

Configurare lo strumento di diagnostica del client Umbrella Roaming per fornire informazioni di diagnostica da supportare

Sommario

[Introduzione](#)

[Panoramica](#)

[Fasi principali](#)

[Esecuzione della diagnostica tramite l'icona sulla barra delle applicazioni](#)

[Esecuzione della diagnostica tramite browser file/mirino](#)

[Esecuzione della diagnostica dalla riga di comando/dal terminale](#)

[Esegui diagnostica in un computer remoto o dalla riga di comando in modalità automatica:](#)

[Esempio di utilizzo](#)

[Esempio di utilizzo di PsExec](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come fornire informazioni di diagnostica per il supporto tramite lo strumento di diagnostica del client di roaming Umbrella.

Panoramica

Il client di roaming Umbrella include uno strumento di diagnostica. Lo strumento fornisce informazioni preziose per il Supporto, essenziali per la risoluzione di problemi complessi.

In questo articolo vengono illustrati diversi modi per accedere a questo strumento: dall'interfaccia grafica, dalla riga di comando e in esecuzione su computer remoti come processo automatico.

Fasi principali

- Se possibile, fornire sempre questo output quando si apre un ticket di supporto relativo al client di roaming Umbrella.
- Una volta completato, il test genera un file `.txt`. *Allegare il file `.txt` al ticket.*
- In caso di problemi di accesso a un particolare dominio, aggiungerlo nel campo "Dominio da testare".

Nota: non copiare l'output di testo della diagnostica nel ticket di supporto. I risultati perdono la formattazione e non possono essere letti. Viene chiesto di inviare nuovamente i risultati.

Esecuzione della diagnostica tramite l'icona sulla barra delle applicazioni

Con le installazioni di Umbrella roaming client su Windows o Mac OSX, è possibile accedere e utilizzare lo strumento di diagnostica dall'icona sull'area di notifica.

L'icona del client di roaming Umbrella può essere intenzionalmente nascosta per impedire all'utente di essere a conoscenza del client di roaming Umbrella. In questo caso, non è possibile richiamare lo strumento di diagnostica in questo modo ed è necessario utilizzare altri metodi descritti nella sezione successiva di questo articolo.

	Mac	Windows
Accesso a Strumento di diagnostica tramite interfaccia utente		

Esecuzione della diagnostica tramite browser file/mirino

Dall'elenco dei file (Gestione risorse) <ol style="list-style-type: none">1. Passare a C:\Program Files (x86)\OpenDNS\Umbrella Roaming Client\2. Fare doppio clic su UmbrellaDiagnostic <i>*Nota: se il sistema operativo è a 32 bit, la cartella viene semplicemente denominata "Programmi"</i>
Dal Finder <ol style="list-style-type: none">1. Selezionare Applicazione > Apri client roaming DNS2. Fare doppio clic su Umbrella Diagnostic.

Esecuzione della diagnostica tramite riga di comando/terminale

Dal prompt dei comandi <ol style="list-style-type: none">1. Aprire l'applicazione Prompt dei comandi2. Digitare e premere Invio: <code>"C:\Program Files (x86)\OpenDNS\Umbrella Roaming Client\ UmbrellaDiagnostic.exe"</code> <i>*Nota: Se il sistema operativo è a 32 bit, rimuovere (x86) dal percorso Programmi.</i>
Dal terminale <ol style="list-style-type: none">1. Aprire l'applicazione Terminal2. Digitare (tra virgolette):

Esegui diagnostica in un computer remoto o dalla riga di comando in modalità automatica:

Lo strumento di diagnostica contiene funzionalità che consentono l'esecuzione invisibile all'utente (senza intervento dell'utente). Ciò può essere particolarmente utile quando si desidera eseguire l'utilità di diagnostica sul computer di un utente, ma non si desidera disturbare l'utente.

Questi switch possono essere aggiunti a entrambe le versioni di Windows o OSX dal prompt dei comandi o dal terminale, rispettivamente.

Quando viene eseguito senza switch, Umbrella Diagnostic avvia un'interfaccia utente e attende che l'utente invii le informazioni. Quando si esegue in remoto, si desidera quasi sempre l'opzione `—silent`.

Questi switch possono essere aggiunti al comando per automatizzare l'esecuzione invisibile all'utente della diagnostica e indirizzare l'output:

<code>-d,</code> <code>—dominio=VALORE</code>	Un dominio specifico di destinazione con i test (ad esempio, <code>ProblematicDomain.com</code>)
<code>-s,</code> <code>—silenzioso</code>	Esegui automaticamente i test in modalità invisibile all'utente (non visualizza l'interfaccia utente o le nuove finestre; (output predefinito <code>-i</code>))
<code>-i,</code> <code>—Internet</code>	Inviare tutti i risultati a <code>diagnostic.opendns.com</code> ; l'URL di destinazione viene stampato sulla console come <code>'appspot=URL'</code>
<code>-o,</code> <code>—output=VALORE</code>	Output in un file, che stampa nella console come <code>'outputFile=FILE'</code> ; può essere un percorso completo, assicurarsi di utilizzare "virgolette" se necessario
<code>-c,</code> <code>—console</code>	Invia tutti i risultati alla console come testo
<code>—erc</code>	Forza l'esecuzione dei test del client in roaming anche se non è installato.
<code>—noerc</code>	Ignora i test del client in roaming anche se è installato
<code>-h,</code> <code>-?,</code> <code>—aiuto</code>	Visualizza questa informativa sull'utilizzo

Se viene eseguito senza argomenti `-o` o `-c`, `-i` è l'output predefinito; indica che sullo schermo viene visualizzato un URL. È necessario copiare l'URL e inviarlo al supporto tecnico.

Se l'utilità viene eseguita con `-o` o `-c`, è necessario impostare in modo esplicito `-i` se si desidera come output aggiuntivo. È consigliabile specificare `-i` oltre a `-o` o `-c` quando viene eseguito con questi parametri.

Se lo si desidera, è possibile specificare più formati di output.

Esempio di utilizzo

- Questo comando esegue automaticamente la diagnostica, non visualizzando nulla per l'utente e include controlli specifici per "ProblematicDomain.com". Quindi, la diagnostica invia i risultati a `opendns.appspot.com` e stampa 'appspot=URL' al prompt dei comandi/console con l'URL dell'applicazione risultante da inviare al supporto tecnico.

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

- Questo comando esegue automaticamente la diagnostica, senza visualizzare alcun messaggio per l'utente. La diagnostica crea quindi un file di output in `C:\windows\temp\diag.txt` nel computer locale per lo strumento di diagnostica.

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

Esempio di utilizzo di PsExec

[PsExec del sito Microsoft Sysinternals](#) è uno strumento che può essere utilizzato per eseguire in remoto `UmbrellaDiagnostic.exe` in un ambiente di dominio Windows tipico.

L'utilizzo descritto di seguito funziona meglio in un ambiente di dominio. In un ambiente di gruppo di lavoro, è necessario che un utente con lo stesso nome utente e la stessa password sia presente sul computer remoto e sul computer locale.

Per eseguire lo strumento in modalità remota, sostituire le variabili in grassetto riportate di seguito. Questa sintassi verifica "example.com" e inserisce un URL alla fine che è possibile inviare per il supporto:

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

L'output di esempio sarebbe il seguente:

```
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

Basta copiare appspot=URL e si dispone di una copia dell'URL delle informazioni di diagnostica da fornire al Supporto!

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).