

Erfassen und Exportieren von Fehlerbehebungsprotokollen für Secure Client für Chromebook

Inhalt

[Einleitung](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Überprüfen, ob der Schutz aktiviert ist](#)

[Protokolle sammeln](#)

[Konsolenprotokolle](#)

[Netzwerkprotokolle](#)

[Paketerfassung](#)

[Chrome OS-Net-Export-Protokoll](#)

[Verwandte Artikel](#)

Einleitung

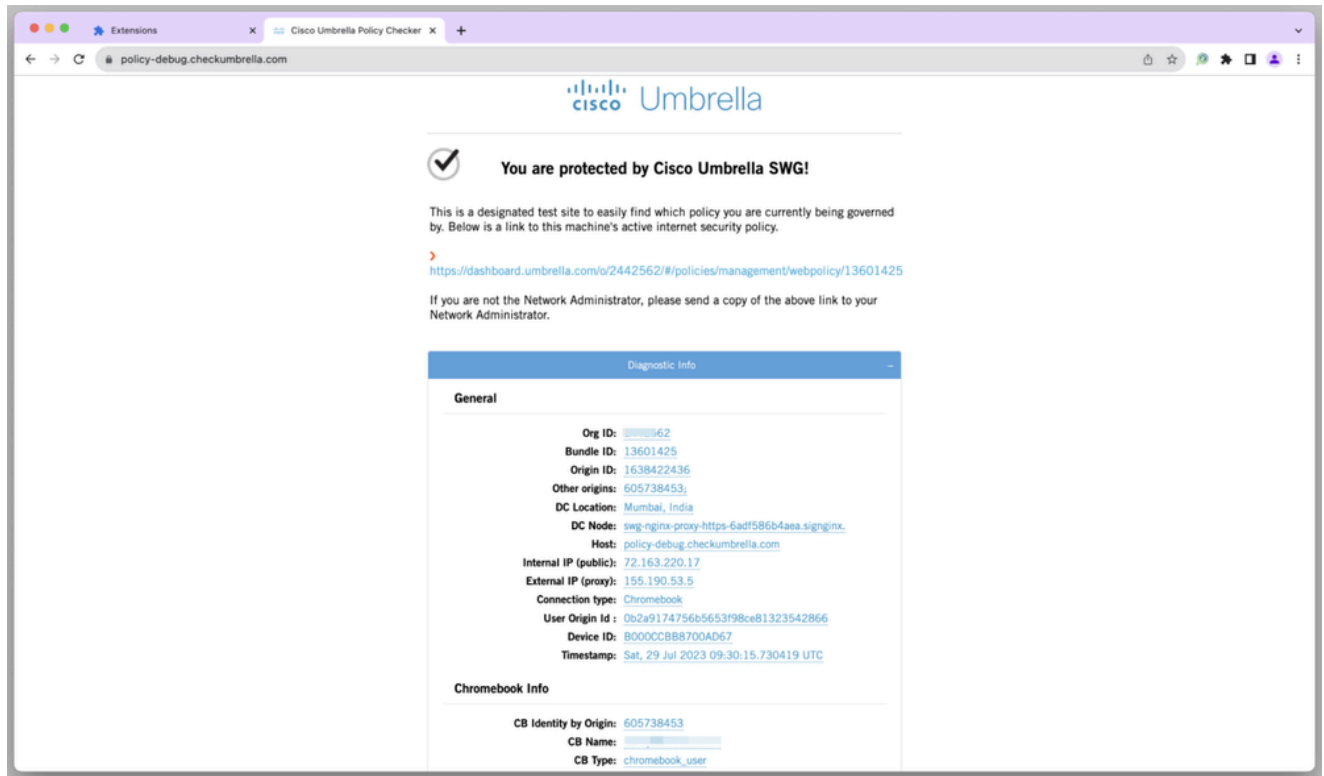
In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie Informationen und Protokolle sammeln, um das Cisco Support-Team bei der Fehlerbehebung für Cisco Secure Client für Chromebook zu unterstützen.

Hintergrundinformationen

Cisco Secure Client für Chromebook war früher bekannt als Umbrella Chromebook Client. Stellen Sie vor dem Sammeln von Protokollen sicher, dass Cisco Secure Client für Chromebook ordnungsgemäß installiert und aktiviert ist. Führen Sie die vorbereitenden Checklisten durch, um die Fehlerbehebung mithilfe von Protokollen und Paketerfassungen für netzwerkbezogene Szenarien zu optimieren.

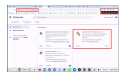
Überprüfen, ob der Schutz aktiviert ist

1. Um die aufgelöste DoH-Vorlage auf dem Chromebook zu überprüfen, gehen Sie zu Einstellungen > Sicherheit und Datenschutz, im Abschnitt Sicheren DNS verwenden gibt es einen Eintrag mit der E-Mail-Adresse des Benutzers nach <https://doh.umbrella.com/identity>.
21170242709652
2. Navigieren Sie zu <https://policy-debug.checkumbrella.com>, um die Richtlinienetails anzuzeigen. Bitte beachten Sie, dass Umbrella-Stammzertifikat installiert werden muss, damit die Informationen angezeigt werden.



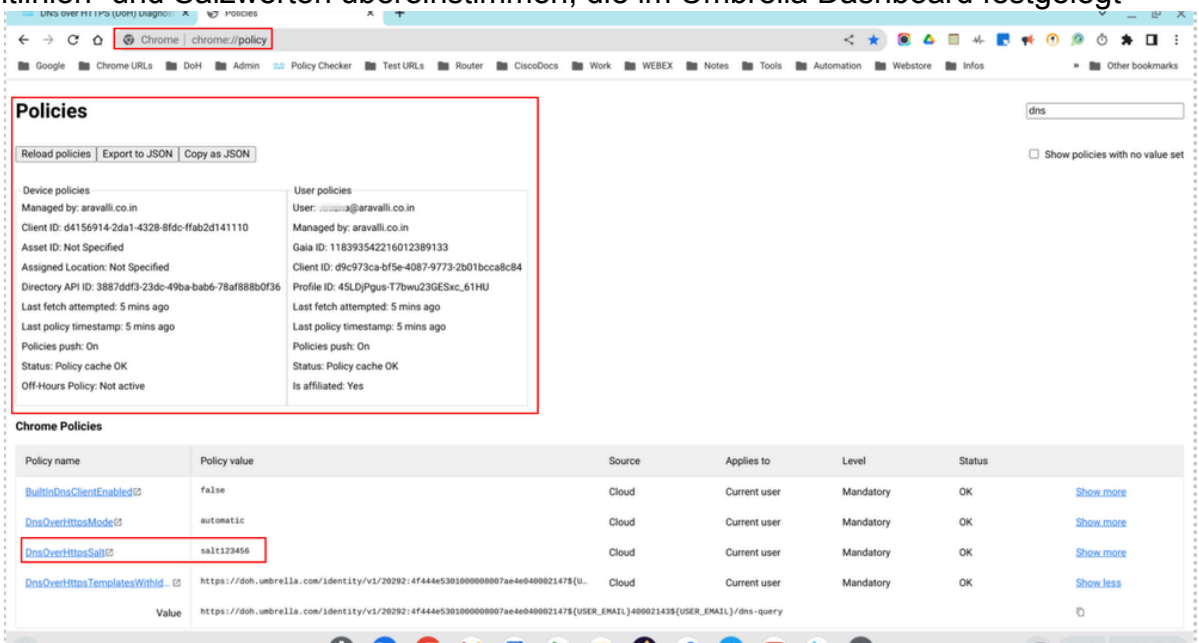
21170259558804

- Überprüfen und bestätigen Sie, dass der Cisco Secure Client für Chromebook erfolgreich installiert wurde. Dies kann unter `chrome://extensions` überprüft werden. Wenn Sie den Mauszeiger auf das Erweiterungssymbol bewegen, wird der Schutzstatus angezeigt.



21170235125268

- Überprüfen und bestätigen Sie, dass die Uhr auf dem Chromebook-Gerät korrekt mit der vertrauenswürdigen Zeitquelle synchronisiert ist. Nicht synchronisierte Uhr setzt das Chromebook möglicherweise in einen falschen Schutzstatus, wie Fail Open oder Fail Close.
- Überprüfen und überprüfen Sie, ob die Benutzerrichtlinien auf der Seite `chrome://policy` mit den Richtlinien- und Schlüsselwerten übereinstimmen, die im Umbrella Dashboard festgelegt



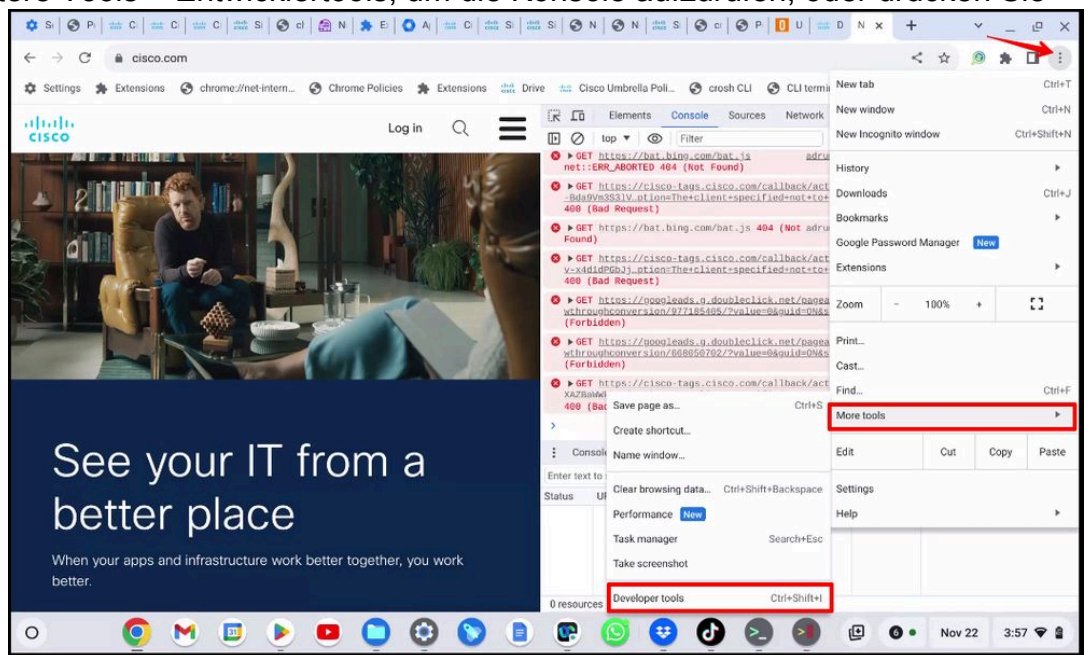
wurden.

Protokolle sammeln

Sammeln bestimmter Arten von Protokollen/Ablaufverfolgungen zur Analyse während der Fehlerbehebung.

Konsolenprotokolle

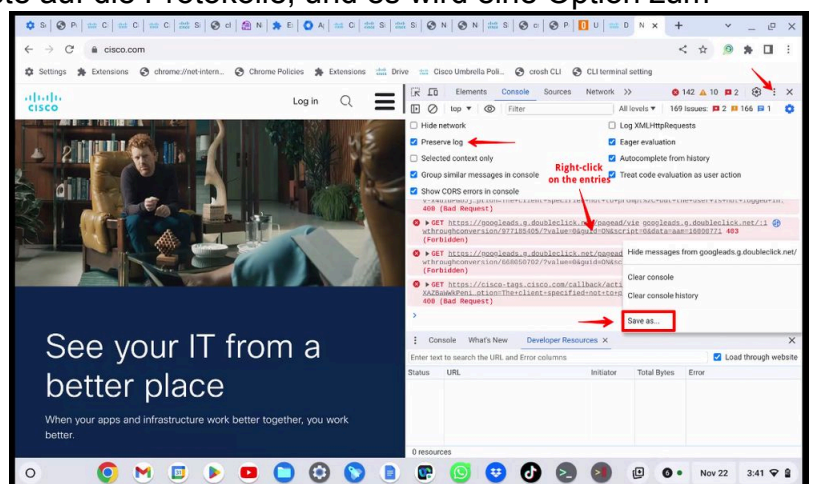
1. Klicken Sie auf das Optionsfeld 3-Punkt oben rechts im Browserfenster, um das Überlaufmenü aufzurufen.
2. Wählen Sie Weitere Tools > Entwicklertools, um die Konsole aufzurufen, oder drücken Sie



Strg-Umschalt-I.

21170259561620

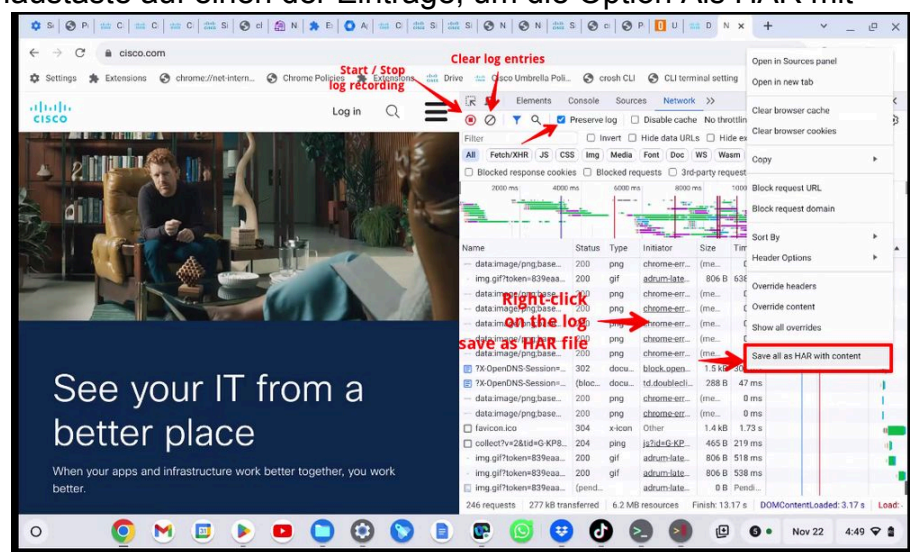
3. Wählen Sie die Registerkarte Konsole aus, und aktivieren Sie die Option Protokoll beibehalten.
4. Reproduzieren Sie das Problem, indem Sie die Website besuchen, und die Protokolle werden im Konsolenfenster angezeigt.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Protokolle, und es wird eine Option zum



Speichern der Protokolle angezeigt.

Netzwerkprotokolle

1. Klicken Sie auf das Optionsfeld 3-Punkt oben rechts im Browserfenster, um das Überlaufmenü aufzurufen.
2. Wählen Sie Weitere Tools > Entwicklertools, um die Konsole aufzurufen, oder drücken Sie Strg-Umschalt-I.
3. Wählen Sie die Registerkarte Netzwerk aus, und aktivieren Sie die Option Protokoll beibehalten.
4. Verwenden Sie die Schaltflächen Protokoll löschen und Protokoll starten/stoppen, um die Protokolle zu löschen und die Protokollaufzeichnung während der Problemwiedergabe zu starten/zu stoppen.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen der Einträge, um die Option Als HAR mit

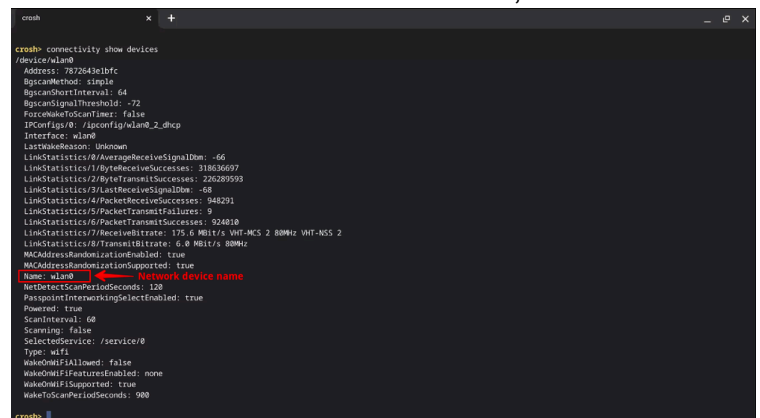


Inhalt speichern anzuzeigen.

Paketerfassung

1. Öffnen Sie Crosh aus Chromebook, indem Sie Strg-Alt-T oder suchen Crosh aus Launcher.■

2. Führen Sie `connectivity show devices` aus, um die Netzwerkschnittstelle aufzulisten, auf der die



Paketerfassung ausgeführt werden soll.

3. Führen Sie `packet_capture --device [network device name]` aus, um die Paketerfassung zu starten.
4. Um die Paketerfassung zu beenden, geben Sie Strg-C ein, oder klicken Sie in der Benachrichtigung auf Beenden. Die Paketerfassungsdatei wird im Ordner Downloads

gespeichert.

21170242717588

```

crash
Address: 7872643e1bfc
BgscanMethod: simple
BgscanShortInterval: 64
BgscanSignalThreshold: -72
ForceWakeToScanTimer: false
IPConfigs/0: /ipconfig/wlan0_2_dhcp
Interface: wlan0
LastWakeReason: Unknown
LinkStatistics/0/AverageReceiveSignalDbm: -66
LinkStatistics/1/ByteReceiveSuccesses: 318636697
LinkStatistics/2/ByteTransmitSuccesses: 226289593
LinkStatistics/3/LastReceiveSignalDbm: -68
LinkStatistics/4/PacketReceiveSuccesses: 948291
LinkStatistics/5/PacketTransmitFailures: 9
LinkStatistics/6/PacketTransmitSuccesses: 924010
LinkStatistics/7/ReceiveBitrate: 175.6 MBit/s VHT-MCS 2 80MHz VHT-NSS 2
LinkStatistics/8/TransmitBitrate: 6.0 MBit/s 80MHz
MACAddressRandomizationEnabled: true
MACAddressRandomizationSupported: true
Name: wlan0
NetDetectScanPeriodSeconds: 120
PasspointInterworkingSelectEnabled: true
Powered: true
ScanInterval: 60
Scanning: false
SelectedService: /service/0
Type: wifi
WakeOnWiFiAllowed: false
WakeOnWiFiFeaturesEnabled: none
WakeOnWiFiSupported: true
WakeToScanPeriodSeconds: 900

crash> packet_capture --device wlan0
^CCapture file stored in: /home/user/1ef2c1f66b671607811b5579d1bf45b8dc72df6d/MyFiles/Downloads/packet_capture_2023-11-22_22.57.26_wkxi02.pcap
Output file may contain personal information. Don't share it with people you don't trust.
crash>

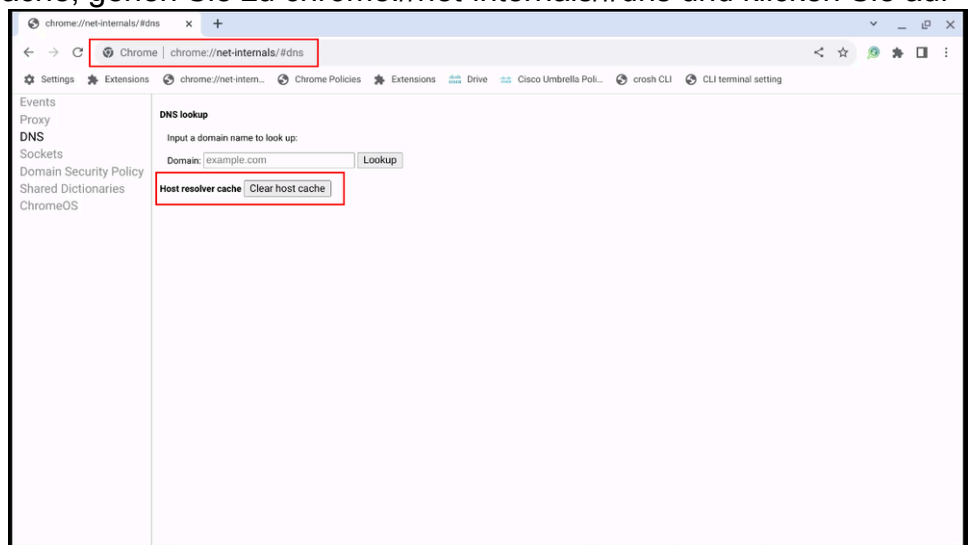
```

Chrome OS-Net-Export-Protokoll

1. Schließen Sie alle Chrome-Fenster und Registerkarten, ist es sehr wichtig, es gibt keine zusätzlichen Chrome-Fenster oder Registerkarten geöffnet, wenn die Export-Protokolle für die Fehlerbehebung zu sammeln.
2. Löschen Sie den DNS-Cache, gehen Sie zu `chrome://net-internals/#dns` und klicken Sie auf

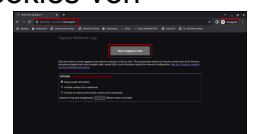
Clear host cache button.

21222739072404



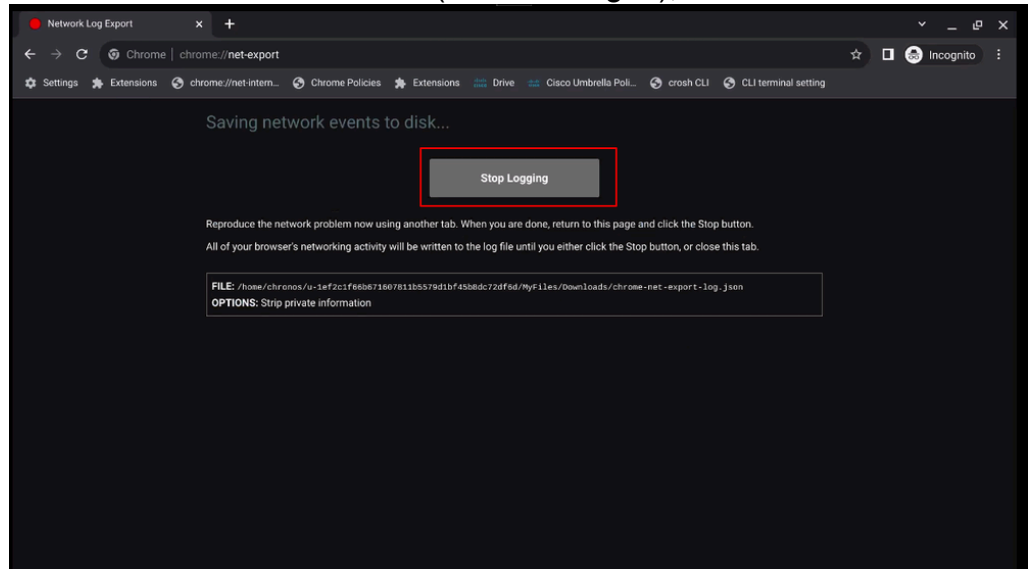
3. Öffnen Sie eine Registerkarte "Incognito", um Zwischenspeicherung und Cookies von

anderen Seiten zu vermeiden, und gehen Sie zur URL `chrome://net-export/`.



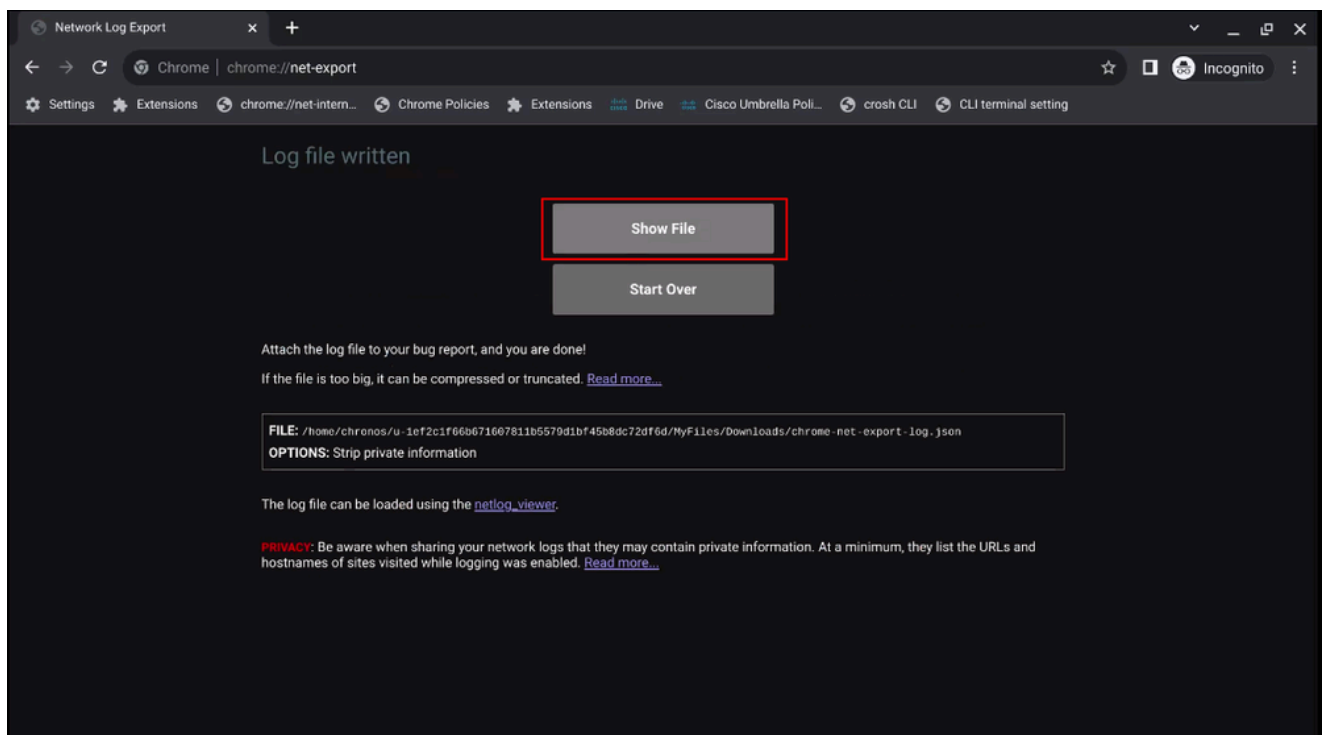
21222739073300

4. Klicken Sie auf Start Logging to the Disk button in Chrome.
5. Navigieren Sie in einem neuen inkognito-Browser zu der problematischen Webseite, und reproduzieren Sie das Problem.
6. Klicken Sie nach dem Reproduzieren des Problems auf Stopp Logging in der Registerkarte chrome://net-export/ und klicken Sie auf Show File (Datei anzeigen), um das erfasste



Protokoll zu suchen.

21222754512532



21222754526228

Verwandte Artikel

- Umbrella Chromebook Client (UCC) - Aktivieren Sie den Entwicklermodus von Chrome-Browser

- Vorgehensweise: Rufen Sie Diagnoseprotokolle vom Umbrella Chromebook Client ab.
- Vorgehensweise: Diagnoseprotokolle vom Umbrella Chromebook (SWG)-Client abrufen

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.