

Fehler beim sicheren Zugriff

"Registrierungsdienst reagiert nicht. Wenden Sie sich an Ihren IT-Helpdesk"

Inhalt

[Einleitung](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Weitere Details](#)

[Zugehörige Informationen](#)

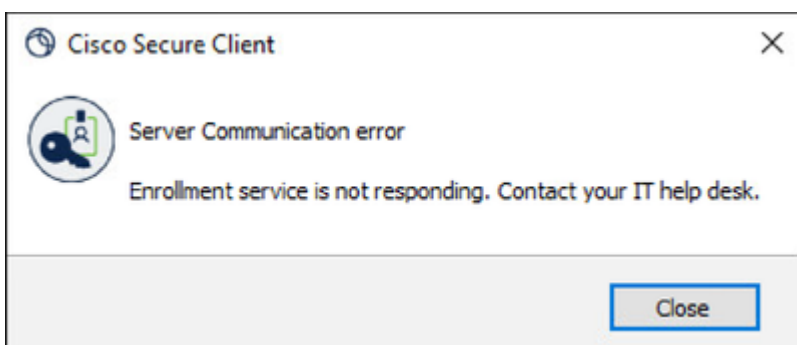
Einleitung

Dieses Dokument beschreibt eine Möglichkeit, den Fehler "Der Registrierungsdienst reagiert nicht. Wenden Sie sich an Ihren IT-Helpdesk."

Problem

Wenn ein Benutzer versucht, das ZTA-Modul (Zero Trust Access) von Secure Client zu registrieren, schlägt die Registrierung fehl, und der Fehler wird in der Benachrichtigung für den Cisco Secure Client ausgegeben:

Enrollment service is not responding. Contact your IT help desk



Cisco Secure Client-Fehler

Der Grund für diesen Fehler ist, dass das ZTA-Modul von Secure Client keine SSL-Verbindung zu einem der Registrierungsdienste herstellen kann.

Verbindungsprobleme können durch ein beliebiges Upstream-Filtergerät verursacht werden, das sich zwischen dem Endclient und dem Internet befindet, z. B. eine Firewall oder ein Proxy.

Wenn Ihr PC direkt mit dem Internet verbunden ist (ohne Proxy), darf ein solcher Fehler niemals auftreten und deutet auf ein Problem mit dem Anmeldedienst selbst hin.

Lösung

Um diesen Registrierungsfehler zu beheben, müssen Sie sicherstellen, dass die erforderlichen Domänen in der Zulassungsliste enthalten sind oder auf einem Upstream-Filtergerät umgangen werden:

- enroll.ztna.sse.cisco.com
- devices.api.umbrella.com
- prod.acme.sse.cisco.com
- enroll-ui.ztna.sse.cisco.com
- sseposture-routing-commercial.k8s.5c10.org
- sseposture-routing-commercial.posture.duosecurity.com

Weitere Details

Sie können die CURL-Befehle im Terminal Ihres PCs ausführen, um sicherzustellen, dass keine Probleme mit der Verbindung zu den erforderlichen Domänen bestehen.

- `curl https://enroll.ztna.sse.cisco.com/`
- `curl https://devices.api.umbrella.com/`
- `curl https://prod.acme.sse.cisco.com/`

Für detaillierte Protokolle vom Client können Sie das DART-Paket erfassen und die Datei mit der Bezeichnung ZeroTrustAccess.txt

Beispiel für eine Fehlermeldung, die in den Protokollen zu finden ist:

```
request complete for url=https://devices.api.umbrella.com/deployments/v2/ztna res=28 error=Timeout was reached
```

Zugehörige Informationen

- [Benutzerhandbuch zu Secure Access](#)
- [Sammeln Sie das DART-Paket vom Cisco Secure Client.](#)
- [Technischer Support und Dokumentation für Cisco Systeme](#)

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.