Umbrella診断ツール出力の生成

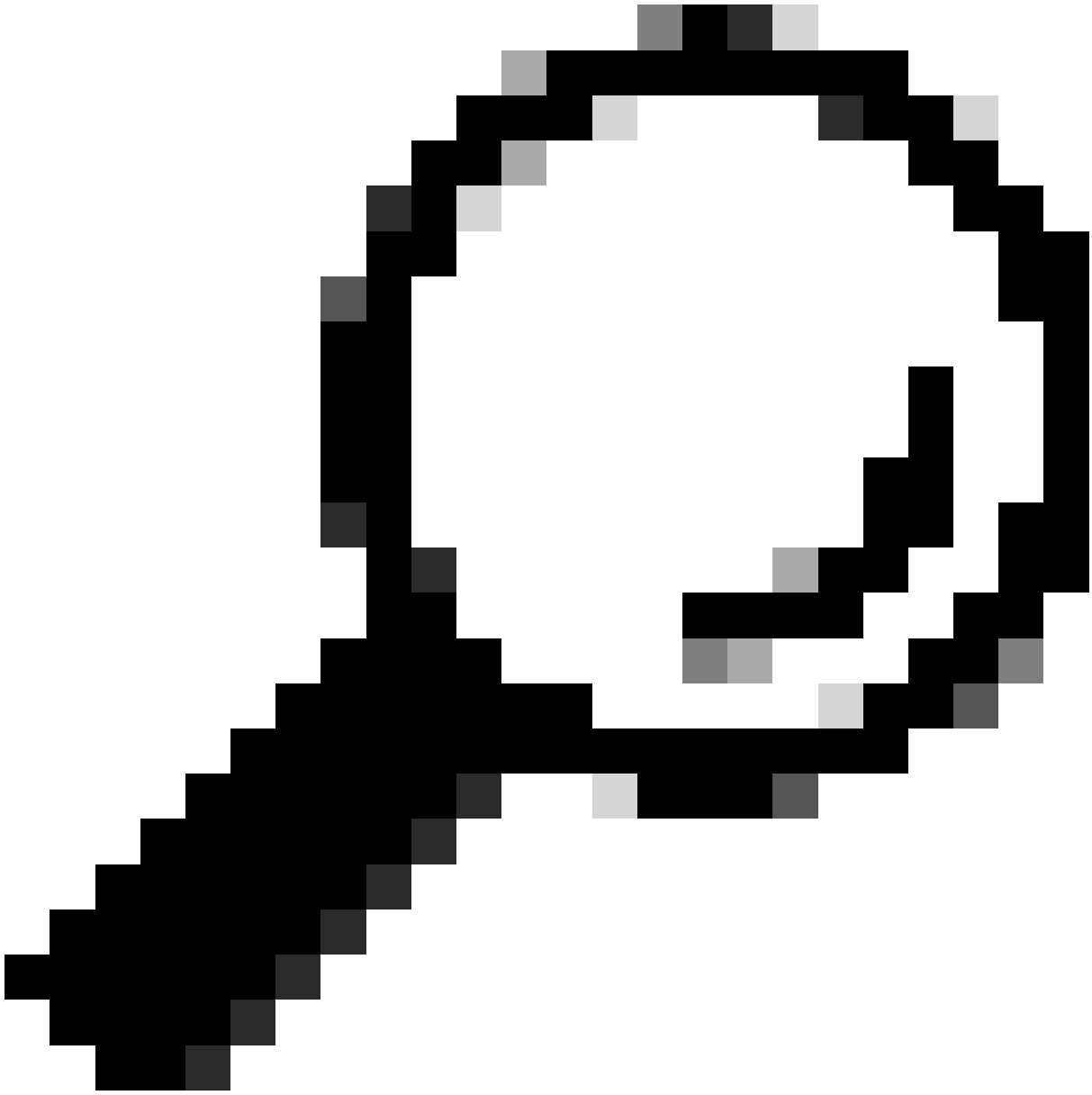
内容

はじめに

このドキュメントでは、Cisco Umbrellaの診断ツール出力を生成する方法について説明します。

概要

複雑な問題のトラブルシューティングを行う際に、サポート担当者から診断ツールの結果を求められることがよくあります。ユーザは、Umbrellaインタラクションに応じて、さまざまな方法で診断ツールにアクセスできます。



ヒント：これらの手順は、Secure Web Gateway(SWG)Webポリシーに関する問題のトラブルシューティングには使用できません。SWGのトラブルシューティング手順については、Troubleshooting Umbrella Secure Web Gateway: Policy Debug and Diagnostic Testsを参照してください。

Umbrellaローミングクライアント

ユーザがスタンドアロンのUmbrella Roaming Clientを使用している場合、診断ツールが組み込まれています。アクセスするには：

Windows

1. 2.3.xより前のバージョンを使用している場合は、組み込みの診断を実行する代わりに、診断クライアントを手動でダウンロードします。
2. システムトレイでUmbrella Roaming Clientアイコンを選択します。
3. ステータスの概要が表示されます。「Run Diagnostic Tool」というリンクを選択します。

MacOS

1. メニューバーからUmbrella Roaming Clientアイコンをクリックします。
2. ステータスの概要が表示されます。下部にある「Run Diagnostic Tool」というリンクをクリックします。

Cisco AnyConnect Umbrella Roamingモジュール

Cisco AnyConnect Umbrella Roamingモジュールの場合、ユーザはAnyConnect Diagnostics and Reporting Tool(DART)とRoaming Client Umbrella Diagnosticツールの2つのツールを実行する必要があります。

Windows

1. 「Cisco AnyConnectセキュアモビリティクライアントのエラーに関する基本的なトラブルシューティングのための情報の収集」の手順に従ってDARTを実行します。
2. 次の場所にある診断の実行可能ファイルを実行します。C:\Program Files (x86)\Cisco\Cisco AnyConnect Secure Mobility Client\UmbrellaDiagnostic.exe

MacOS

1. 「Cisco AnyConnectセキュアモビリティクライアントのエラーに関する基本的なトラブルシューティングのための情報の収集」の手順に従ってDARTを実行します。
2. /opt/cisco/anyconnect/bin/UmbrellaDiagnostic.appにある診断の実行可能ファイルを実行します。
3. /opt/cisco/anyconnect/umbrella/data/beacon-logs/service/acumbrellacore*からファイルをチケットにコピーします。

Cisco Secure Client Umbrella Roamingモジュール

Cisco Secure Client Umbrella Roamingモジュールでは、ユーザはDARTとローミングクライアントUmbrella診断ツールの2つのツールを実行する必要があります。

Windows

1. 「Cisco AnyConnectセキュアモビリティクライアントのエラーに関する基本的なトラブルシューティングのための情報の収集」の手順に従ってDARTを実行します。
2. 次の場所にある診断の実行可能ファイルを実行します。C:\Programファイル(x86)\Cisco\Cisco Secure Client\UmbrellaDiagnostic.exe

MacOS

1. 「Cisco AnyConnectセキュアモビリティクライアントのエラーに関する基本的なトラブルシューティングのための情報の収集」の手順に従ってDARTを実行します。
2. /opt/cisco/secureclient/bin/UmbrellaDiagnostic.appにある診断の実行可能ファイルを実行します。
3. /opt/cisco/secureclient/umbrella/data/beacon-logs/service/acumbrellacore*からファイルをチケットにコピーします。

スタンドアロン診断ツール

ユーザがRoaming ClientまたはAnyConnectを所有していない場合は、提供されているリンクからスタンドアロン診断ツールをダウンロードして実行します。 診断ツールをダウンロードして起動した後、オペレーティングシステムで実行する方法については、次のセクションを参照してください。

Microsoft Windows

UmbrellaDiagnostic.exe.zipファイルをここからダウンロードします。

- .NET 3.5のダウンロードを求めるプロンプトが表示されたら、ユーザはこのコンフィギュレーションファイルをダウンロードして、Umbrella診断ツールEXEと同じ場所に配置できます。この操作により、.NET 3.5プロンプトが停止します。

MacOS

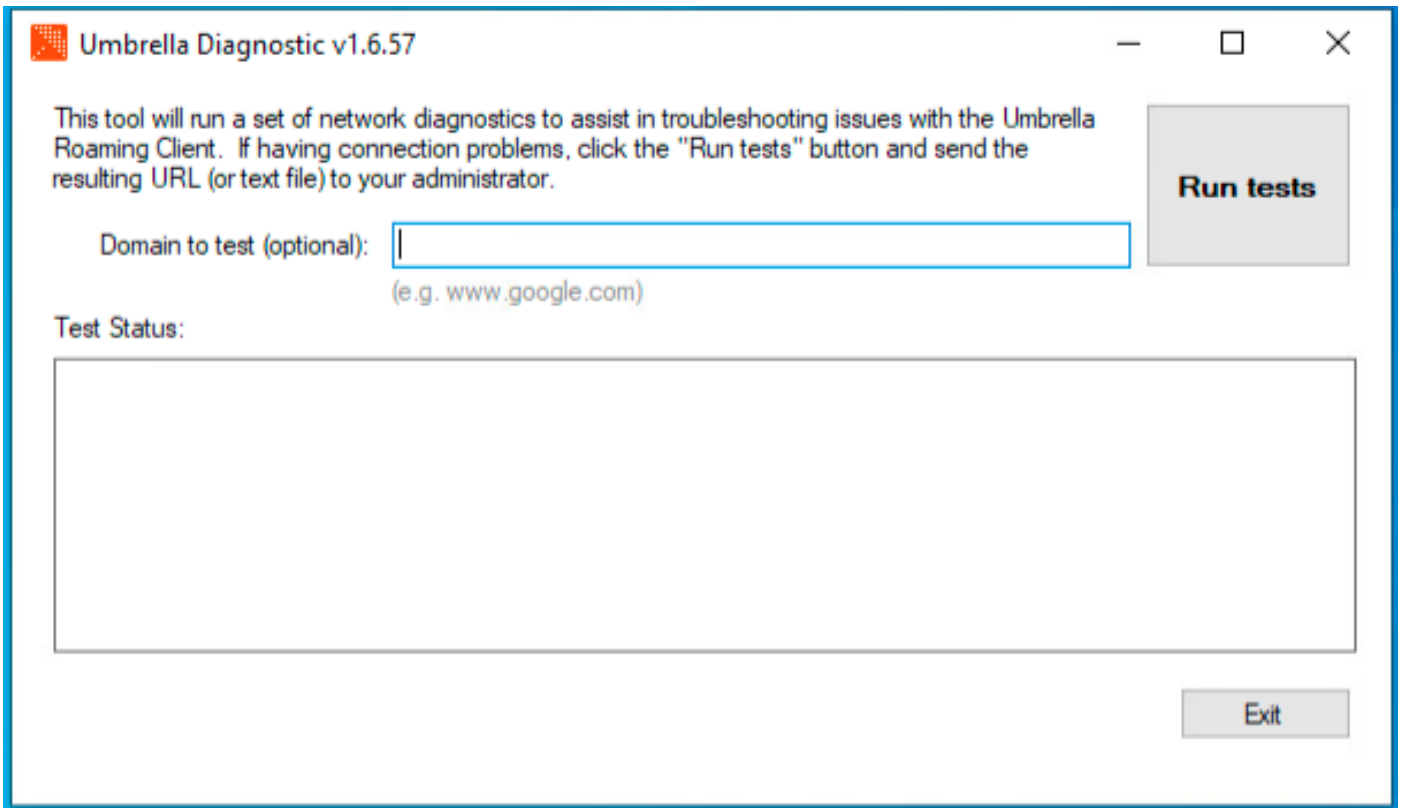
OpenDNSDiagnostic-mac-1.6.4.zipファイルをこちらからダウンロードします。

Linux

- 使用できるツールはありません。Umbrella Diagnostic Tool: Terminal Instructionsの記事の「端末手順」を参照してください。

Microsoft Windowsで診断ツールを実行

ユーザが最初にこのツールを実行すると、アカウント情報、チケット情報、およびテスト用のドメインが要求されます。この情報はオプションですが、特定のドメインがアクセスの問題を引き起こしている場合は、テストするドメインのフィールドにこの情報を含めてください。



7702129618580

1. ツールを実行するには、Run testsを選択します。
2. C:\Windows\tmpまたはC:\Users\<username>\AppData\Local\Temp\にファイルが作成されます。このファイルは、Umbrellaサポートに提供できます。
   2021年3月31日の時点では、WindowsのDiagnostic Toolsのバージョン1.6.5より前のバージョンではクラウドアップロードがサポートされていません。生成したファイルをサポートにアップロードしてください。

診断ツールの実行に失敗する

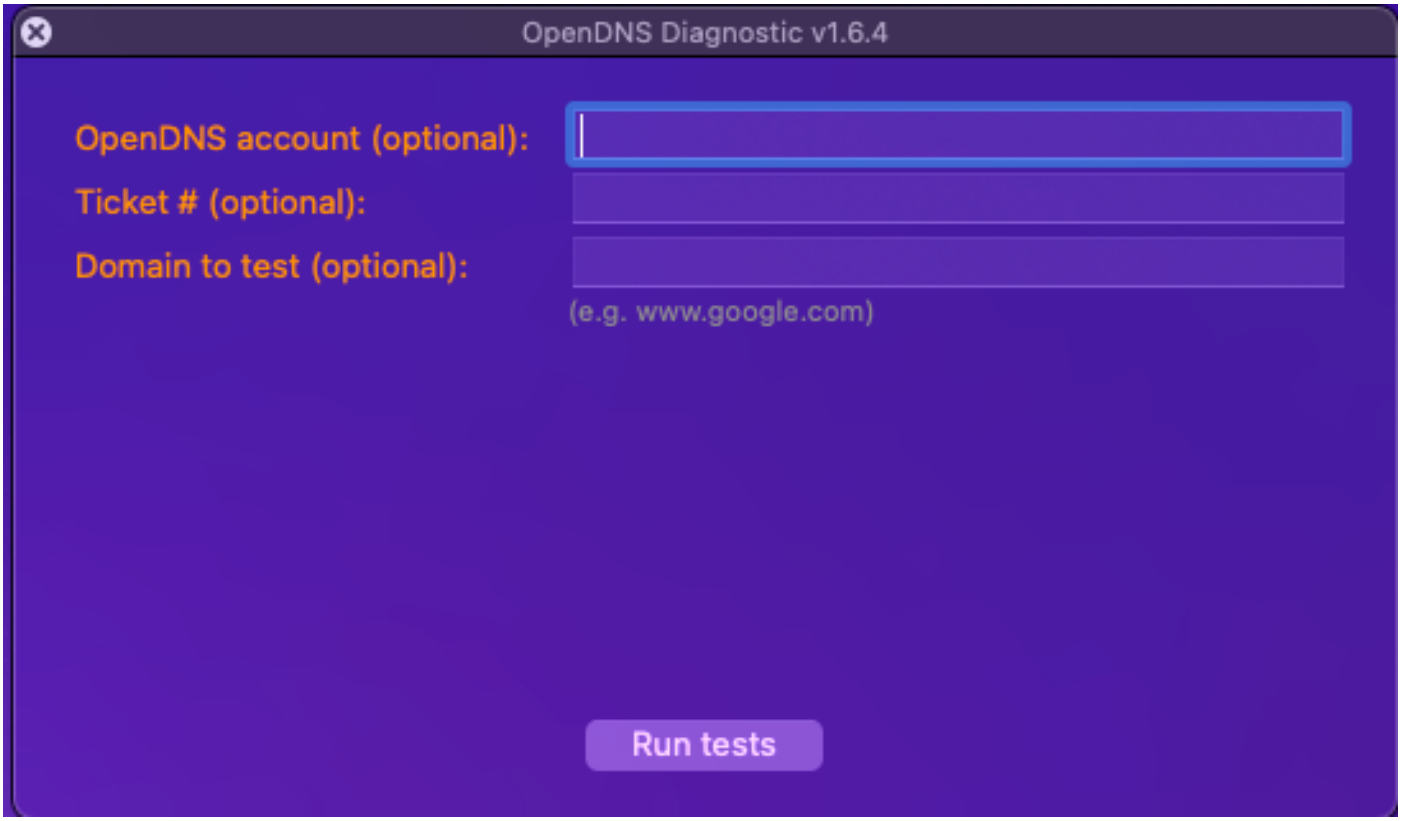
診断が実行されない場合は、提供されたコマンドプロンプトコマンドの結果を提供します。

```
tracert 208.67.222.222
tracert 208.67.220.220
tracert api.opendns.com.
tracert bpb.opendns.com.
tracert block.opendns.com.
tracert hit-adult.opendns.com.
nslookup -timeout=10 -type=txt debug.opendns.com. 208.67.222.222
nslookup -timeout=10 -type=txt -port=5353 debug.opendns.com. 208.67.222.222
nslookup -timeout=10 -type=txt -port=443 debug.opendns.com. 208.67.222.222
```

```
nslookup -timeout=10 -type=txt debug.opendns.com.
ipconfig /all
systeminfo.exe
```

Apple macOSでの診断ツールの実行

ユーザが最初にこのツールを実行すると、アカウント情報、チケット情報、およびテスト用のドメインが要求されます。この情報はオプションですが、特定のドメインがアクセスの問題を引き起こしている場合は、テストするドメインのフィールドにこの情報を含めてください。



7702027945236

1. ツールを実行するには、「テストの実行」を選択します。テストの完了には数分かかる場合があります。
2. その後、diagnostic_results.txtファイルが生成されます。 このファイルをUmbrellaサポートに送信してください。

診断テストの手動実行

テストを手動で実行する場合は、次のコマンドを発行してください。

```
/usr/bin/dig +time=10 myip.opendns.com
/usr/sbin/traceroute -I -w 2 208.67.222.222
/usr/sbin/traceroute -I -w 2 208.67.220.220
/usr/sbin/traceroute -I -w 2 api.opendns.com
/usr/sbin/traceroute -I -w 2 bpb.opendns.com
/usr/sbin/traceroute -I -w 2 block.opendns.com
```

```
/usr/bin/dig @208.67.222.222 +time=10 debug.opendns.com txt
/usr/bin/dig @208.67.222.222 -p 5353 +time=10 debug.opendns.com txt
/usr/bin/dig +time=10 debug.opendns.com txt
/usr/bin/dig +time=10 whoami.akamai.net
/usr/bin/dig +time=10 whoami.ultradns.net
/usr/bin/dig @208.67.222.222 +time=10 myip.opendns.com
/usr/bin/dig @ns1-1.akamaitech.net +time=10 whoami.akamai.net
/usr/bin/dig @pdns1.ultradns.net +time=10 whoami.ultradns.net
/usr/bin/nslookup -timeout=10 -class=chaos -type=txt hostname.bind. 4.2.2.1
/usr/bin/nslookup -timeout=10 -class=chaos -type=txt hostname.bind. 192.33.4.12
/usr/bin/nslookup -timeout=10 -class=chaos -type=txt hostname.bind. 204.61.216.4
ping -n 5 www.opendns.com (www.opendns.com)
ping -n 5 rtr1.pao.opendns.com
ping -n 5 rtr1.sea.opendns.com
ping -n 5 rtr1.lax.opendns.com
ping -n 5 rtr1.chi.opendns.com
ping -n 5 rtr1.nyc.opendns.com
ping -n 5 rtr1.lon.opendns.com
ping -n 5 rtr1.mia.opendns.com
ping -n 5 rtr1.sin.opendns.com
ping -n 5 rtr1.fra.opendns.com
ping -n 5 rtr1.hkg.opendns.com
ping -n 5 rtr1.ams.opendns.com
ping -n 5 rtr1.ber.opendns.com
ping -n 5 rtr1.cdg.opendns.com
ping -n 5 rtr1.cph.opendns.com
ping -n 5 rtr1.dfw.opendns.com
ping -n 5 rtr1.otp.opendns.com
ping -n 5 rtr1.prg.opendns.com
ping -n 5 rtr1.ash.opendns.com
ping -n 5 rtr1.wrw.opendns.com
ping -n 5 rtr1.syd.opendns.com
ping -n 5 rtr1.jnb.opendns.com
ping -n 5 rtr1.yyz.opendns.com
ping -n 5 rtr1.yvr.opendns.com
ping -n 5 rtr1.nrt.opendns.com
/bin/ps wwaux
/sbin/ifconfig -a
/usr/sbin/scutil --dns
/usr/sbin/netstat -rn
/usr/bin/curl -Ls block.a.id.opendns.com/monitor.php
/usr/bin/curl -Ls -c /dev/null bpb.opendns.com/monitor/
```

Linux/UNIX上で診断ツールを実行

Linux/Unixマシンの診断情報を提供するには、提供されたコマンドを実行し、結果をサポートチケットへの応答に指定してください。

```
nslookup -type=txt debug.opendns.com.
nslookup -type=txt debug.opendns.com. 208.67.222.222
nslookup -type=txt debug.opendns.com. 208.67.222.222 -port=443
nslookup -type=txt debug.opendns.com. 208.67.222.222 -port=5353
traceroute 208.67.222.222
traceroute api.opendns.com.
traceroute bpb.opendns.com.
```

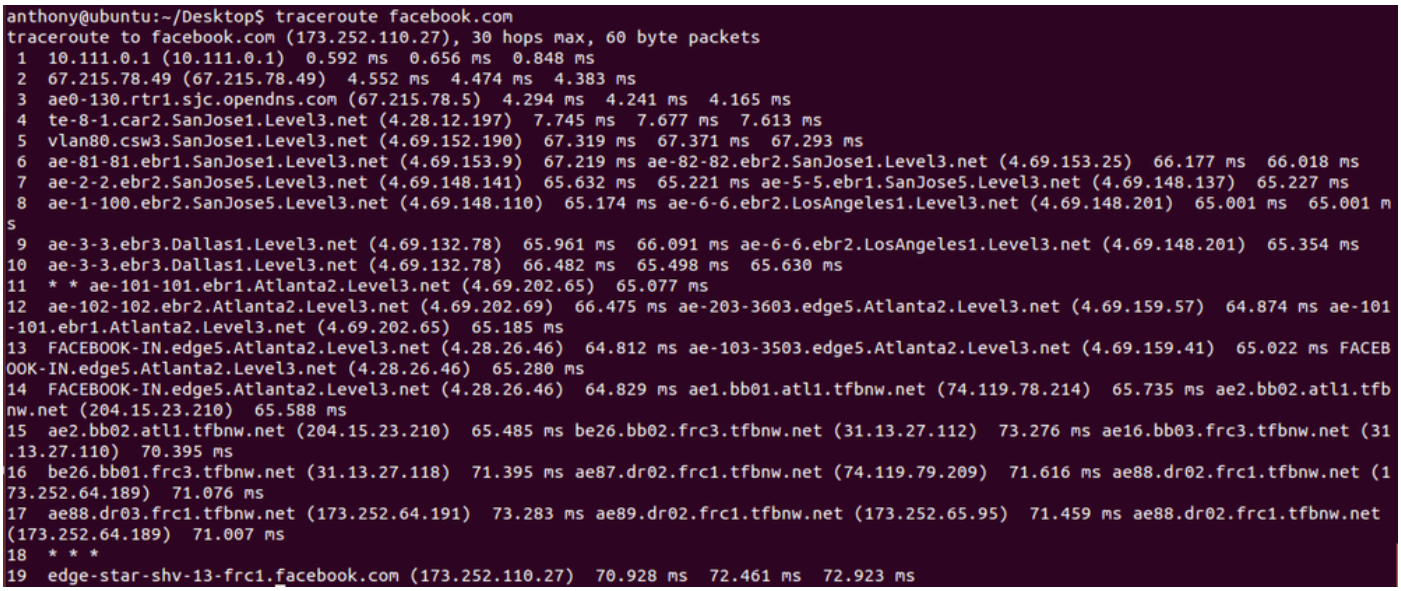
```
ifconfig
```

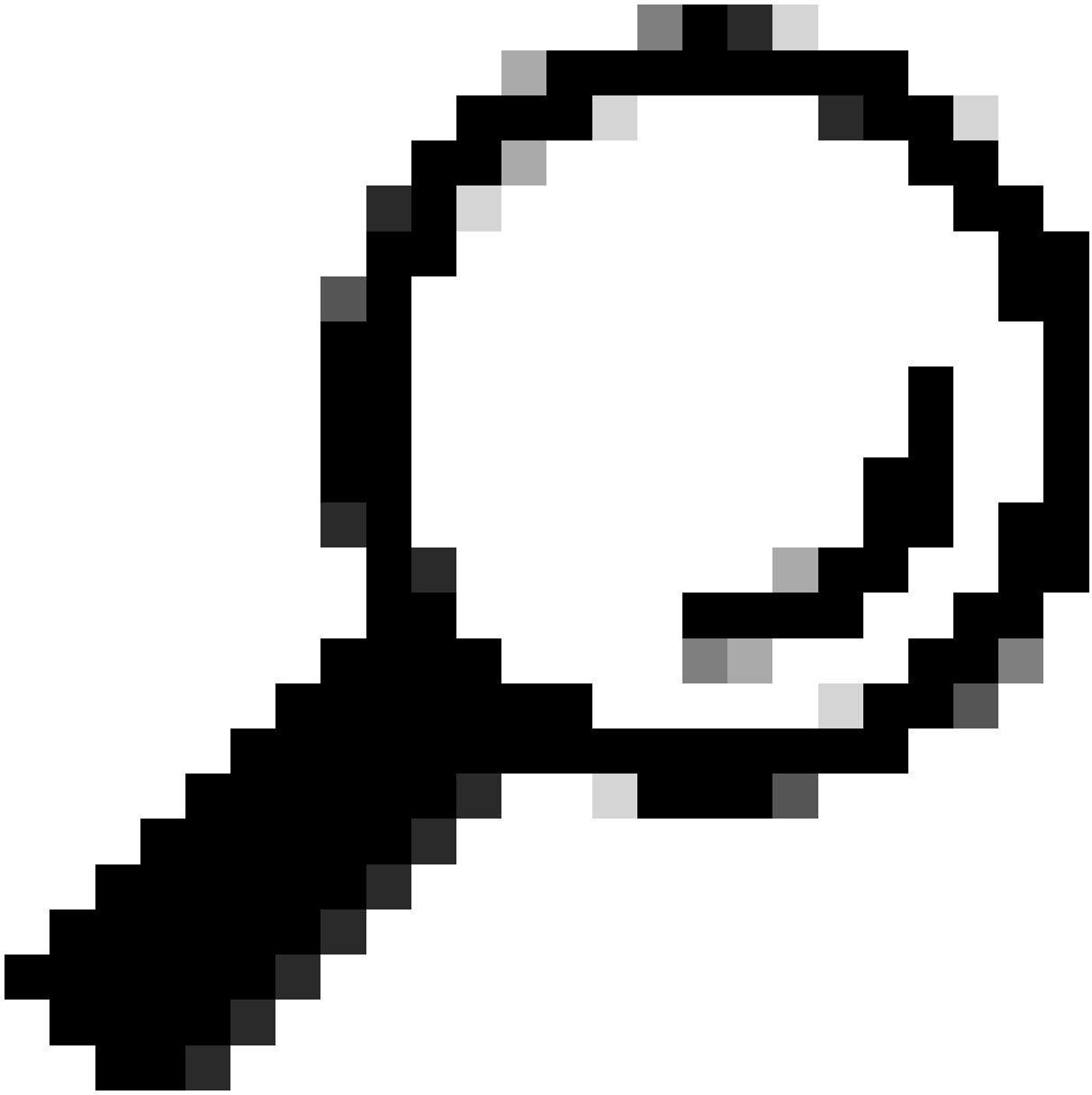
特定のドメインのテスト

特定のドメインをテストするように求められた場合は、次のコマンドを実行します。

```
nslookup domain.com
nslookup domain.com 208.67.222.222
nslookup domain.com 208.67.220.220
nslookup domain.com 4.2.2.1
traceroute domain.com
```

これらのコマンドの結果の2つのスクリーンショットの例を示します。結果は似ているように見えますが、Umbrellaダッシュボードに固有です。





ヒント：詳細については、チュートリアルのビデオ「Getting Started with DNS-Layer Security」を参照してください。

翻訳について
シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。