

Solución de problemas de acceso seguro sin métricas en Experience Insights en la sección Rendimiento de los terminales

Contenido

[Introducción](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo corregir las métricas que faltan en Experience Insights en la sección Rendimiento de terminales.

Problema

Para verificar si se enfrenta al problema, verifique los siguientes pasos:

- Haga clic en **Experience Insights > Management**

Tiene que haber métricas **Experience Insights** debajo de la sección **Endpoints Performance**.

- Si el dispositivo tiene el estado Desconectado
- Luego, se esperan las métricas que muestran los guiones
- Haga clic en el nombre de usuario para ver los detalles del PC supervisado en el panel de acceso seguro

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

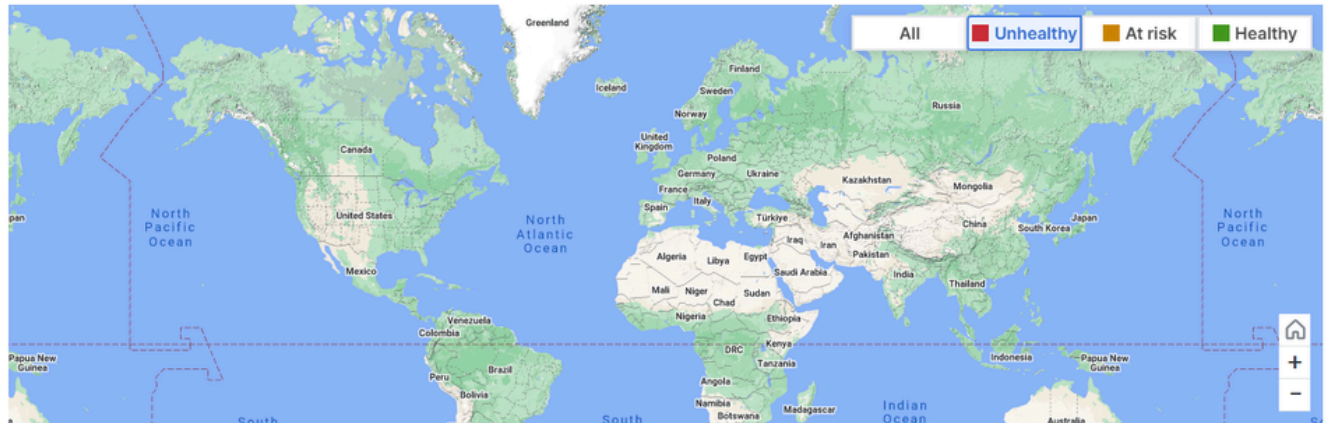
Health status

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	—

Puede ver cuándo se conectó por última vez y no hay datos de rendimiento disponibles, lo que se espera porque el 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

Encienda el PC supervisado con el agente de mil ojos instalado. A continuación, vuelva a Experience Insights > Management.

- A continuación, verá el número actualizado de terminales en línea
- El estado muestra que un terminal es **At Risk**
- En la tabla puede ver guiones
- Sin embargo, estos guiones son esperados si no configuró la versión NPCAP permitida

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

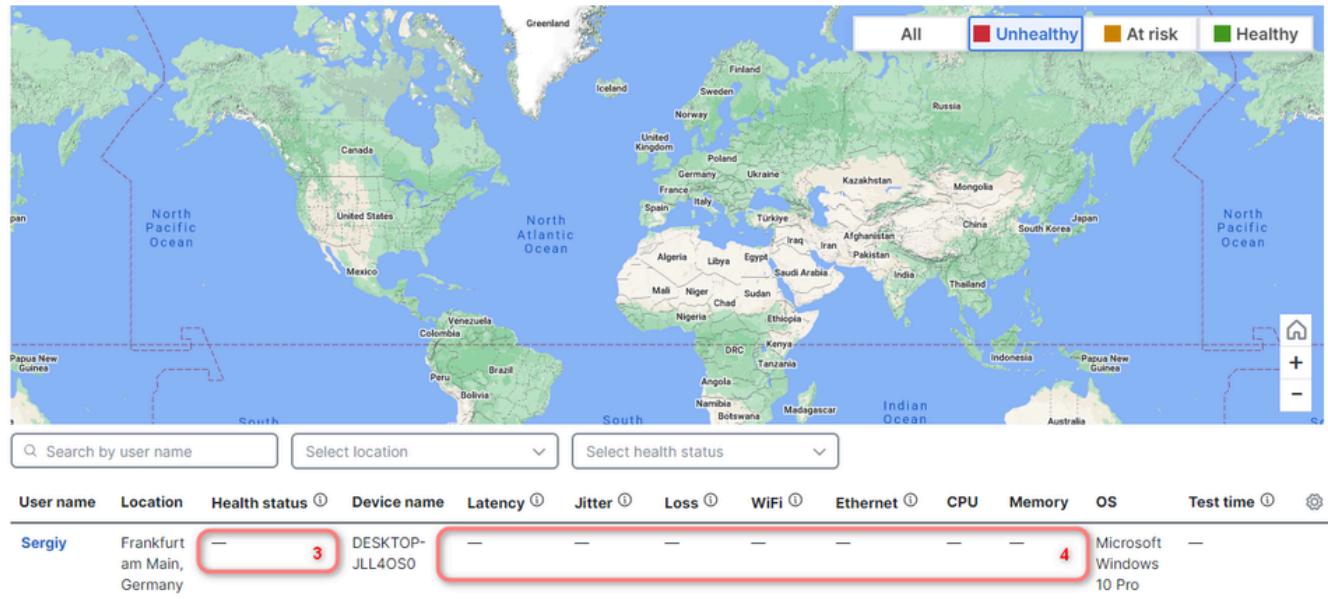
1

At Risk

0

Healthy

Endpoints Performance



Solución

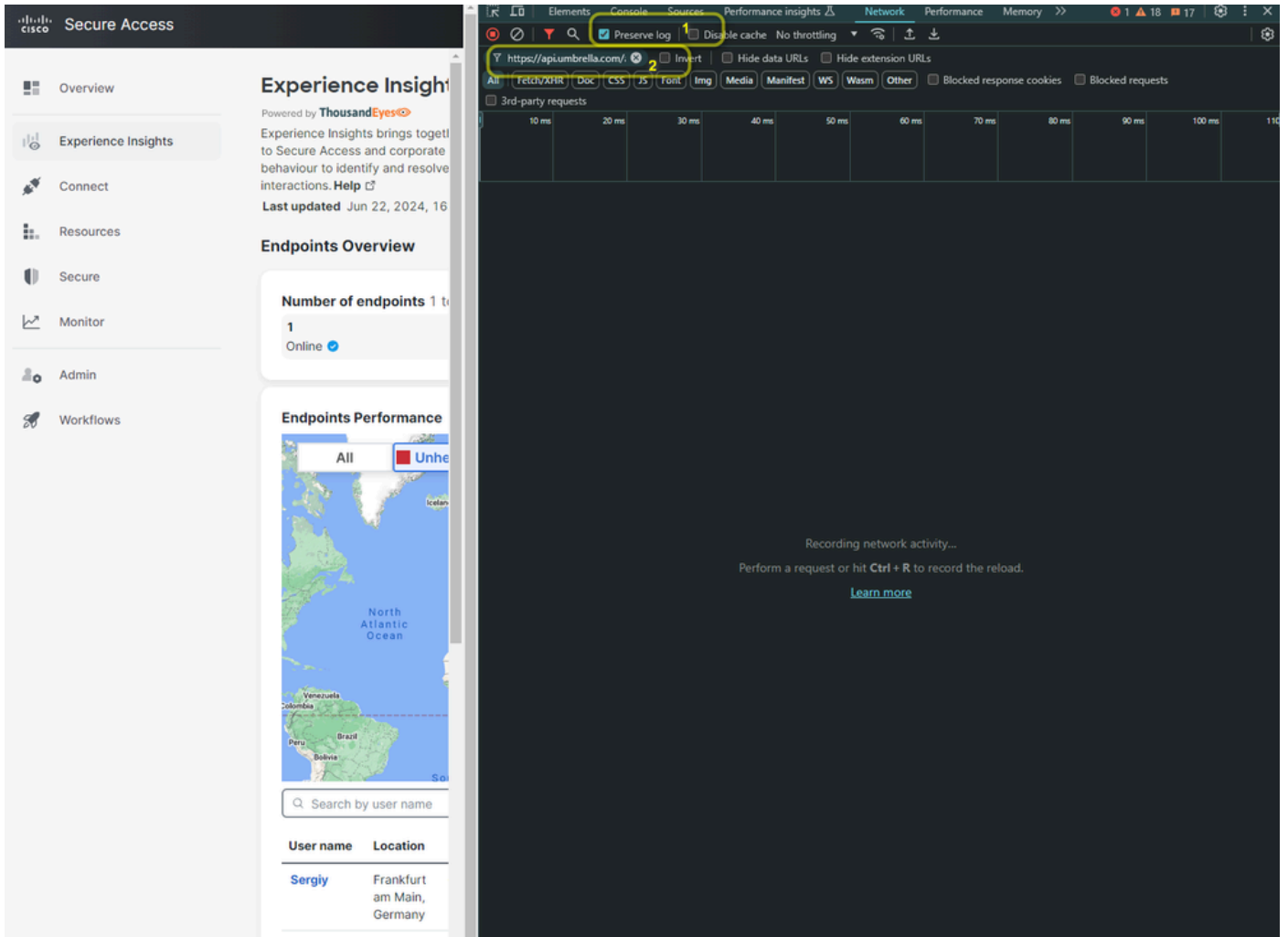
Para solucionar el problema, verifique los siguientes pasos:

En el navegador (en este ejemplo, debe utilizar Chrome)

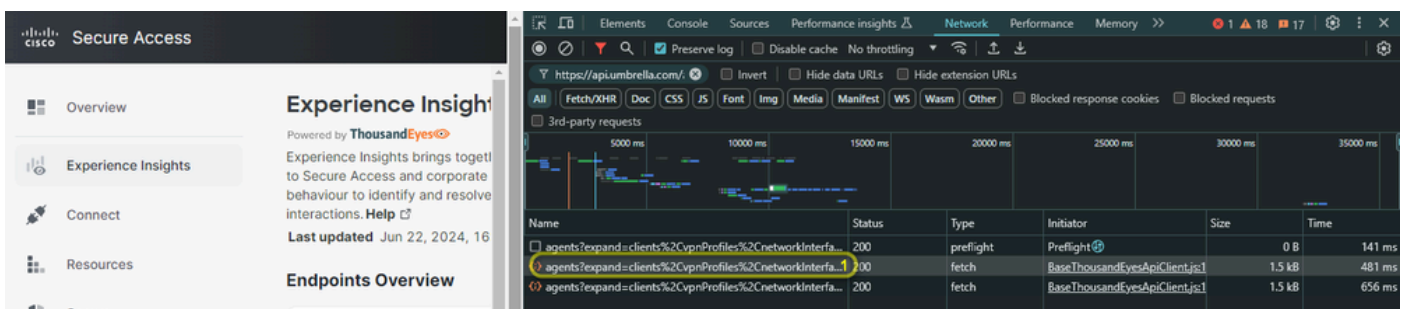
- Clic Settings > More Tools > Developer Tools
- Haga clic en la casilla **Preserve log**

En la opción de filtro, coloque la siguiente cadena:

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



A continuación, actualice la página para ver las solicitudes en **Developer Tools**.



- Haga clic en **Response**
- La respuesta contiene el formato JSON estructurado con secciones para cada PC supervisado. Puede desplazarse hasta el final de la sección para un PC específico y anotar npcacVersion. En este ejemplo, tengo un PC de prueba con npcac versión 1.78
- Si tiene más información **User name** en la tabla, compruebe la versión de npcac para cada PC monitoreado

Secure Access

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

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"
    }
  }
}
  
```



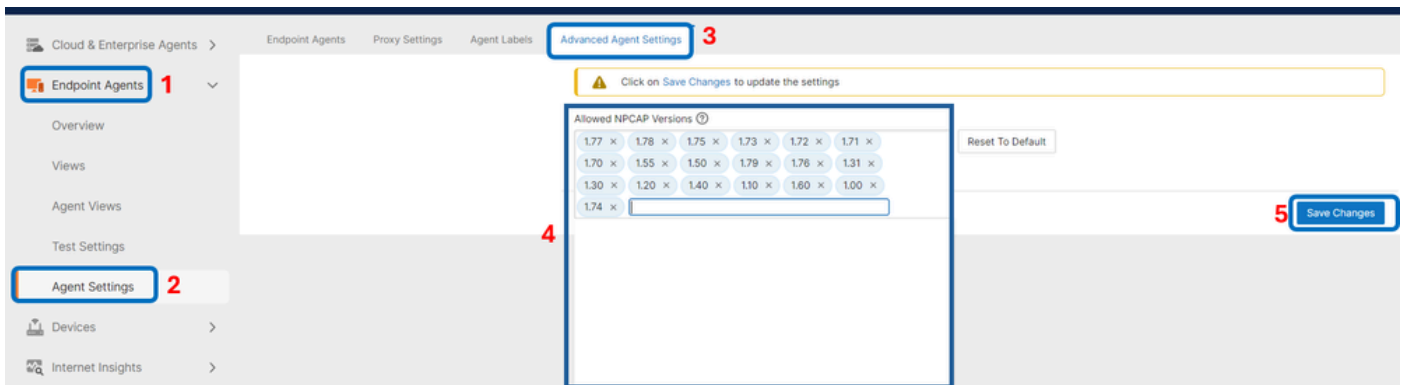
Nota: La tabla muestra un límite de 10 dispositivos supervisados. Si tiene más de 10 dispositivos, debe hacer lo mismo en cada página.

Después de recopilar todas las versiones de npcap del agente, debe acceder a TE para agregar las versiones compatibles.

Para continuar con la configuración, verifique los siguientes pasos:

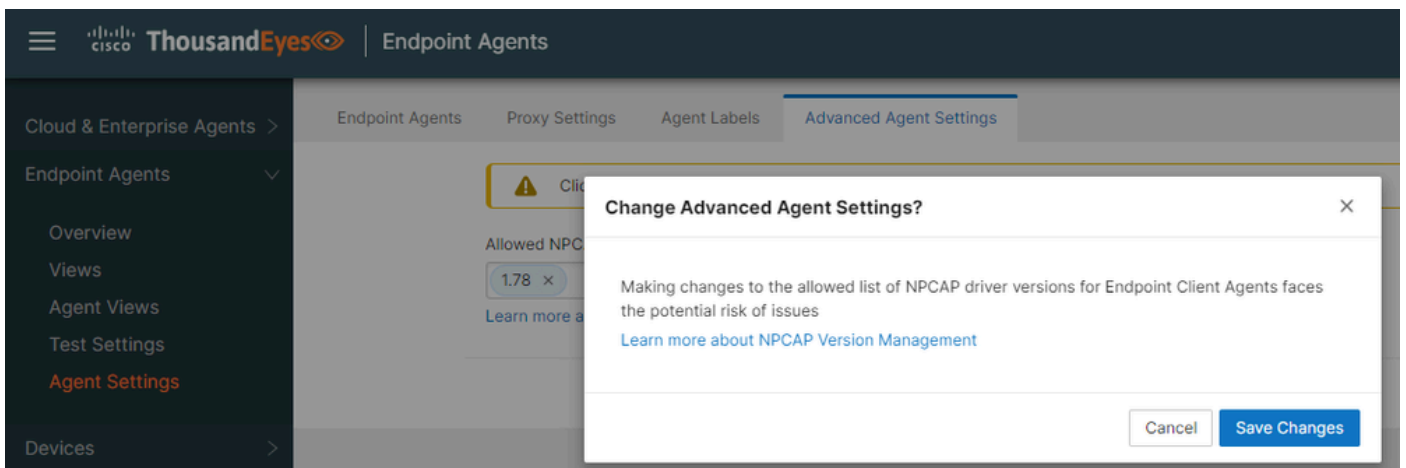
- Haga clic en **Endpoint Agents**
- Agent Settings
- Advanced Agent Settings

- Elija las versiones que encontró en las herramientas de desarrollo del paso anterior
- Haga clic en **Save**



A continuación, se abre una ventana emergente en la que se le solicita que aplique los cambios.

- Haga clic en **Save**





Nota: el enlace redirige a la siguiente documentación: [Thousand Eyes \(Mil ojos\). Endpoint Agent \(Agente de terminales\). Advanced Settings \(Parámetros avanzados\)](#)

Después de un tiempo, las métricas que faltan muestran el valor correcto.

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	

Información Relacionada

[Acerca de Experience Insights](#)

[Ver resumen de terminales](#)

[Configuración avanzada del agente](#)

[Gestión de actualización de controladores NPCAP](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).