أستكشاف أخطاء MS Teams وإصلاحها مع عدم تكوين ملف تعريف الوصول إلى مستوى عدم الثقة

المحتويات

مسألة

المستخدمون المسجلون في ملف تعريف الوصول إلى الثقة صفر (ZTA) للوصول الآمن إلى الإنترنت مشاكل اتصال Microsoft Teams ذات الخبرة. عند إضافة مستخدمين إلى ملف تعريف ZTA، تستدعي Microsoft Teams قطع الاتصال بشكل غير متوقع ولا يستطيع المستخدمون الآخرون بدء المكالمات إلى المستخدم المتأثر. ومع ذلك، يتم الاتصال بنجاح عندما يقوم المستخدم المتضرر بتهيئة المكالمة من جانبه.

يتم عزل المشكلة إلى المستخدمين المنضمين إلى ملف تعريف ZTA، مما يشير إلى أن سياسات ZTA وأ تكوينات التوجيه تؤثر على اتصال مكالمات Teams. تظهر سجلات حركة المرور حركة مرور Microsoft Teams من عمليات مثل ms-teams.exe إلى عناوين IP في النطاقات التي تم اعتراضها (52.112.0.0/14 والتي هي جزء من 52.115.245.30:3480، مثل) المطلوبة بواسطة عميل ZTA بدلا من الاتصال مباشرة بالإنترنت.

البيئة

- (ZTA) الوصول الآمن من Cisco مع تكوين ملف تعريف الوصول دون ثقة
- "إستخدام ZTA لتأمين كافة وجهات الإنترنت" مكون مع ZTA في ملف تعريف
- تطبيق Microsoft Teams
- ZTA تكامل مع Cisco Secure Client
- المستخدمون المسجلون في ملف تعريف ZTA للوصول الآمن إلى الإنترنت

رارق

لحل المشكلة، أضف إستثناءات حركة مرور Microsoft Teams إلى تكوين ملف تعريف ZTA للسماح لحركة مرور Teams بتجاوز نفق ZTA والاتصال مباشرة بالإنترنت:

1. انتقل إلى لوحة المعلومات > اتصال المستخدم النهائي > الوصول إلى انعدام الثقة وحدد موقع ملف تعريف ZTA المتأثر.

2. حدد ملف تعريف ZTA واختر تحرير > الوصول الآمن إلى الإنترنت.

3. أضف نطاقات IP وشبكات FQDN هذه إلى قائمة الاستثناءات وفقا للوثائق الرسمية لـ Microsoft:

نطاقات IP:

```
52.112.0.0/14
52.122.0.0/15
2603:1063::/38
2603:1027::/48
2603:1037::/48
2603:1047::/48
2603:1057::/48
2620:1ec:6::/48
2620:1ec:40::/42
```

شبكات FQDN:

```
*.lync.com
*.teams.cloud.microsoft
*.teams.microsoft.com
teams.cloud.microsoft
teams.microsoft.com
*.keydelivery.mediaservices.windows.net
*.streaming.mediaservices.windows.net
aka.ms
```

4. أضف وصفا للاستثناءات، مثل:

```
MS Teams exception as per: https://learn.microsoft.com/en-us/microsoft-365/enterprise/urls-and-ip-addre
```

5. احفظ تغييرات التكوين. انتظر بضع دقائق لتطبيق التغييرات.

6. تأكد من إعادة مزامنة سياسة عميل ZTA على نقاط النهاية المتأثرة. قد يتطلب ذلك إعادة تشغيل خدمة "عامل الوصول إلى مستوى عدم الثقة" أو إعادة تشغيل جهاز العميل.

7. وظيفة إستدعاء Test Teams لتأكيد ما يلي:

- الملكلمات الواردة إلى المستخدمين المتأثرين الآن تتصل بنجاح
- لم تعد مكالمات Teams تقطع الاتصال بشكل غير متوقع
- تتجاوز حركة مرور الفرق نفق ZTA وتتصل مباشرة بالإنترنت

ملاحظة: بعد تنفيذ الاستثناءات، الظهر حركة مرور Teams في سجلات نشاط الوصول الآمن، حيث أنها تتجاوز نفق ZTA بالكامل.

السبب

سبب المشكلة هو توجيه حركة مرور Microsoft Teams من خلال نفق ZTA Secure Internet Access بدلا من الاتصال مباشرة بالإنترنت. عندما يتم تكوين ملف تعريف ZTA باستخدام خيار "تأمين جميع وجهات الإنترنت"، فإنه يعترض حركة مرور وسائط Teams، بما في ذلك تدفقات UDP المطلوبة للاتصال في الوقت الفعلي. وهذا يتسبب في حدوث مشاكل في الاتصال، وخاصة للمكالمات الواردة وتدفقات الوسائط.

توصي Microsoft بتجاوز حركة مرور بيانات Microsoft Teams من الخوادم العميلة وفحص SSL الاستثناءات ZTA لتكوين في تقدمك عندما .الاتصال في المثلى الأداء على للحصول وجودة الاتصال. الضرورية لحركة مرور Teams، تتم معالجة تدفق وسائط التطبيق من خلال عميل ZTA بدلا من المسار المباشر المطلوب للاتصال في الوقت الفعلي.

المحتوى ذي الصلة

- [Microsoft 365 URLs ونطاقات عناوين IP - Microsoft Teams](#)
- [توصيات خادم Microsoft Teams Proxy](#)
- [أستكشاف الأخطاء وإصلاحها وتجميع المعلومات الأساسية لـ Cisco Secure Access](#)

- الدعم الفني والتنزيلات من Cisco

حول هذه الترجمة
ترجمت Cisco هذا المستند باستخدام مجموعة من التقنيات الآلية والبشرية لتقديم محتوى دعم للمستخدمين في جميع أنحاء العالم بلغتهم الخاصة. يُرجى ملاحظة أن أفضل ترجمة آلية لن تكون دقيقة كما هو الحال مع الترجمة الاحترافية التي يقدمها مترجم محترف. تخلي Cisco Systems مسئوليتها عن دقة هذه الترجمات وتُوصي بالرجوع دائمًا إلى المستند الإنجليزي الأصلي (الرابط متوفر).