

# Resolución de problemas de acceso a aplicaciones TCN mediante SWG.

## Contenido

---

---

## Problema

Los usuarios no pueden acceder a la aplicación Clear Touch Call Center (TCN) cuando están conectados a través de VPN de acceso remoto.

Los síntomas específicos observados incluyen:

- Los usuarios que trabajan parecen salir con una dirección IP de Cisco
- Los usuarios que no trabajan salen con una dirección IP pública, lo que provoca errores de acceso a las aplicaciones

## Entorno

- Cisco Umbrella Secure Web Gateway (SWG)
- Conectividad VPN de acceso remoto (RAVPN)
- Desactive la aplicación de centro de llamadas táctil.

## Resolución

[Policy.test.sse.cisco.com](https://policy.test.sse.cisco.com) mostraría IP de salida.

La resolución fue inhabilitar el protocolo QUIC.

## Google Chrome y Microsoft Edge

- Abra el explorador.
- Escriba `chrome://flags` (Chrome) o `edge://flags` (Edge) en la barra de direcciones y presione Intro.
- Busque QUIC o "protocolo QUIC experimental" en el cuadro de búsqueda.
- Cambie el parámetro a Disabled.
- Haga clic en el botón Relanzamiento o Reinicio en la parte inferior de la página.

## Mozilla Firefox

- Escriba `about:config` en la barra de direcciones de Firefox y presione Intro.
- Busque `network.http.http3.enable`.
- Haga doble clic en la entrada para establecerla en false.

## Ópera

- Escriba `opera://flags` en la barra de direcciones.
- Busque QUIC.
- Establezca "Protocolo QUIC experimental" en Desactivado.
- Reinicie el explorador.

## Causa

La causa principal se identificó como la derivación intermitente de la infraestructura de seguridad SWG/Umbrella, lo que produjo un comportamiento de IP de salida incoherente. Este comportamiento de omisión se vio agravado por la gestión específica del protocolo QUIC del navegador, donde los diferentes navegadores y configuraciones procesaban el protocolo de forma diferente a través de la pila de seguridad. La combinación de estos factores hizo que algunos usuarios salieran con direcciones IP públicas en lugar de las IP de Cisco esperadas, lo que provocó errores en el acceso a las aplicaciones para el sistema TCN.

## Contenido relacionado

- [Panel de organización general](#)
- [Soporte técnico y descargas de Cisco](#)

## 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).