

# Risoluzione dei problemi di accesso alle applicazioni TCN tramite SWG.

## Sommario

---

---

## Problema

Gli utenti non sono in grado di accedere all'applicazione Clear Touch Call Center (TCN) quando sono connessi tramite VPN ad accesso remoto.

I sintomi specifici osservati includono:

- Gli utenti attivi sembrano uscire con un indirizzo IP Cisco
- Gli utenti non attivi entrano con un indirizzo IP pubblico, causando errori di accesso alle applicazioni

## Ambiente

- Cisco Umbrella Secure Web Gateway (SWG)
- Connettività VPN (Remote Access VPN)
- Cancellare L'Applicazione Del Call Center Tattile.

## Risoluzione

[Policy.test.sse.cisco.com](https://policy.test.sse.cisco.com) visualizzerebbe IP in uscita.

La risoluzione consisteva nella disabilitazione del protocollo QUIC.

## Google Chrome e Microsoft Edge

- Aprire il browser.
- Digitare `chrome://flags` (Chrome) o `edge://flags` (Edge) nella barra degli indirizzi e premere Invio.
- Cercare `QUIC` o "Experimental QUIC protocol" nella casella di ricerca.
- Modificare l'impostazione su Disabilitato.
- Fare clic sul pulsante Riavvia o Riavvia nella parte inferiore della pagina.

## Mozilla Firefox

- Digitare `about:config` nella barra degli indirizzi di Firefox e premere Invio.
- Cercare `network.http.http3.enable`.
- Fare doppio clic sulla voce per impostarla su false.

## Opera

- Digitare `opera://flags` nella barra degli indirizzi.
- Cerca `QUIC`.
- Impostare "Experimental QUIC protocol" su Disabled.
- Riavviare il browser.

## Causa

La causa principale è stata identificata come bypass intermittente dell'infrastruttura di sicurezza SWG/Umbrella, che ha causato un comportamento incoerente dell'IP in uscita. A questo comportamento di bypass si è aggiunta la gestione del protocollo QUIC specifico del browser, in cui browser e configurazioni differenti elaborano il protocollo in modo diverso attraverso lo stack di sicurezza. La combinazione di questi fattori ha spinto alcuni utenti a utilizzare gli IP pubblici al posto degli IP Cisco previsti, causando errori di accesso alle applicazioni per il sistema TCN.

## Contenuto correlato

- [Pannello di controllo Organizzazione Umbrella](#)
- [Supporto tecnico Cisco e download](#)

## 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).