

Gerar saída da ferramenta de diagnóstico Umbrella

Contents

[Introdução](#)

[Overview](#)

[Cliente de roaming Umbrella](#)

[Windows](#)

[MacOS](#)

[Módulo Cisco AnyConnect Umbrella Roaming](#)

[Windows](#)

[MacOS](#)

[Módulo Cisco Secure Client Umbrella Roaming](#)

[Windows](#)

[MacOS](#)

[Ferramenta de diagnóstico autônoma](#)

[Microsoft Windows](#)

[MacOS](#)

[Linux](#)

[Execute a ferramenta de diagnóstico no Microsoft Windows](#)

[Falha na execução da ferramenta de diagnóstico](#)

[Execute a ferramenta de diagnóstico no Apple macOS](#)

[Executar testes de diagnóstico manualmente](#)

[Execute a ferramenta de diagnóstico no Linux/Unix](#)

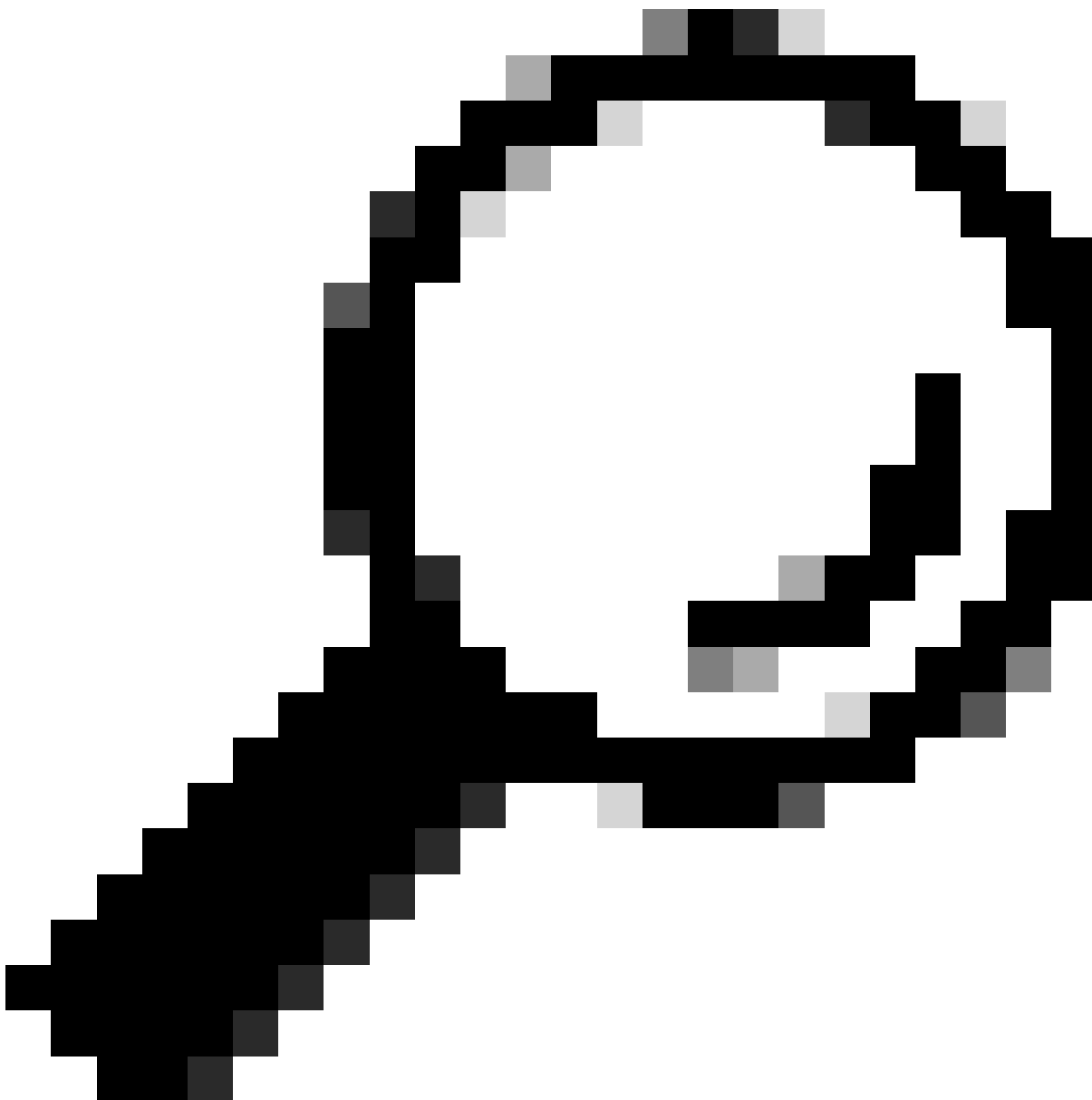
[Teste para um domínio específico](#)

Introdução

Este documento descreve como gerar a saída da ferramenta de diagnóstico para o Cisco Umbrella.

Overview

O pessoal de suporte frequentemente solicita resultados de ferramentas de diagnóstico ao solucionar problemas complexos. Os usuários podem acessar a ferramenta de diagnóstico de diferentes maneiras, dependendo da interação com o Umbrella.



Tip: Essas instruções não se destinam à solução de problemas com políticas da Web do Secure Web Gateway (SWG). As etapas de solução de problemas do SWG podem ser encontradas em nosso artigo [Troubleshooting Umbrella Secure Web Gateway: Policy Debug and Diagnostic Tests](#) (Testes de depuração e diagnóstico de políticas).

Cliente de roaming Umbrella

Se um usuário tiver o cliente Umbrella Roaming independente, uma ferramenta de diagnóstico será integrada. Para acessá-lo:

Windows

1. Se estiver usando uma versão anterior à 2.3.x, baixe o cliente de diagnóstico manualmente em vez de executar o diagnóstico integrado.
2. Selecione o ícone Umbrella Roaming Client na bandeja do sistema.
3. Um resumo de status é exibido. Selecione o link que indica Run Diagnostic Tool (Executar ferramenta de diagnóstico).

MacOS

1. Clique no ícone Umbrella Roaming Client na barra de menus.
2. Um resumo de status é exibido. Clique no link na parte inferior que indica Run Diagnostic Tool.

Módulo Cisco AnyConnect Umbrella Roaming

Para o módulo Cisco AnyConnect Umbrella Roaming, os usuários devem executar duas ferramentas: a ferramenta de diagnóstico e relatório do AnyConnect (DART) e a ferramenta de diagnóstico de guarda-chuva do cliente de roaming.

Windows

1. Execute o DART usando as instruções do artigo [Coletar informações para solução de problemas básicos sobre erros do Cisco AnyConnect Secure Mobility Client](#).
2. Inicie o executável de diagnóstico localizado aqui: `C:\Program Files (x86)\Cisco\Cisco AnyConnect Secure Mobility Client\UmbrellaDiagnostic.exe`

MacOS

1. Execute o DART usando as instruções do artigo [Coletar informações para solução de problemas básicos sobre erros do Cisco AnyConnect Secure Mobility Client](#).
2. Inicie o executável de diagnóstico localizado aqui: `/opt/cisco/anyconnect/bin/UmbrellaDiagnostic.app`
3. Copie os arquivos `/opt/cisco/anyconnect/umbrella/data/beacon-logs/service/acumbrellacore*` do para o tíquete.

Módulo Cisco Secure Client Umbrella Roaming

Para o módulo Cisco Secure Client Umbrella Roaming, os usuários devem executar duas ferramentas: o DART e a ferramenta de diagnóstico de guarda-chuva do cliente de roaming.

Windows

1. Execute o DART usando as instruções do artigo [Coletar informações para solução de problemas básicos sobre erros do Cisco AnyConnect Secure Mobility Client](#).
2. Inicie o executável de diagnóstico localizado aqui: C:\Program Files (x86)\Cisco\Cisco Secure Client\UmbrellaDiagnostic.exe

MacOS

1. Execute o DART usando as instruções do artigo [Coletar informações para solução de problemas básicos sobre erros do Cisco AnyConnect Secure Mobility Client](#).
2. Inicie o executável de diagnóstico localizado aqui: /opt/cisco/secureclient/bin/UmbrellaDiagnostic.app
3. Copie os arquivos /opt/cisco/secureclient/umbrella/data/beacon-logs/service/acumbrellacore*do para o tíquete.

Ferramenta de diagnóstico autônoma

Se um usuário não tiver o cliente de roaming ou o AnyConnect, baixe e execute a ferramenta de diagnóstico autônoma a partir dos links fornecidos. Após baixar e iniciar a ferramenta de diagnóstico, consulte a próxima seção para saber como executá-la em seu Sistema Operacional.

Microsoft Windows

- - Se o sistema solicitar o download do .NET 3.5, os usuários poderão baixar esse arquivo de configuração e colocá-lo no mesmo local do EXE da ferramenta de diagnóstico Umbrella. Esta ação interrompe o prompt do .NET 3.5.

MacOS

-

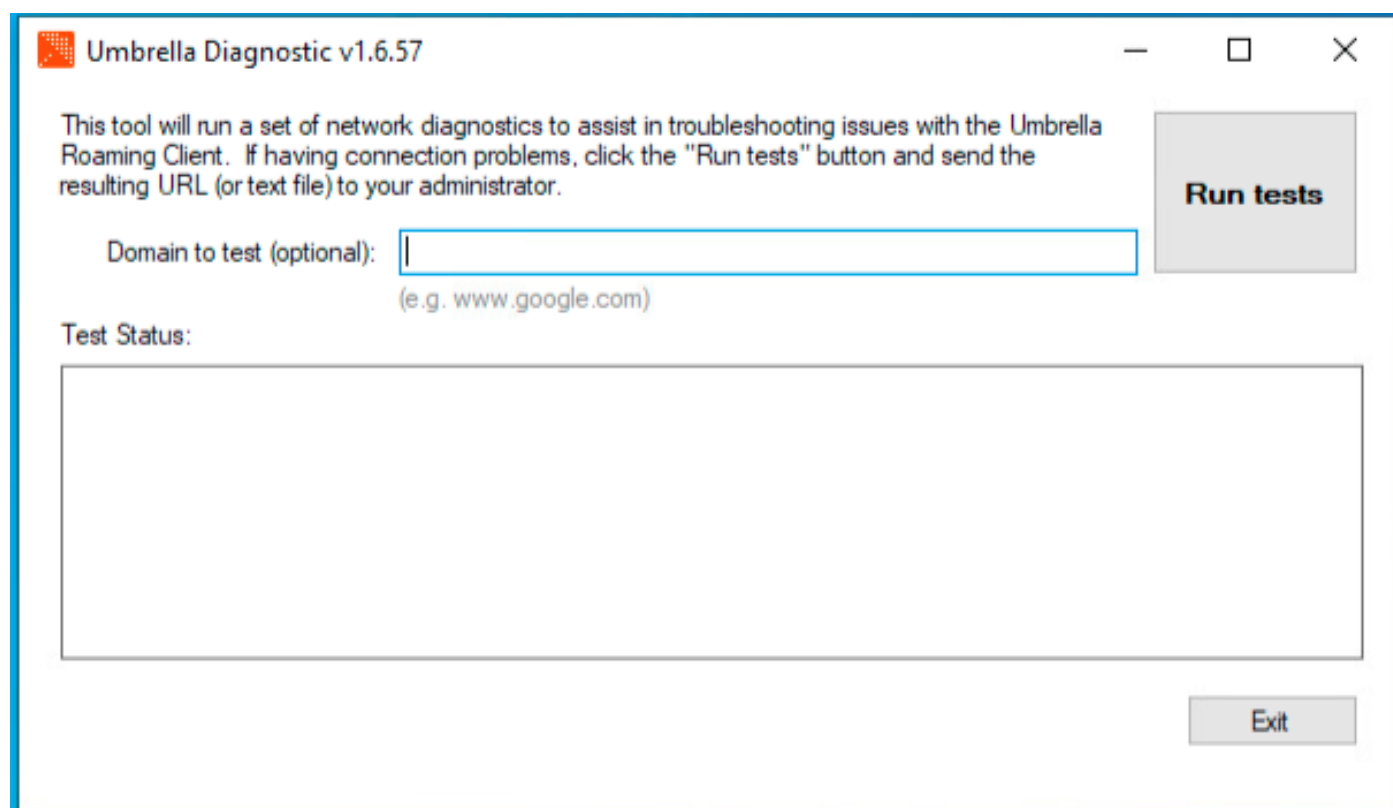
Linux

- Nenhuma ferramenta disponível. Consulte as instruções do Terminal no artigo Umbrella Diagnostic Tool (Ferramenta de diagnóstico de guarda-chuva): Instruções do terminal.

Execute a ferramenta de diagnóstico no Microsoft Windows

Quando os usuários executam a ferramenta pela primeira vez, ela solicita informações de conta,

informações de tíquete e um domínio para teste. Essas informações são opcionais, mas se um domínio específico estiver causando problemas de acesso, inclua-as no campo Domain to test.



7702129618580

1. Para executar a ferramenta, selecione Run tests.
2. Um arquivo é criado no C:\Windows\tmp or C:\Users\

\AppData\Local\Temp\

. Esse arquivo pode ser fornecido ao suporte do Umbrella.

Observe que as ferramentas de Diagnóstico anteriores à versão 1.6.5 no Windows não suportam o carregamento em nuvem a partir de 31 de março de 2021. Carregue o arquivo gerado para suporte.

Falha na execução da ferramenta de diagnóstico

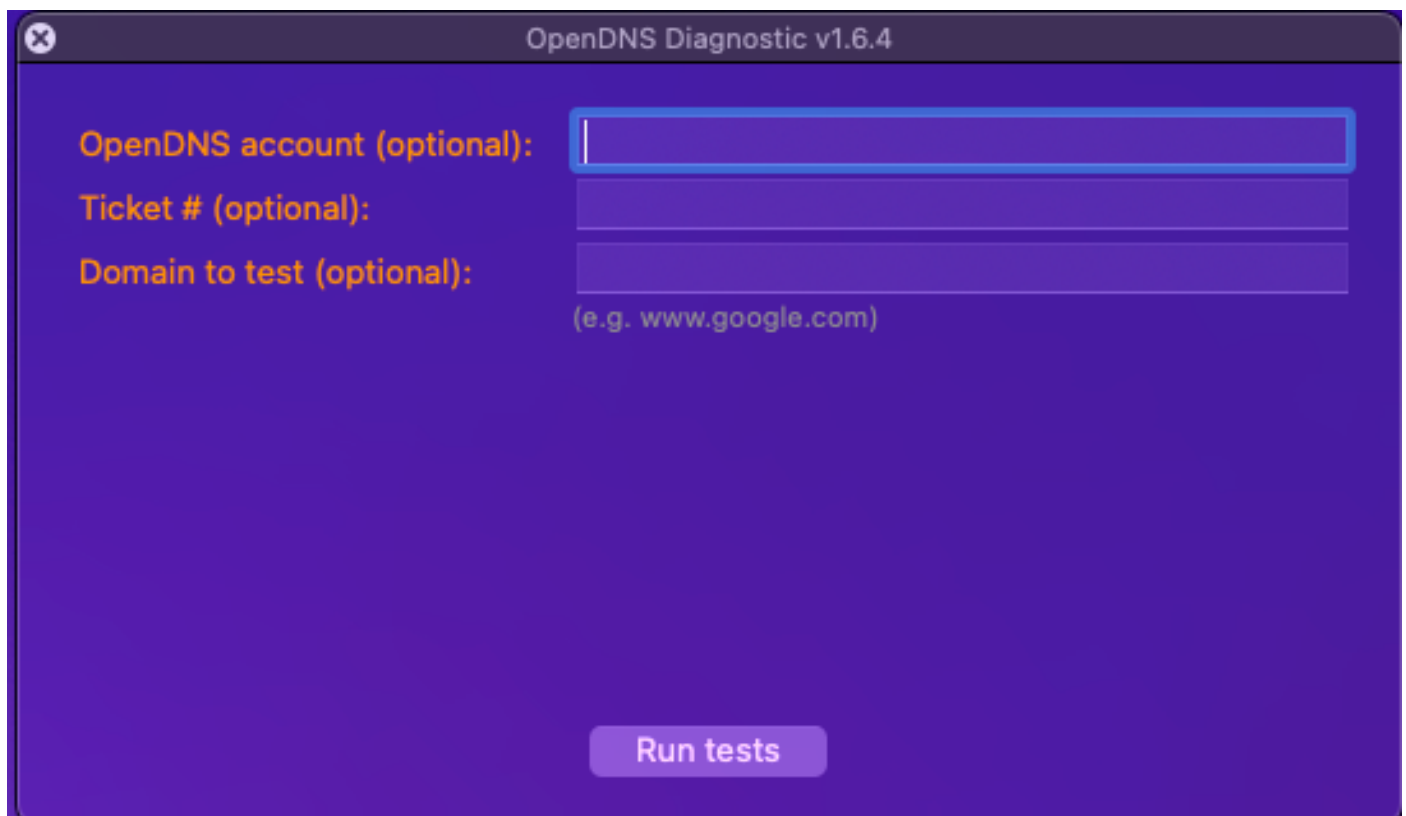
Se o Diagnóstico não for executado, forneça os resultados dos comandos de prompt de comando fornecidos:

```
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
```

Execute a ferramenta de diagnóstico no Apple macOS

Quando os usuários executam a ferramenta pela primeira vez, ela solicita informações de conta, informações de tíquete e um domínio para teste. Essas informações são opcionais, mas se um domínio específico estiver causando problemas de acesso, inclua-as no campo Domain to test.



7702027945236

1. Para executar a ferramenta, selecione Executar testes. Os testes podem demorar alguns minutos para serem concluídos.
2. Um arquivo diagnostic_results.txt é gerado. Envie este arquivo para o suporte do Umbrella.

Executar testes de diagnóstico manualmente

Se desejar executar o teste manualmente, emita os comandos fornecidos:

```
/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/

```

Execute a ferramenta de diagnóstico no Linux/Unix

Para fornecer informações de diagnóstico para uma máquina Linux/Unix, execute os comandos fornecidos e forneça os resultados em sua resposta ao ticket de suporte:

```

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
```

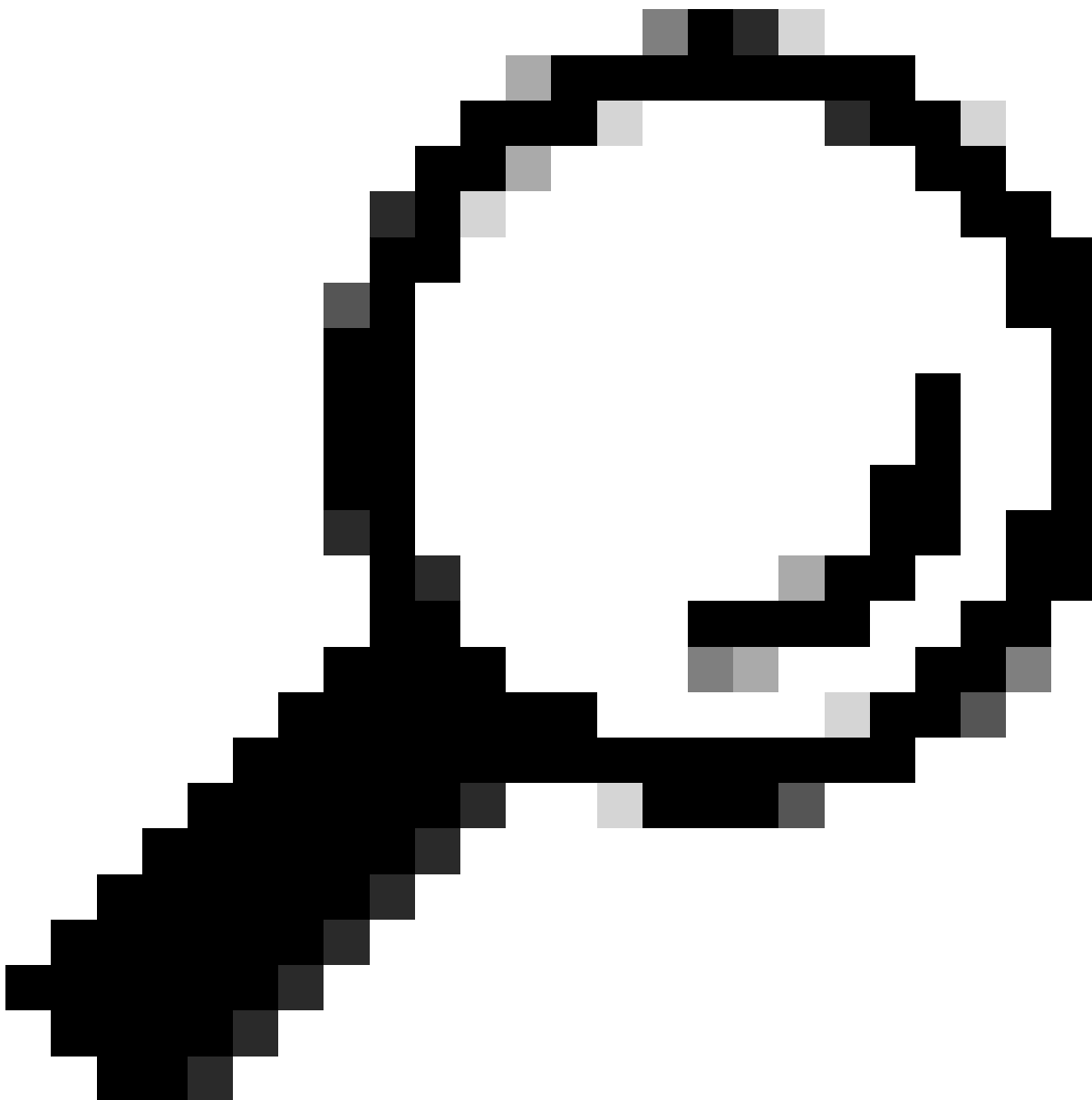
Teste para um domínio específico

Se for solicitado que você teste um domínio específico, execute os comandos fornecidos:

```
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
```

Apresentamos dois exemplos de capturas de tela dos resultados desses comandos. Seus resultados podem parecer semelhantes, mas são exclusivos do painel do Umbrella.

```
anthony@ubuntu:~/Desktop$ traceroute facebook.com  
traceroute to facebook.com (173.252.110.27), 30 hops max, 60 byte packets  
 1  10.111.0.1 (10.111.0.1)  0.592 ms  0.656 ms  0.848 ms  
 2  67.215.78.49 (67.215.78.49)  4.552 ms  4.474 ms  4.383 ms  
 3  ae0-130.rtr1.sjc.opendns.com (67.215.78.5)  4.294 ms  4.241 ms  4.165 ms  
 4  te-8-1.car2.SanJose1.Level3.net (4.28.12.197)  7.745 ms  7.677 ms  7.613 ms  
 5  vlan80.csw3.SanJose1.Level3.net (4.69.152.190)  67.319 ms  67.371 ms  67.293 ms  
 6  ae-81-81.ebr1.SanJose1.Level3.net (4.69.153.9)  67.219 ms  ae-82-82.ebr2.SanJose1.Level3.net (4.69.153.25)  66.177 ms  66.018 ms  
 7  ae-2-2.ebr2.SanJose5.Level3.net (4.69.148.141)  65.632 ms  65.221 ms  ae-5-5.ebr1.SanJose5.Level3.net (4.69.148.137)  65.227 ms  
 8  ae-1-100.ebr2.SanJose5.Level3.net (4.69.148.110)  65.174 ms  ae-6-6.ebr2.LosAngeles1.Level3.net (4.69.148.201)  65.001 ms  65.001 m  
s  
 9  ae-3-3.ebr3.Dallas1.Level3.net (4.69.132.78)  65.961 ms  66.091 ms  ae-6-6.ebr2.LosAngeles1.Level3.net (4.69.148.201)  65.354 ms  
10  ae-3-3.ebr3.Dallas1.Level3.net (4.69.132.78)  66.482 ms  65.498 ms  65.630 ms  
11  * * ae-101-101.ebr1.Atlanta2.Level3.net (4.69.202.65)  65.077 ms  
12  ae-102-102.ebr2.Atlanta2.Level3.net (4.69.202.69)  66.475 ms  ae-203-3603.edge5.Atlanta2.Level3.net (4.69.159.57)  64.874 ms  ae-101  
-101.ebr1.Atlanta2.Level3.net (4.69.202.65)  65.185 ms  
13  FACEBOOK-IN.edge5.Atlanta2.Level3.net (4.28.26.46)  64.812 ms  ae-103-3503.edge5.Atlanta2.Level3.net (4.69.159.41)  65.022 ms  FACEB  
OOK-IN.edge5.Atlanta2.Level3.net (4.28.26.46)  65.280 ms  
14  FACEBOOK-IN.edge5.Atlanta2.Level3.net (4.28.26.46)  64.829 ms  ae1.bb01.atl1.tfbnw.net (74.119.78.214)  65.735 ms  ae2.bb02.atl1.tfb  
nw.net (204.15.23.210)  65.588 ms  
15  ae2.bb02.atl1.tfbnw.net (204.15.23.210)  65.485 ms  be26.bb02.frc3.tfbnw.net (31.13.27.112)  73.276 ms  ae16.bb03.frc3.tfbnw.net (31  
.13.27.110)  70.395 ms  
16  be26.bb01.frc3.tfbnw.net (31.13.27.118)  71.395 ms  ae87.dr02.frc1.tfbnw.net (74.119.79.209)  71.616 ms  ae88.dr02.frc1.tfbnw.net (1  
73.252.64.189)  71.076 ms  
17  ae88.dr03.frc1.tfbnw.net (173.252.64.191)  73.283 ms  ae89.dr02.frc1.tfbnw.net (173.252.65.95)  71.459 ms  ae88.dr02.frc1.tfbnw.net  
(173.252.64.189)  71.007 ms  
18  * * *  
19  edge-star-shv-13-frc1.facebook.com (173.252.110.27)  70.928 ms  72.461 ms  72.923 ms
```

Tip: Para obter mais informações, consulte nosso vídeo tutorial [Introdução à Segurança da Camada DNS](#).

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.