

Dépanner les indicateurs d'accès sécurisé manquants dans Experience Insights sous la section Performances des terminaux

Table des matières

[Introduction](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment corriger les mesures manquantes dans Experience Insights sous la section Performances des points de terminaison.

Problème

Pour vérifier si vous rencontrez le problème, procédez comme suit :

- Cliquer **Experience Insights > Management**

Il doit y avoir des indicateurs dans **Experience Insights** la section **Endpoints Performance**.

- Si le périphérique a l'état Hors connexion
- Ensuite, les mesures indiquant les tirets sont attendues
- Cliquez sur le nom d'utilisateur pour afficher les détails du PC surveillé dans le tableau de bord d'accès sécurisé

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

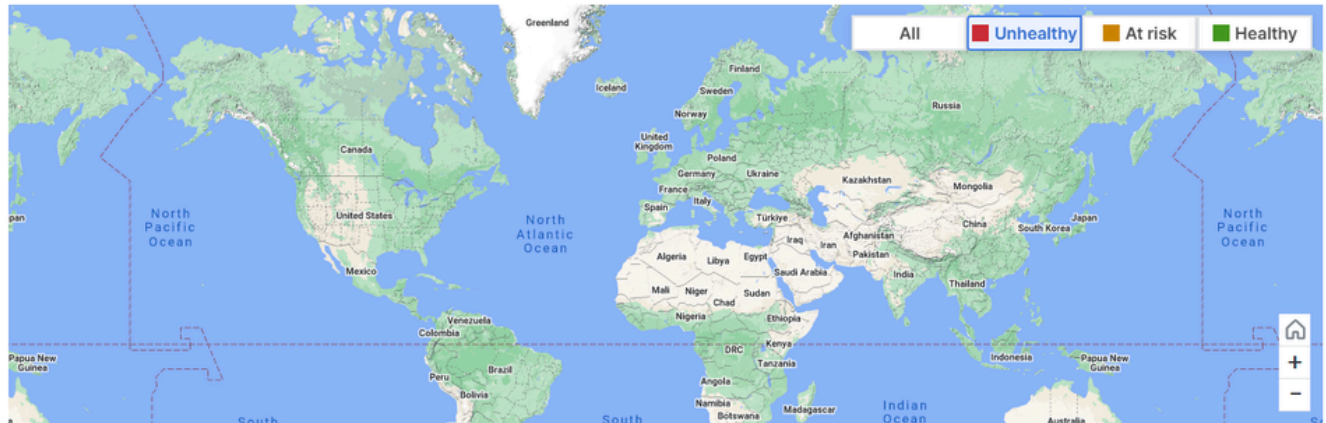
Health status

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	—

Vous pouvez voir quand il a été connecté pour la dernière fois et aucune donnée de performance n'est disponible, ce qui est attendu car le périphérique est **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

Mettez sous tension l'ordinateur surveillé avec l'agent Thousand Eyes installé. Ensuite, revenez à la page Experience Insights > Management.

- Ensuite, vous voyez le nombre mis à jour de terminaux en ligne
- L'état de santé indique qu'un terminal **At Risk**
- Dans le tableau, vous pouvez voir des tirets
- Cependant, ces tirets sont attendus si vous n'avez pas configuré la version NPCAP autorisée

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

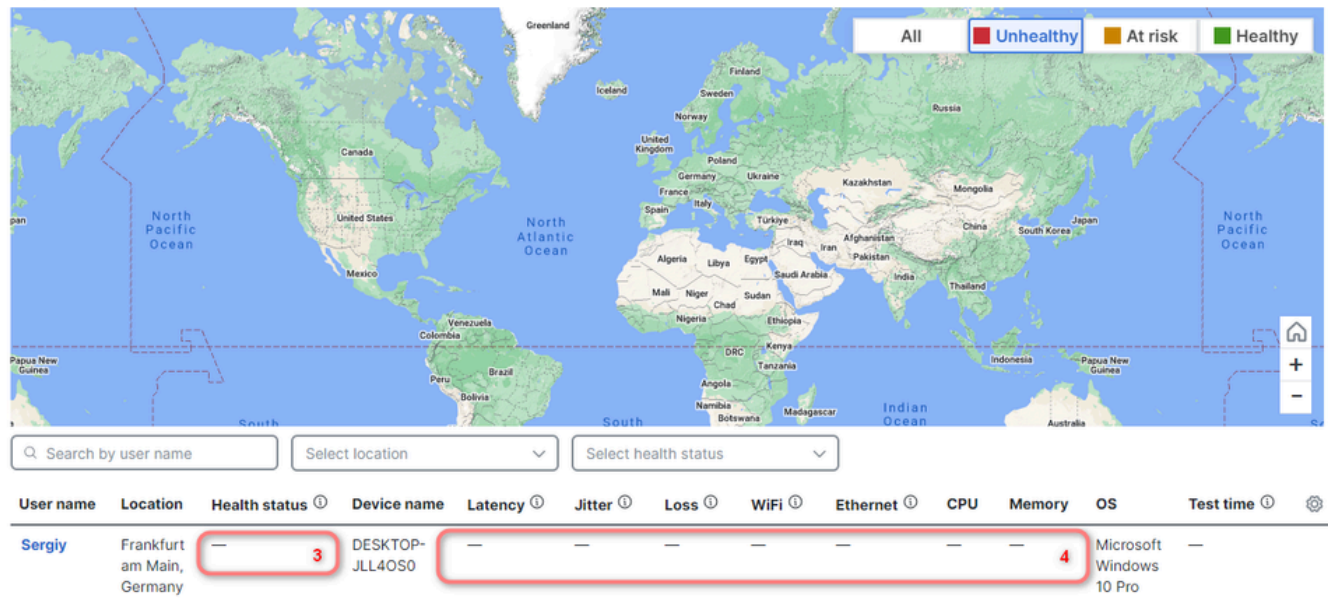
1

At Risk

0

Healthy

Endpoints Performance



Solution

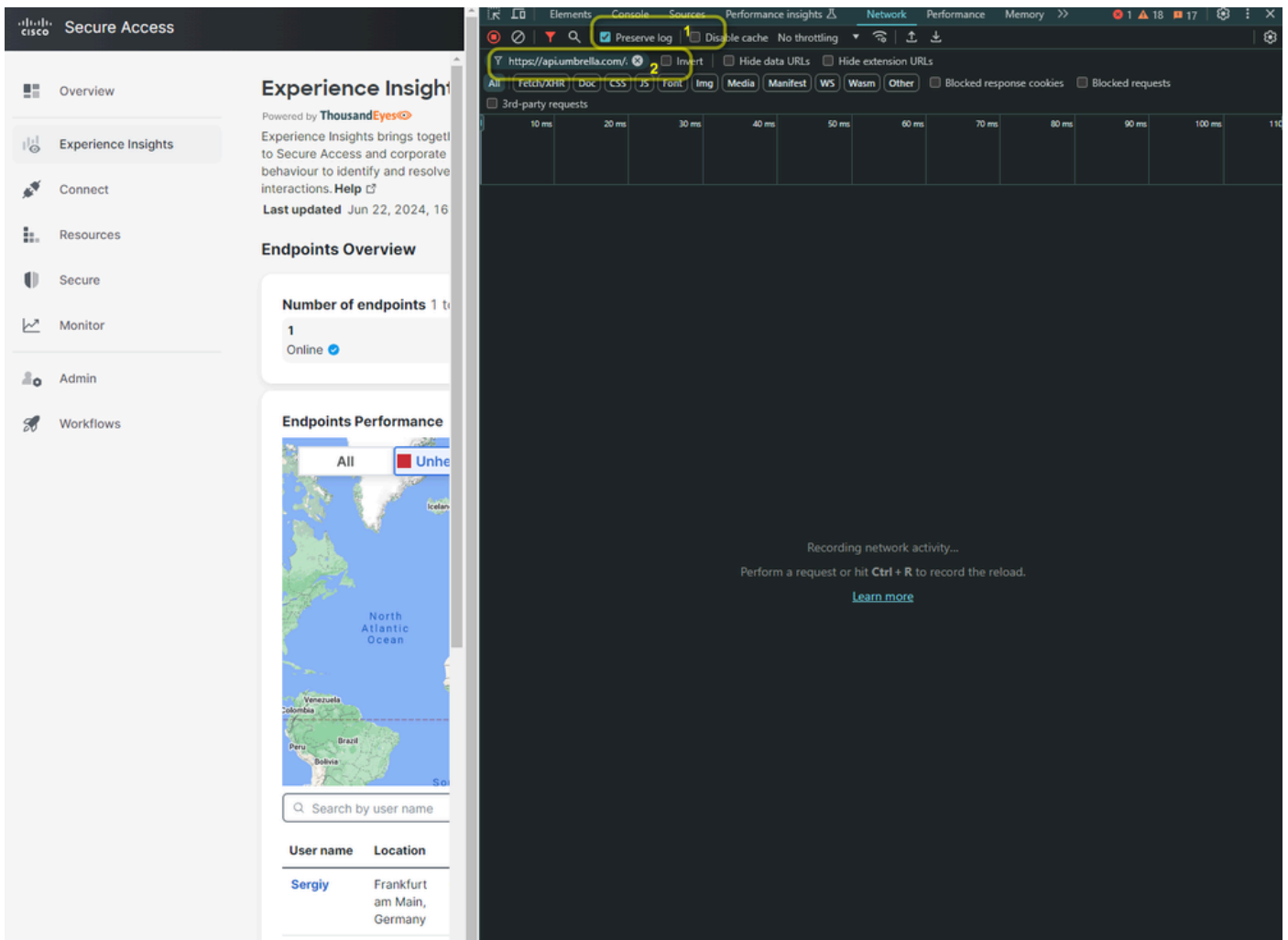
Pour résoudre le problème, vérifiez les étapes suivantes :

Dans le navigateur (dans cet exemple, vous devez utiliser Chrome)

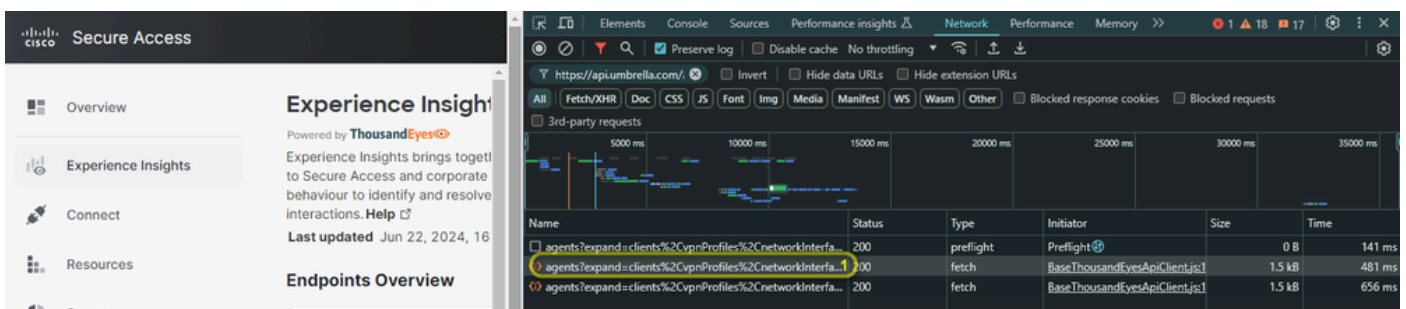
- Clic Settings > More Tools > Developer Tools
- Cochez la case **Preserve log**

Dans l'option filter, saisissez la chaîne suivante :

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



Ensuite, actualisez la page pour afficher les demandes dans **Developer Tools**.



- Cliquer **Response**
- La réponse contient le format JSON structuré avec des sections pour chaque PC surveillé. Vous pouvez faire défiler jusqu'à la fin de la section pour un PC spécifique et noter la version npcac. Dans cet exemple, j'ai un PC test avec la version 1.78 de npcac
- Si vous en avez d'autres **User name** dans le tableau, vérifiez la version de npcac pour chaque PC surveillé

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

Network Performance Monitor (NPM) interface showing a network trace for `https://api.umbrella.com/`.

Timeline: 0 to 35000 ms

Request Name: `agents?expand=clients%2CvpnProfiles...`

Response Preview:

```

{
  "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"
    }
  }
}

```

Key values highlighted in yellow: `asNumber: 16509`, `asName: "AMAZON-02"`, `licenseType: "advantage"`, `npcapVersion: "1.78"`, and `totalAgents: 1`.



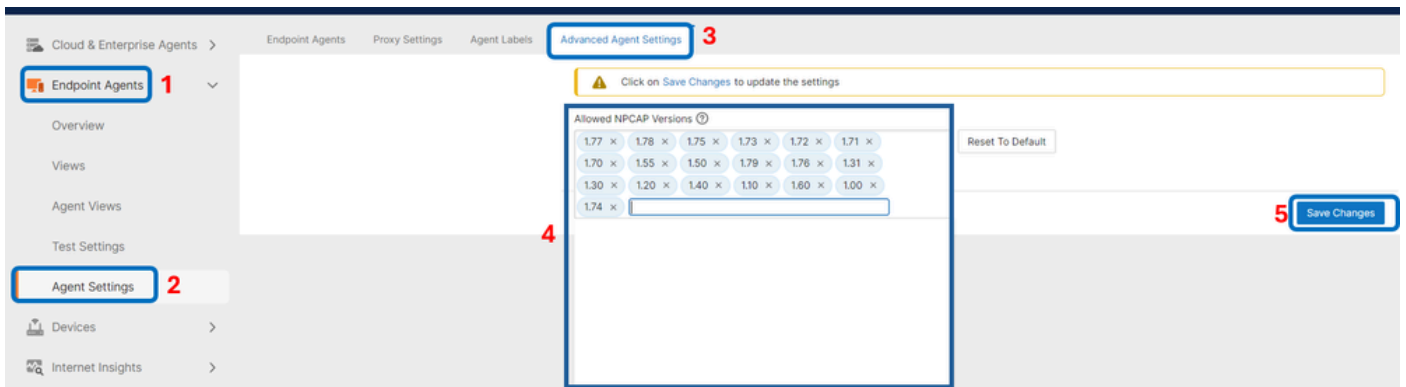
Remarque : le tableau indique une limite de 10 périphériques surveillés. Si vous disposez de plus de 10 périphériques, vous devez faire de même sur chaque page.

Après avoir collecté toutes les versions d'agent npcap, vous devez accéder à TE pour ajouter les versions prises en charge.

Pour poursuivre la configuration, vérifiez les étapes suivantes :

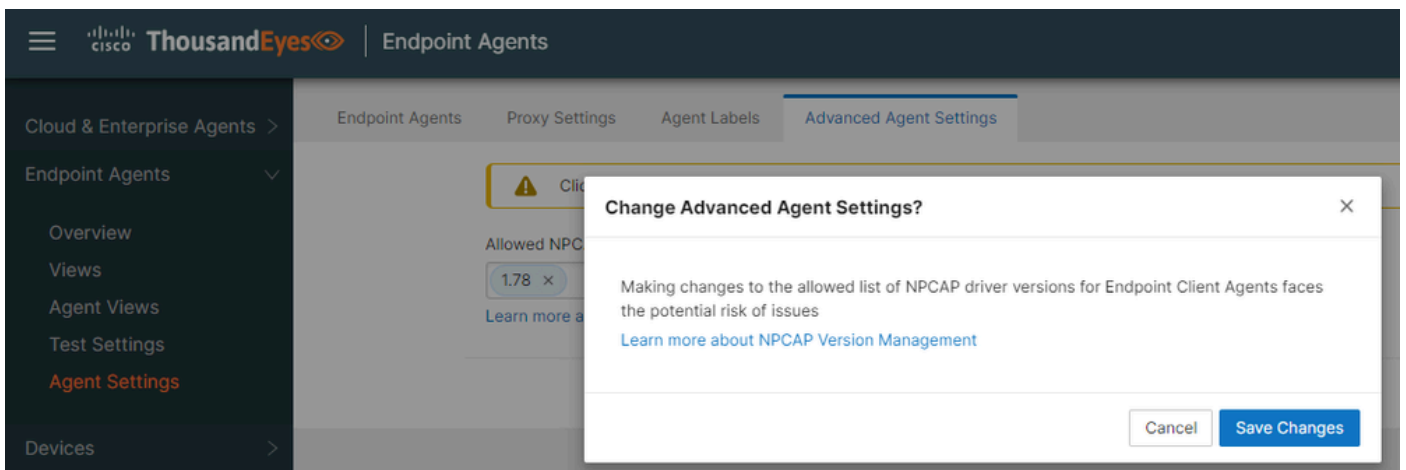
- Cliquez sur **Endpoint Agents**
- Agent Settings
- Advanced Agent Settings

- Choisissez les versions que vous avez trouvées sous les outils de développeurs à l'étape précédente
- Cliquer **Save**



Vous disposez ensuite d'une fenêtre contextuelle vous demandant d'appliquer les modifications.

- Cliquer **Save**



Remarque : le lien redirige vers la documentation suivante - [Thousand Eyes - Endpoint Agent - Advanced Settings](#)

Au bout d'un certain temps, les mesures manquantes indiquent la valeur correcte.

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	

Informations connexes

[À propos de Experience Insights](#)

[Afficher le résumé des terminaux](#)

[Paramètres avancés de l'agent](#)

[Gestion des mises à niveau du pilote NPCAP](#)

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.