

# Problembehebung beim Zugriff auf TCN-Anwendungen durch SWG

## Inhalt

---

---

## Problem

Benutzer können nicht auf die TCN-Anwendung (Clear Touch Call Center) zugreifen, wenn sie über das Remote Access-VPN verbunden sind.

Zu den beobachteten spezifischen Symptomen gehören:

- Ausgehende Benutzer scheinen eine Cisco IP-Adresse zu haben.
- Nicht funktionierende Benutzer gehen mit einer öffentlichen IP-Adresse aus, was zu Fehlern beim Anwendungszugriff führt.

## Umwelt

- Cisco Umbrella Secure Web Gateway (SWG)
- RAVPN-Verbindungen (Remote Access VPN)
- Clear Touch Call Center-Anwendung

## Auflösung

[Policy.test.sse.cisco.com](https://policy.test.sse.cisco.com) zeigt die Ausgangs-IP an.

Die Auflösung bestand in der Deaktivierung des QUIC-Protokolls.

## Google Chrome und Microsoft Edge

- Öffnen Sie den Browser.
- Geben Sie `chrome://flags` (Chrome) oder `edge://flags` (Edge) in die Adressleiste ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
- Suchen Sie im Suchfeld nach QUIC oder "Experimental QUIC protocol".
- Ändern Sie die Einstellung in Disabled (Deaktiviert).
- Klicken Sie unten auf der Seite auf die Schaltfläche Relaunch (Erneut starten) oder Restart (Neustart).

## Mozilla Firefox

- Geben Sie `about:config` in die Firefox-Adressleiste ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
- Suchen Sie nach `network.http.http3.enable`.
- Doppelklicken Sie auf den Eintrag, um ihn auf false festzulegen.

## Oper

- Geben Sie `opera://flags` in die Adressleiste ein.
- Suchen Sie nach QUIC.
- Setzen Sie "Experimental QUIC protocol" auf Disabled.
- Starten Sie den Browser neu.

## Ursache

Die Ursache wurde als zeitweilige Umgehung der SWG/Umbrella-Sicherheitsinfrastruktur identifiziert, was zu inkonsistentem Ausgangs-IP-Verhalten führte. Dieses Umgehungsverhalten wurde durch die browserspezifische Handhabung des QUIC-Protokolls noch verstärkt, bei der das Protokoll von verschiedenen Browsern und Konfigurationen über den Security Stack unterschiedlich verarbeitet wurde. Die Kombination dieser Faktoren führte dazu, dass einige Benutzer anstelle der erwarteten Cisco IPs mit öffentlichen IPs ausgingen, was zu Fehlern beim Anwendungszugriff für das TCN-System führte.

## Verwandte Inhalte

- [Umbrella Organization Dashboard](#)
- [Technischer Support und Downloads von Cisco](#)

## 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.