

Configuración de la herramienta de diagnóstico Umbrella Roaming Client Diagnostic para proporcionar información de diagnóstico al soporte

Contenido

[Introducción](#)

[Overview](#)

[Pasos clave](#)

[Ejecución del diagnóstico mediante el icono de bandeja](#)

[Ejecución del diagnóstico mediante el explorador de archivos/localizador](#)

[Ejecución del diagnóstico a través de la línea de comandos/terminal](#)

[Ejecute el diagnóstico en un equipo remoto o desatendido desde la línea de comandos:](#)

[Ejemplo de uso](#)

[Ejemplo de uso con PsExec](#)

Introducción

Este documento describe cómo proporcionar información de diagnóstico al Soporte técnico a través de la Herramienta de diagnóstico del cliente de roaming de Umbrella.

Overview

El cliente de roaming de Umbrella tiene una herramienta de diagnóstico integrada. La herramienta proporciona información de gran valor al equipo de soporte técnico que resulta esencial a la hora de solucionar problemas complejos.

En este artículo se describen varias formas de acceder a esta herramienta: desde la interfaz gráfica, desde la línea de comandos y ejecutándose en equipos remotos como un proceso desatendido.

Pasos clave

- Si es posible, proporcione siempre esta salida al abrir un ticket de soporte relacionado con el cliente de roaming de Umbrella.
- Una vez finalizada la prueba, genera un archivo .txt. *Adjunte el archivo .txt al ticket.*
- Si tiene problemas para acceder a un dominio concreto, agréguelo en el campo "Dominio que probar".

Nota: No copie la salida de texto del diagnóstico en el ticket de soporte. Los resultados pierden formato y no se pueden leer. Se le pedirá que vuelva a enviar los resultados.

Ejecución del diagnóstico mediante el icono de bandeja

Con las instalaciones del cliente de itinerancia de Umbrella en Windows o Mac OSX, puede acceder y utilizar la herramienta de diagnóstico desde el icono de la bandeja.

El icono de la bandeja del cliente de itinerancia de Umbrella se puede ocultar intencionadamente para evitar que el usuario conozca el cliente de itinerancia de Umbrella. En este caso, no podrá llamar a la herramienta de diagnóstico de esta manera y tendrá que utilizar otros métodos descritos en la siguiente sección de este artículo.

	Mac	Windows:
Acceso a la herramienta de diagnóstico mediante la interfaz de usuario		

Ejecución del diagnóstico mediante el explorador de archivos/localizador

Desde el explorador de archivos (Explorador)
<ol style="list-style-type: none">1. Vaya a C:\Program Files (x86)\OpenDNS\Umbrella Roaming Client\2. Haga doble clic en UmbrellaDiagnostic
* Nota: si el sistema operativo es de 32 bits, la carpeta se llama simplemente "Archivos de programa"
Desde Finder
<ol style="list-style-type: none">1. Vaya a Application > OpenDNS Roaming Client2. Haga doble clic en Umbrella Diagnostic.

Ejecución del diagnóstico a través de la línea de comandos/terminal

Desde el símbolo del sistema
<ol style="list-style-type: none">1. Abra la aplicación Símbolo del sistema2. Escriba esto y presione Enter:
"C:\Program Files (x86)\OpenDNS\Umbrella Roaming Client\ UmbrellaDiagnostic.exe"
* Nota: Si el sistema operativo es de 32 bits, quite (x86) de la ruta Archivos de programa.

Desde el terminal

1. Abra la aplicación Terminal
2. Escriba esto (entre comillas):

```
"/Applications/OpenDNS Roaming Client/Umbrella Diagnostic.app/Contents/MacOS/OpenDNSDiagnostic"
```

Ejecute el diagnóstico en un equipo remoto o desatendido desde la línea de comandos:

La herramienta de diagnóstico contiene funciones que permiten una ejecución silenciosa (sin la intervención del usuario). Esto puede ser especialmente útil cuando desea ejecutar la utilidad de diagnóstico en el equipo de un usuario, pero no desea molestar al usuario.

Estos switches se pueden agregar a la versión de Windows o OSX desde el símbolo del sistema o terminal, respectivamente.

Cuando se ejecuta sin switches, Umbrella Diagnostic inicia una interfaz de usuario y, espera a que el usuario envíe la información. Cuando se ejecuta de forma remota, casi siempre se desea la opción `—silent`.

Estos switches se pueden agregar al comando para automatizar la ejecución silenciosa del diagnóstico y dirigir el resultado:

<code>-d,</code> <code>—domain=VALOR</code>	Un dominio específico al que dirigirse con pruebas (por ejemplo, <code>ProblematicDomain.com</code>)
<code>-s,</code> <code>—silent</code>	Ejecutar automáticamente las pruebas en modo silencioso (no muestra la interfaz de usuario ni las nuevas ventanas; se establece de forma predeterminada en salida <code>-i</code>)
<code>-i,</code> <code>—internet</code>	Envíe todos los resultados a <code>diagnostic.opendns.com</code> ; la URL de destino se imprime en la consola como <code>'appspot=URL'</code>
<code>-o,</code> <code>—output=VALOR</code>	Salida a un archivo, que se imprime en la consola como <code>'outputFile=FILE'</code> ; puede ser una ruta completa, asegúrese de utilizar "comillas" si es necesario
<code>-c,</code> <code>—console</code>	Enviar todos los resultados a la consola como texto
<code>—erc</code>	Fuerza la realización de las pruebas de cliente de roaming incluso si no está instalado.
<code>—noerc</code>	Omitir las pruebas de cliente de roaming incluso si está instalado
<code>-h,</code> <code>-?,</code> <code>—help</code>	Mostrar esta declaración de uso

Si se ejecuta sin argumentos `-o` o `-c`, `-i` es el resultado predeterminado; lo que significa que se muestra una URL en la pantalla. Se espera que copie esa URL y la envíe a Soporte técnico.

Si la utilidad se ejecuta con `-o` o `-c`, entonces `-i` se debe establecer explícitamente si se desea como salida adicional. Recomendamos especificar `-i` además de `-o` o `-c` cuando se ejecute con

esos parámetros.

Si lo desea, puede especificar varios formatos de salida.

Ejemplo de uso

- Este comando ejecuta automáticamente el diagnóstico, sin mostrar nada al usuario e incluye comprobaciones específicas para "ProblematicDomain.com". A continuación, el diagnóstico envía los resultados a `opendns.appspot.com` e imprime 'appspot=URL' en el símbolo del sistema/console con la URL de appspot resultante para enviarla al Soporte técnico.

```
UmbrellaDiagnostic.exe —domain=ProblematicDomain.com —silent
```

- Este comando ejecuta automáticamente el diagnóstico y no muestra nada al usuario. A continuación, el diagnóstico crea un archivo de salida en `C:\windows\temp\diag.txt` en el equipo local de la herramienta de diagnóstico.

```
UmbrellaDiagnostic.exe —silent —output=C:\windows\temp\diag.txt
```

Ejemplo de uso con PsExec

[PsExec del sitio Sysinternals de Microsoft](#) es una herramienta que se puede utilizar para ejecutar de forma remota UmbrellaDiagnostic.exe en un entorno de dominio típico de Windows.

El uso descrito aquí funciona mejor en un entorno de dominio. En un entorno de grupo de trabajo, debe haber un usuario con el mismo nombre de usuario y contraseña exactos en el equipo remoto y en el equipo local.

Para ejecutar la herramienta de forma remota, sustituya las variables que aparecen en negrita a continuación. Esta sintaxis se compara con "example.com" y publica una URL al final que puede enviar al servicio de soporte:

```
<#root>
```

```
psexec
```

```
\\REMOTEMACHINE-NAME
```

```
-u
```

```
Administrator
```

```
-p
```

```
Password
```

```
"C:\Program Files (x86)\OpenDNS\Umbrella Roaming Client\UmbrellaDiagnostic.exe" -d=
```

```
example.com
```

```
-s -i
```

El ejemplo de resultado sería del comando siguiente:

PsExec v2.0 - Execute processes remotely

Copyright (C) 2001-2013 Mark Russinovich

Sysinternals - www.sysinternals.com

Running all tests... please wait...

appspot=http://opendnsupdate.appspot.com/d/34172100

Test complete!

C:\Program Files (x86)\OpenDNS\Umbrella Roaming Client\UmbrellaDiagnostic.exe exited on remotemachine-n

Simplemente copie el appspot=URL y tendrá una copia de la URL de información de diagnóstico para proporcionar al Soporte técnico.

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).