

Problemas de audio de Webex con la VPN de acceso remoto de Secure Client basada en la nube

Problema

Los usuarios no experimentan audio o audio unidireccional en las reuniones Webex cuando se conectan a la VPN de acceso remoto Secure Client basada en la nube. Este problema se produce específicamente solo cuando los usuarios están conectados a la nueva solución VPN basada en la nube, lo que afecta a su capacidad para participar en el audio durante las reuniones. El problema se manifiesta como ausencia completa de audio o flujo de audio unidireccional, lo que impide una comunicación eficaz durante las sesiones de Webex.

Entorno

- Tecnología: Asistencia para soluciones (SSPT, contrato necesario)
- Subtecnología: Acceso seguro: acceso remoto seguro con cliente (VPN, estado, recurso privado)
- Familia de productos: TAMC
- Tipo de VPN: VPN de acceso remoto Secure Client basada en la nube
- Aplicación: Webex Meetings
- Ámbito del problema: Varios usuarios notifican el mismo problema

Resolución

- Tome la captura de paquetes en el usuario de prueba y busque el tráfico SIP, SDP y RTP.
- En la captura de paquetes, observe que el registro del cliente fue exitoso.
- Cuando observa el tráfico RTP, observe que el cliente está enviando el tráfico RTP hacia el servidor, pero no hay respuesta.

- Después de eso, verifique la actividad de búsqueda y filtrado de Secure Access con la IP del cliente o del servidor.
- En la búsqueda de actividad, observe que Firewall as a Service está descartando el tráfico, ya que la respuesta del servidor estaría en un puerto diferente, lo que se consideraría un nuevo flujo de tráfico.
- Configure una regla de acceso en Secure Access y permita el tráfico del servidor al cliente RAVPN.
- Además, verifique la configuración del router/firewall de borde y asegúrese de que el tráfico esté permitido en el firewall bidireccionalmente.

Causa

El servidor de flujo de tráfico de retorno al cliente no estaba permitido en Secure Access

Contenido relacionado

- [Soporte técnico y descargas de Cisco](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).