

Capturar y exportar registros de resolución de problemas para Secure Client for Chromebook

Contenido

[Introducción](#)

[Antecedentes](#)

[Comprobar que la protección está habilitada](#)

[Recopilar registros](#)

[Registros de la consola](#)

[Registros de red](#)

[Captura de paquete](#)

[Chrome OS net-export Registro](#)

[Artículos relacionados](#)

Introducción

Este documento describe cómo recopilar información y registros para ayudar al equipo de soporte de Cisco en la resolución de problemas de Cisco Secure Client para Chromebook.

Antecedentes

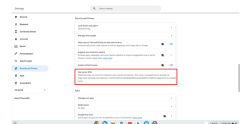
Cisco Secure Client para Chromebook se conocía anteriormente como Umbrella Chromebook Client. Antes de recopilar registros, asegúrese de que Cisco Secure Client para Chromebook está instalado y habilitado correctamente. Complete los elementos de la lista de comprobación preliminar para mejorar la eficacia de la resolución de problemas con registros y capturas de paquetes para escenarios relacionados con la red.

Comprobar que la protección está habilitada

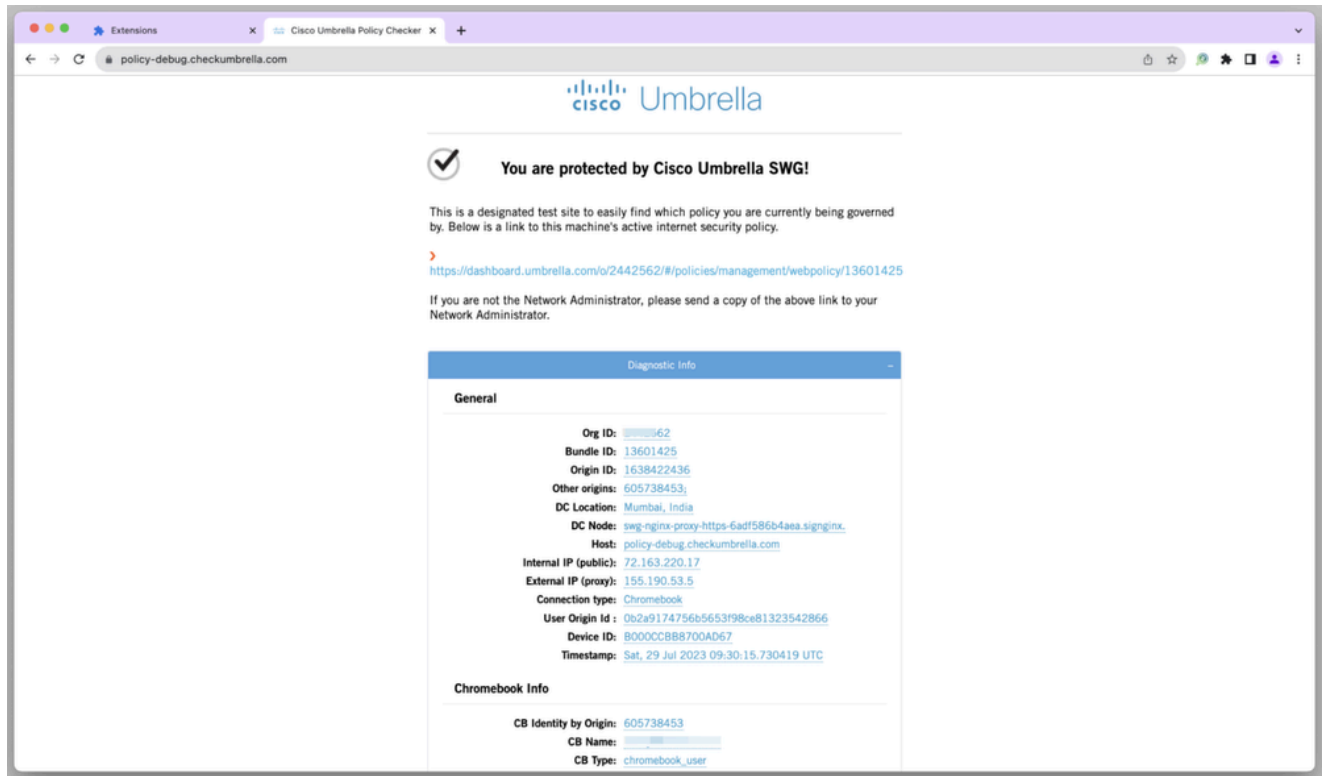
1. Para verificar la plantilla DoH resuelta en la Chromebook, vaya a Configuraciones > Seguridad y Privacidad, en la sección Usar DNS seguro hay una entrada con la dirección de

correo electrónico del usuario después de <https://doh.umbrella.com/identity>.

21170242709652

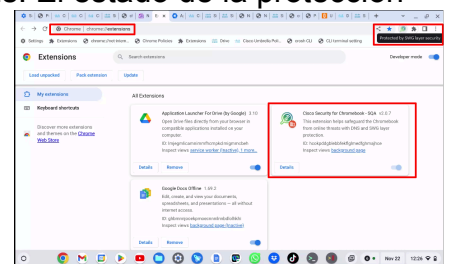


2. Vaya a <https://policy-debug.checkumbrella.com> para ver los detalles de la política. Tenga en cuenta que el certificado raíz de Umbrella debe estar instalado para que se muestre la información.



21170259558804

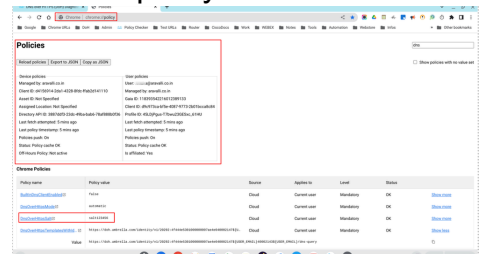
3. Compruebe y confirme que Cisco Secure Client para Chromebook se ha instalado correctamente. Esto se puede verificar en `chrome://extensions`. El estado de la protección



se puede ver pasando el puntero sobre el icono de extensión.

21170235125268

4. Compruebe y confirme que el reloj del dispositivo Chromebook está sincronizado correctamente con la fuente de tiempo de confianza. El reloj no sincronizado puede colocar la Chromebook en un estado de protección incorrecto, como Fallo al abrir o Fallo al cerrar.
5. Verifique y verifique si las políticas de usuario en la página `chrome://policy` coinciden con la



política y el valor salt establecidos en el panel de Umbrella.

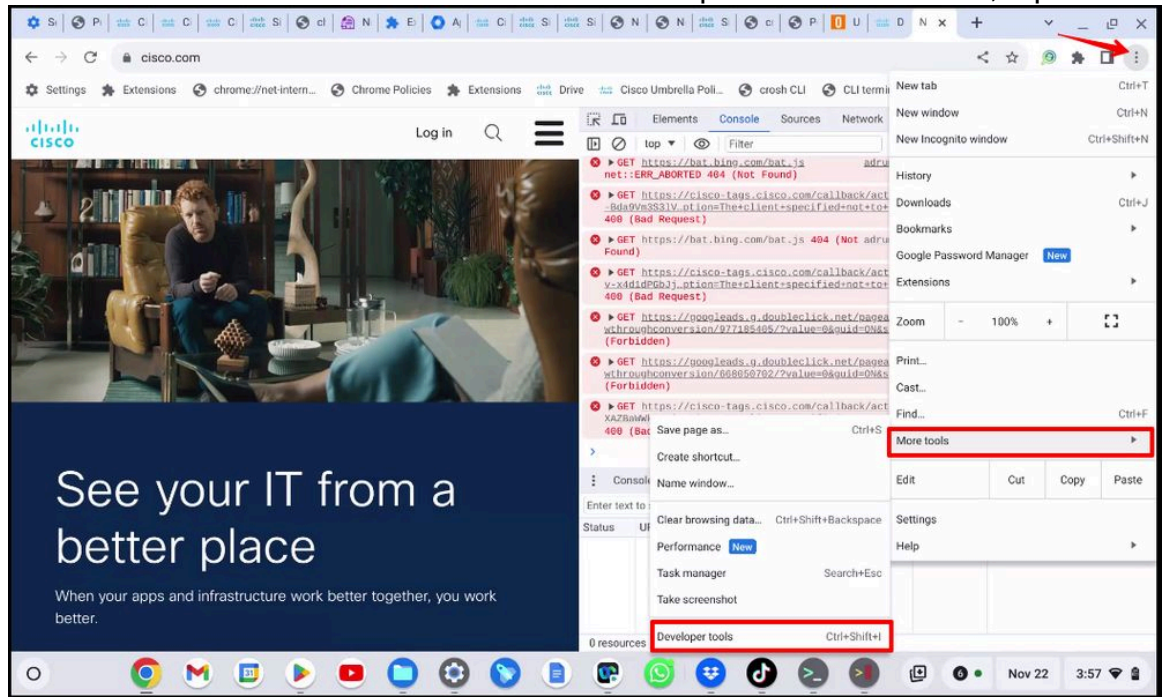
21170242712084

Recopilar registros

Recopilación de ciertos tipos de registros/seguimientos para su análisis durante la resolución de problemas.

Registros de la consola

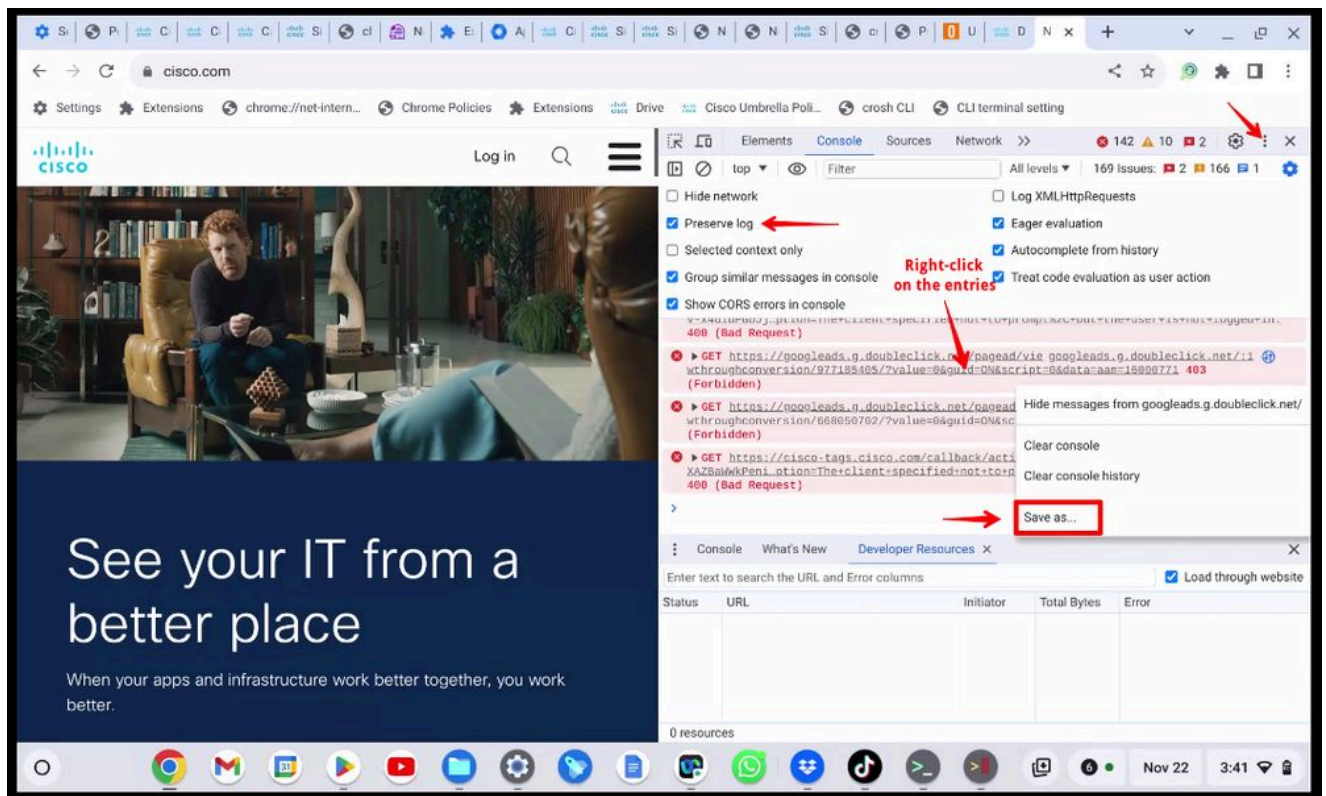
1. Haga clic en el botón de opción de 3 puntos situado en la parte superior derecha de la ventana del navegador para que aparezca el menú de desbordamiento.
2. Seleccione Más herramientas > Herramientas de desarrollo para abrir la consola, o presione



Ctrl-Shift-I.

21170259561620

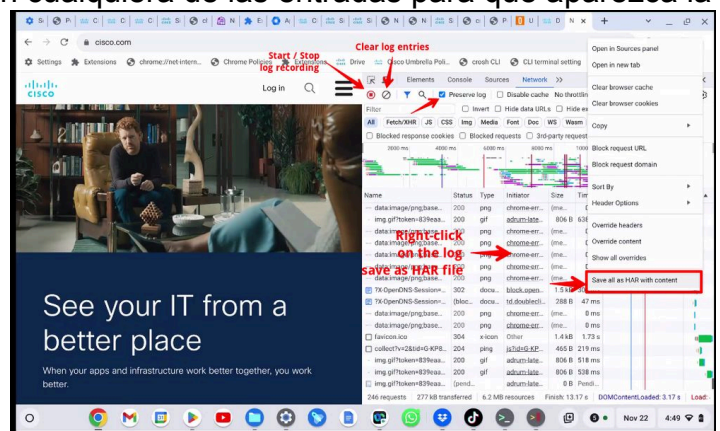
3. Seleccione la ficha Console y marque la opción Preserve log.
4. Reproduzca el problema visitando el sitio y los registros aparecerán en la ventana de la consola.
5. Haga clic con el botón derecho del ratón en cualquier registro y aparecerá una opción para guardarlo.



21170273467796

Registros de red

1. Haga clic en el botón de opción de 3 puntos situado en la parte superior derecha de la ventana del navegador para que aparezca el menú de desbordamiento.
2. Seleccione Más herramientas > Herramientas de desarrollo para abrir la consola, o presione Ctrl-Shift-I.
3. Seleccione la ficha Network (Red) y marque la opción Preserve log.
4. Utilice los botones Clear log (Borrar registro) e Start/Stop log (Iniciar/Detener registro) para borrar los registros e iniciar/detener la grabación del registro durante la reproducción del problema.
5. Haga clic con el botón derecho del ratón en cualquiera de las entradas para que aparezca la



opción Guardar como HAR con contenido.

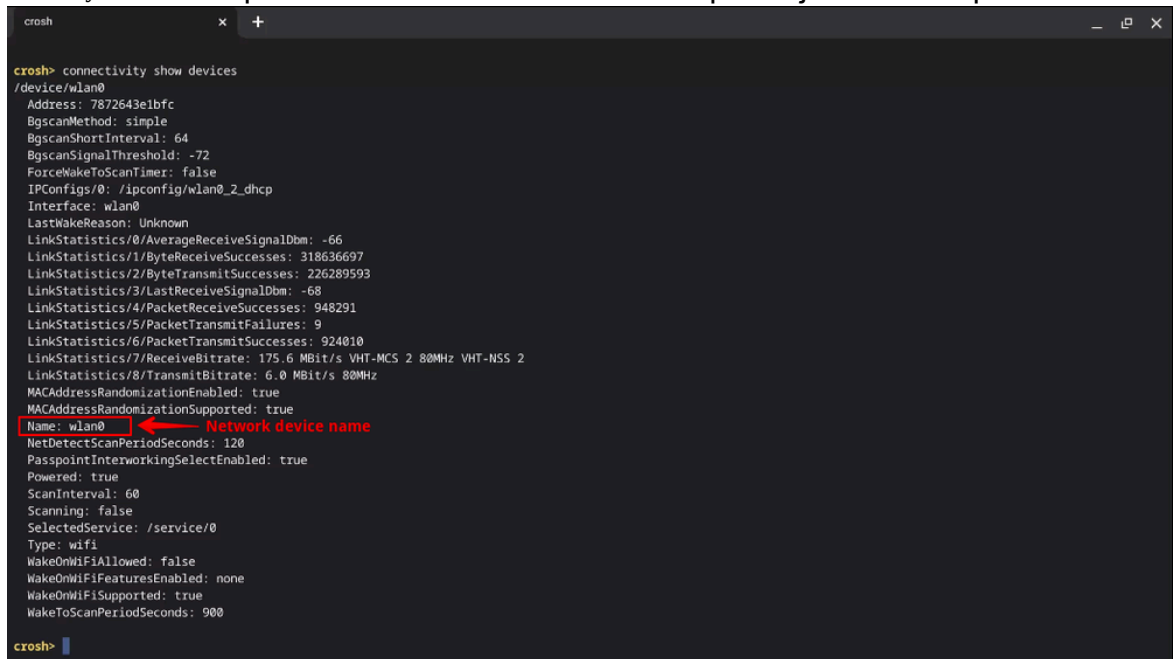
21170242714644

Captura de paquete

1. Abra Crosh desde Chromebook presionando Ctrl-Alt-T o busque Crosh desde Launcher.

21170248181524

2. Ejecute `connectivity show devices` para enumerar la interfaz de red para ejecutar la captura de



```
crosh
crosh> connectivity show devices
/device/wlan0
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: 924810
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
crosh>
```

paquetes.

21170273469588

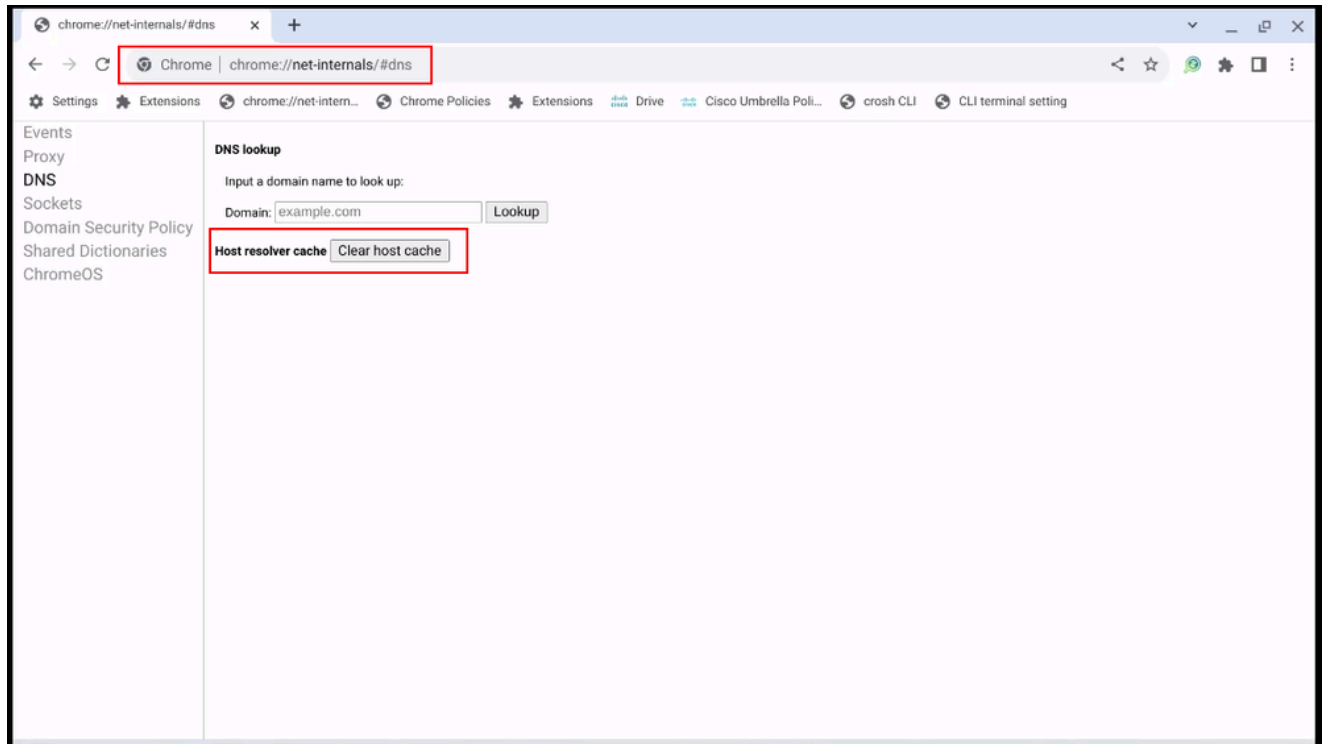
3. Ejecute `packet_capture --device [network device name]` para iniciar la captura de paquetes.
4. Para detener la captura de paquetes, escriba Ctrl-C o haga clic en Detener en la

notificación. El archivo de captura de paquetes se guarda en la carpeta Descargas.

21170242717588

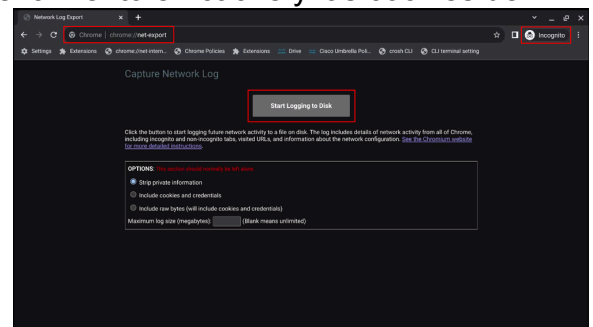
Chrome OS net-export Registro

1. Cierre todas las ventanas y pestañas de Chrome, 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. Borre la memoria caché DNS, vaya a `chrome://net-internals/#dns` y haga clic en el botón Clear host cache.



21222739072404

3. Abra una pestaña de incógnito para evitar el almacenamiento en caché y las cookies de



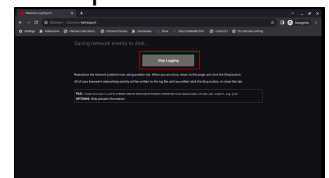
otras páginas y vaya a la URL chrome://net-export/.

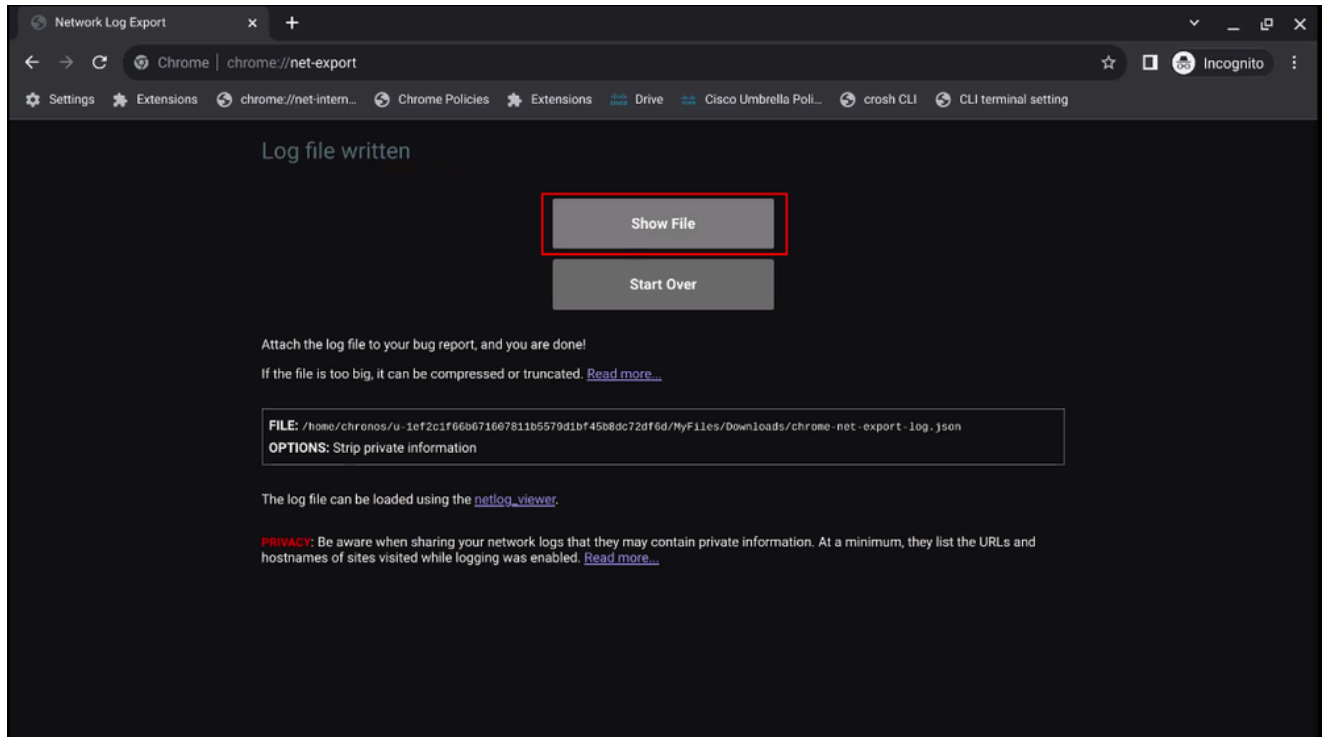
21222739073300

4. Haga clic en el botón Start Logging to the Disk 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 Stop Logging en la pestaña chrome://net-export/ después de reproducir el

problema y haga clic en Show File para localizar el registro capturado.

21222754512532





21222754526228

Artículos relacionados

- Umbrella Chromebook Client (UCC) - Habilitar el modo de desarrollador del navegador Chrome
- CÓMO: Obtener registros de diagnóstico de Umbrella Chromebook Client
- CÓMO: Obtenga registros de diagnóstico del cliente de Umbrella Chromebook (SWG)

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).