

Erreurs de communication d'inscription ZTA d'accès sécurisé dues à des problèmes de configuration DNS

Problème

Les utilisateurs ne peuvent pas s'inscrire au système Cisco Secure Access Zero Trust Access (ZTA), qui fonctionnait auparavant correctement et pouvait voir une erreur de connectivité du serveur. Le processus d'inscription échoue avec des erreurs de communication aux serveurs d'inscription, empêchant les utilisateurs de terminer la procédure d'inscription ZTA. Ce problème affecte un grand nombre d'utilisateurs et représente une interruption significative des services d'accès sécurisé.

Environnement

- Technologie : Assistance pour les solutions (SSPT - contrat requis)
- Sous-technologie : Accès sécurisé Cisco
- Gamme de produits : SECACS
- Configuration VPN avec mode DNS par défaut activé
- Configuration du serveur DNS pointant vers un serveur non réactif

Résolution

Les erreurs de communication d'inscription ZTA sont résolues en corrigeant le problème de configuration du serveur DNS. Le problème se produit lorsque le VPN est configuré avec le mode DNS par défaut pointant vers un serveur DNS qui ne répond pas aux recherches DNS.

Étape 1: Identifier le problème de configuration DNS

Vérifiez que le mode DNS par défaut VPN est activé et que le serveur DNS configuré répond aux requêtes DNS. Impossible d'atteindre les serveurs d'inscription en cas d'échec de la résolution DNS.

Étape 2: Résolution du problème de serveur DNS

Corrigez la configuration du serveur DNS pour vous assurer qu'il répond correctement aux recherches DNS. Cela pourrait impliquer :

- Mise à jour de l'adresse IP du serveur DNS vers un serveur opérationnel
- Redémarrage du service DNS sur le serveur configuré
- Vérification de la connectivité réseau au serveur DNS
- Test de la fonctionnalité de résolution DNS

Étape 3: Vérification de la fonctionnalité d'inscription ZTA

Après avoir résolu le problème du serveur DNS, testez le processus d'inscription ZTA pour confirmer que les utilisateurs peuvent s'inscrire. L'inscription fonctionne comme prévu une fois que la résolution DNS fonctionne correctement.

Autres considérations de dépannage

Si la configuration DNS est correcte, mais que les problèmes d'inscription persistent, vérifiez que les périphériques réseau tels que les pare-feu ne limitent pas l'accès des PC des utilisateurs aux serveurs d'inscription ZTA d'accès sécurisé. Assurez-vous que toutes les destinations requises pour l'inscription ZTNA sont accessibles via l'infrastructure réseau.

Motif

La cause principale des erreurs de communication d'inscription ZTA est un problème de configuration DNS où le mode DNS par défaut VPN a été activé et pointant vers un serveur DNS qui ne répondait pas aux recherches DNS. En cas d'échec de la résolution DNS, le processus

d'inscription ZTA ne peut pas communiquer avec les serveurs d'inscription, ce qui empêche les utilisateurs de terminer la procédure d'inscription avec succès.

Autres informations utiles

- [Assistance technique de Cisco et téléchargements](#)

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.