

# SWGを介したTCNアプリケーションアクセス問題のトラブルシューティング

## 内容

---

---

## お問い合わせ内容

リモートアクセスVPN経由で接続すると、Clear Touch Call Center(TCN)アプリケーションにアクセスできません。

確認された具体的な症状は次のとおりです。

- 作業しているユーザがCisco IPアドレスで出力されているように見える
- 機能していないユーザがパブリックIPアドレスを使用して出力するため、アプリケーションアクセスエラーが発生する

## 環境

- Cisco UmbrellaセキュアWebゲートウェイ(SWG)
- リモートアクセスVPN(RAVPN)接続
- Clear Touchコールセンターアプリケーション。

## 解決策

[Policy.test.sse.cisco.com](https://policy.test.sse.cisco.com)は出力IPを示します。

解決策は、QUICプロトコルを無効にすることでした。

## Google ChromeおよびMicrosoft Edge

- ブラウザを開きます。
- アドレスバーにchrome://flags(Chrome)またはedge://flags(Edge)と入力し、Enterキーを押します。
- 検索ボックスで「QUIC」または「Experimental QUIC protocol」を検索します。
- 設定をDisabledに変更します。
- ページの下部にあるRelaunchまたはRestartボタンをクリックします。

## Mozilla Firefox

- Firefoxのアドレスバーにabout:configと入力し、Enterキーを押します。
- network.http.http3.enableを検索します。
- エントリをダブルクリックしてfalseに設定します。

## オペラ

- アドレスバーに「opera://flags」と入力します。
- QUICを検索します。
- 「Experimental QUIC protocol」をDisabledに設定します。
- ブラウザを再起動します。

## 原因

根本原因は、SWG/Umbrellaセキュリティインフラストラクチャの断続的なバイパスにより、出力IPの動作に一貫性がないことが判明しました。このバイパス動作は、ブラウザ固有のQUICプロトコル処理によって複雑化しました。この処理では、異なるブラウザと設定が、セキュリティスタックを通じて異なる方法でプロトコルを処理します。これらの要因の組み合わせにより、一部のユーザが予期されるCisco IPではなくパブリックIPを使用して出力し、TCNシステムのアプリケーションアクセス障害を引き起こしました。

## 関連コンテンツ

- [Umbrella組織ダッシュボード](#)
- [シスコのテクニカルサポートとダウンロード](#)

## 翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。