

Configurer l'outil de diagnostic du client Umbrella Roaming pour fournir des informations de diagnostic à la prise en charge

Table des matières

[Introduction](#)

[Aperçu](#)

[Étapes clés](#)

[Icône Exécution du diagnostic via le bac](#)

[Exécution du diagnostic via File Browser / Finder](#)

[Exécution du diagnostic via la ligne de commande / le terminal](#)

[Exécutez les tests de diagnostic sur un ordinateur distant ou sans assistance à partir de la ligne de commande :](#)

[Exemple d'utilisation](#)

[Exemple d'utilisation de PsExec](#)

Introduction

Ce document décrit comment fournir des informations de diagnostic à l'assistance via l'outil de diagnostic du client d'itinérance Umbrella.

Aperçu

Un outil de diagnostic est intégré au client d'itinérance Umbrella. Cet outil fournit au support des informations précieuses qui sont essentielles pour le dépannage de problèmes complexes.

Cet article présente plusieurs façons d'accéder à cet outil : à partir de l'interface graphique, de la ligne de commande et s'exécutant sur des ordinateurs distants en tant que processus sans assistance.

Étapes clés

- Si possible, fournissez toujours cette sortie lors de l'ouverture d'un ticket d'assistance relatif au client d'itinérance Umbrella.
- Une fois le test terminé, il génère un fichier .txt. *Veillez joindre le fichier .txt au ticket.*
- Si vous rencontrez des difficultés pour accéder à un domaine particulier, ajoutez-le dans le champ « Domaine à tester ».

Remarque : ne copiez pas le texte du diagnostic dans le ticket de support. Les résultats perdent leur mise en forme et ne peuvent pas être lus. Vous êtes invité à renvoyer les résultats.

Icône Exécution du diagnostic via le bac

Avec les installations de clients d'itinérance Umbrella sous Windows ou Mac OSX, vous pouvez accéder à l'outil de diagnostic et l'utiliser à partir de l'icône de la barre d'état système.

L'icône de la barre d'état système du client d'itinérance Umbrella peut être intentionnellement masquée afin d'empêcher l'utilisateur de connaître le client d'itinérance Umbrella. Dans ce cas, vous ne pouvez pas appeler l'outil de diagnostic de cette façon et vous devez utiliser d'autres méthodes décrites dans la section suivante de cet article.

	Mac	Fenêtres
Accès à Diagnostic Tool via l'interface utilisateur		

Exécution du diagnostic via File Browser / Finder

Dans l'explorateur de fichiers (Explorateur) <ol style="list-style-type: none">1. Accédez à C:\Program Files (x86)\OpenDNS\Umbrella Roaming Client\ 2. Double-cliquez sur UmbrellaDiagnostic <i>*Remarque : si le système d'exploitation est 32 bits, le dossier est simplement appelé "Program Files"</i>
À partir du Finder <ol style="list-style-type: none">1. Accédez à Application > OpenDNS Roaming Client 2. Double-cliquez sur Diagnostic Umbrella.

Exécution du diagnostic via la ligne de commande / le terminal

À partir de l'invite de commandes <ol style="list-style-type: none">1. Ouvrez l'application Invite de commandes 2. Tapez ceci et appuyez sur Entrée : <code>"C:\Program Fichiers (x86)\OpenDNS\Umbrella Roaming Client\ UmbrellaDiagnostic.exe"</code> <i>*Remarque : Si le système d'exploitation est 32 bits, supprimez (x86) du chemin Program Files.</i>
À partir du terminal <ol style="list-style-type: none">1. Ouvrez l'application Terminal

2. Tapez ceci (entre guillemets) :

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

Exécutez les tests de diagnostic sur un ordinateur distant ou sans assistance à partir de la ligne de commande :

L'outil de diagnostic contient une fonctionnalité permettant une exécution silencieuse (sans intervention de l'utilisateur). Cela peut s'avérer particulièrement utile lorsque vous souhaitez exécuter l'utilitaire de diagnostic sur l'ordinateur d'un utilisateur, mais que vous ne souhaitez pas le déranger.

Ces commutateurs peuvent être ajoutés à la version Windows ou OSX à partir de l'invite de commandes ou du terminal, respectivement.

Lorsqu'il est exécuté sans commutateurs, le diagnostic Umbrella lance une interface utilisateur et attend que l'utilisateur envoie des informations. Lorsque vous exécutez à distance, vous avez presque toujours besoin de l'option `—silent`.

Ces commutateurs peuvent être ajoutés à la commande afin d'automatiser l'exécution silencieuse du diagnostic et de diriger le résultat :

<code>-d,</code> <code>—domain=VALEUR</code>	Un domaine spécifique à cibler avec des tests (par exemple, <code>ProblematicDomain.com</code>)
<code>-s,</code> <code>—silent</code>	Exécuter automatiquement les tests en mode silencieux (n'affiche pas l'interface utilisateur ni les nouvelles fenêtres ; la valeur par défaut est <code>-i</code> (sortie))
<code>-i,</code> <code>—internet</code>	Envoyer tous les résultats à <code>diagnostic.opendns.com</code> ; L'URL de destination est imprimée sur la console sous la forme « <code>appspot=URL</code> »
<code>-o,</code> <code>—output=VALEUR</code>	Sortie dans un fichier, qui s'imprime sur la console sous la forme <code>'outputFile=FILE'</code> ; peut être un chemin d'accès complet, assurez-vous d'utiliser des « guillemets » si nécessaire
<code>-c,</code> <code>—console</code>	Générer tous les résultats vers la console sous forme de texte
<code>—erc</code>	Forcer l'exécution des tests du client d'itinérance même s'il n'est pas installé.
<code>—noerc</code>	Ignorer les tests du client itinérant même s'il est installé
<code>-h,</code> <code>-?,</code> <code>—help</code>	Afficher cette instruction d'utilisation

Si elle est exécutée sans les arguments `-o` ou `-c`, `-i` est la sortie par défaut ; ce qui signifie qu'une URL s'affiche à l'écran. Vous devez copier cette URL et l'envoyer au support.

Si l'utilitaire est exécuté avec `-o` ou `-c`, alors `-i` doit être explicitement défini si désiré comme sortie supplémentaire. Nous vous recommandons de spécifier `-i` en plus de `-o` ou `-c` lors de l'exécution avec ces paramètres.

Vous pouvez spécifier plusieurs formats de sortie si vous le souhaitez.

Exemple d'utilisation

- Cette commande exécute automatiquement le diagnostic, n'affiche rien pour l'utilisateur et inclut des vérifications spécifiques pour « ProblematicDomain.com ». Ensuite, le diagnostic envoie les résultats à `opendns.appspot.com` et imprime « `appspot=URL` » à l'invite de commandes/la console avec l'URL `appspot` résultante à envoyer au support.

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

- Cette commande exécute automatiquement le diagnostic, n'affichant rien pour l'utilisateur. Le diagnostic crée ensuite un fichier de sortie sur `C:\windows\temp\diag.txt` sur l'ordinateur local de l'outil de diagnostic.

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

Exemple d'utilisation de PsExec

[PsExec du site Sysinternals de Microsoft](#) est un outil qui peut être utilisé pour exécuter à distance `UmbrellaDiagnostic.exe` dans un environnement de domaine Windows typique.

L'utilisation décrite ici fonctionne mieux dans un environnement de domaine. Dans un environnement de groupe de travail, un utilisateur doit avoir exactement le même nom d'utilisateur et le même mot de passe sur l'ordinateur distant et l'ordinateur local.

Pour exécuter l'outil à distance, remplacez les variables en gras ci-dessous par vos variables. Cette syntaxe teste par rapport à "example.com", et publie une URL à la fin que vous pouvez soumettre à l'assistance :

```
<#root>
psexec
\\REMOTEMACHINE-NAME
-u
Administrator
-p
Password
"C:\Program Files (x86)\OpenDNS\Umbrella Roaming Client\UmbrellaDiagnostic.exe" -d=
example.com
-s -i
```

L'exemple de résultat de la commande serait :

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

Il vous suffit de copier l'URL appspot=et vous disposez d'une copie de l'URL d'informations de diagnostic à fournir au support !

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.