

La actualización automática de Secure Client provoca fallos de acceso a las aplicaciones

Contenido

Problema

Los usuarios están experimentando interrupciones repetidas del servicio en las que no pueden acceder a las aplicaciones después de que Cisco Secure Client se actualice automáticamente a las versiones más recientes. Las actualizaciones automáticas se activan cada vez que Cisco lanza una nueva versión del software Secure Client, lo que da lugar a fallos de acceso a la aplicación que requieren intervención para resolverse. Esto genera un desafío operativo continuo en el que cada nueva versión del cliente puede interrumpir la conectividad del usuario.

Entorno

- Cisco Secure Access con Secure Client Remote Access
- Cisco Secure Client se instala manualmente desde el panel de acceso seguro
- No se utilizan herramientas de implementación, como MDM, SCCM, Intune o JAMF
- Función AnyConnect/Cisco Secure Client Auto-Update activada en Umbrella

Resolución

Las actualizaciones automáticas del cliente estaban siendo activadas por la configuración de AnyConnect/Cisco Secure Client Auto-Update en Cisco Umbrella. Para resolver este problema y evitar futuras actualizaciones automáticas que provoquen interrupciones en el acceso a las aplicaciones, desactive la función de actualización automática en el panel de Umbrella.

Paso 1: Acceder a Cisco Umbrella Dashboard

Inicie sesión en el panel de Cisco Umbrella de su organización (ORG 4007750 en este caso).

Paso 2: Buscar configuración de actualización automática

Vaya a la sección de configuración de AnyConnect/Cisco Secure Client Auto-Update en el panel de Umbrella.

Paso 3: Desactivar la función de actualización automática

Desactive la configuración de AnyConnect/Cisco Secure Client Auto-Update para evitar que se produzcan actualizaciones automáticas de clientes.

Paso 4: Verificar resolución

Después de desactivar la función de actualización automática, confirme que los usuarios pueden acceder a las aplicaciones con normalidad y que no se producen más actualizaciones automáticas del cliente.

Esta solución alternativa permite al equipo de seguridad de TI investigar la causa principal y trabajar en una solución más permanente, a la vez que se mantiene un acceso estable de los usuarios a las aplicaciones.

Causa

Las actualizaciones automáticas del cliente se iniciaban con la función AnyConnect/Cisco Secure Client Auto-Update habilitada en Cisco Umbrella. Esta configuración se configuró para actualizar automáticamente las instalaciones de Secure Client siempre que hubiera nuevas versiones disponibles, lo que estaba provocando errores en el acceso a la aplicación. Se confirmó que la

propia infraestructura backend de Cisco Secure Access no tenía indicadores de actualización automática que obligaran a los clientes a realizar actualizaciones desde el lado de la nube.

Contenido relacionado

- [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).