

Obtenga registros de diagnóstico del cliente de Umbrella Chromebook (SWG)

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Acceso a la consola de extensión](#)

[Información de configuración y estado](#)

[Registro de extensiones](#)

[Registro de extensiones](#)

[Registro de red \(archivo HAR\)](#)

[Archivo de tráfico web \(HAR\)](#)

[Captura de paquete](#)

[Chrome OS net-export Registro](#)

Introducción

Este documento describe cómo obtener el registro de diagnóstico del cliente de Umbrella Chromebook (SWG) cuando lo solicita el soporte técnico de Umbrella.

Prerequisites

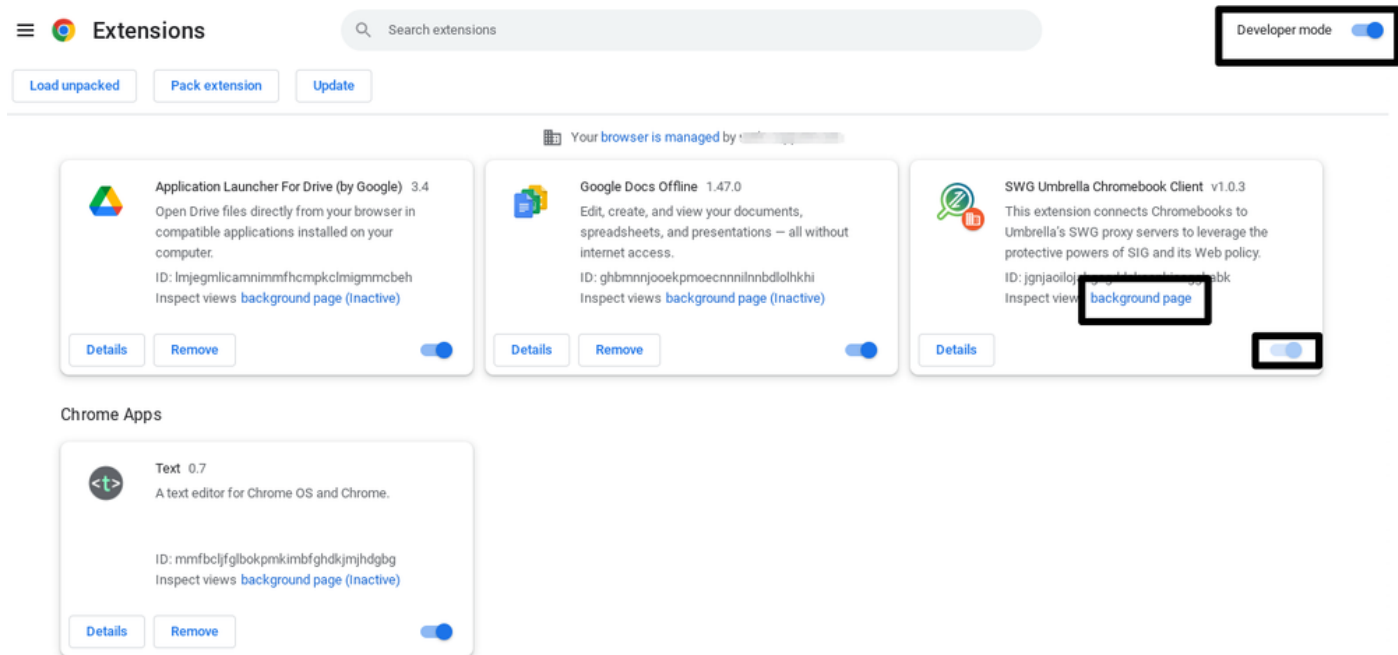
Acceso a la consola de extensión

Para seguir estas instrucciones, habilite el Modo de desarrollador.



Nota: Es posible que el modo de desarrollador se haya desactivado en la consola de administración de Google.

-
- En una ventana del navegador de Chrome, abra la página `chrome://extensions` y asegúrese de que el Modo de desarrollador está habilitado en la esquina superior derecha.
 - Asegúrese de que la extensión SWG Umbrella Chromebook Client esté habilitada.
 - Estas instrucciones requieren el acceso a la consola de extensión. Para ver la consola, haga clic en la opción background page en la extensión SWG Umbrella Chromebook Client.



10190428757652

Información de configuración y estado

Para comprender el estado actual del cliente Chromebook siga estos pasos:

- Paso 1 - Proporcionar el resultado de la `chrome://policy` página (Chromebook política empresarial). Se recomienda utilizar la opción Export to JSON y enviar el archivo json exportado a Support.
- Paso 2: proporcionar el resultado de <https://policy-debug.checkumbrella.com> (política web general).
- Paso 3 - Ingrese estos comandos en la consola de extensión (la pestaña Console) para obtener información de estado:

Registro / Sincronización / Datos de proxy

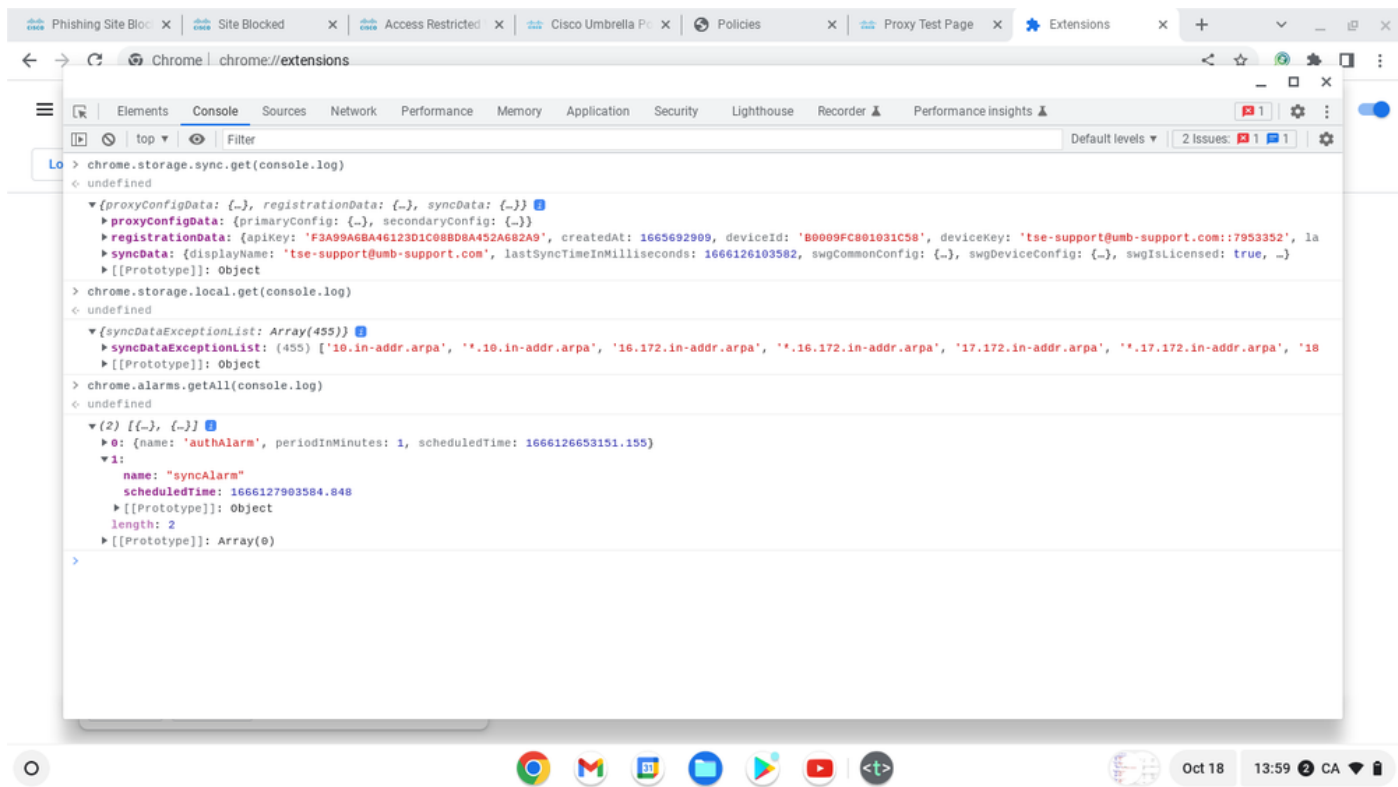
```
chrome.storage.sync.get(console.log)
```

Obtener excepciones de dominio (interno/externo)

```
chrome.storage.local.get(console.log)
```

Obtener la próxima hora de alarma para la sincronización, autenticación y otras funciones

```
chrome.alarms.getAll(console.log)
```



10187359769492



Nota: Hay líneas de salida con un pequeño icono de flecha / triángulo hacia la derecha; al hacer clic en ese icono, se muestra información adicional.

Registro de extensiones

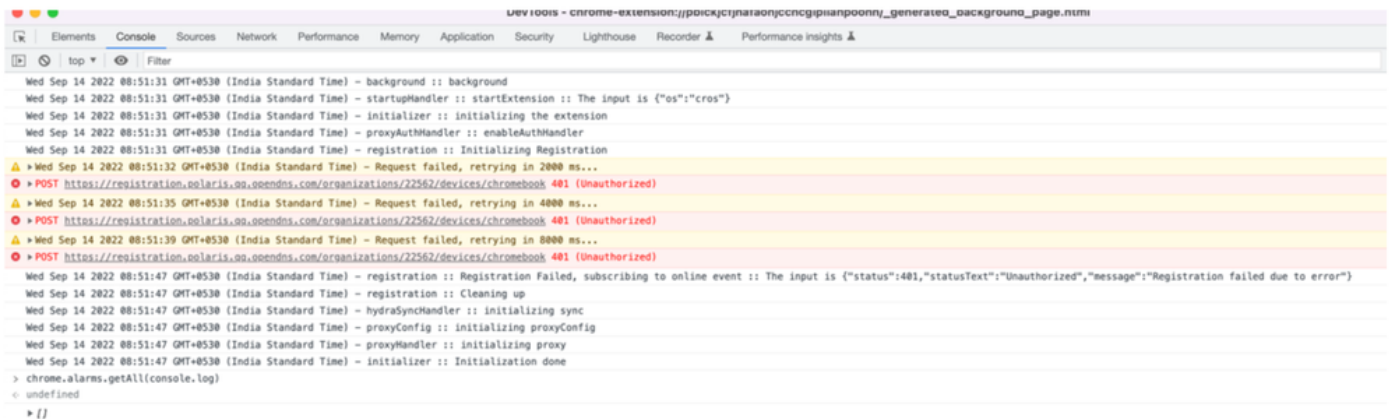
Este registro es necesario para problemas con la extensión/cliente de Chrome.

Registro de extensiones

Realice estos pasos después de abrir Extension Console. Muestra los registros de la propia extensión.

1. Abra la consola de extensión.
2. Haga clic en la pestaña Console.
3. Haga clic en el menú desplegable Default levels y seleccione Verbose. Ahora muestra All levels.

- Haga clic en el icono del engranaje de configuración de la consola y verifique que la opción Preservar registro esté marcada.
- Reproduzca el problema. A continuación, observe que los datos se recopilan en la ventana de la consola.
- Haga clic con el botón derecho en cualquier sentencia de registro de la ventana de consola y haga clic en Guardar como... para guardar el archivo de registro en la Chromebook.

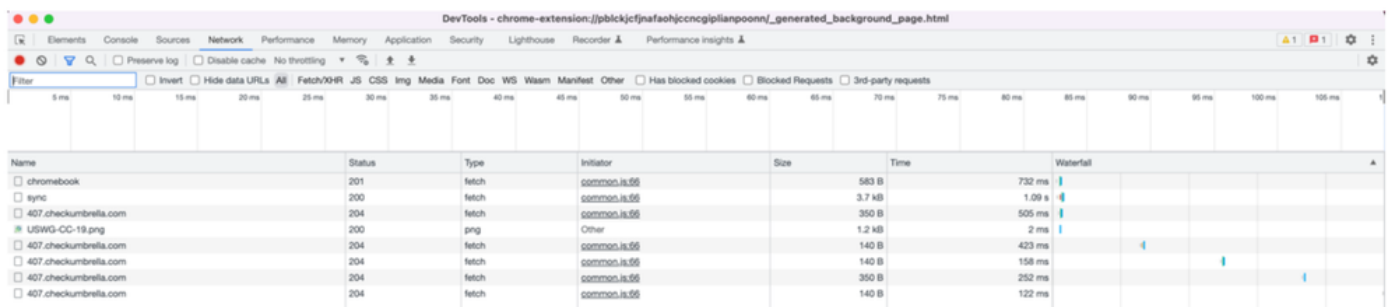


10031753438868

Registro de red (archivo HAR)

Realice estos pasos después de abrir Extension Console para ver el tráfico de red que se genera desde la propia extensión.

- Abra la consola de extensión.
- Haga clic en la ficha Network y asegúrese de que la opción Preserve log esté marcada.
- Aparece un pequeño círculo rojo en la parte superior izquierda de la consola, que indica que está grabando. Si el círculo es negro, haga clic en él para comenzar la grabación.
- Reproduzca el problema para ver los datos que se recopilan en la ventana de la consola.
- Haga clic en el círculo rojo para detener la grabación después de ver el mensaje de error.
- Haga clic con el botón derecho en la lista de entradas cargadas y seleccione Guardar como HAR con contenido para descargar el archivo de salida .har. También puede hacer clic en Exportar HAR... icono de flecha hacia abajo cerca de la parte superior de la pantalla.



10031756683796

Archivo de tráfico web (HAR)

Si el problema se piensa que está relacionado con un sitio web específico o problema de filtrado SWG (no la extensión de Chrome en sí), entonces una captura de red se puede tomar mostrando las solicitudes a la web (a través del proxy). Estos son los mismos pasos que el anterior Registro de red, pero este registro no se inicia desde la consola de extensión.

1. Abra una pestaña normal del navegador.
2. Haga clic en el icono de 3 puntos situado en la parte superior derecha para abrir el menú de desbordamiento.
3. Elija Más herramientas > Herramientas de desarrollo para mostrar las herramientas de desarrollo.
4. Haga clic en la pestaña Red y asegúrese de que la opción Conservar registro esté marcada.
5. Aparece un pequeño círculo rojo en la parte superior izquierda de la ventana Red, que indica que está grabando. Si el círculo es negro, haga clic en él para comenzar la grabación.
6. Reproduzca el problema para ver los datos que se recopilan en la ventana Red.
7. Haga clic en el círculo rojo para detener la grabación después de ver el mensaje de error.
8. Haga clic con el botón derecho del ratón en la lista de entradas cargadas y seleccione Guardar como HAR con contenido para descargar el . archivo de resultados de hardware. También puede hacer clic en Exportar HAR... icono de flecha hacia abajo cerca de la parte superior de la ventana Red.

The screenshot shows a web browser with the address bar displaying a URL from phish.opendns.com. The main content area shows a Cisco Umbrella warning: "This site is blocked due to a phishing threat." with a search bar containing "internetbadguys.com". Below the warning, it states: "Phishing is a fraudulent attempt to get you to provide personal information under false pretenses. Sorry, internetbadguys.com has been blocked by your network administrator. This site was blocked by the Cisco Umbrella proxy." There are links for "Diagnostic Info", "Terms", "Privacy Policy", and "Contact".

The Chrome DevTools Network tab is open on the right. It shows a list of requests with columns: Name, Status, Type, Initiator, Size, Time, and Waterfall. The requests include "internetbadguys.com", "swg?server=swg...", "style.min.css?v=...", "logo-umbrella.png", "scripts.min.js?v=...", "ga.js", "fontawesome-we...", and "_utm.gif?utm=...". The bottom status bar indicates "8 requests", "148 kB transferred", "173 kB resources", "Finish: 1.36 s", and "DOMContentLoaded: 558 n".

10189080515092

Captura de paquete

Si es necesario, se puede generar una captura de paquetes que incluya los paquetes sin procesar que se envían a Umbrella, al proxy SWG y a otras ubicaciones.

Para capturar un paquete en una Chromebook, haga clic en Ctrl-Alt-T. Como alternativa, abra una

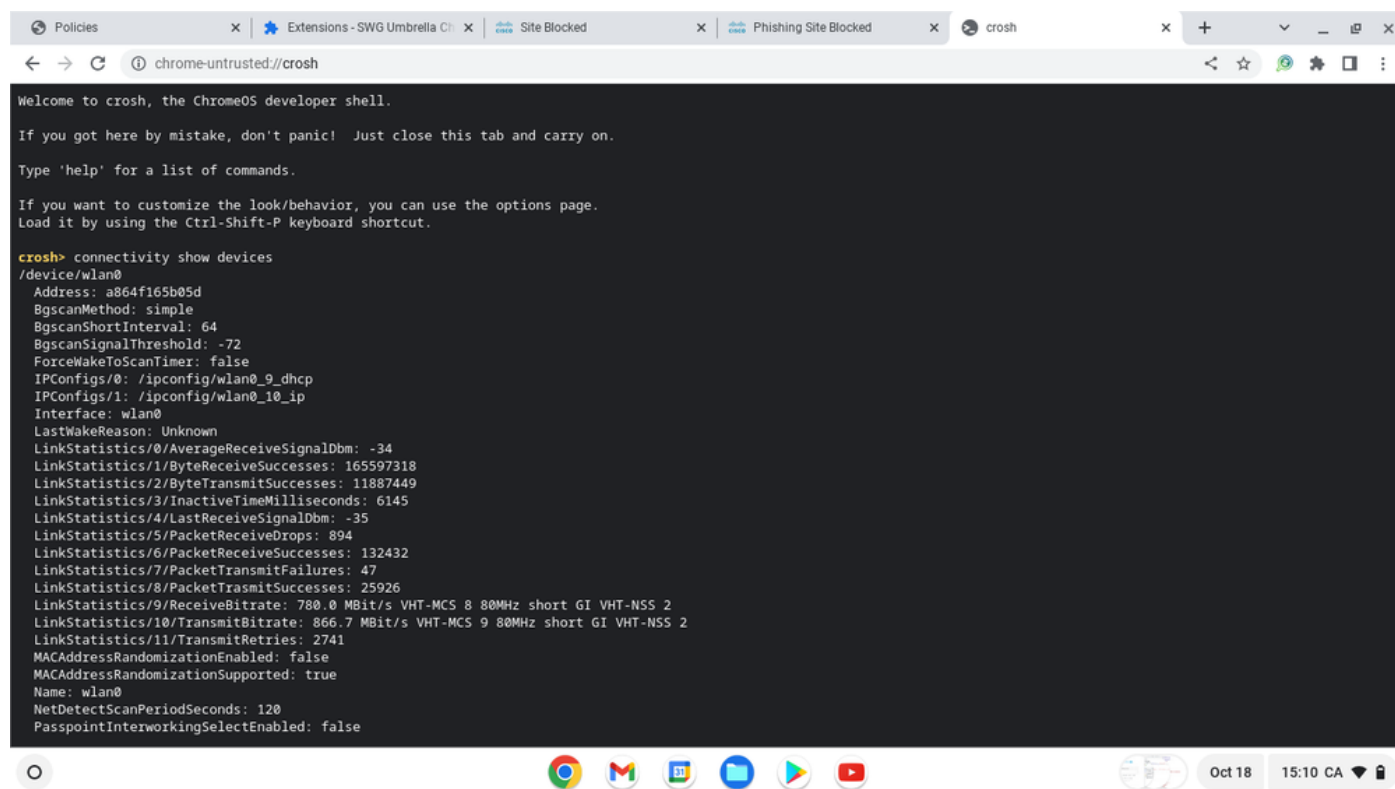
pestaña del navegador a la URL chrome-untrusted://crosh.

Comandos a ejecutar (con comentarios que comienzan con el símbolo #):

```
# List all network interfaces:
connectivity show devices
# Copy the name of the relevant network interface from the top of the output.

# Start a packet capture on the relevant network interface, which is wlan0 here:
packet_capture --device wlan0

# Stop the packet capture:
Ctrl-C
```



10189144692628

```
chrome-untrusted://crosh
WiFi.SupportedFrequencies/20: 5300
WiFi.SupportedFrequencies/21: 5320
WiFi.SupportedFrequencies/22: 5340
WiFi.SupportedFrequencies/23: 5360
WiFi.SupportedFrequencies/24: 5380
WiFi.SupportedFrequencies/25: 5400
WiFi.SupportedFrequencies/26: 5420
WiFi.SupportedFrequencies/27: 5440
WiFi.SupportedFrequencies/28: 5460
WiFi.SupportedFrequencies/29: 5480
WiFi.SupportedFrequencies/30: 5500
WiFi.SupportedFrequencies/31: 5520
WiFi.SupportedFrequencies/32: 5540
WiFi.SupportedFrequencies/33: 5560
WiFi.SupportedFrequencies/34: 5580
WiFi.SupportedFrequencies/35: 5600
WiFi.SupportedFrequencies/36: 5620
WiFi.SupportedFrequencies/37: 5640
WiFi.SupportedFrequencies/38: 5660
WiFi.SupportedFrequencies/39: 5680
WiFi.SupportedFrequencies/40: 5700
WiFi.SupportedFrequencies/41: 5720
WiFi.SupportedFrequencies/42: 5745
WiFi.SupportedFrequencies/43: 5765
WiFi.SupportedFrequencies/44: 5785
WiFi.SupportedFrequencies/45: 5805
WiFi.SupportedFrequencies/46: 5825
WiFi.SupportedFrequencies/47: 5845
WiFi.SupportedFrequencies/48: 5865
WiFi.SupportedFrequencies/49: 5885
WiFi.SupportedFrequencies/50: 5905

crosh>
crosh> packet_capture --device wlan0
^C Capture file stored in: /home/user/2b6e03650c6cbe0b91751ba0d30ed7cfc1aa6c4b/Downloads/packet_capture_2022-10-18_15.11.11_DdhAo4.pcap
Output file may contain personal information. Don't share it with people you don't trust.
crosh>
```

10189145965716

Chrome OS net-export Registro

1. Cierre todas las ventanas y pestañas de Chrome abiertas, es muy importante que no haya ventanas o pestañas adicionales de Chrome abiertas al recopilar los registros de exportación para la resolución de problemas.
2. Navegue hasta la URL **chrome://net-export/** en una pestaña de incógnito para evitar el almacenamiento en caché y las cookies de otras páginas.
3. Borre la memoria caché DNS, navegue hasta **chrome://net-internals/#dns** y haga clic en el botón **Clear host cache**.
4. Haga clic en **Iniciar registro en el disco** en Chrome.
5. Navegue hasta la página web problemática en una nueva pestaña del navegador de incógnito y reproduzca el problema.
6. Haga clic en **Detener registro** en la pestaña **chrome://net-export/**.

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).