

Webex Audio Problemi con la VPN ad accesso remoto sicuro client basata su cloud

Problema

Durante le riunioni Webex, gli utenti non ricevono audio o audio unidirezionale quando sono connessi a una VPN ad accesso remoto Secure Client basata su cloud. Questo problema si verifica in particolare solo quando gli utenti sono connessi alla nuova soluzione VPN basata su cloud, con un impatto sulla loro capacità di partecipare all'audio durante le riunioni. Il problema si manifesta come assenza totale di flusso audio o unidirezionale, che impedisce una comunicazione efficace durante le sessioni Webex.

Ambiente

- Tecnologia: Supporto per la soluzione (SSPT - contratto obbligatorio)
- Sottotecnologia: Accesso sicuro - Accesso remoto client sicuro (VPN, postura, risorsa privata)
- Famiglia di prodotti: TAMC
- Tipo VPN: VPN ad accesso remoto Secure Client basata su cloud
- Applicazione: Webex Meetings
- Ambito problema: Più utenti segnalano lo stesso problema

Risoluzione

- Acquisire i pacchetti sull'utente di prova e cercare il traffico SIP, SDP e RTP.
- Nell'acquisizione del pacchetto, si noti che la registrazione del client è riuscita.
- Se si controlla il traffico RTP, si noti che il client sta inviando il traffico RTP verso il server, ma non è presente alcuna risposta.
- Dopo tale verifica, eseguire la ricerca e filtrare l'attività Accesso sicuro con l'indirizzo IP del client o del server.

- Nella ricerca delle attività, si noti che Firewall come servizio sta eliminando il traffico in quanto la risposta dal server si troverebbe su una porta diversa che verrebbe considerata un nuovo flusso di traffico.
- Configurare una regola di accesso su Secure Access e consentire il traffico dal server al client RAVPN.
- Verificare inoltre la configurazione di edge Firewall/router e verificare che il traffico sul firewall sia consentito in modo bidirezionale.

Causa

Il server del flusso di traffico di ritorno al client non è consentito in accesso protetto

Contenuto correlato

- [Supporto tecnico Cisco e download](#)

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).