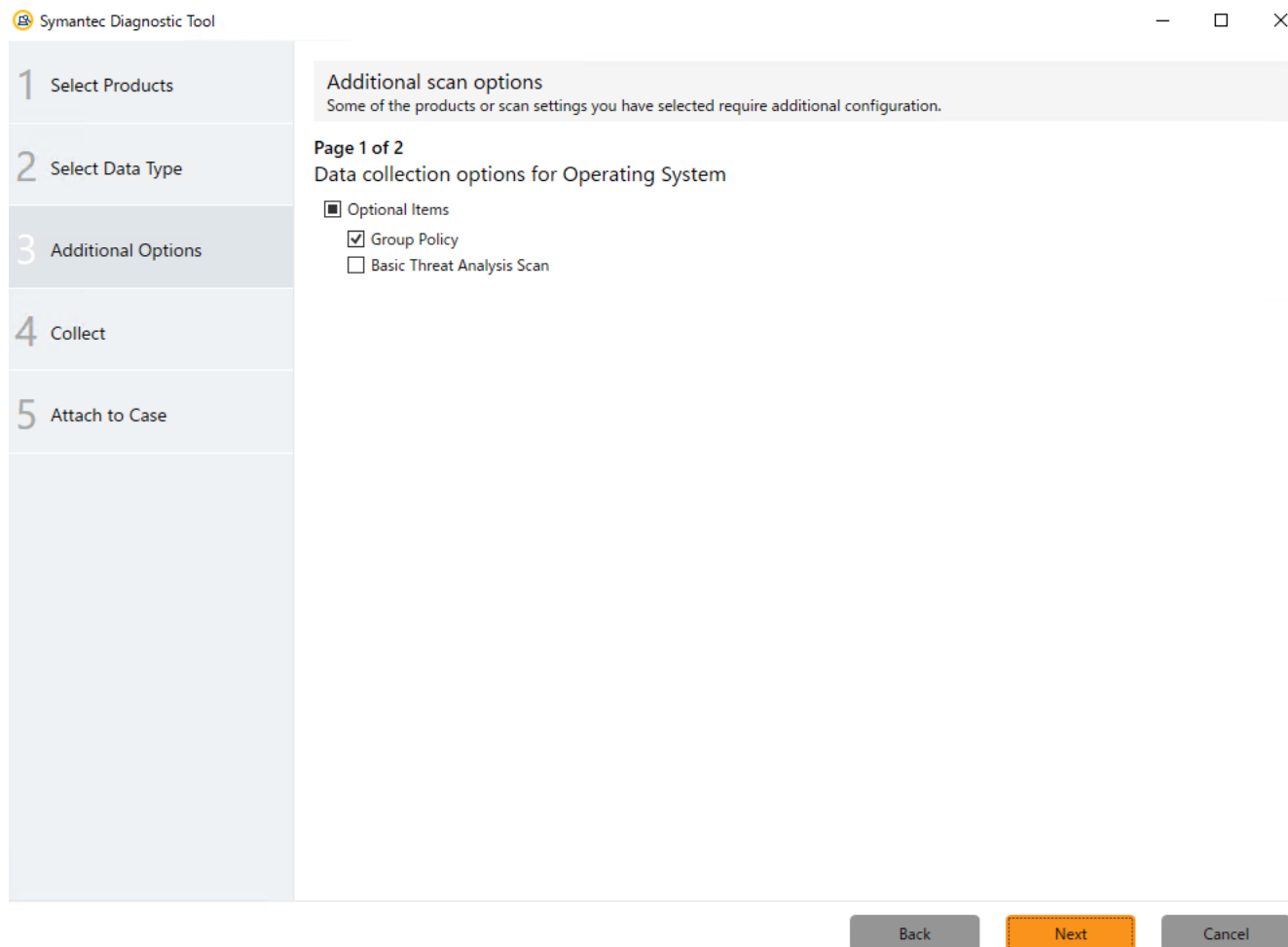
Advanced...

Back Next Cancel

2.Symdiagツールの操作⑤

関係者外秘

「Next」を押下します。



2.Symdiagツールの操作⑥

関係者外秘

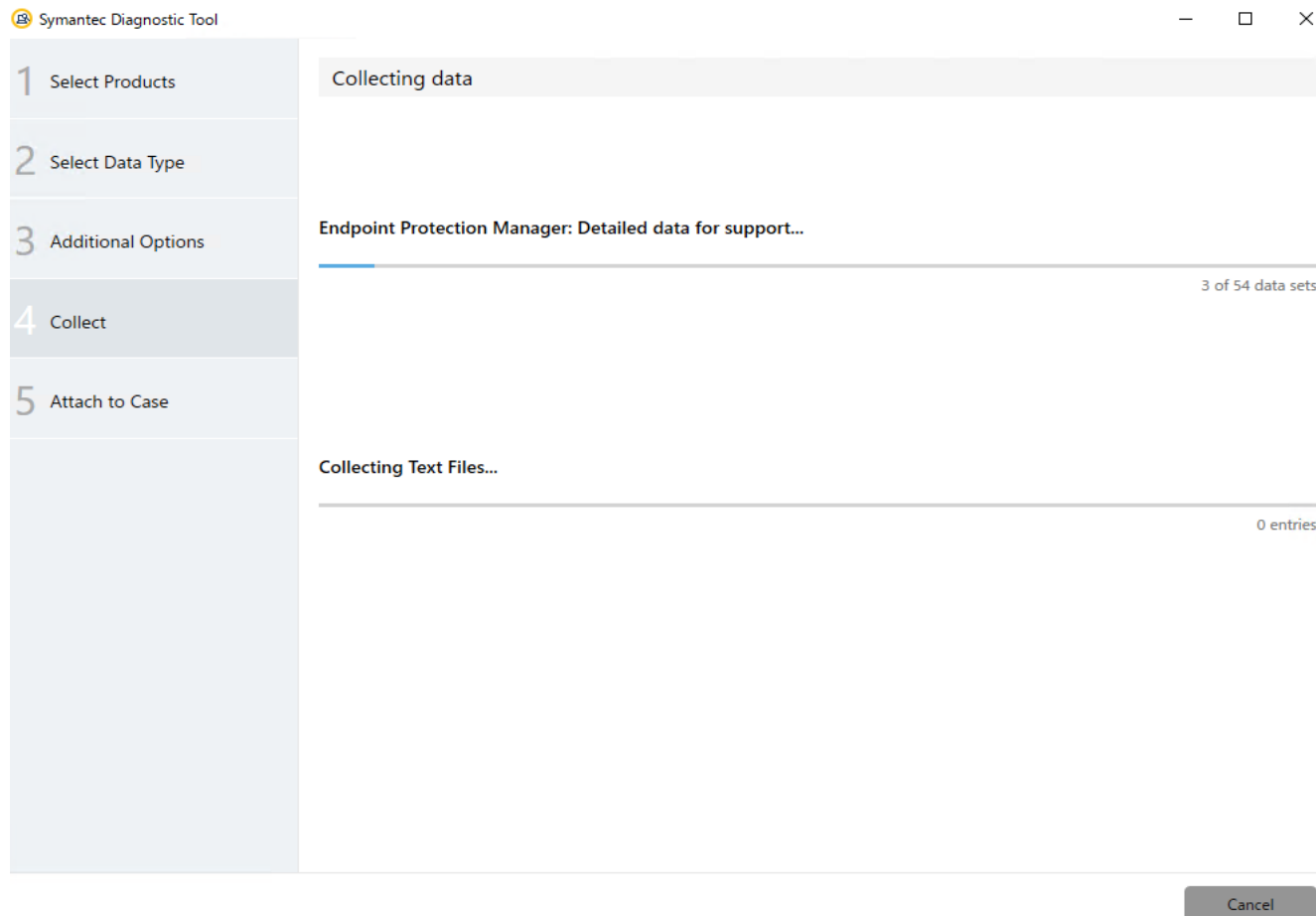
「Next」を押下します。

The screenshot shows the Symantec Diagnostic Tool interface. On the left is a vertical navigation pane with five steps: 1 Select Products, 2 Select Data Type, 3 Additional Options (highlighted), 4 Collect, and 5 Attach to Case. The main area displays 'Additional scan options' with a warning message: 'Some of the products or scan settings you have selected require additional configuration.' Below this, it says 'Page 2 of 2' and 'Data collection options for Endpoint Protection Manager'. There is a section for 'Optional Items' with three checkboxes: 'Database troubleshooting information' (checked), 'XML schema content' (checked), and 'Proactive Service' (unchecked). At the bottom right, there are three buttons: 'Back', 'Next' (highlighted in orange), and 'Cancel'.

2.Symdiagツールの操作⑦

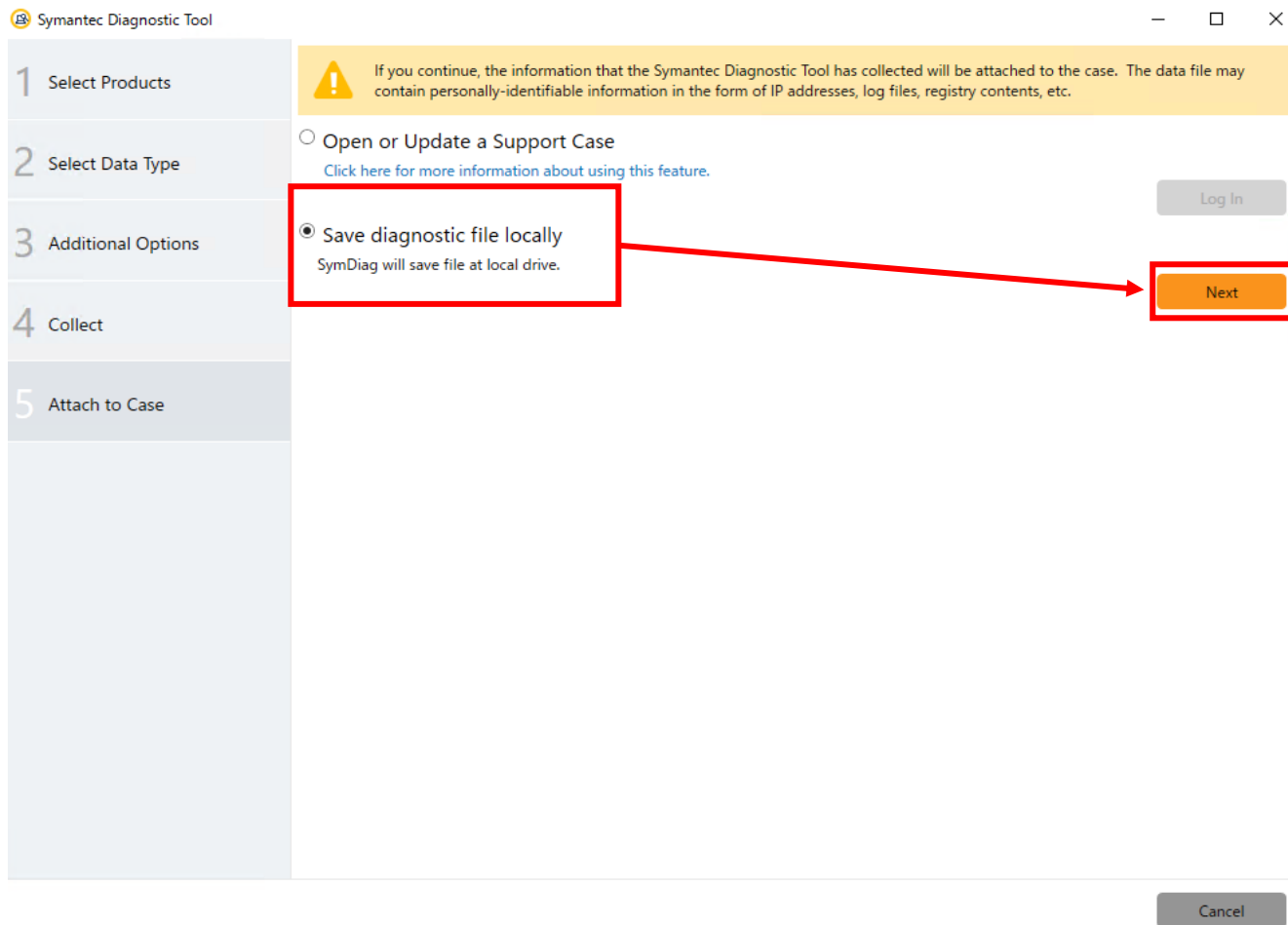
関係者外秘

収集が完了するまで、お時間がかかりますので、完了するまでお待ちください。



2.Symdiagツールの操作⑧

「Save diagnostic file locally」を選択し、「Next」を押下します。



3. ファイルを保存①

任意の場所にファイルを保存します。

Symantec Diagnostic Tool

1 Select Products

2 Select Data Type

3 Additional Options

4 Collect

5 Attach to Case

Customer Information (Optional)

Name:

Company:

Case:

Contact:

Issue:

File Information

Save file: [WIN-LTQ6TGKORU]p9_2021-03-17_09-25-22_e216de.sdbz

To location:

3. ファイルを保存③

レポートはsdbz拡張子で作成されるので
お客様にこちらを送付頂き、完了となります。

