Windows上Umbrella漫遊客戶端的HTTP代理故障排除

目錄

簡介

本文檔介紹如何對Windows上的Umbrella漫遊客戶端的HTTP代理進行故障排除。

必要條件

需求

本文件沒有特定需求。

採用元件

本文檔中的資訊基於Windows上的Umbrella漫遊客戶端。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

概觀

在Umbrella部署中的部分或全部電腦上，Umbrella漫遊客戶端未正確註冊。您會注意到這一點，因為機器上的Umbrella漫遊客戶端托盤圖示處於紅色狀態，或者儀表板中沒有如預期那樣顯示Umbrella漫遊客戶端。此外，您目前或曾經在您的網路上使用HTTP Proxy。如果客戶端正在漫遊

，則它們已通過HTTP Proxy聯機。

您目前執行HTTP Proxy:Umbrella漫遊客戶端使用「SYSTEM」使用者，因為它作為系統服務運行，並且您已經通過組策略對象(GPO)或其他遠端監控和管理(RMM)工具推送了配置設定，該工具向組織中的使用者提供特定於使用者的HTTP代理設定。此外，您的網關防火牆中有預設拒絕規則，這些規則不允許HTTP/HTTPS流量，除非流量通過Proxy。

您過去曾執行HTTP Proxy:「SYSTEM」使用者以前曾設定過HTTP Proxy設定，現在該Proxy已不存在。由於代理不再存在，因此SYSTEM使用者在嘗試通過HTTP/HTTPS訪問資源時收到超時。

這是一個用於檢查SYSTEM使用者許可權的有用工具。使用實用程式完成以下步驟：

1.使用實用程式啟動「C:\Program Files\Internet Explorer\iexplore.exe」。

2.訪問https://api.opendns.com/v2/OnPrem.Asset。

3.查詢不帶任何安全提示的「1005缺少API金鑰」。如果有提示，請確保UDP/TCP 443開啟到「api.opendns.com」、「crl4.digicert.com」、「ocsp.digicert.com」，並且系統中存在DigiCert根CA。

如果您的防火牆限制未經身份驗證的帳戶（如SYSTEM帳戶）訪問必要的站點，則需要免除Umbrella註冊域。由於漫遊客戶端從SYSTEM使用者帳戶呼叫註冊，因此必須開啟此項，Umbrella的先決條件才能進行未經身份驗證的訪問。

症狀

最常見的症狀是無法註冊到儀表板或與Umbrella API同步。這可能導致客戶端從不註冊（因此不進入保護模式），或者停止更新儀表板。

如果您看到這些症狀，請重新啟動漫遊客戶端服務，然後在重新啟動後立即傳送診斷報告日誌以支援工作。客戶端包括僅在啟動時運行的代理檢查。

識別是否有代理

首先檢查日誌。

如果在日誌中，您會看到類似以下內容的日誌條目：

<#root>

```
2014-03-14 09:39:43 [2252] [INFO ] Trying to get Device ID from API...
2014-03-14 09:39:43 [2252] [DEBUG] Sending GET to https://api.opendns.com/v3/organizations/XXXXX/roamin

2014-03-14 09:39:43 [2252] [ERROR]

Error creating DeviceID

: The remote name could not be resolved: '

api.opendns.com'
```

以下內容：

```
2014-12-08 09:25:27 [5700] [ERROR] POST failed: The operation has timed out
```

或此項：

```
2015-03-05 12:41:11 [4084] [ERROR] Error creating DeviceID: Unable to connect to the remote server
```

代理伺服器設定可能與此相關。

案例 1

日誌顯示無法解析「api.opendns.com」。

```
<#root>

The remote name could not be resolved: '

api.opendns.com'
```

這可能是由以下幾個問題導致的：

- 網路連線上的DNS解析失敗： 如果阻止第三方DNS伺服器，請確保防火牆中允許Umbrella的DNS伺服器。
- 您有一個不允許進行連線的代理伺服器：如果您有一個代理服務器，最好允許清單「*.opendns.com」，這樣它就不會干擾註冊或API同步。
- 埠443/TCP僅限於特定IP範圍：如果使用非常嚴格的防火牆規則，則需要暫時向所有出站連線開啟443/TCP。Umbrella漫遊客戶端需要從GeoTrust IP/域空間獲取SSL證書。

您可以在Umbrella的「漫遊客戶端先決條件」一文中閱讀Umbrella的特定防火牆需求，該文章調出HTTP代理。

案例2和3

日誌顯示無法解析「proxyserver.exampledomain.com」。

```
<#root>

2014-03-14 09:39:43 [2252] [ERROR]

Error creating DeviceID

: The remote name could not be resolved: '
```

```
proxy1.exampledomain.com'
```

日誌顯示它嘗試向Umbrella API("api.opendns.com")傳送資訊，但結果錯誤顯示它嘗試連線到"proxy1.exampledomain.com"

發生這種情況的原因是Umbrella漫遊客戶端使用WebRequest.DefaultWebProxy的.NET framework呼叫使用電腦的「SYSTEM」使用者的代理設定。這通常通過組策略對象(GPO)設定，除非特別刪除此項，否則可以長期保留在登錄檔中。如果此代理伺服器不再存在，或需要更新到其他主機，可以通過以下方法修改設定。

案例 4

日誌顯示以下消息：

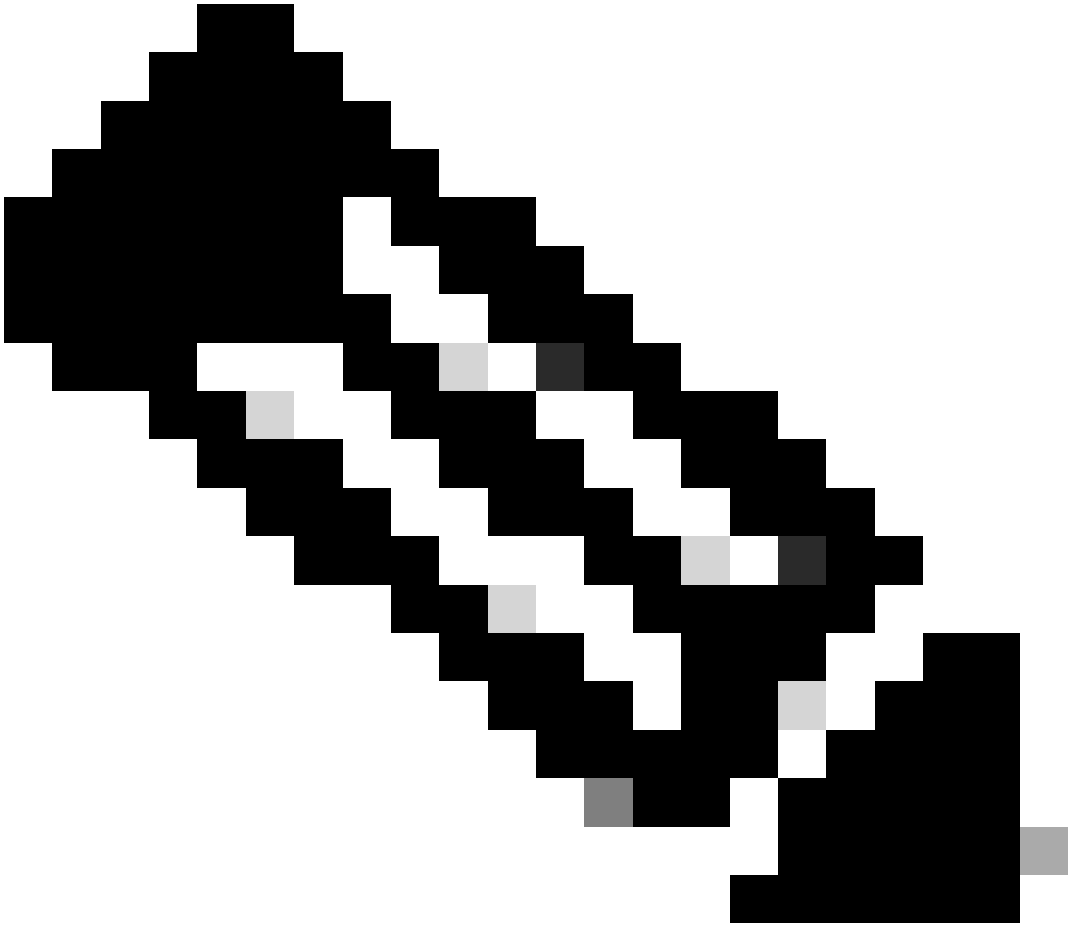
```
Error creating DeviceID: The underlying connection was closed: Could not establish trust relationship f
```

但是，UDP/TCP crl4.digicert.com或ocsp.digicert.com沒有防火牆塊。如果電腦被帶到其他網路（例如移動熱點），則問題繼續存在。

運行此命令以確定是否仍然在此處設定代理：

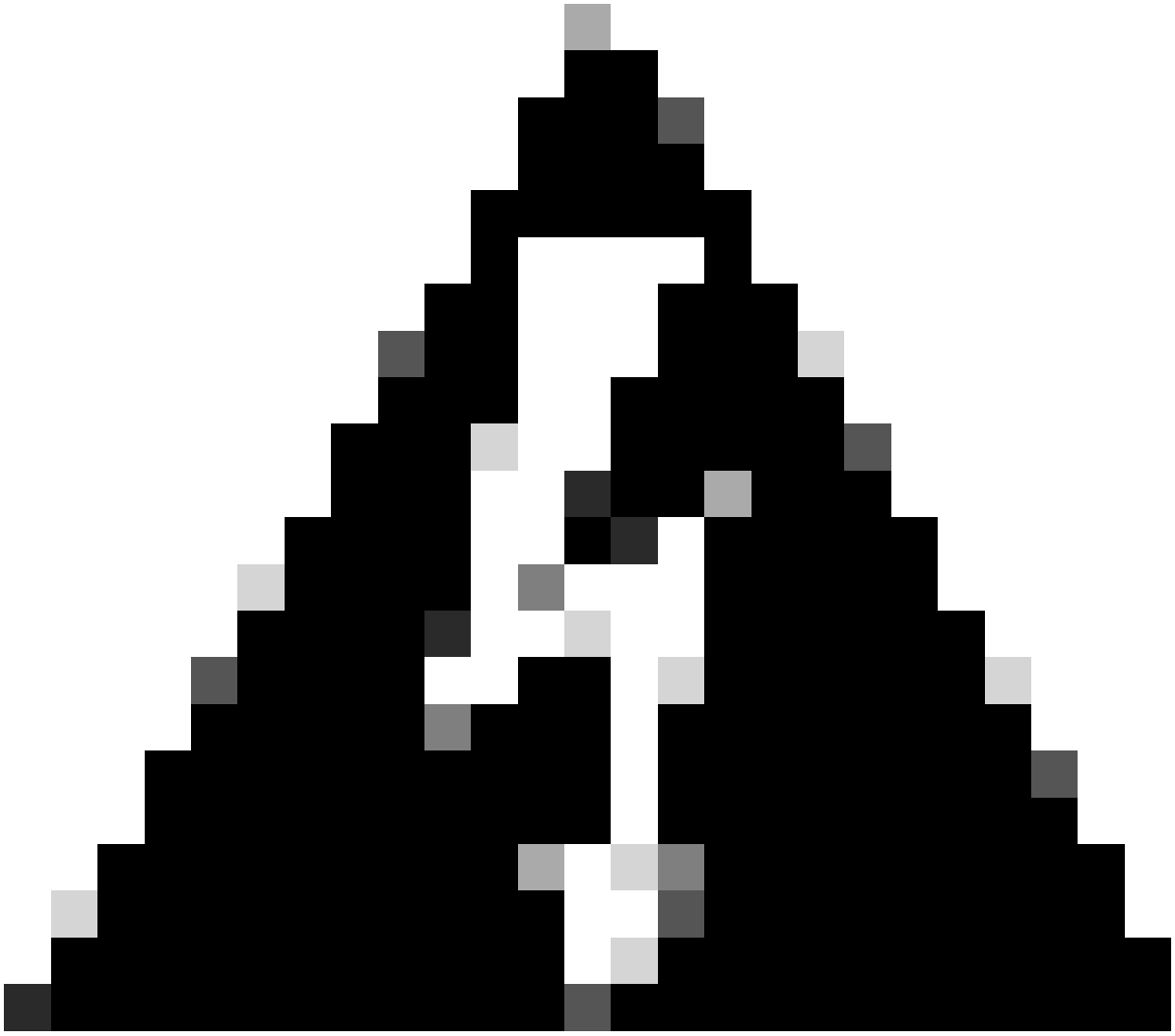
```
netsh winhttp show proxy
```

此代理設定位置被Microsoft加密API v2作為.NET Framework證書驗證的一部分使用。如果此代理已到位，則可能導致此驗證失敗。有關詳細資訊，請參閱Microsoft支援文章「從CRL分發點下載證書吊銷清單(CRL)時加密API代理檢測機制的說明」。



附註：PCI合規性設定和.NET（如果已禁用TLS 1.0）也可能導致場景4。有關詳細資訊，請參閱此Umbrella知識庫文章。

新增或刪除代理設定



警告：此設定通常使用GPO或某種指令碼設定。在單個電腦上設定該選項並不常見。Umbrella建議僅在以下情況下使用此方法：想要在單獨的電腦上進行測試，或者認為此設定對於此電腦是唯一的。請跳至下一個方法，瞭解有關為整個組使用GPO的資訊。

PsExec和Internet Explorer（IE 10或更高版本）

1.下載並解壓PsExec。

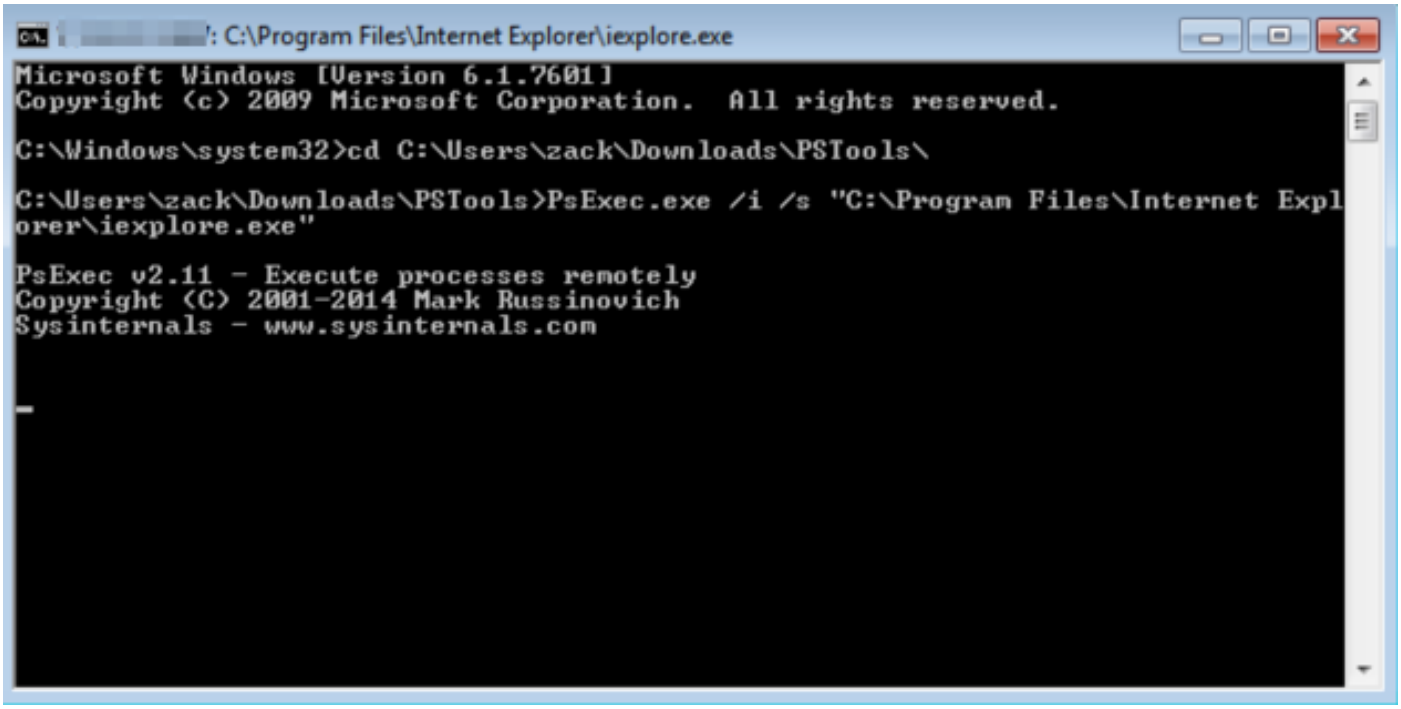
2.載入管理命令提示符(右鍵單擊>以管理員身份運行)。

3.使用「cd」更改為提取的PSTools目錄。

```
cd C:\Path\To\PSTools\
```

4.運行以下命令以「SYSTEM」使用者身份開啟Internet Explorer:

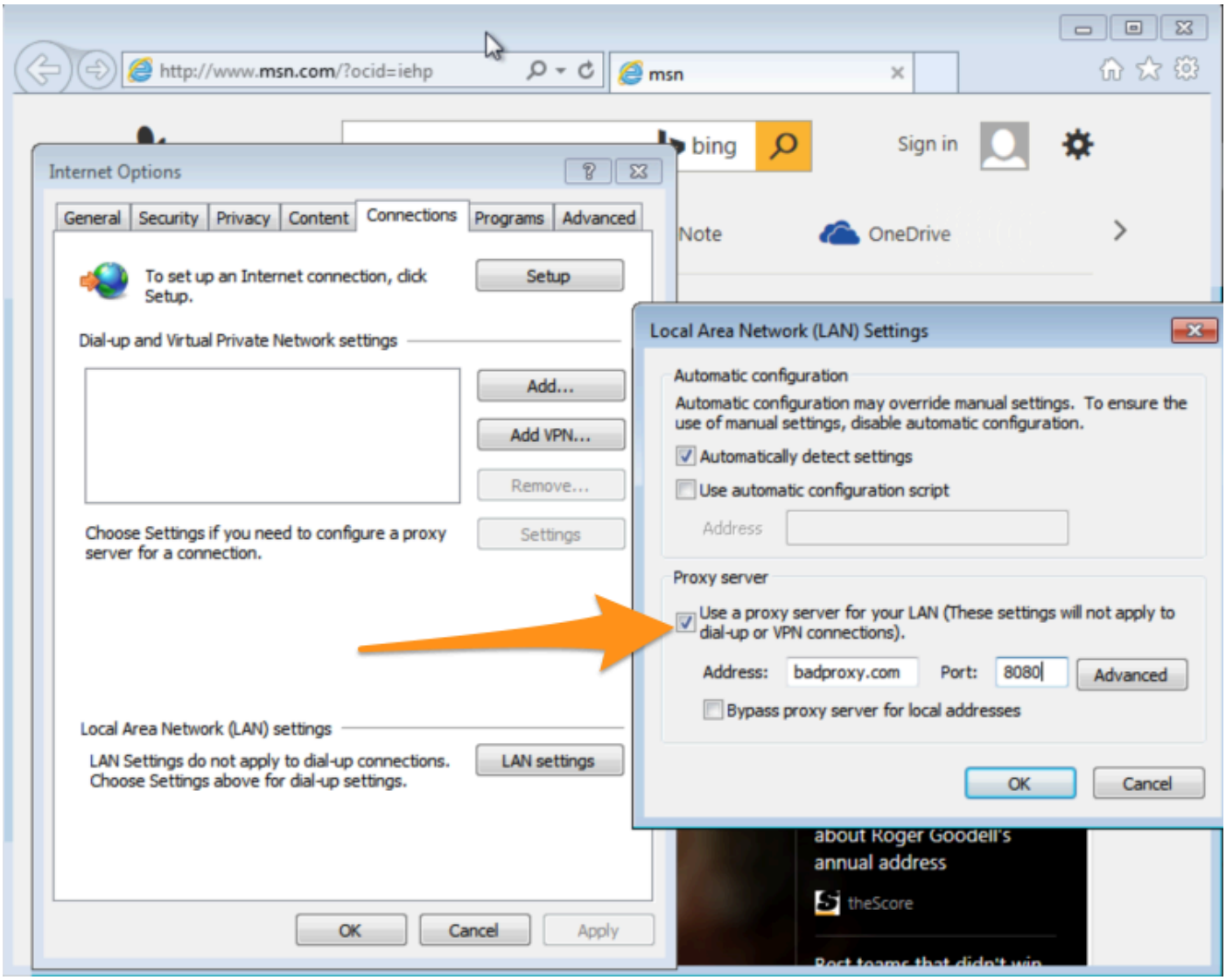
```
PsExec.exe /i /s "C:\Program Files\Internet Explorer\iexplore.exe"
```



以SYSTEM使用者身份運行PsExe.exe

5.從Internet Explorer的設定選單(cog)中開啟Internet選項。

6.在Connections頁籤中，選擇Local Area Network(LAN)Settings，然後根據需要更改或刪除代理設定。



更改或刪除LAN設定中的代理設定

7.依次選擇確定和應用，然後關閉Internet Explorer。

Umbrella漫遊客戶端在大約三分鐘內註冊。

替代方案（登錄檔）

1.檢查HKEY_USERS\S-1-5-18\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings\Connections\DefaultConnectionSettings中的金鑰以查詢代理設定。如果存在代理設定，則會導致早期在系統使用者IE連線設定下顯示的代理。

2.要在登錄檔中刪除，請完成以下步驟，從當前使用者複製無代理設定：

1.在HKCU\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings\Connections\DefaultConnectionSettings中開啟金鑰並複製該值。

2.將其複製到HKEY_USERS\S-1-5-18（SYSTEM使用者）下的同一個金鑰中。

3.重新啟動漫遊客戶端以驗證註冊是否成功。

PsExec和MMC（IE9或更低版本）

1.下載並解壓PsExec。

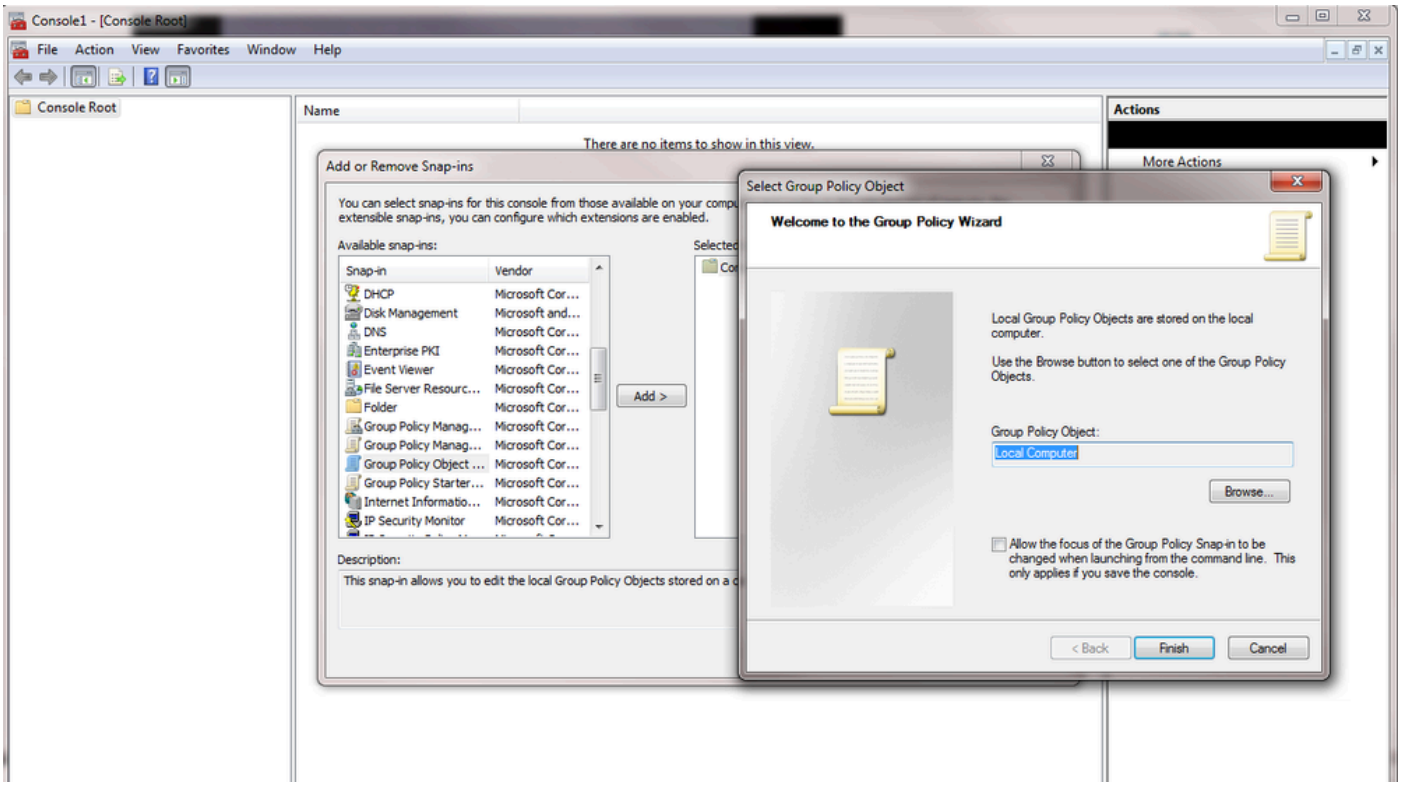
2.載入管理命令提示符(右鍵單擊>以管理員身份運行)。

3.使用「cd」更改為提取的PSTools目錄。

4.運行此命令：

```
PsExec.exe /i /s mmc
```

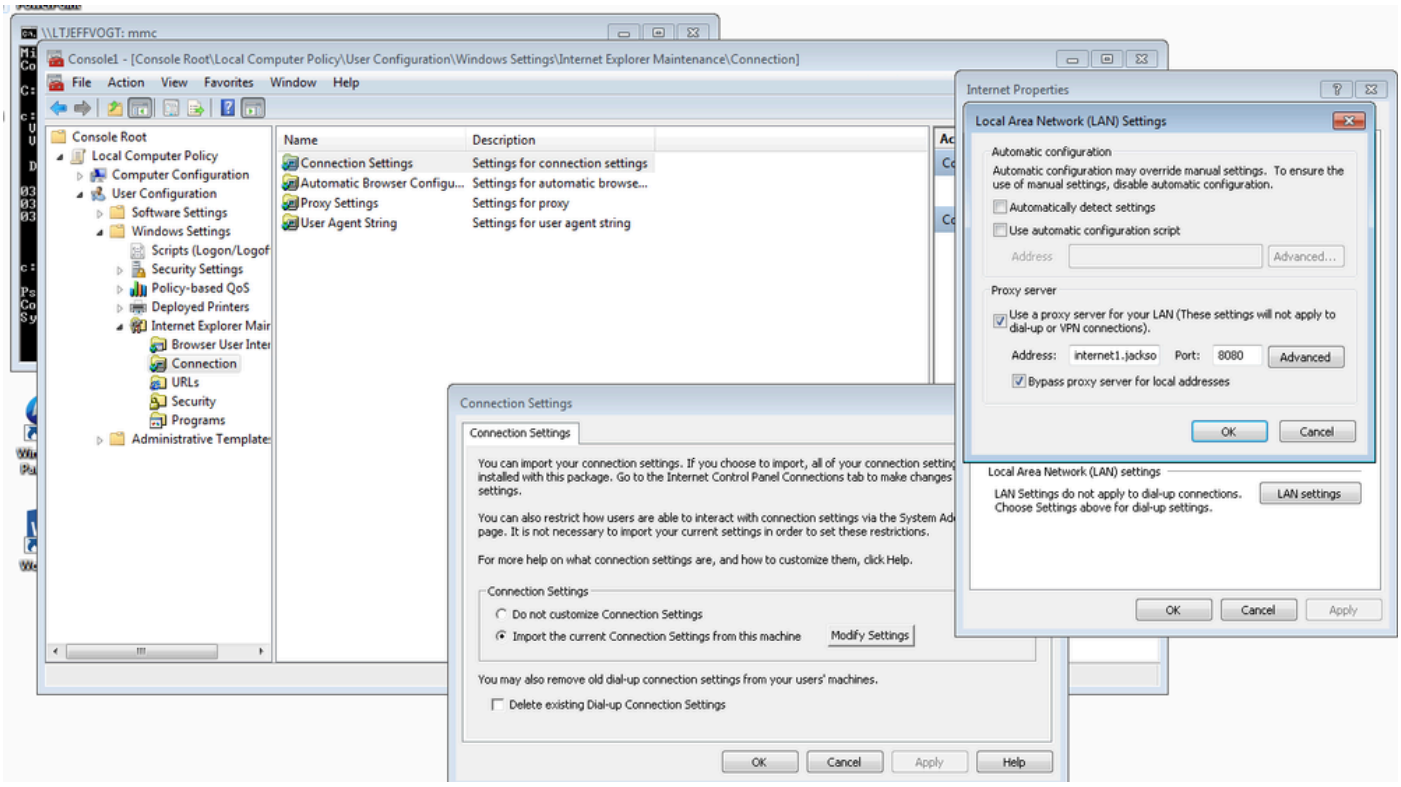
5.載入MMC後，載入組策略對象管理單元。



GPO管理單元

6.導覽至本地連線設定，然後根據需要更改或刪除代理伺服器資訊。

7.在所有選單上選擇OK，然後Umbrella漫遊客戶端進行註冊。



本地連線設定

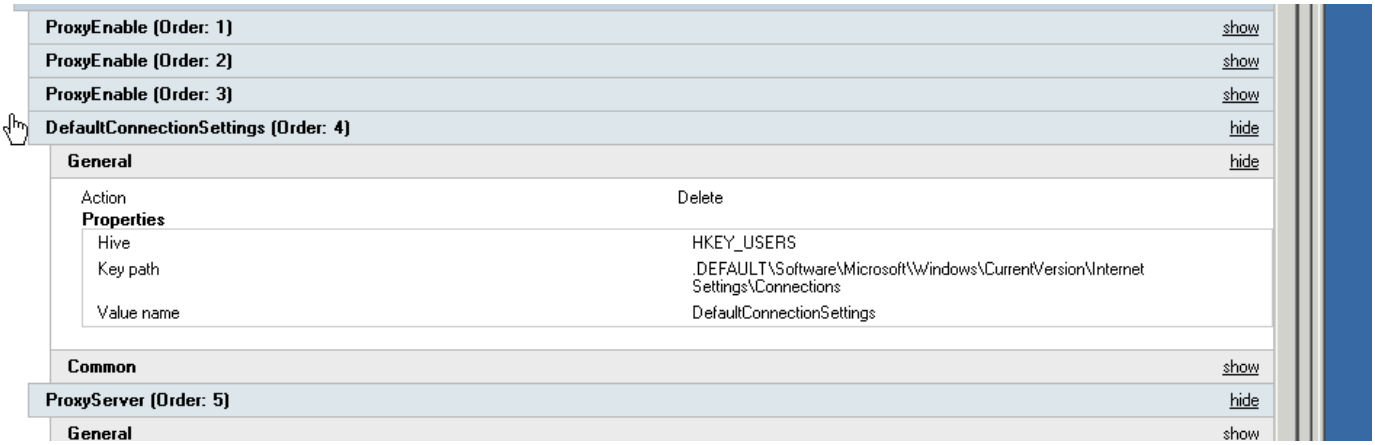
編輯登錄檔

根據您的Windows Server版本，使用前面提到的步驟使用MMC控制檯並選擇正確的組可以工作。

如果您的Windows Server版本沒有這些設定，您可以通過登錄檔修改或刪除此設定，以便在全域性級別（多台電腦）清除此設定。

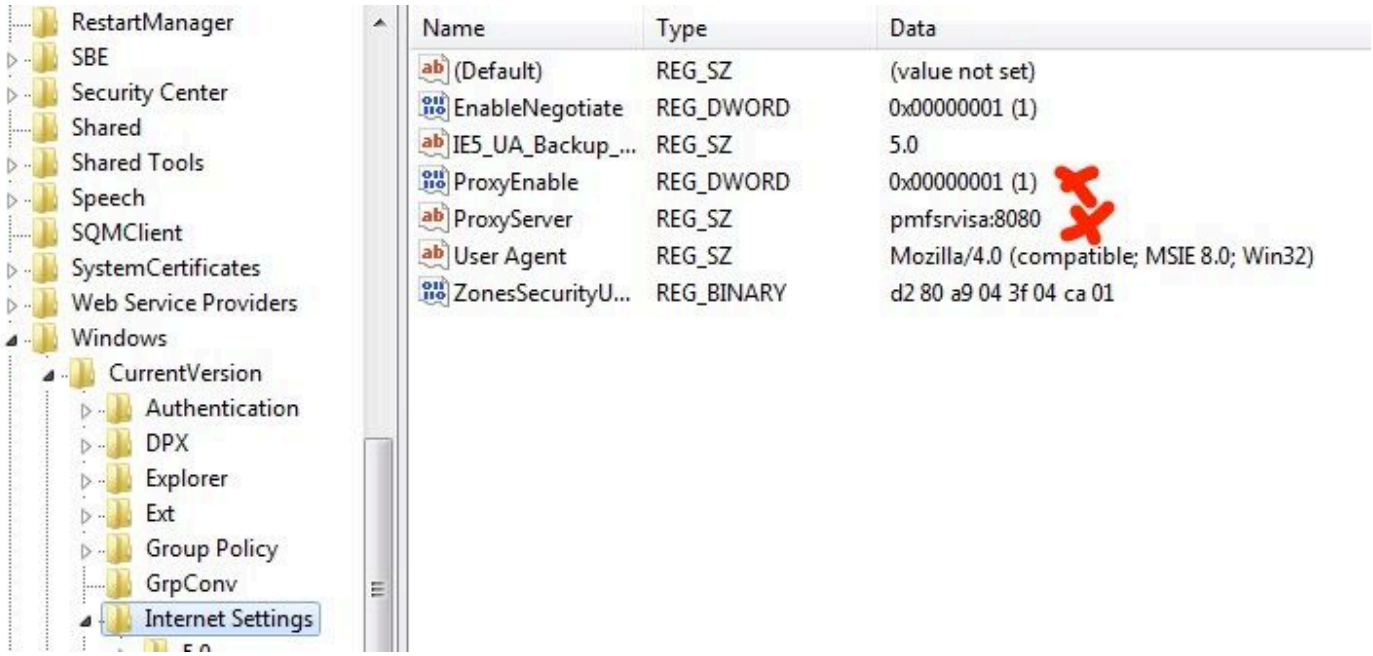
HKEY使用者

.DEFAULT\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet設定\連線\預設連線設定



刪除GPO中的連線設定

此螢幕截圖是舊版IE用於傳統應用程式的示例。從GPO或本地設定中刪除代理值將允許Umbrella漫遊客戶端連線並以系統使用者身份註冊（受這些IE代理設定約束）。



移除代理值

如果其中任何一種方法都無效，請通過控制面板開啟Umbrella支援票證並參考此文章。

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。