

當安全客戶端Umbrella SWG代理服務處於活動狀態時，網際網路訪問失敗

目錄

問題

當Windows Dell筆記型電腦上運行思科安全客戶端 — Umbrella SWG代理服務時，使用者無法訪問任何網站。一旦Umbrella SWG代理服務停止，將恢復正常的Web訪問。思科安全客戶端版本5.1.14.145出現問題，該版本包括AnyConnect VPN和Umbrella模組。OrgInfo.json檔案存在於預期的目錄中，並且思科安全訪問根CA證書安裝在受信任的根證書儲存中。

環境

- 產品: Cisco Secure Client (AnyConnect VPN和Umbrella模組)
- 軟體版本: 5.1.14.145
- 作業系統： Windows (戴爾筆記型電腦)
- Umbrella SWG代理服務已啟用/已禁用
- %ProgramData%\Cisco\Cisco Secure Client\Umbrella\OrgInfo.json中存在OrgInfo.json
- 安裝在受信任的根證書頒發機構儲存中的思科安全訪問根CA
- 在安全訪問控制面板中啟用了DNS/Web安全
- 已啟用解密的已分配安全配置檔案

解析

通過識別和更正客戶端裝置上的網路時間協定(NTP)同步失敗解決了此問題。無法同步時間會阻止Umbrella SWG代理代理代理代理網路流量所需的安全通訊，導致TCP重置(RST)資料包和Web訪問丟失。恢復NTP同步後，Web訪問在SWG代理活動的情況下正常運行。

請遵循此全面的故障排除工作流程。

第1步：驗證配置和前提條件

- 確保OrgInfo.json位於%ProgramData%\Cisco\Cisco Secure Client\Umbrella\OrgInfo.json。
- 確認受信任的根證書頒發機構儲存中是否存在思科安全訪問根CA。
- 檢查是否已在安全訪問控制面板中啟用DNS/Web安全。
- 驗證分配的安全配置檔案是否已啟用「解密」。

第2步：捕獲和分析網路流量

獲取定向到SWG代理的客戶端流量的資料包捕獲，以識別異常行為，如意外的TCP重置資料包。

顯示問題的資料包捕獲說明：

The packet capture revealed that TCP reset (RST) packets were being sent to the client, disrupting the

第4步：驗證外圍防火牆規則

- 檢查邊界防火牆規則，確保傳入和傳出SWG伺服器的流量在輸入介面上得到允許。

第5步：運行系統和協定診斷

在客戶端上執行此命令以檢查NTP同步錯誤：

```
curl ipinfo.io
```

診斷結果的描述：

The output indicated NTP timing was out of sync on the client device.

原因

根本原因是客戶端裝置上的NTP（網路時間協定）同步失敗。此計時問題阻止了客戶端和Umbrella SWG代理服務之間的安全通訊，導致TCP重置資料包和SWG代理服務處於活動狀態時丟失Web訪問。解決NTP同步問題恢復了Umbrella SWG代理的正常運行，從而允許安全地代理網路流量。

相關內容

- [思科技術支援與下載](#)

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。