

Risoluzione Dei Problemi Di Accesso Sicuro "Il Servizio Di Registrazione Non Risponde. Contatta l'help desk IT"

Sommario

[Introduzione](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Ulteriori dettagli](#)

[Informazioni correlate](#)

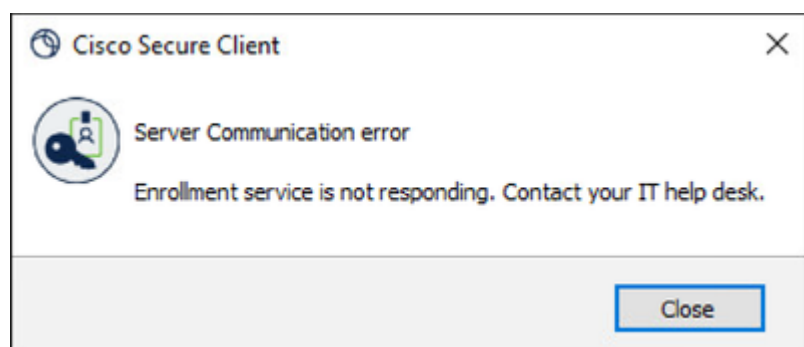
Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere l'errore "Il servizio di registrazione non risponde. Contatta il tuo help desk IT".

Problema

Quando un utente tenta di registrare il modulo Zero Trust Access (ZTA) di Secure Client, l'iscrizione non riesce e l'errore viene stampato sul popup di notifica di Cisco Secure Client:

Enrollment service is not responding. Contact your IT help desk



Errore Cisco Secure Client

Questo errore si verifica perché il modulo ZTA di Secure Client non è in grado di stabilire una connessione SSL a uno dei servizi di registrazione.

I problemi di connettività possono essere causati da qualsiasi dispositivo di filtro upstream che si trovi tra il client finale e Internet, ad esempio un firewall o un proxy.

Se il PC è connesso direttamente a Internet (senza proxy), tale errore non deve mai essere visualizzato e indica un problema con il servizio di registrazione stesso.

Soluzione

Per correggere l'errore di registrazione, è necessario verificare che i domini richiesti siano inclusi nell'elenco dei domini consentiti o ignorati in qualsiasi dispositivo di filtraggio upstream:

- enroll.ztna.sse.cisco.com
- devices.api.umbrella.com
- prod.acme.sse.cisco.com
- enroll-ui.ztna.sse.cisco.com
- sseposture-routing-commercial.k8s.5c10.org
- sseposture-routing-commercial.posture.duosecurity.com

Ulteriori dettagli

È possibile eseguire i comandi CURL nel terminale del PC per verificare che non vi siano problemi di connettività ai domini richiesti

- curl <https://enroll.ztna.sse.cisco.com/>
- curl <https://devices.api.umbrella.com/>
- curl <https://prod.acme.sse.cisco.com/>

Per i registri dettagliati dal client, è possibile raccogliere il bundle DART ed esaminare il file denominato ZeroTrustAccess.txt

Messaggio di errore di esempio che è possibile trovare nei log:

```
request complete for url=https://devices.api.umbrella.com/deployments/v2/ztna res=28 error=Timeout was reached
```

Informazioni correlate

- [Guida per l'utente di Secure Access](#)
- [Come raccogliere il bundle DART da Cisco Secure Client](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).