

Configurar a Ferramenta de Diagnóstico de Cliente de Roaming Umbrella para Fornecer Informações de Diagnóstico para Suporte

Contents

[Introdução](#)

[Overview](#)

[Etapas principais](#)

[Executando diagnóstico através do ícone da bandeja](#)

[Executando o diagnóstico através do navegador/localizador de arquivos](#)

[Executando Diagnóstico via Linha de Comando/Terminal](#)

[Execute diagnósticos em um computador remoto ou autônomo a partir da linha de comando:](#)

[Exemplo de uso](#)

[Exemplo de uso usando PsExec](#)

Introdução

Este documento descreve como fornecer informações de diagnóstico para Suporte através da Ferramenta de Diagnóstico do cliente de roaming Umbrella.

Overview

O cliente de roaming Umbrella tem uma Ferramenta de Diagnóstico incorporada. A ferramenta fornece informações inestimáveis para o suporte, que são essenciais ao solucionar problemas complexos.

Este artigo descreve várias maneiras de acessar essa ferramenta: na interface gráfica, na linha de comando e em execução em máquinas remotas como um processo autônomo.

Etapas principais

- Se possível, sempre forneça essa saída ao abrir um ticket de suporte relacionado ao cliente de roaming Umbrella.
- Quando o teste for concluído, ele gerará um arquivo .txt. *Anexe o arquivo .txt ao tíquete.*
- Se você tiver problemas para acessar um domínio específico, adicione-o no campo "Domínio a ser testado".

Observação: não copie a saída de texto do diagnóstico no ticket de suporte. Os resultados perdem a formatação e não podem ser lidos. Você será solicitado a reenviar os resultados.

Executando diagnóstico através do ícone da bandeja

Com as instalações do cliente de roaming Umbrella no Windows ou Mac OSX, você pode acessar e usar a Ferramenta de diagnóstico a partir do ícone da bandeja.

O ícone da bandeja do cliente de roaming do Umbrella pode ser ocultado intencionalmente para impedir que o usuário saiba do cliente de roaming do Umbrella. Nesse caso, você não pode chamar a ferramenta de diagnóstico dessa forma e precisa utilizar outros métodos descritos na próxima seção deste artigo.

	Mac	Windows
Acesso à Ferramenta de Diagnóstico via Interface do Usuário		

Executando o diagnóstico através do navegador/localizador de arquivos

No navegador de arquivos (Explorer)
<ol style="list-style-type: none">1. Navegue até C:\Program Arquivos (x86)\OpenDNS\Umbrella Roaming Client\2. Clique duas vezes em UmbrellaDiagnostic
*Nota: se o sistema operacional for de 32 bits, a pasta será apenas chamada de "Arquivos de programas"
Do Finder
<ol style="list-style-type: none">1. Navegue até Application > OpenDNS Roaming Client2. Clique duas vezes em Umbrella Diagnostic.

Executando Diagnóstico via Linha de Comando/Terminal

No prompt de comando
<ol style="list-style-type: none">1. Abra o aplicativo Command Prompt2. Digite isto e pressione Enter:
"Arquivos C:\Program (x86)\OpenDNS\Umbrella Roaming Client\ UmbrellaDiagnostic.exe"
*Nota: Se o sistema operacional for de 32 bits, remova (x86) do nome de caminho Arquivos de programas.
A partir do terminal

1. Abrir o aplicativo Terminal
2. Digite isto (com aspas):

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

Execute diagnósticos em um computador remoto ou autônomo a partir da linha de comando:

A Ferramenta de diagnóstico contém funcionalidade para permitir execução silenciosa (sem intervenção do usuário). Isso pode ser especialmente útil quando você deseja executar o utilitário de diagnóstico na máquina de um usuário, mas não deseja perturbar o usuário.

Esses switches podem ser anexados à versão Windows ou OSX a partir do prompt de comando ou terminal, respectivamente.

Quando executado sem switches, o Umbrella Diagnostic inicia uma interface de usuário e aguarda que o usuário envie as informações. Ao executar remotamente, você quase sempre deseja a opção `—silent`.

Esses switches podem ser anexados ao comando para automatizar a execução silenciosa do diagnóstico e direcionar a saída:

- d, — domain=VALOR	Um domínio específico a ser direcionado com testes (por exemplo, ProblematicDomain.com)
- s, — silent	Executar testes automaticamente no modo silencioso (não mostra a interface do usuário ou novas janelas; o padrão é -i)
- i, — internet	Transferir todos os resultados para diagnostic.opendns.com; URL de destino é impresso no console como 'appspot=URL'
- o, — output=VALOR	Saída para um arquivo, que imprime no console como 'outputFile=FILE'; pode ser um caminho completo, certifique-se de usar "aspas" se necessário
- c, — console	Enviar todos os resultados para o console como texto
— erc	Forçar a execução de testes do Cliente de Roaming mesmo que ele não esteja instalado.
— noerc	Ignorar os testes do cliente de roaming mesmo que ele esteja instalado
- h, -?, — help	Exibir esta declaração de uso

Se executado sem os argumentos -o ou -c, -i é a saída padrão; significa que há um URL mostrado na tela. Espera-se que você copie essa URL e a envie para o suporte.

Se o utilitário for executado com -o ou -c, -i deverá ser explicitamente definido, se desejado, como saída adicional. Recomendamos especificar -i além de -o ou -c ao executar com esses parâmetros.

Você pode especificar vários formatos de saída, se desejar.

Exemplo de uso

- Esse comando é executado automaticamente no diagnóstico, não exibindo nada para o usuário, e inclui verificações específicas para "ProblematicDomain.com". Em seguida, o diagnóstico envia os resultados para opendns.appspot.com e imprime 'appspot=URL' no prompt de comando/console com a URL do appspot resultante para enviar para o Suporte.

```
UmbrellaDiagnostic.exe —domínio=ProblematicDomain.com —silencioso
```

- Este comando executa automaticamente o diagnóstico, não exibindo nada para o usuário. O diagnóstico então cria um arquivo de saída em C:\windows\temp\diag.txt na máquina local para a ferramenta de diagnóstico.

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

Exemplo de uso usando PsExec

[O PsExec do site Sysinternals da Microsoft](#) é uma ferramenta que pode ser usada para executar remotamente o UmbrellaDiagnostic.exe em um ambiente de domínio típico do Windows.

O uso descrito aqui funciona melhor em um ambiente de domínio. Em um ambiente de grupo de trabalho, deve haver um usuário com o mesmo nome de usuário e senha na máquina remota e na máquina local.

Para executar a ferramenta remotamente, substitua suas variáveis pelas em negrito abaixo. Esta sintaxe testa com "example.com" e publica uma URL no final que você pode enviar para suportar:

```
<#root>
```

```
psexec
```

```
\\REMOTEMACHINE-NAME
```

```
-u
```

```
Administrator
```

```
-p
```

```
Password
```

```
"C:\Program Files (x86)\OpenDNS\Umbrella Roaming Client\UmbrellaDiagnostic.exe" -d=
```

```
example.com
```

```
-s -i
```

O exemplo de saída seria do comando:

```
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 copiar o URL appspot=e você terá uma cópia do URL de informações de diagnóstico para fornecer ao Suporte!

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.