生成Umbrella诊断工具输出

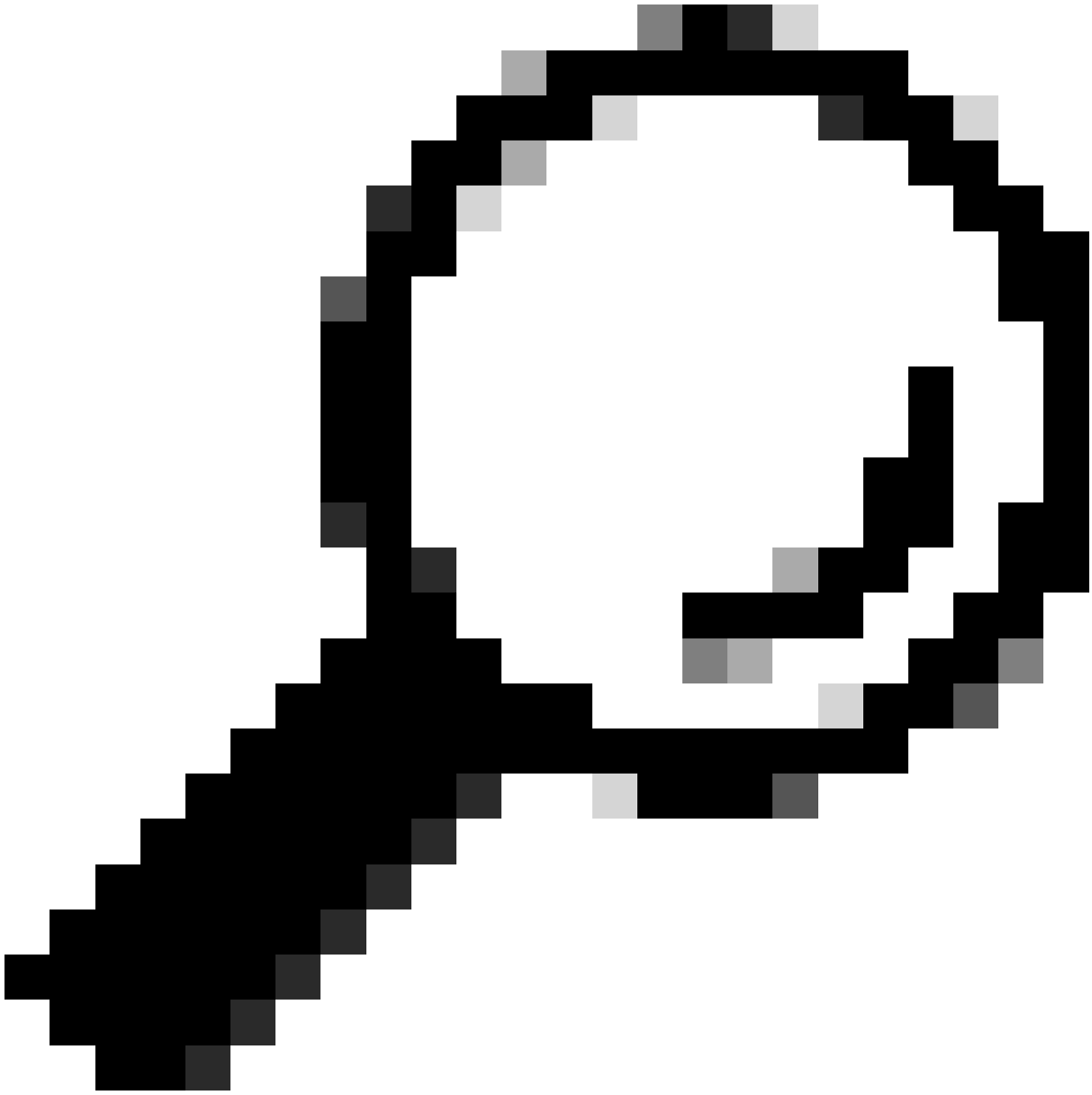
目录

简介

本文档介绍如何为Cisco Umbrella生成诊断工具输出。

概述

支持人员在排除复杂问题时经常会请求诊断工具结果。用户可以通过不同的方式访问诊断工具，具体取决于他们的Umbrella交互。



提示：这些说明并非用于解决安全Web网关(SWG)Web策略的问题。有关SWG的故障排除步骤，请参阅我们的文章Troubleshooting Umbrella Secure Web Gateway:策略调试和诊断测试。

Umbrella漫游客户端

如果用户拥有独立的Umbrella漫游客户端，则内置诊断工具。要访问它，请执行以下操作：

Windows 窗口版本

1. 如果使用低于2.3.x的版本，请手动下载诊断客户端，而不是运行内置诊断程序。
2. 选择系统托盘中的Umbrella Roaming Client图标。

3. 系统随即会显示状态摘要。选择表示Run Diagnostic Tool的链接。

macOS

1. 从菜单栏中单击Umbrella Roaming Client图标。
2. 系统随即会显示状态摘要。单击底部表示运行诊断工具的链接。

Cisco AnyConnect Umbrella漫游模块

对于Cisco AnyConnect Umbrella漫游模块，用户必须运行两个工具：AnyConnect诊断和报告工具(DART)和漫游客户端Umbrella诊断工具。

Windows 窗口版本

1. 使用收集Cisco AnyConnect安全移动客户端错误的基本故障排除信息一文中的说明运行DART。
2. 运行位于以下位置的诊断可执行文件：C:\Program Files (x86)\Cisco\Cisco AnyConnect Secure Mobility Client\UmbrellaDiagnostic.exe

macOS

1. 使用收集Cisco AnyConnect安全移动客户端错误的基本故障排除信息一文中的说明运行DART。
2. 运行位于以下位置的诊断可执行文件：/opt/cisco/anyconnect/bin/UmbrellaDiagnostic.app
3. 将文件从/opt/cisco/anyconnect/umbrella/data/beacon-logs/service/acumbrellacore*票证复制到。

思科安全客户端Umbrella漫游模块

对于Cisco Secure Client Umbrella Roaming模块，用户必须运行两个工具：dart和漫游客户端Umbrella诊断工具。

Windows 窗口版本

1. 使用收集Cisco AnyConnect安全移动客户端错误的基本故障排除信息一文中的说明运行DART。
2. 运行位于以下位置的诊断可执行文件：C:\Program Files (x86)\Cisco\Cisco Secure Client\UmbrellaDiagnostic.exe

macOS

1. 使用收集Cisco AnyConnect安全移动客户端错误的基本故障排除信息一文中的说明运行DART。
2. 运行位于以下位置的诊断可执行文件：/opt/cisco/secureclient/bin/UmbrellaDiagnostic.app
3. 将文件从/opt/cisco/secureclient/umbrella/data/beacon-logs/service/acumbrellacore*票证复制到。

独立诊断工具

如果用户没有漫游客户端或AnyConnect，请从提供的链接下载并运行独立诊断工具。下载并启动诊断工具后，请参阅下一节了解如何在您的操作系统上运行该工具。

Microsoft Windows

- 如果系统提示下载.NET 3.5，用户可以下载此配置文件并将其放置在Umbrella诊断工具EXE所在的相同位置。此操作会停止.NET 3.5提示符。

macOS

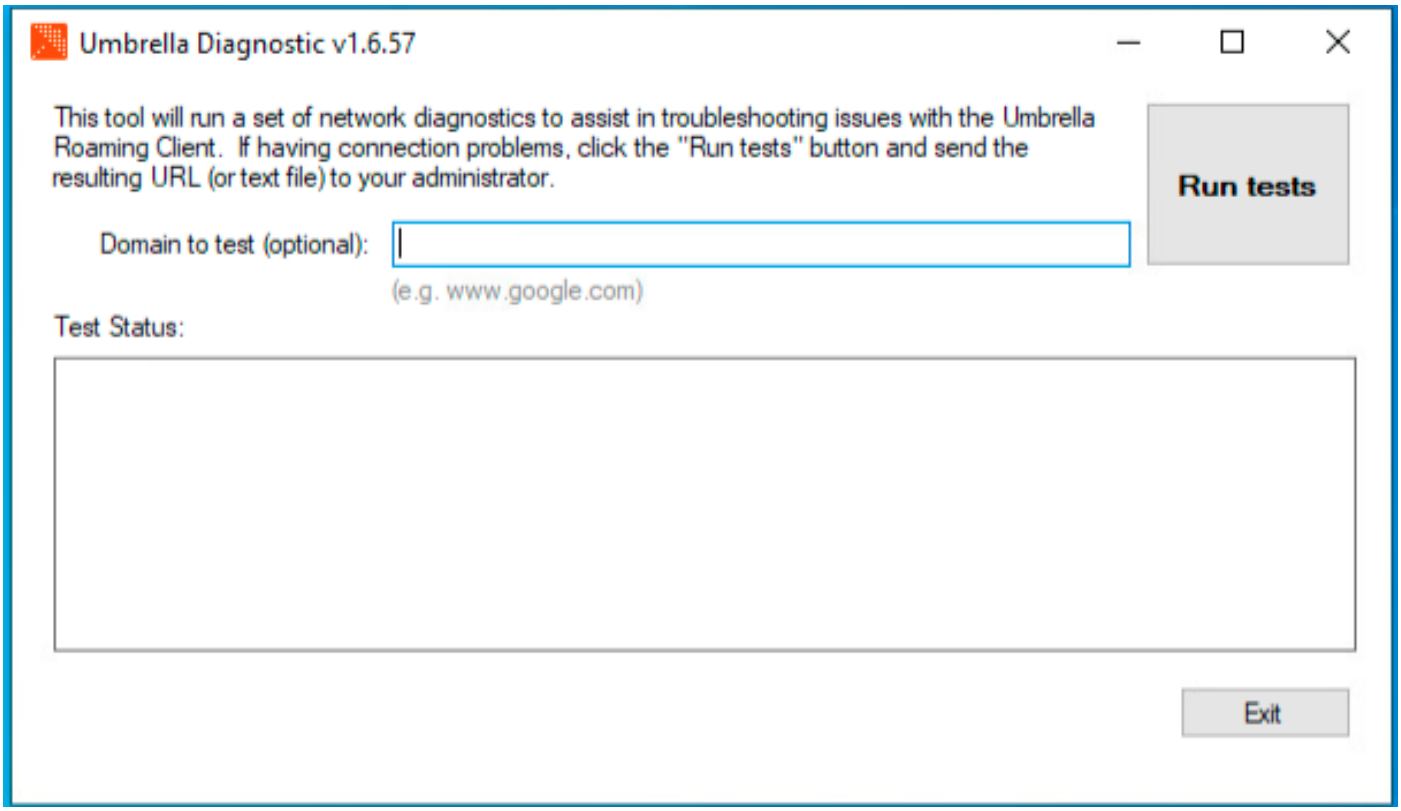
-

Linux

- 没有可用的工具。请参阅文章“Umbrella Diagnostic Tool：（雨伞诊断工具：）”中的终端说明终端说明。

在Microsoft Windows上运行诊断工具

当用户首次运行该工具时，它将请求帐户信息、票证信息和用于测试的域。此信息是可选的，但是如果特定域导致访问问题，请将其包含在Domain to test字段中。



7702129618580

1. 要运行该工具，请选择运行测试。
2. 在中创建文C:\Windows\tmp or C:\Users\

   \AppData\Local\Temp\
   件。然后此文件可提供给Umbrella支持。
   请注意，自2021年3月31日起，低于1.6.5版本的Windows诊断工具不支持云上传。请上传生成的文件以提供支持。

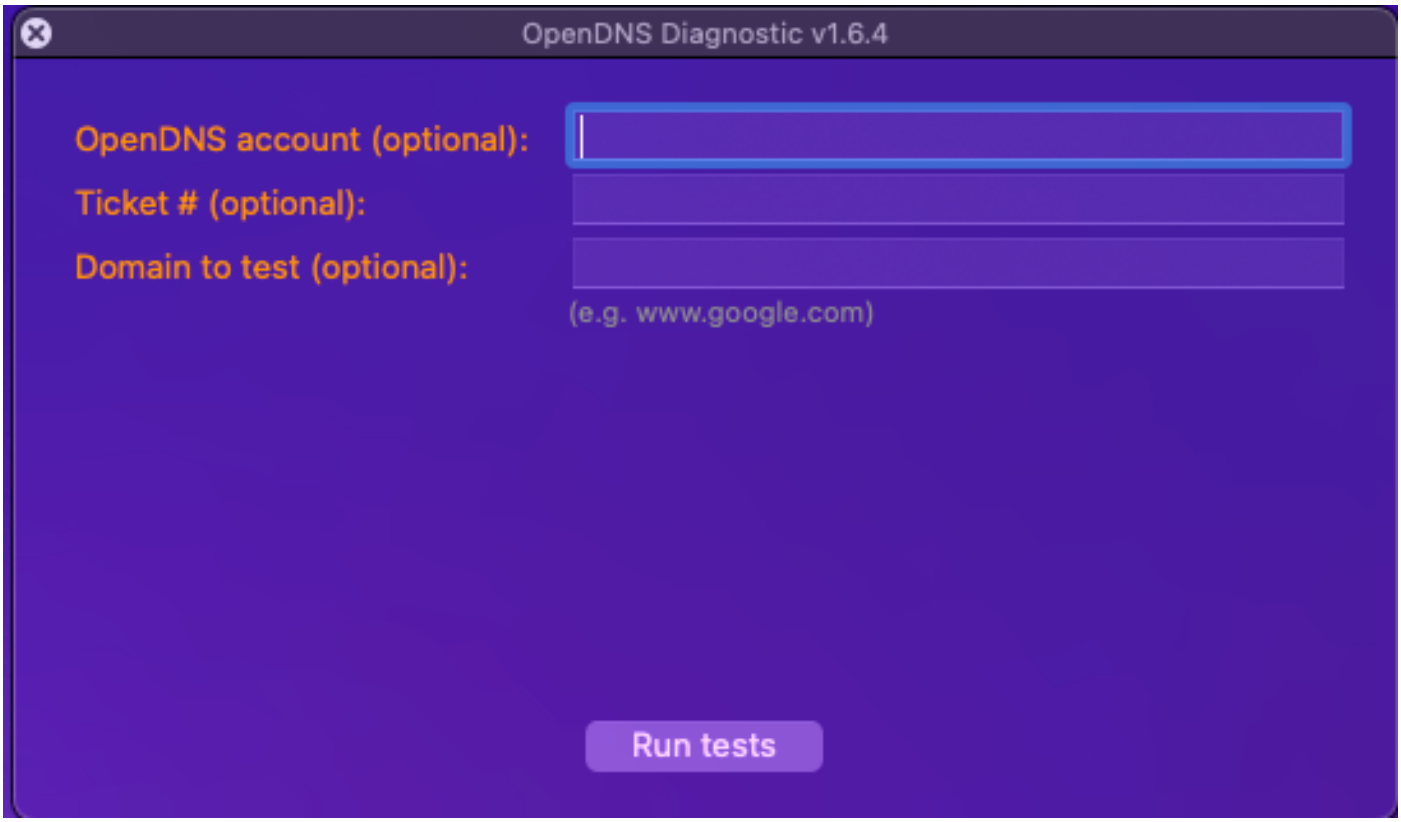
诊断工具无法运行

如果Diagnostic未运行，请提供提供的命令提示符命令的结果：

```
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
```

在Apple macOS上运行诊断工具

当用户首次运行该工具时，它将请求帐户信息、票证信息和用于测试的域。此信息是可选的，但是如果特定域导致访问问题，请将其包含在Domain to test字段中。



7702027945236

1. 要运行该工具，请选择运行测试。测试可能需要一些时间才能完成。
2. 然后，会生成diagnostic_results.txt文件。 请将此文件发送到Umbrella支持。

手动运行诊断测试

如果要手动运行测试，请发出提供的命令：

```
/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/
```

在Linux/Unix上运行诊断工具

要提供Linux/Unix计算机的诊断信息，请运行提供的命令，并在您对支持通知单的回复中提供结果：

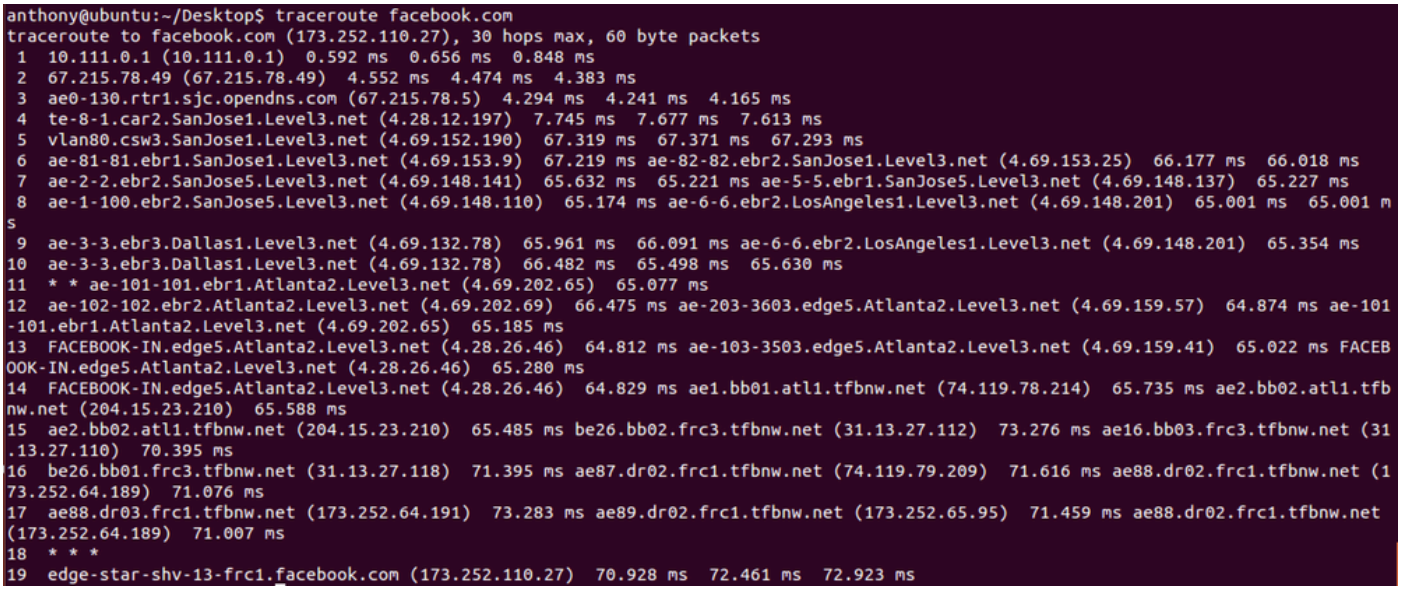
```
nslookup -type=txt debug.opendns.com.
nslookup -type=txt debug.opendns.com. 208.67.222.222
nslookup -type=txt debug.opendns.com. 208.67.222.222 -port=443
nslookup -type=txt debug.opendns.com. 208.67.222.222 -port=5353
traceroute 208.67.222.222
traceroute api.opendns.com.
traceroute bpb.opendns.com.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

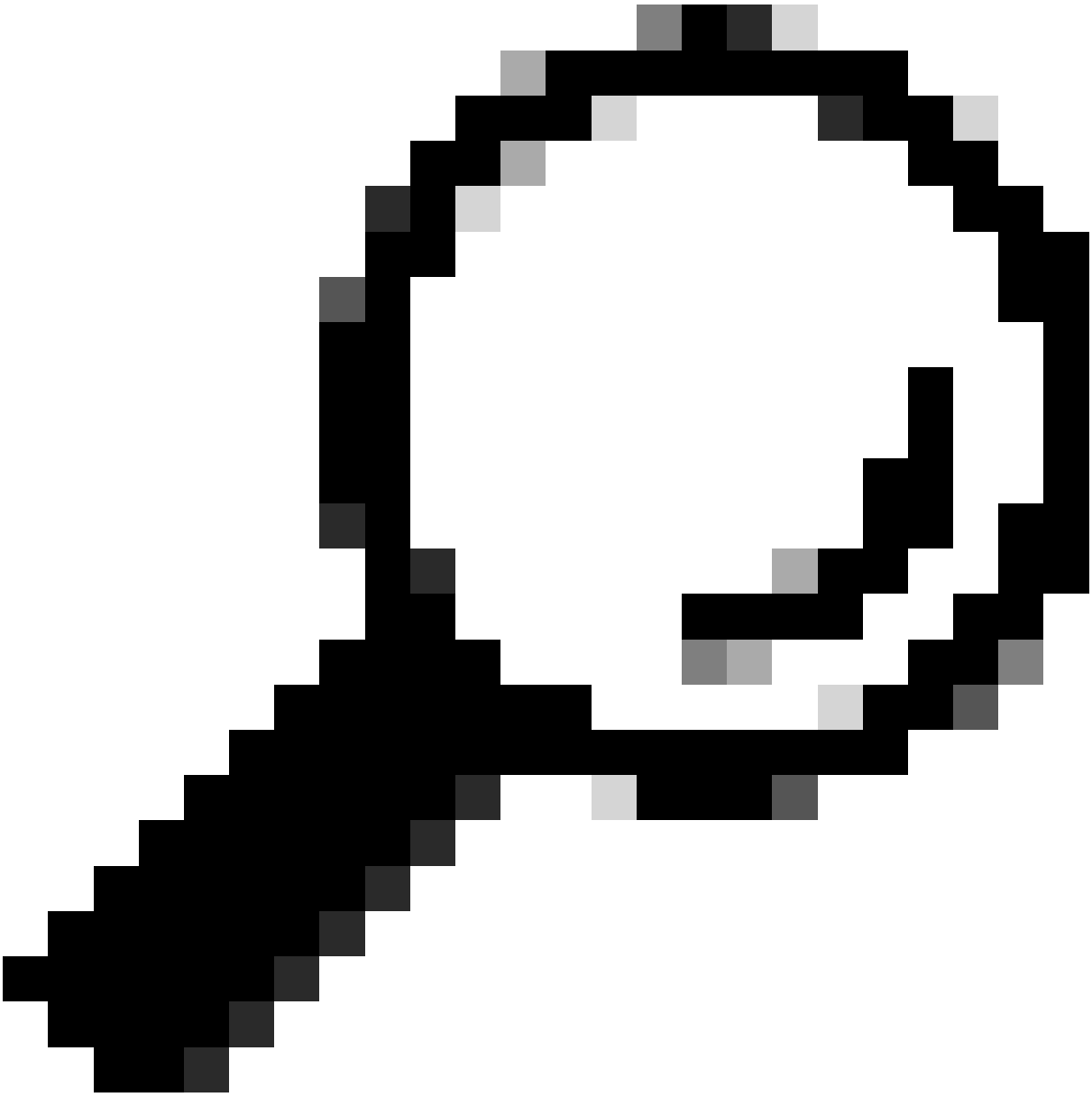
测试特定域

如果系统要求您测试特定域，请运行提供的命令：

```
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
```

提供了这些命令结果的两个示例截图。您的结果可能看起来相似，但对Umbrella控制面板而言是唯一的。





提示：有关详细信息，请参阅有关DNS层安全入门教程视频。

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。