

SWG를 통한 TCN 애플리케이션 액세스 문제 해결

목차

문제

사용자는 원격 액세스 VPN을 통해 연결된 경우 TCN(Clear Touch Call Center) 애플리케이션에 액세스할 수 없습니다.

관찰된 특정 증상은 다음과 같습니다.

- 작업 중인 사용자가 Cisco IP 주소로 이그레스(egress)하는 것 같습니다.
- 비업무용 사용자가 공용 IP 주소로 이그레스(egress)하여 애플리케이션 액세스 오류 발생

환경

- Cisco Umbrella SWG(Secure Web Gateway)
- RAVPN(Remote Access VPN) 연결
- Touch Call Center 애플리케이션을 지웁니다.

해결

[Policy.test.sse.cisco.com](https://policy.test.sse.cisco.com)에는 이그레스 IP가 표시됩니다.

해결 방법은 QUIC 프로토콜을 비활성화하는 것이었습니다.

Google Chrome 및 Microsoft Edge

- 브라우저를 엽니다.
- 주소 표시줄에 `chrome://flags(Chrome)` 또는 `edge://flags(Edge)`를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.
- 검색 상자에서 QUIC 또는 "Experimental QUIC protocol"을 검색합니다.
- 설정을 Disabled(비활성화됨)로 변경합니다.
- 페이지 하단의 Relaunch 또는 Restart 버튼을 클릭합니다.

Mozilla Firefox

- Firefox 주소 표시줄에 `about:config`를 입력하고 Enter를 누릅니다.
- `network.http.http3.enable`을 검색합니다.
- 항목을 두 번 클릭하여 `false`로 설정합니다.

오페라

- 주소 표시줄에 `opera://flags`을 입력합니다.
- QUIC를 검색합니다.
- "Experimental QUIC protocol"을 Disabled로 설정합니다.
- 브라우저를 다시 시작합니다.

원인

근본 원인은 SWG/Umbrella 보안 인프라의 간헐적 우회로 확인되어 이그레스(egress) IP 동작이 일관되지 않았습니다. 이러한 우회 동작은 브라우저별 QUIC 프로토콜 처리와 결합되었으며, 서로 다른 브라우저 및 컨피그레이션이 보안 스택을 통해 프로토콜을 다르게 처리했습니다. 이러한 요인의 조합으로 인해 일부 사용자가 예상 Cisco IP가 아닌 공용 IP로 이그레스(egress)하게 되어 TCN 시스템의 애플리케이션 액세스 장애가 발생했습니다.

관련 콘텐츠

- [Umbrella 조직 대시보드](#)
- [Cisco 기술 지원 및 다운로드](#)

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.