

# Solucione problemas de métricas ausentes de acesso seguro em insights de experiência na seção Desempenho de endpoints

## Contents

---

[Introdução](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

---

## Introdução

Este documento descreve como corrigir métricas ausentes no Experience Insights sob a seção Desempenho de Endpoints.

## Problema

Para verificar se você enfrenta o problema, verifique as próximas etapas:

- Clique em **Experience Insights > Management**

É necessário haver métricas **Experience Insights** na seção **Endpoints Performance**.

- Se o dispositivo tiver o status Off-line
- Em seguida, as métricas que mostram os traços são esperadas
- Clique no Nome de usuário para ver os detalhes do PC monitorado no painel de controle do Secure Access

# 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

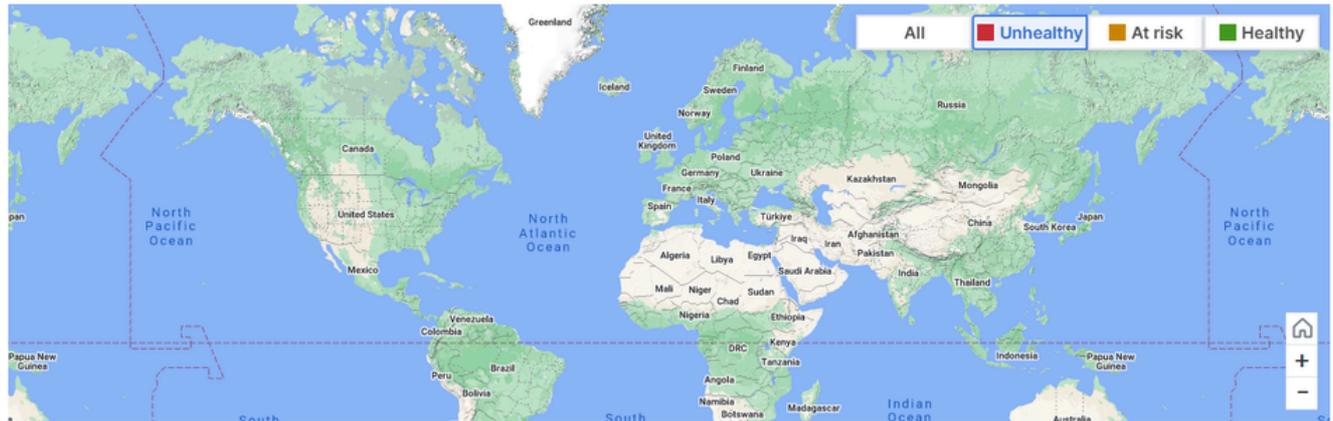
Health status

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	—	—	—	—	—	—	2	Microsoft Windows 10 Pro	—

Você pode ver quando ele foi conectado pela última vez e nenhum dado de desempenho está disponível, o que é esperado porque o dispositivo está **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

Ligue o PC monitorado com o agente de Mil Olhos instalado. Em seguida, volte para Experience Insights > Management.

- Em seguida, você verá o número atualizado de endpoints online
- O status de integridade mostra que um endpoint é **At Risk**
- Na tabela, você pode ver traços
- No entanto, esses traços são esperados se você não configurou a versão NPCAP permitida

## Experience Insights

Powered by **ThousandEyes**

Configure

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

0

Unhealthy

1

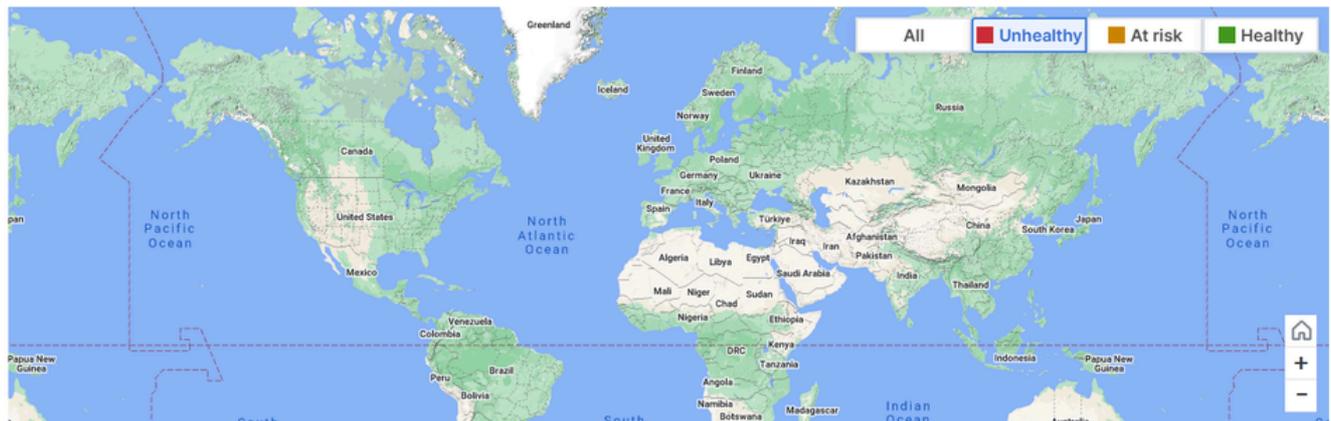
At Risk

0

Healthy

2

### 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	—

## Solução

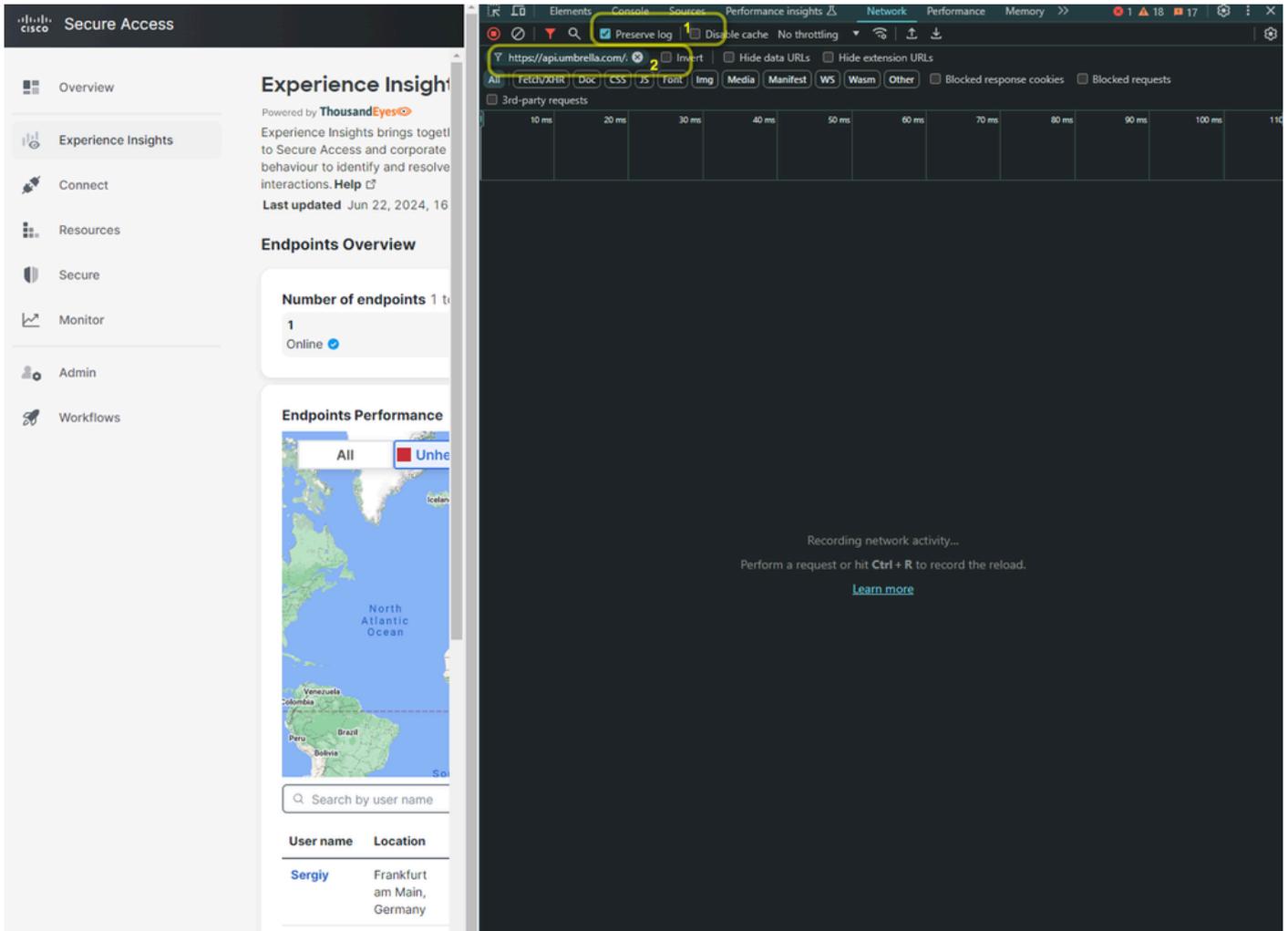
Para resolver o problema, verifique as próximas etapas:

No navegador (neste exemplo, você precisa usar o Chrome)

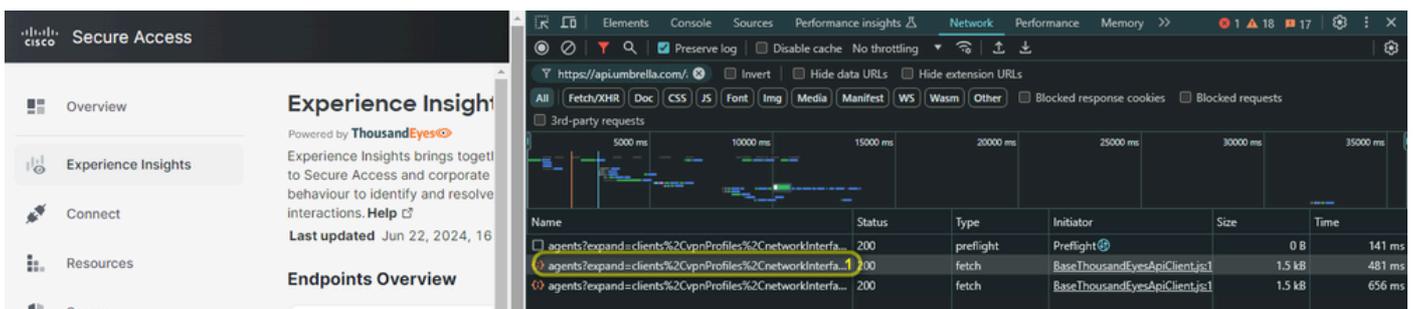
- Clique em Settings > More Tools > Developer Tools
- Clique na caixa de seleção **Preserve log**

Na opção de filtro, coloque a próxima string:

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



Em seguida, atualize a página para ver as solicitações em **Developer Tools**.



- Clique em **Response**
- A Resposta contém o formato JSON estruturado com seções para cada PC monitorado. Você pode rolar para baixo até o final da seção do PC específico e observar a versão do npcap. Neste exemplo, tenho um PC de teste com npcap versão 1.78
- Se houver mais **User name** na tabela, verifique a versão do npcap de cada PC monitorado

**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

Elements Console Sources Performance insights Network Performance Memory

https://api.umbrella.com/

Fetch/XHR Doc CSS JS Font Img Media Manifest WS Wasm Other Blocked response cookies Blocked requests

3rd-party requests

5000 ms 10000 ms 15000 ms 20000 ms 25000 ms 30000 ms 35000 ms

Name X Headers Payload Preview **Response** Initiator Timing

```

agents?expand=clients%2CvpnProfiles...
agents?expand=clients%2CvpnProfiles...
agents?expand=clients%2CvpnProfiles...
  
```

```

{
  "asNumber": 16509,
  "asName": "AMAZON-02",
  "licenseType": "advantage",
  "npcapVersion": "1.78",
  "links": {
    "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"
    }
  }
}
  
```



**Observação:** a tabela mostra um limite de 10 dispositivos monitorados. Se você tiver mais de 10 dispositivos, deverá fazer o mesmo em cada página.

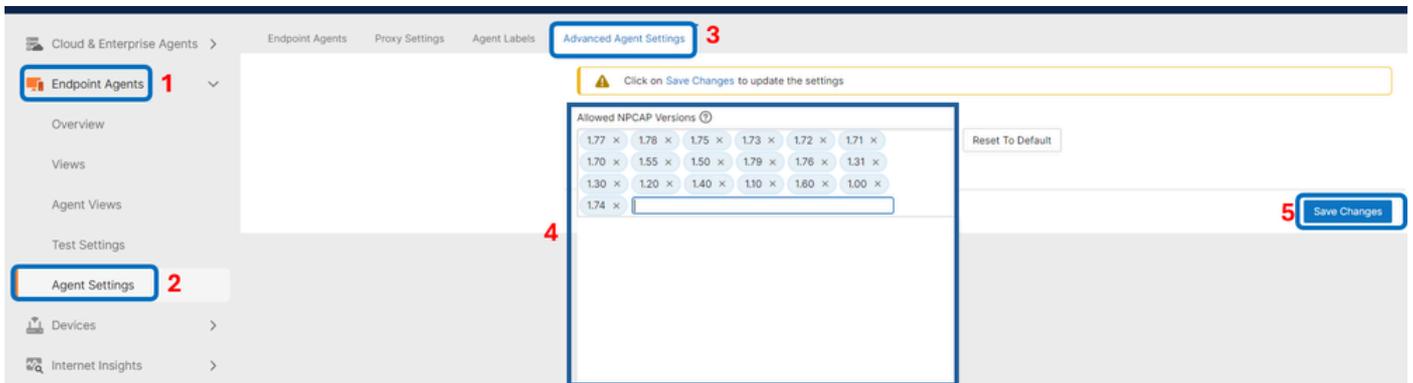
---

Depois de ter coletado todas as versões de npcap do agente, você precisa acessar TE para adicionar as versões suportadas.

Para continuar com a configuração, verifique as próximas etapas:

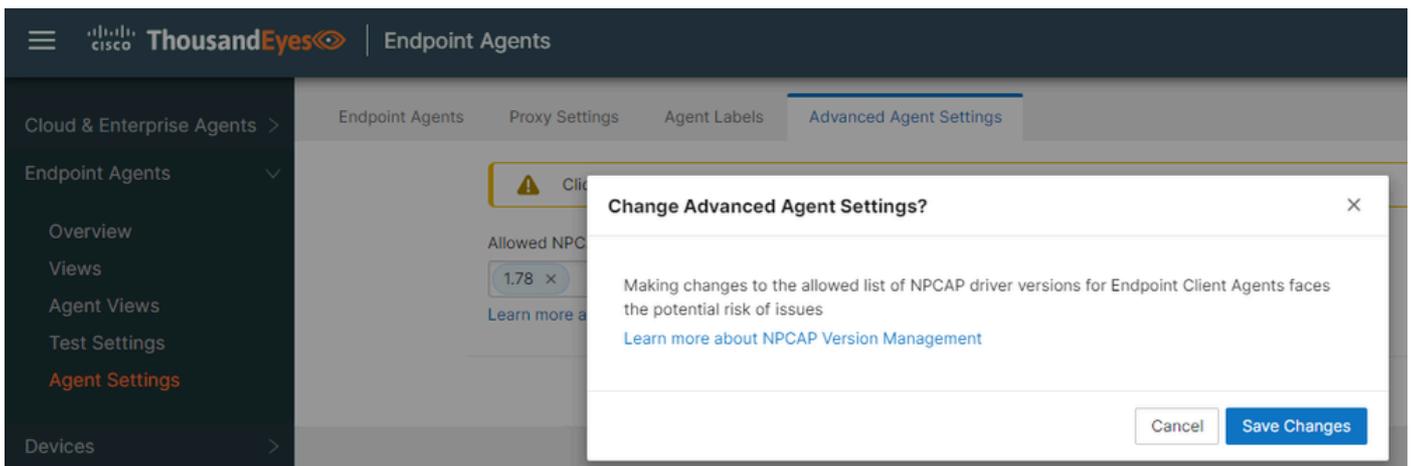
- Clique em **Endpoint Agents**
- Agent Settings
- Advanced Agent Settings

- Escolha as versões encontradas nas ferramentas para desenvolvedores na etapa anterior
- Clique em **Save**



Em seguida, há janelas pop-up que solicitam a aplicação das alterações.

- Clique em **Save**



---

**Observação:** o link é redirecionado para a próxima documentação - [Thousand Eyes - Endpoint Agent - Advanced Settings](#)

---

Depois de algum tempo, as métricas ausentes mostram o valor correto.

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	

Informações Relacionadas

[Sobre o Experience Insights](#)

[Exibir resumo de endpoints](#)

[Configurações avançadas do agente](#)

[Gerenciamento de Atualização do Driver NPCAP](#)

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.