

A Atualização Automática de Cliente Seguro Causa Falhas de Acesso a Aplicativos

Contents

Problema

Os usuários estão sofrendo repetidas interrupções de serviço, quando ficam impossibilitados de acessar aplicativos após o Cisco Secure Client ser atualizado automaticamente para versões mais recentes. As atualizações automáticas são acionadas sempre que a Cisco lança uma nova versão do software Secure Client, resultando em falhas de acesso do aplicativo que exigem intervenção para serem resolvidas. Isso cria um desafio operacional contínuo em que cada nova versão do cliente potencialmente interrompe a conectividade do usuário.

Ambiente

- Acesso seguro da Cisco com acesso remoto de cliente seguro
- O Cisco Secure Client foi instalado manualmente a partir do painel do Secure Access
- Nenhuma ferramenta de implantação usada, como MDM, SCCM, Intune, JAMF
- Recurso de atualização automática do AnyConnect/Cisco Secure Client habilitado no Umbrella

Resolução

As atualizações automáticas do cliente estavam sendo acionadas pela configuração AnyConnect/Cisco Secure Client AutoUpdate no Cisco Umbrella. Para resolver esse problema e evitar futuras atualizações automáticas que causem interrupções no acesso ao aplicativo, desabilite o recurso de atualização automática no painel do Umbrella.

Passo 1: Acesse o painel do Cisco Umbrella

Faça login no painel do Cisco Umbrella para sua organização (4007750 ORG neste caso).

Passo 2: Localizar Configurações de Atualização Automática

Navegue para a seção de configuração Atualização automática do AnyConnect/Cisco Secure Client no painel Umbrella.

Passo 3: Desativar recurso de atualização automática

Desative a configuração Atualização automática do AnyConnect/Cisco Secure Client para impedir que ocorram atualizações automáticas do cliente.

Passo 4: Verificar resolução

Depois de desabilitar o recurso de atualização automática, confirme se os usuários podem acessar aplicativos normalmente e se não ocorrem mais atualizações automáticas do cliente.

Essa solução alternativa permite que a equipe de segurança de TI investigue a causa básica e trabalhe em uma correção mais permanente, mantendo o acesso estável do usuário aos aplicativos.

Causa

As atualizações automáticas do cliente estavam sendo iniciadas pelo recurso AnyConnect/Cisco Secure Client AutoUpdate habilitado no Cisco Umbrella. Essa configuração foi configurada para atualizar automaticamente as instalações do Secure Client sempre que novas versões se tornarem disponíveis, o que estava causando as falhas de acesso ao aplicativo. A própria infraestrutura de back-end do Cisco Secure Access foi confirmada para não ter sinalizadores de

atualização automática que forçariam as atualizações do cliente a partir da nuvem.

Conteúdo relacionado

- [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.