

# Dépannage de la latence des requêtes cloud et du taux d'échec des requêtes cloud

## Table des matières

---

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Fond](#)

[Dépannage](#)

---

## Introduction

Ce document décrit les étapes de dépannage pour les taux élevés de latence et d'échec des requêtes sur le cloud privé Secure Endpoint.

## Conditions préalables

### Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Périphérique de cloud privé de terminal sécurisé
- Dépannage de base du réseau

### Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- Cloud privé de terminal sécurisé 4.2.4\_202410290303

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

## Fond

Le périphérique de cloud privé Secure Endpoint (SE) suit trois indicateurs clés du cloud Cisco :

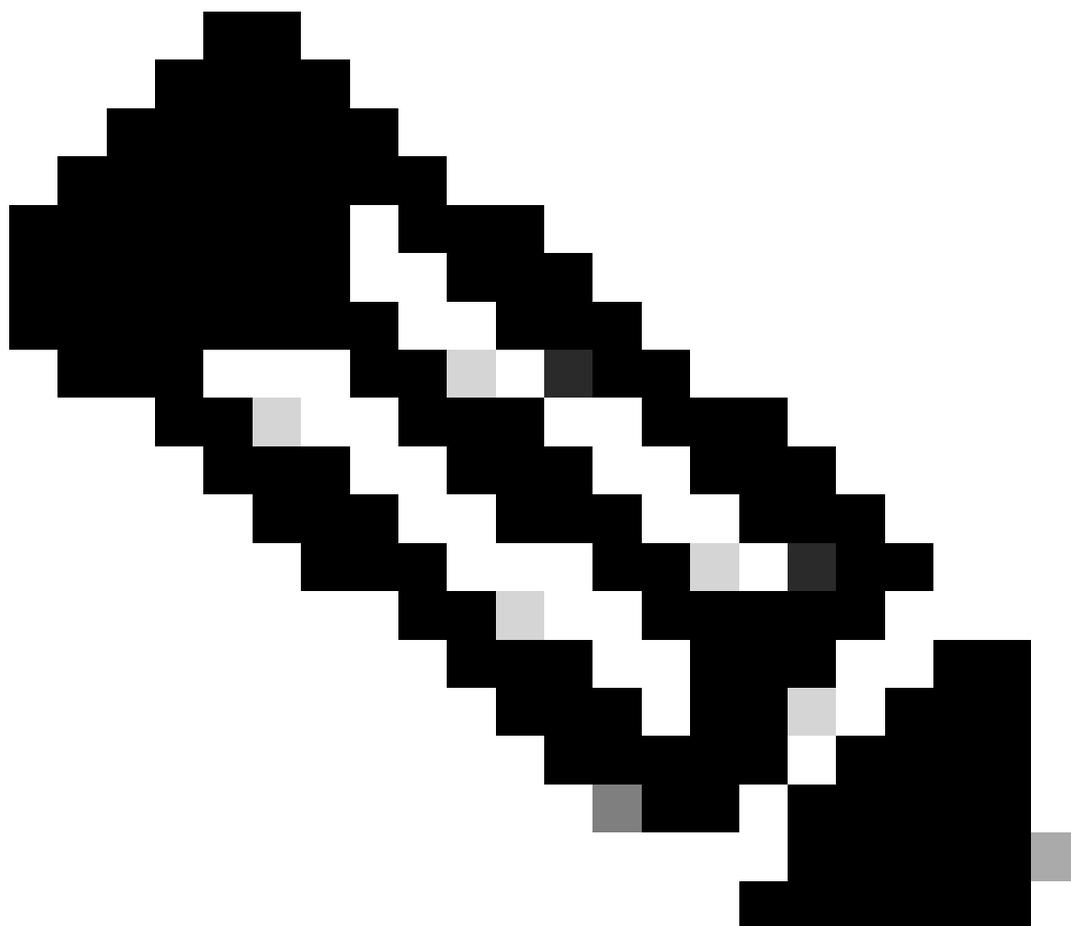
- Latence des requêtes sur le cloud Cisco : mesure la latence (en millisecondes) des communications en amont et en aval entre le périphérique et le cloud Cisco.
- Cisco Cloud Query Failure Rate : affiche le pourcentage de requêtes de disposition qui ont

échoué.

- Total des requêtes sur le cloud Cisco - Représente le nombre de requêtes par seconde traitées par le périphérique.

Ces indicateurs sont disponibles dans le portail d'administration du cloud privé SE sous Indicateurs clés.

---



Remarque : Ces mesures s'appliquent uniquement au mode de déploiement Cloud Proxy, où le périphérique SE Private Cloud fonctionne comme un proxy pour les requêtes cloud entre vos connecteurs et le cloud Cisco.

---

## Dépannage

Un taux élevé de latence des requêtes sur le cloud peut indiquer que votre liaison réseau fonctionne à pleine capacité ou à une capacité proche, ce qui peut également entraîner une augmentation du taux d'échec des requêtes sur le cloud.

Voici un exemple de valeurs nécessitant une attention particulière :

### Key Metrics



Valeurs nécessitant une attention particulière

En cliquant sur « Détails », vous obtenez une représentation graphique des mesures sur différentes plages de temps, ce qui permet une analyse approfondie.

Étapes de dépannage de base:

1. Assurez-vous que le périphérique de cloud privé SE dispose d'une connexion réseau stable. Vérifiez qu'aucune règle de pare-feu ne bloque le trafic vers les services cloud Cisco et que la connectivité est autorisée pour toutes les adresses IP requises. Utilisez cette commande pour vérifier la connectivité :

```
<#root>
```

```
ampctl check -v connectivity
```

2. Surveillez l'utilisation du processeur, de la mémoire et du disque sur le périphérique SE Private Cloud. Une utilisation élevée des ressources peut avoir un impact sur les vitesses de traitement des requêtes.

3. Mesurez la bande passante Internet disponible et évaluez si l'encombrement du réseau contribue aux retards. En outre, vérifiez si des périphériques QoS imposent des restrictions ou hiérarchisent d'autres trafics, ce qui peut avoir un impact sur les performances.

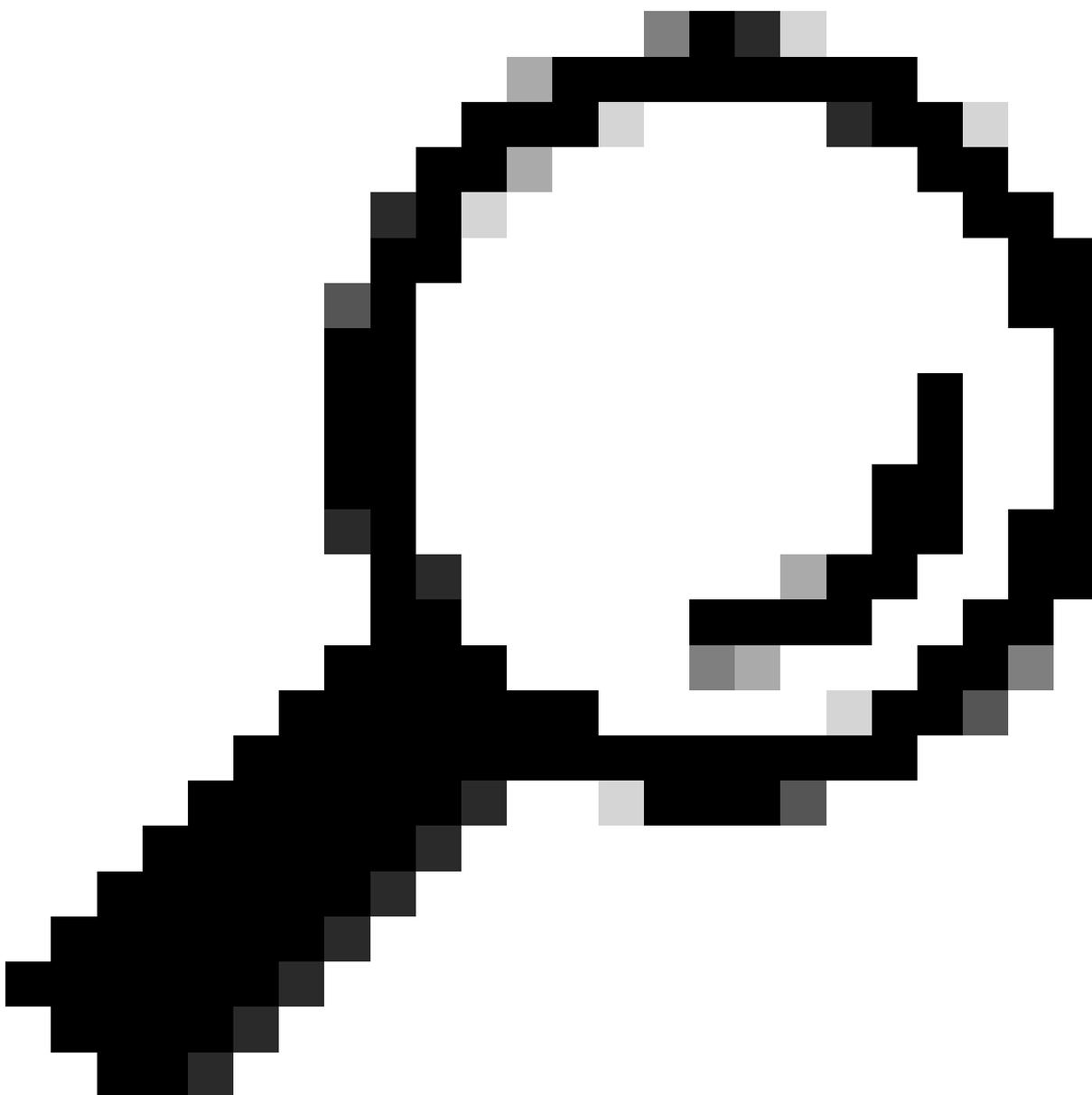
4. Analysez le volume de requêtes sur le cloud en vérifiant la mesure Total de requêtes sur le cloud de Cisco pour déterminer si une pointe soudaine de requêtes submerge le système.

5. Vérifiez que le cloud Cisco le plus proche est utilisé pour optimiser la latence. Cette

configuration est disponible dans le portail d'administration de cloud privé SE sous Configuration → Cisco Cloud → Cisco Cloud Configuration.

6. Effectuez une capture de paquets sur le périphérique de cloud privé SE tout en exécutant l'option Tester la connexion en amont. Cette option est disponible dans le portail d'administration de cloud privé SE sous Configuration → Cisco Cloud → Test de la connexion en amont. Vérifiez si le test se termine correctement. Répétez le test toutes les deux minutes pendant plusieurs itérations. Laissez la capture de paquets s'exécuter pendant 10 minutes pour collecter suffisamment de données. Analysez la capture pour évaluer la latence du réseau et identifier les problèmes potentiels.

---



Conseil : Si vous rencontrez un taux d'échec de requête 100 % Cloud, vous pouvez également vous réinscrire en cliquant sur le bouton vert pour voir si cela résout le problème.

---

Si le problème persiste après ces étapes de dépannage, collectez les journaux et les indicateurs et contactez le TAC Cisco pour obtenir de l'aide.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.