

通过SWG排除TCN应用访问问题。

目录

问题

通过远程访问VPN连接时，用户无法访问Clear Touch Call Center(TCN)应用。

观察到的具体症状包括：

- 工作用户显示为使用思科IP地址出口
- 非工作用户使用公有IP地址出口，导致应用程序访问错误

环境

- Cisco Umbrella安全Web网关(SWG)
- 远程访问VPN(RAVPN)连接
- 清除Touch呼叫中心应用。

分辨率

[Policy.test.sse.cisco.com](https://policy.test.sse.cisco.com)将显示出口IP。

解决方案是禁用QUIC协议。

Google Chrome和Microsoft Edge

- 打开浏览器。

- 在地址栏中键入chrome://flags(Chrome)或edge://flags(Edge)，然后按Enter。
- 在搜索框中搜索QUIC或“Experimental QUIC protocol”。
- 将设置更改为Disabled。
- 单击页面底部的Reunch或Restart按钮。

Mozilla Firefox

- 在Firefox地址栏中键入about:config，然后按Enter键。
- 搜索network.http.http3.enable。
- 双击条目将其设置为false。

歌剧

- 在地址栏中键入opera://flags。
- 搜索QUIC。
- 将“Experimental QUIC protocol”设置为Disabled。
- 重新启动浏览器。

原因

根本原因被识别为SWG/Umbrella安全基础设施的间歇性旁路，导致不一致的出口IP行为。浏览器特定的QUIC协议处理使这种旁路行为更加复杂，不同的浏览器和配置通过安全堆栈以不同的方式处理协议。这些因素共同导致某些用户使用公共IP而非预期的Cisco IP进行出口，导致TCN系统的应用访问失败。

相关内容

- [Umbrella组织控制面板](#)
- [思科技术支持和下载](#)

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。