

Fehlerbehebung bei sicherem Zugriff - fehlende Metriken in "Experience Insights" im Abschnitt Endgeräte-Leistung

Inhalt

[Einleitung](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie fehlende Metriken in Experience Insights im Abschnitt Endpoints-Leistung behoben werden.

Problem

Überprüfen Sie die folgenden Schritte, um zu überprüfen, ob Sie mit dem Problem konfrontiert sind:

- Klicken Sie auf **Experience Insights > Management**

Im **Experience Insights** Abschnitt müssen Kennzahlen aufgeführt **Endpoints Performance** werden.

- Wenn das Gerät den Status "Offline" hat
- Anschließend werden die Metriken mit den Bindestrichen erwartet.
- Klicken Sie auf den Benutzernamen, um die Details des überwachten PCs im Dashboard für sicheren Zugriff anzuzeigen.

Experience Insights

Configure

Powered by **ThousandEyes**

Experience Insights brings together employee digital experience data so you can understand their journey to Secure Access and corporate resources. Get a comprehensive view into their device and network behaviour to identify and resolve issues faster and make informed decisions on how to improve those interactions. [Help](#)

Last updated Jun 22, 2024, 15:51

Endpoints Overview

Number of endpoints 1 total

0

Online

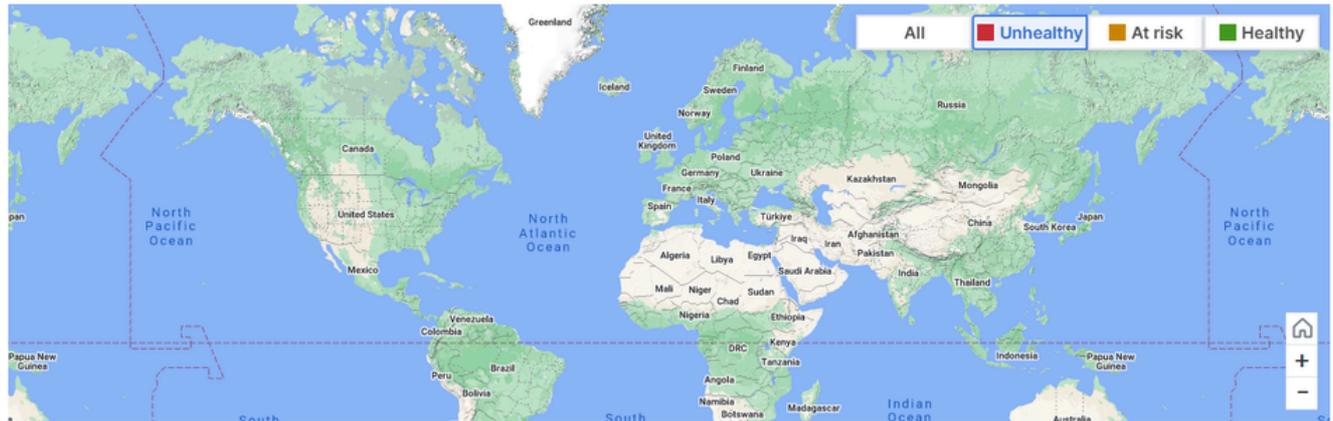
Health status

Unhealthy

At Risk

Healthy

Endpoints Performance



Search by user name

Select health status

User name	Location	Health status	Device name	Latency	Jitter	Loss	WiFi	Ethernet	CPU	Memory	OS	Test time
Sergiy 3	Frankfurt am Main, Germany	Offline 1	DESKTOP-JLL4OS0	—	—	—	—	—	—	—	Microsoft Windows 10 Pro	—

Sie können sehen, wann die Verbindung zuletzt hergestellt wurde, und es sind keine Leistungsdaten verfügbar. Dies ist zu erwarten, da das Gerät **Offline**.

Sergiy

Explore device performance metrics, connection quality to application cloud and collaboration tools. Monitor real-time CPU, memory, Wi-Fi strength, and view summarized security and application events for user safety. [Help](#)

Last updated Jun 22, 2024, 15:53

← Experience Insights

Summary

User Details

Email —
Identity Provider —
Hostname DESKTOP-JLL4OS0
Groups —
Devices ✔ 1 connected ✖ 0 disconnected

Device Details

Operating System t3.micro Microsoft Windows 10 Pro
Client-based Zero Trust Access ✖ Unenrolled
Public IP address 3.71.48.151 1
Last Connected Jun 21, 2024 15:45:30
Last Location Frankfurt am Main, Germany

Performance ⓘ

No data available 2

Collaboration Application Summary ⓘ

No data available for the last 12 hours

Schalten Sie den überwachten PC ein, auf dem der Thousand Eyes Agent installiert ist. Gehen Sie dann zurück zu Experience Insights > Management.

- Dann sehen Sie die aktualisierte Anzahl von Endgeräten online
- Der Integritätsstatus zeigt an, dass ein Endpunkt **At Risk**
- In der Tabelle sind Bindestriche zu sehen.
- Diese Bindestriche werden jedoch erwartet, wenn Sie die zulässige NPCAP-Version nicht konfiguriert haben.

Experience Insights

Configure

Powered by **ThousandEyes**

Experience Insights brings together employee digital experience data so you can understand their journey to Secure Access and corporate resources. Get a comprehensive view into their device and network behaviour to identify and resolve issues faster and make informed decisions on how to improve those interactions. [Help](#)

Last updated Jun 22, 2024, 15:59

Endpoints Overview

Number of endpoints 1 total

1

Online

Health status

2

0

Unhealthy

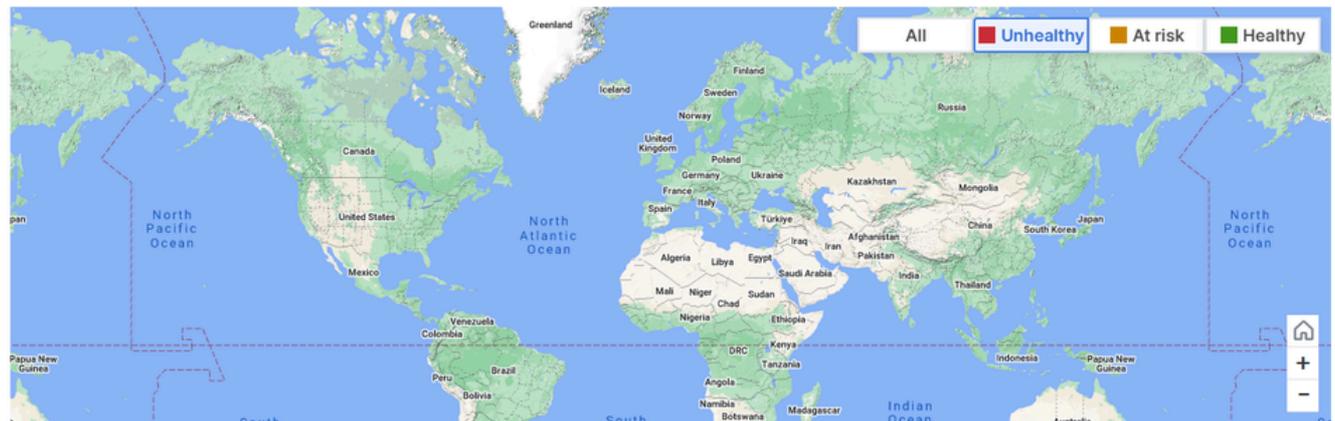
1

At Risk

0

Healthy

Endpoints Performance



Search by user name

Select location

Select health status

User name	Location	Health status	Device name	Latency	Jitter	Loss	WiFi	Ethernet	CPU	Memory	OS	Test time
Sergiy	Frankfurt am Main, Germany	Unhealthy	DESKTOP-JLL4OS0	—	—	—	—	—	—	—	Microsoft Windows 10 Pro	—

Lösung

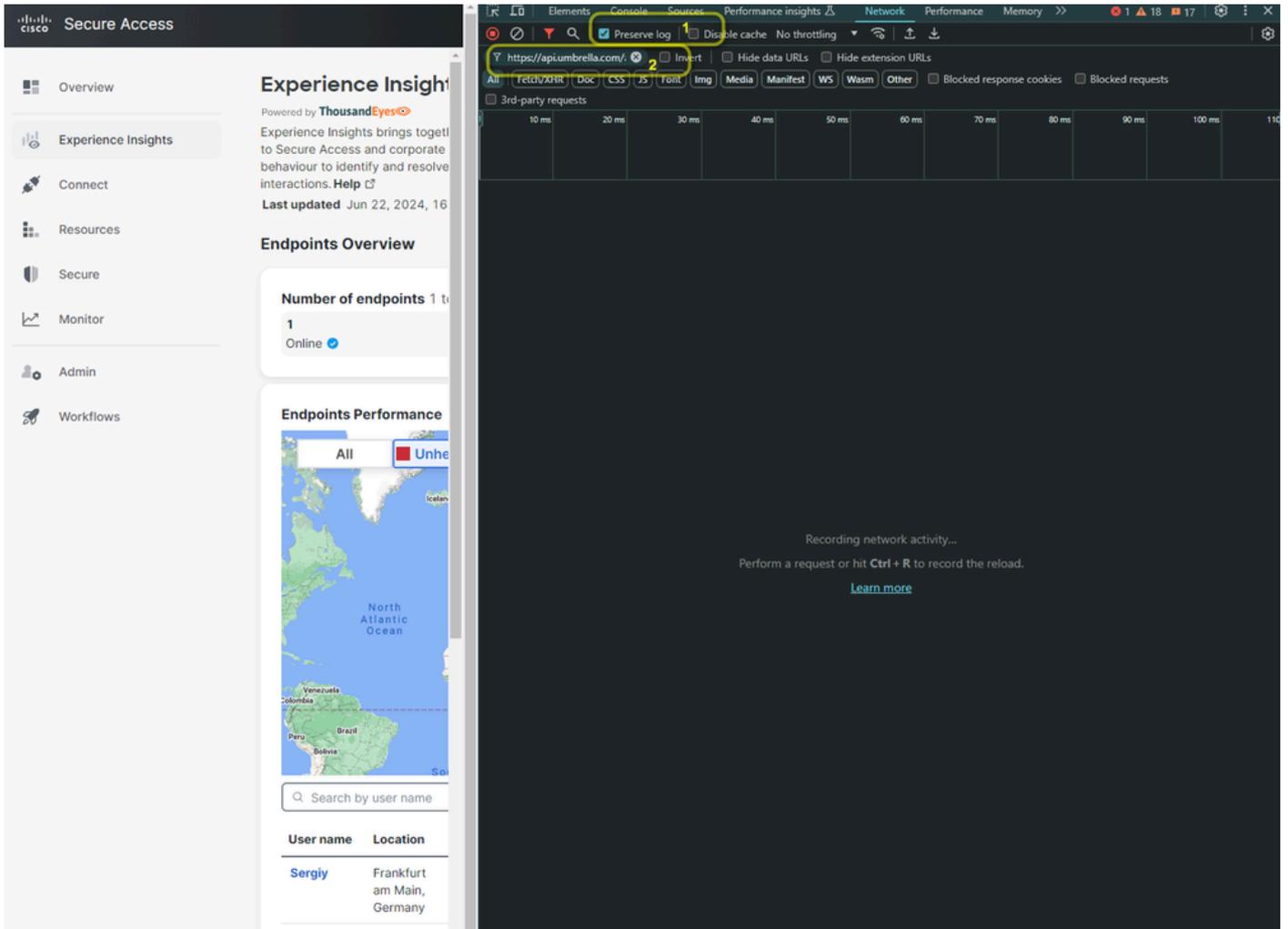
Überprüfen Sie zur Behebung des Problems die folgenden Schritte:

Im Browser (in diesem Beispiel müssen Sie Chrome verwenden)

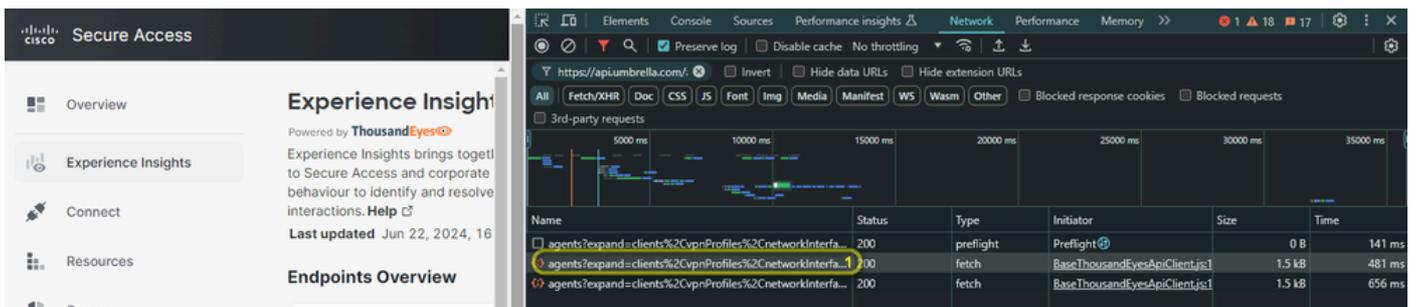
- Klicken Settings > More Tools > Developer Tools
- Klicken Sie auf das Kontrollkästchen. **Preserve log**

Fügen Sie in der Filteroption die nächste Zeichenfolge ein:

<https://api.umbrella.com/auth/v2/internal/thousandeyes/v7/endpoint/agents?expand>



Aktualisieren Sie anschließend die Seite, um die Anforderungen in **Developer Tools** anzuzeigen.



- Klicken Sie auf **Response**
- Die Antwort enthält das strukturierte JSON-Format mit Abschnitten für jeden überwachten PC. Sie können für einen bestimmten PC nach unten zum Ende des Abschnitts scrollen und die npcapVersion notieren. In diesem Beispiel habe ich einen Test-PC mit npcap Version 1.78
- Wenn Sie mehr **User name** in der Tabelle haben, überprüfen Sie die npcap-Version für jeden überwachten PC

Secure Access

- Overview
- Experience Insights
- Connect
- Resources
- Secure
- Monitor
- Admin
- Workflows

Experience Insights

Powered by **ThousandEyes**

Experience Insights brings together Secure Access and corporate behaviour to identify and resolve interactions. [Help](#)

Last updated Jun 22, 2024, 16

Endpoints Overview

Number of endpoints 1 to

1
Online

Endpoints Performance

All Unhe

Search by user name

User name	Location
Sergiy 3	Frankfurt am Main, Germany

Network tab showing a response from `https://api.umbrella.com/v7/endpoint/agents/037f0aa3-656e-4235`. The response is a JSON object with the following structure:

```
{  "asNumber": 16509,  "asName": "AMAZON-02",  "licenseType": "advantage",  "npcapVersion": "1.78",  "self": {    "href": "https://api.umbrella.com/v7/endpoint/agents/037f0aa3-656e-4235"  }},  "totalAgents": 1,  "_links": {    "self": {      "href": "https://api.umbrella.com/v7/endpoint/agents?expand=clients,vpnProfiles"    }  }}
```



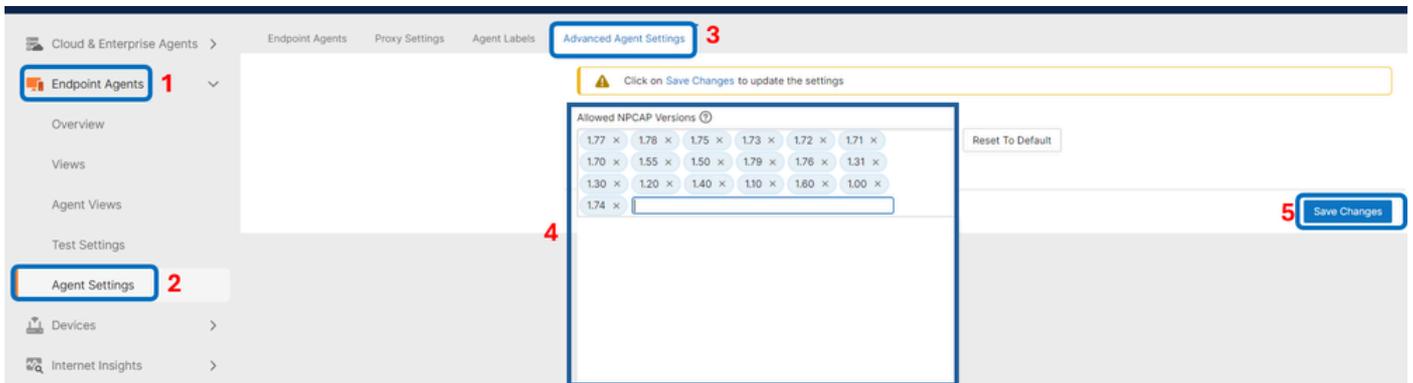
Hinweis: Die Tabelle zeigt ein Limit von 10 überwachten Geräten. Wenn Sie mehr als 10 Geräte haben, müssen Sie das Gleiche auf jeder Seite tun.

Nachdem Sie alle npcap-Versionen des Agenten gesammelt haben, müssen Sie auf TE zugreifen, um die unterstützten Versionen hinzuzufügen.

Überprüfen Sie die folgenden Schritte, um mit der Konfiguration fortzufahren:

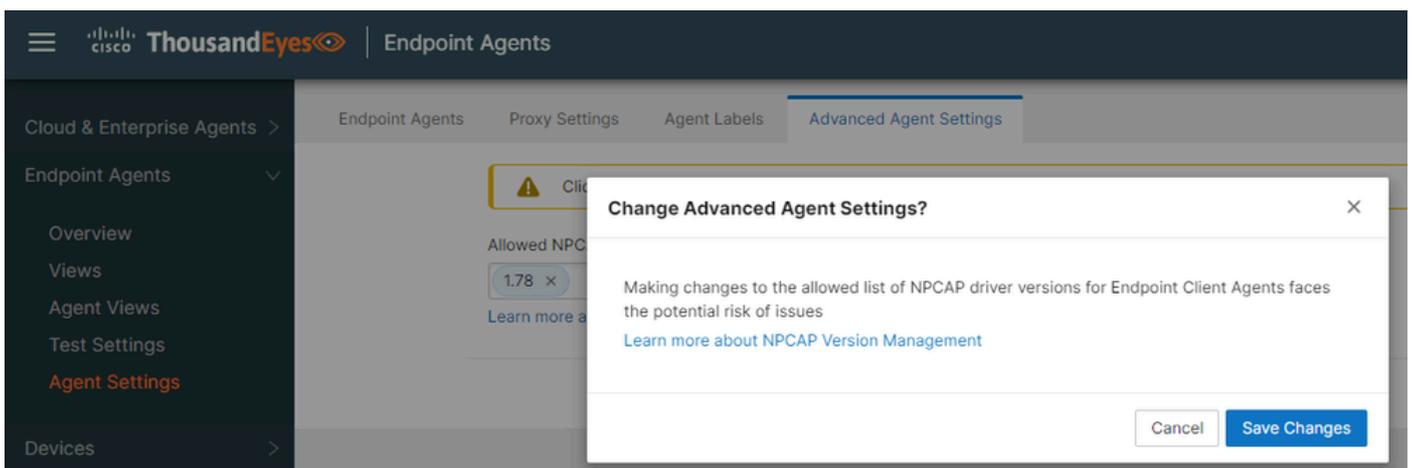
- Klicken Sie **Endpoint Agents**
- Agent Settings
- Advanced Agent Settings

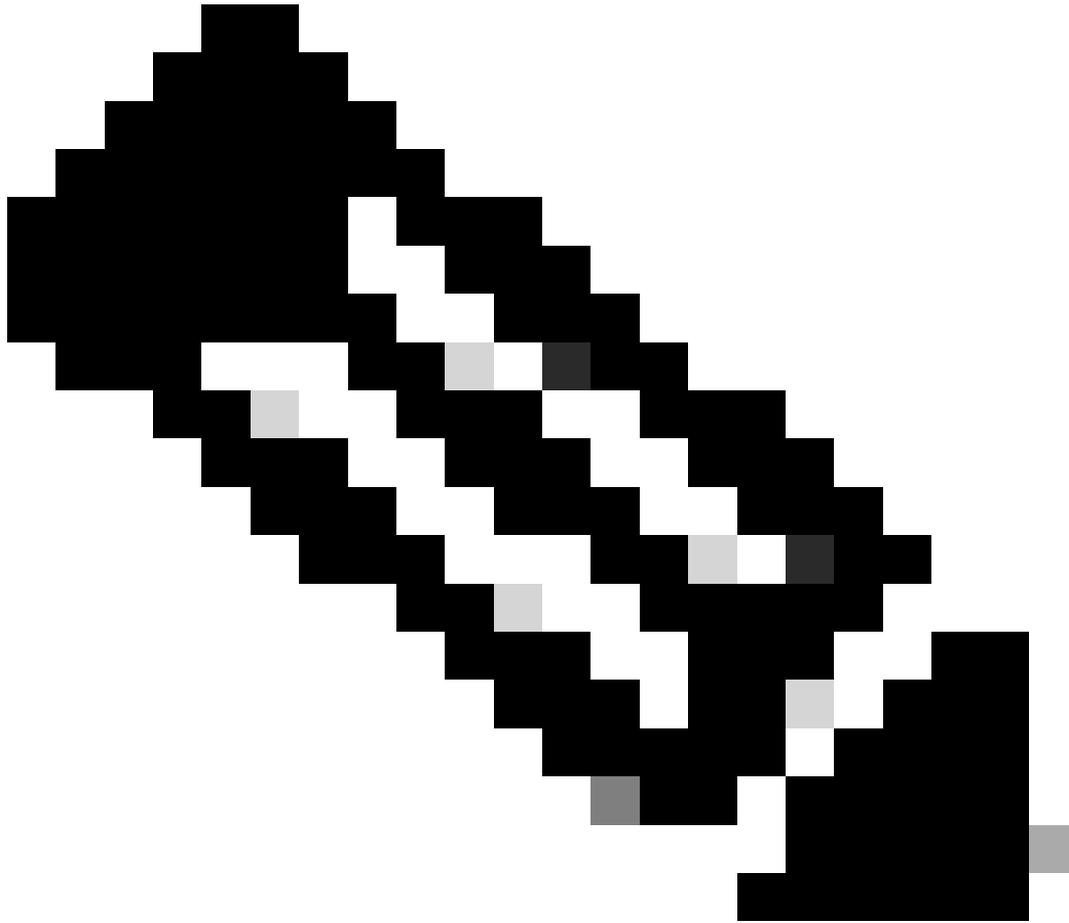
- Wählen Sie die Versionen aus, die Sie unter den Entwicklertools im vorherigen Schritt gefunden haben.
- Klicken Sie auf **Save**



Anschließend werden Sie in einem Popup-Fenster aufgefordert, die Änderungen zu übernehmen.

- Klicken Sie auf **Save**





Hinweis: Der Link führt zur nächsten Dokumentation - [Tausende Augen - Endpunkt-Agent - Erweiterte Einstellungen](#)

Nach einiger Zeit zeigen die fehlenden Metriken den richtigen Wert an.

User name	Location	Health status ⓘ	Device name	Latency ⓘ	Jitter ⓘ	Loss ⓘ	WiFi ⓘ	Ethernet ⓘ	CPU	Memory	OS	Test time ⓘ	⚙
Sergiy	Frankfurt am Main, Germany	✔ Healthy	DESKTOP-JLL4OS0	1 ms	1 ms	0.00%	—	25000 Mbps	3.67%	79.31%	Microsoft Windows 10 Pro	Jun 22, 2024 5:25PM	

Zugehörige Informationen

[Über Experience Insights](#)

[Übersicht der Endgeräte anzeigen](#)

[Erweiterte Agent-Einstellungen](#)

[Upgrade-Management für NPCAP-Treiber](#)

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.