

Dépannage des problèmes d'accès aux applications TCN via SWG.

Table des matières

Problème

Les utilisateurs ne peuvent pas accéder à l'application Clear Touch Call Center (TCN) lorsqu'ils sont connectés via un VPN d'accès à distance.

Les symptômes spécifiques observés sont les suivants :

- Les utilisateurs actifs semblent sortir avec une adresse IP Cisco
- Les utilisateurs inactifs sortent avec une adresse IP publique, ce qui entraîne des erreurs d'accès aux applications

Environnement

- Passerelle Web sécurisée Cisco Umbrella (SWG)
- Connectivité RAVPN (Remote Access VPN)
- Effacez l'application Contact Call Center.

Résolution

[Policy.test.sse.cisco.com](https://policy.test.sse.cisco.com) afficherait l'adresse IP de sortie.

La résolution consistait à désactiver le protocole QUIC.

Google Chrome et Microsoft Edge

- Ouvrez le navigateur.
- Tapez `chrome://flags` (Chrome) ou `edge://flags` (Edge) dans la barre d'adresse et appuyez sur Entrée.
- Recherchez `QUIC` ou « Experimental QUIC protocol » dans la zone de recherche.
- Modifiez le paramètre en Désactivé.
- Cliquez sur le bouton Relancer ou Redémarrer au bas de la page.

Mozilla Firefox

- Tapez `about:config` dans la barre d'adresse de Firefox et appuyez sur Entrée.
- Recherchez `network.http.http3.enable`.
- Double-cliquez sur l'entrée pour la définir sur `false`.

Opéra

- Tapez `opera://flags` dans la barre d'adresse.
- Recherchez `QUIC`.
- Définissez « Experimental QUIC protocol » sur Disabled.
- Relancez le navigateur.

Motif

La cause principale a été identifiée comme un contournement intermittent de l'infrastructure de sécurité SWG/Umbrella, entraînant un comportement IP de sortie incohérent. Ce comportement de contournement a été aggravé par la gestion du protocole QUIC spécifique au navigateur, où différents navigateurs et configurations ont traité le protocole différemment via la pile de sécurité. La combinaison de ces facteurs a conduit certains utilisateurs à sortir avec des adresses IP publiques au lieu des adresses IP Cisco attendues, ce qui a entraîné des défaillances d'accès aux applications pour le système TCN.

Autres informations utiles

- [Tableau de bord Organisation parapluie](#)
- [Assistance technique de Cisco et téléchargements](#)

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.