

La mise à jour automatique du client sécurisé entraîne des échecs d'accès aux applications

Table des matières

Problème

Les utilisateurs sont confrontés à des interruptions de service répétées qui les empêchent d'accéder aux applications après la mise à jour automatique de Cisco Secure Client vers des versions plus récentes. Les mises à jour automatiques sont déclenchées chaque fois que Cisco publie une nouvelle version du logiciel Secure Client, ce qui entraîne des échecs d'accès aux applications qui nécessitent une intervention pour être résolus. Cela crée un défi opérationnel permanent où chaque nouvelle version du client risque d'interrompre la connectivité des utilisateurs.

Environnement

- Accès sécurisé Cisco avec accès à distance client sécurisé
- Cisco Secure Client installé manuellement à partir du tableau de bord Secure Access
- Aucun outil de déploiement utilisé, tel que MDM, SCCM, Intune, JAMF
- Fonction AnyConnect/Cisco Secure Client Auto-Update activée dans Umbrella

Résolution

Les mises à jour automatiques des clients ont été déclenchées par le paramètre AnyConnect/Cisco Secure Client Auto-Update de Cisco Umbrella. Pour résoudre ce problème et empêcher les futures mises à jour automatiques qui provoquent des interruptions d'accès aux applications, désactivez la fonctionnalité de mise à jour automatique dans le tableau de bord Umbrella.

Étape 1: Accéder au tableau de bord Cisco Umbrella

Connectez-vous au tableau de bord Cisco Umbrella de votre entreprise (ORG 4007750 dans ce cas).

Étape 2: Rechercher les paramètres de mise à jour automatique

Accédez à la section de configuration AnyConnect/Cisco Secure Client Auto-Update dans le tableau de bord Umbrella.

Étape 3: Désactiver la fonction de mise à jour automatique

Désactivez le paramètre AnyConnect/Cisco Secure Client Auto-Update pour empêcher les mises à niveau automatiques du client.

Étape 4: Vérifier la résolution

Après avoir désactivé la fonction de mise à jour automatique, vérifiez que les utilisateurs peuvent accéder aux applications normalement et qu'aucune autre mise à jour automatique du client n'a lieu.

Cette solution de contournement permet à l'équipe de sécurité informatique d'étudier la cause première et de travailler sur un correctif plus permanent tout en maintenant un accès utilisateur stable aux applications.

Motif

Les mises à jour automatiques des clients ont été initiées par la fonction AnyConnect/Cisco Secure Client Auto-Update activée dans Cisco Umbrella. Ce paramètre a été configuré pour mettre à niveau automatiquement les installations Secure Client dès que de nouvelles versions

sont disponibles, ce qui a entraîné des échecs d'accès aux applications. L'infrastructure principale d'accès sécurisé Cisco elle-même a été confirmée comme n'ayant aucun indicateur de mise à jour automatique qui forcerait les mises à niveau du client du côté du cloud.

Autres informations utiles

- [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.