

Problèmes d'audio Webex avec VPN d'accès à distance client sécurisé basé sur le cloud

Problème

Les utilisateurs ne ressentent aucun son ou son unidirectionnel lors de réunions Webex lorsqu'ils sont connectés au VPN d'accès à distance Secure Client basé sur le cloud. Ce problème se produit uniquement lorsque les utilisateurs sont connectés à la nouvelle solution VPN basée sur le cloud, ce qui a un impact sur leur capacité à participer à des réunions audio. Le problème se manifeste par l'absence totale de flux audio ou de flux audio unidirectionnel, ce qui empêche une communication efficace pendant les sessions Webex.

Environnement

- Technologie : Assistance pour les solutions (SSPT - contrat requis)
- Sous-technologie : Accès sécurisé : accès à distance sécurisé pour le client (VPN, position, ressource privée)
- Gamme de produits : TAMC
- Type de VPN : VPN d'accès à distance Secure Client basé sur le cloud
- Application: Webex Meetings
- Étendue du problème : Plusieurs utilisateurs signalant le même problème

Résolution

- Effectuez une capture de paquets sur l'utilisateur test et recherchez le trafic SIP, SDP et RTP.
- Dans la capture de paquets, notez que l'enregistrement du client a réussi.
- Lorsque vous examinez le trafic RTP, notez que le client envoie le trafic RTP vers le serveur, mais qu'il n'y a pas de réponse.
- Après cette vérification, recherchez et filtrez l'activité Secure Access avec l'adresse IP du

client ou du serveur.

- Dans la recherche d'activité, notez que le pare-feu en tant que service abandonne le trafic car la réponse du serveur se trouverait sur un port différent qui serait considéré comme un nouveau flux de trafic.
- Configurez une règle d'accès sur Secure Access et autorisez le trafic du serveur au client RAVPN.
- Vérifiez également la configuration du pare-feu/routeur de périphérie et assurez-vous que le trafic est autorisé sur le pare-feu de manière bidirectionnelle.

Motif

Le flux de trafic de retour entre le serveur et le client n'était pas autorisé sur Secure Access

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.