使用SymDiag掃描Symantec產品問題查看報告並解決問題

前　言

問　題

這篇文章描述如何使用賽門鐵克診斷工具 (SymDiag)--原 SymHelp --檢測並解決常見的產品問題，而不需聯繫賽門鐵克支援。

解決方案

註：在最新的賽門鐵克說明(SymHelp)版本已被重命名為賽門鐵克診斷工具 (SymDiag)。

賽門鐵克的診斷工具 (SymDiag) 提供自動檢測是否系統有支援賽門鐵克產品的已知的問題，或其他問題狀況的能力。symdiag運行目標的每一個報告，都會標示出關於賽門鐵克產品特定問題或健康問題。如果有一個問題被發現則該報告將產生一個錯誤的狀態，如果有問題或確定的問題則會有警告，如果沒有找到問題則會是Ok。每一份報告都包含一個或多個測試，每個測試都會對應一個問題回覆，該報告也會產生一個總體狀態。Symdiag的掃描建立這些報告只是收集確定條件下需要的測試資料和結果，通常可以在一分鐘內完成。

除個別測試的結果和狀態，報告中包含連結到賽門鐵克知識庫中的檔案，可以提供詳細資訊，如何解決問題或執行進一步的調查，發生原因和解決方法。報告本身往往包含有用的資訊，具體的系統，將有助於理解和糾正的問題。

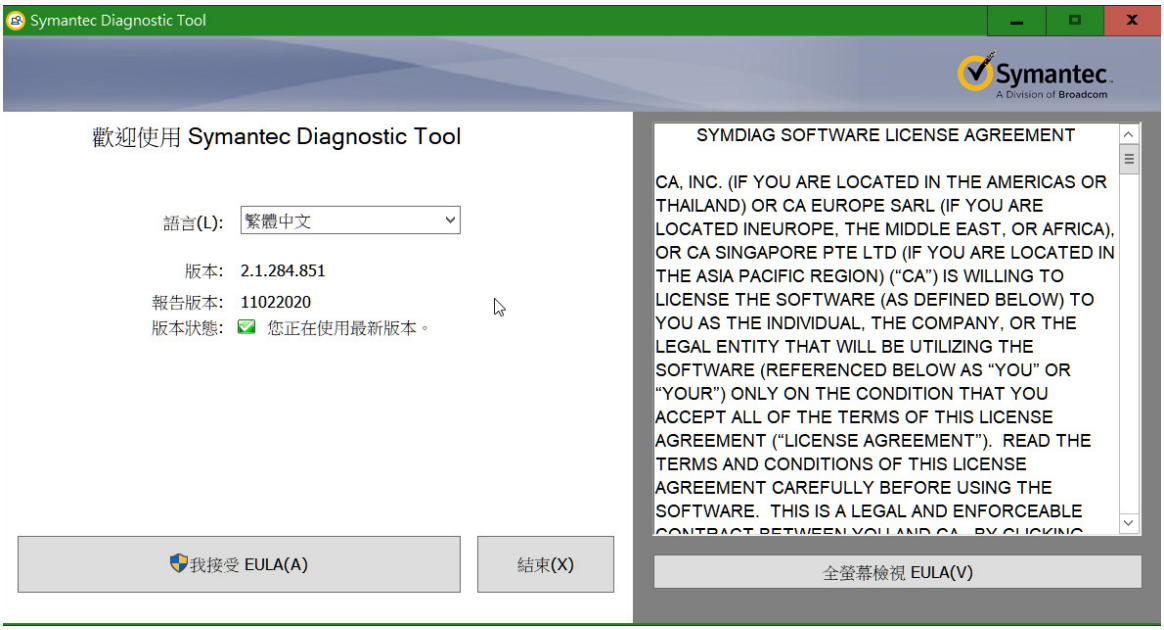
如何建立SymDiag 報告

1. 下載SymDiag TECH170752

   網址連結：https://knowledge.broadcom.com/external/article/155115

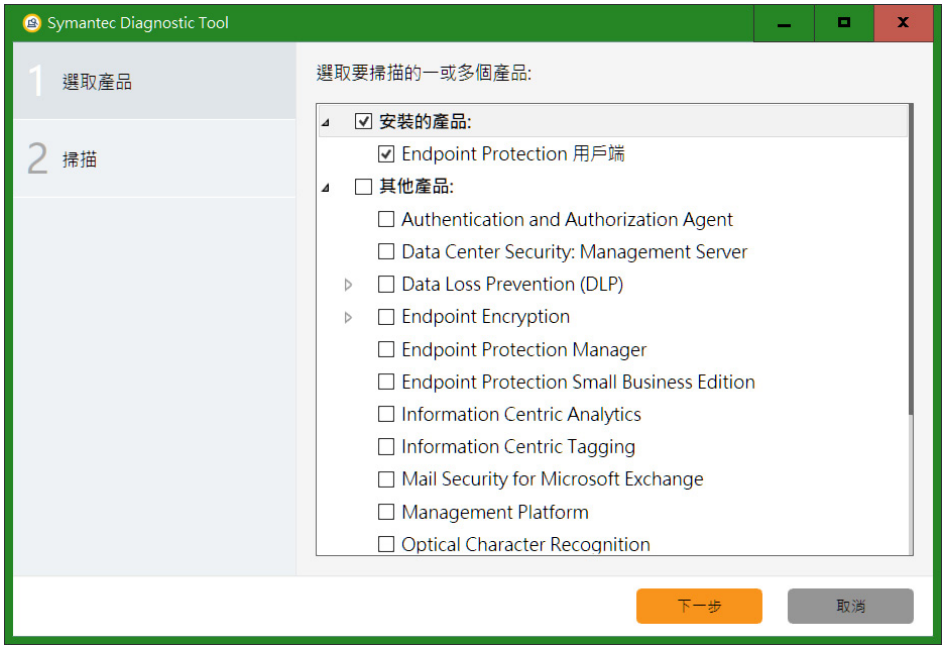
2. 執行 SymDiag.exe。為確保完成資料的收集和報告，Symdiag需以管理員執行。

3. 按「I accept the EULA」



4. 按首頁上Self Help的「Start Scan」按鈕

5. 在Installed products 勾選已安裝的賽門鐵克產品，如果你不想掃描的產品，則取消勾選。



6. 當資料開始收集就會出現一個進度指示器。

7. 掃描完成後，就會顯示報表

如何查看報表

報告頁面允許您選擇你要出現的產品狀態報表。該報告是按產品分類和排序的狀態，這樣的報告會先列出的產品錯誤狀態，其次是警告，遺失的資料，然後是沒問題的部份。報告可以透過產品和狀態核取方塊做篩選。

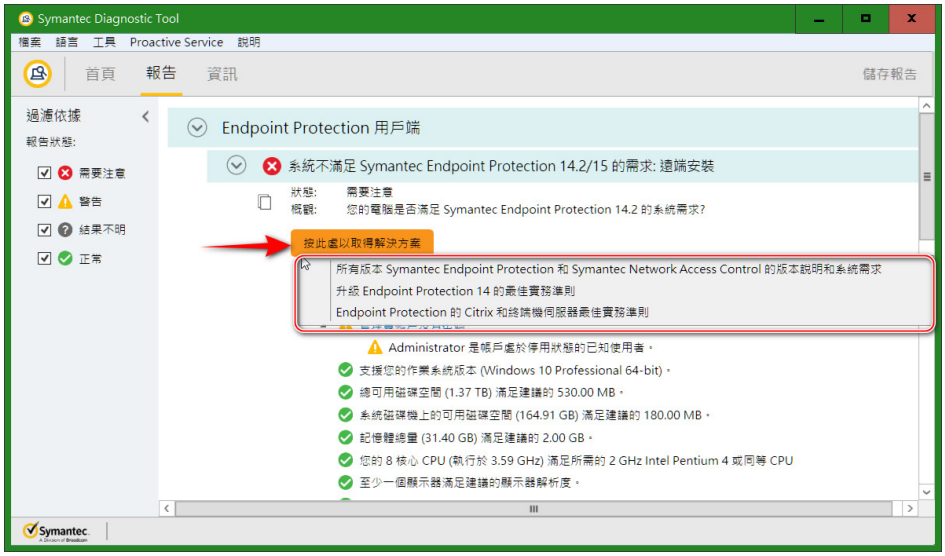
為了評估系統的健康狀況，你可以先把重點放在報告的任何錯誤狀態，然後再考慮這些報告的警告狀態。處理後，重跑一次報告來驗證，問題已經被解決。不能完成的報告，會因為收集需要的資料問題，會在遺失的資料的狀態裡顯現。如果一份報告有缺失資料的情況，它可能會間接表明問題的性質，因為沒有收集到的資料，已知應該都跟系統權限有關。

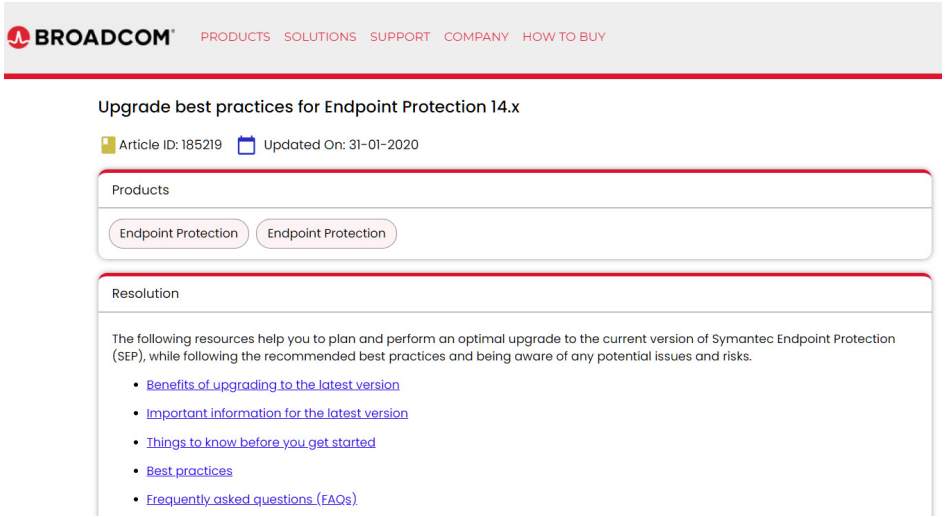
可以使用報表的狀態圖標和標題的左邊展開查看詳細的檢查報告。在大多數情況下，報告的標題能提供一個一般可理解的狀態給你。

展開的報告可以看到以下

- **Status** -- 狀態的名稱
- **Overview** -- 簡短的說明什麼類型的問題或問題的報告調查。
- **'Click here for solution' button** -- 提供一個連結到一個或多個直接相關的賽門鐵克知識庫檔案。
- **Details** -- 詳細資訊部分包含一個或多個測試，以確定該報表的狀態。每一個測試可展開以獲得進一步的資訊，以確定測試結果的相關資訊。某些測試可能包含子測試。測試報告的狀態設計邏輯是這樣的一個方式，最嚴格的測試或子測試結果將產生出的結果為完整的報告。在大多數的情況下某些測試可能只會產生一個警告狀態。如果資訊本身所包含的資訊不能確定是否存在錯誤或警告狀態，則可能產生一個中告狀態。如果資訊本身所包含的資訊不能確定是否存在錯誤或警告狀態，則可能產生一個中立的資訊狀態，但它包含的資訊對確定其他測試是否會產生錯誤或警告狀態至關重要。

如果你審閱了一份報告，但它的說明看不太懂可以點它的連結查詢到的進一步資訊。





如果報告沒有說明問題的解決方案，該怎麼辦？

如果你的問題不是SymDiag可以自動診斷的一個常見的技術問題，則可以點SymDiag主頁右邊的連結（在頁面右邊的一列按鈕）線上支援資源和如何聯系賽門鐵克做進一步援助。如果你覺得你需要與賽門鐵克技術支援人員一同運作請考慮執行第2點裡的“Collect Data for Support”向賽門鐵克技術支援開技術支援案例，也可以把此報告存檔後傳送給他們分析。可參考以下二份文件：

■ **Collect data for support cases with SymDiag**

網址連結：https://knowledge.broadcom.com/external/article/157777/

■ **Create or update support cases with data collected by SymDiag**

網址連結：https://knowledge.broadcom.com/external/article/161154/

更多資訊 請造訪我們的網站 http://www.SaveTime.com.tw
(好記：幫您節省時間.的公司.在台灣)

關於保安資訊：

從協助顧客簡單使用賽門鐵克方案開始，到滿足顧客需求更超越顧客期望的價值。

- 保安資訊被業界公認為最專業的賽門鐵克解決方案的專家。
- 保安資訊的團隊自 1995 年起就專注於賽門鐵克資訊安全解決方案的銷售、規劃與整合、技術支援、教育訓練、顧問服務，特別是提供企業 IT 專業人員的技能傳承(Knowledge Transfer) 的效益上，以及比原廠更快速的技術支援回應，深獲許多中大型企業與組織的青睞(特別是有IT Team的組織)，長期合作的意願與滿意度極高。
- 與許多系統整合或服務公司不同的是，我們不吝惜分享我們的專業技能與經驗給顧客的IT Team，經由常態性的教育訓練、精簡的快速手冊以及標準SOP 文件的提供，以及基於比原廠更孰悉顧客的使用環境與現況的快速回應的品質，在業界建立扎實的口碑。
- 保安資訊一直專注於賽門鐵克領先業界的資訊系統基礎架構上的安全性與可用性的解決方案。進而累積了許多與基礎架構整合的成功經驗，讓導入Symantec 解決方方案的成效非常卓越。我們的顧客都能免除 Try & Error 的時間浪費及不確定的投入或自行摸索的運作風險。
- 保安資訊：

保安資訊有限公司
http://www.savetime.com.tw
0800-381500、0936-285588