

Errore di accesso alle risorse private ZTNA RDP per una risorsa specifica

Sommario

Problema

Gli utenti non sono stati in grado di accedere a una risorsa privata RDP specifica tramite Cisco Secure Access Zero Trust Network Access (ZTNA). Durante il tentativo di connessione, gli utenti hanno ricevuto un messaggio di errore interno. Il problema ha interessato più utenti, inclusi quelli appena aggiunti, e ha impedito agli utenti che lavorano da casa di accedere alle risorse desktop necessarie. Altre risorse RDP e risorse private non RDP sono rimaste accessibili, indicando che il problema era specifico di questa particolare configurazione di risorse.

Ambiente

- Cisco Secure Access - Accesso di rete senza trust (ZTNA)
- Configurazione delle risorse private con protocollo RDP
- Criteri di accesso basati su gruppi di Active Directory (AD)
- Più configurazioni di risorse private con indirizzi IP sovrapposti
- Iscrizione e valutazione della postura basata sul client

Risoluzione

Il problema è stato risolto identificando e correggendo i conflitti di configurazione nell'impostazione della risorsa privata. Per risolvere il problema, sono state seguite le procedure descritte nelle sezioni seguenti.

Identificazione dei conflitti di configurazione

L'analisi ha rilevato che la risorsa RDP specifica è stata configurata in più risorse private: Accedi a CSA Dashboard > Connetti > Connetti > Connetti utente finale > In Accesso con attendibilità zero > Aggiungi un profilo ZTA > Assegna un nome, quindi cerca una destinazione specifica.

Rimuovi assegnazioni di indirizzi IP in conflitto

L'indirizzo IP 172.26.106.136 è stato rimosso dalle risorse private in conflitto.

L'indirizzo IP è stato lasciato solo nella risorsa appropriata corrispondente alle appartenenze ai gruppi di Active Directory e ai requisiti dei criteri di accesso degli utenti.

Verifica appartenenza gruppo utenti

È stato confermato che gli utenti appena aggiunti con problemi di accesso non erano membri del gruppo Active Directory (AD) corretto richiesto per l'accesso in base ai criteri di accesso configurati.

Verificare inoltre che l'utente o il gruppo AD corretto sia associato al profilo di accesso con attendibilità totale.

Test dell'accesso dopo le modifiche alla configurazione

Dopo l'implementazione delle modifiche alla configurazione, gli utenti sono stati in grado di accedere correttamente alla risorsa RDP in base alle esigenze. È stato confermato che il problema era stato risolto e gli utenti potevano connettersi senza ricevere il messaggio "si è verificato un errore interno".

Causa

La causa principale del problema è un conflitto di configurazione in cui la risorsa specifica è stata assegnata a più risorse private con criteri di accesso diversi. Ciò ha creato una situazione in cui gli utenti venivano valutati in base a criteri per i quali non disponevano dell'appartenenza al gruppo di Active Directory appropriata, con conseguente rifiuto di accesso e messaggio "si è verificato un errore interno". Gli utenti appena aggiunti non erano membri dei gruppi AD corretti richiesti per i criteri in conflitto, il che impediva loro di accedere alla risorsa anche se dovevano avere accesso tramite i criteri appropriati.

Contenuto correlato

- [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).