

Troubleshooting de Problemas de Acesso a Aplicativos TCN por meio do SWG.

Contents

Problema

Os usuários não conseguem acessar o aplicativo Clear Touch Call Center (TCN) quando conectados por VPN de acesso remoto.

Os sintomas específicos observados incluem:

- Os usuários em funcionamento parecem sair com um endereço IP da Cisco
- Usuários que não trabalham saem com um endereço IP público, resultando em erros de acesso ao aplicativo

Ambiente

- Cisco Umbrella Secure Web Gateway (SWG)
- Conectividade de VPN de acesso remoto (RAVPN)
- Clear Touch Call Center Application (Aplicativo de central de atendimento de toque claro).

Resolução

[Policy.test.sse.cisco.com](https://policy.test.sse.cisco.com) mostraria Egress IP.

A resolução foi desabilitar o protocolo QUIC.

Google Chrome e Microsoft Edge

- Abra o navegador.
- Digite `chrome://flags` (Chrome) ou `edge://flags` (Edge) na barra de endereços e pressione Enter.
- Procure `QUIC` ou "Experimental QUIC protocol" (protocolo QUIC experimental) na caixa de pesquisa.
- Altere a configuração para Disabled.
- Clique no botão Reiniciar ou Reiniciar na parte inferior da página.

Mozilla Firefox

- Digite `about:config` na barra de endereços do Firefox e pressione Enter.
- Procure `network.http.http3.enable`.
- Clique duas vezes na entrada para defini-la como falsa.

Ópera

- Digite `opera://flags` na barra de endereços.
- Procure por `QUIC`.
- Defina "Experimental QUIC protocol" como Disabled.
- Reinicie o navegador.

Causa

A causa raiz foi identificada como um desvio intermitente da infraestrutura de segurança SWG/Umbrella, resultando em um comportamento IP de saída inconsistente. Esse comportamento de desvio foi agravado pelo tratamento de protocolo QUIC específico do navegador, onde diferentes navegadores e configurações processaram o protocolo de forma diferente através da pilha de segurança. A combinação desses fatores fez com que alguns usuários saíssem com IPs públicos em vez dos IPs Cisco esperados, levando a falhas de acesso de aplicativos para o sistema TCN.

Conteúdo relacionado

- [Painel da empresa Umbrella](#)
- [Suporte técnico e downloads da Cisco](#)

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.