

# Utenti di Accesso remoto non in grado di raggiungere i servizi interni tramite RAVPN

## Sommario

---

---

## Problema

Gli utenti di Accesso remoto che utilizzano Secure Access non sono stati in grado di raggiungere i servizi interni, incluso il controller di dominio presso la sede centrale, mentre l'accesso a Internet ha continuato a funzionare normalmente. Gli utenti possono esplorare Internet, ma non accedere alle risorse interne, ad esempio il controller di dominio tramite RAVPN (VPN ad accesso remoto).

## Ambiente

- Cisco Secure Access - Accesso remoto sicuro del client (VPN, postura, risorsa privata)
- Tunnel RAVPN (Remote Access VPN) segnalati come attivi e integri
- Infrastruttura SD-WAN in uso
- Server DNS interni nelle sedi centrali
- Servizi del controller di dominio presso la sede centrale
- Reti di filiali multiple collegate tramite l'infrastruttura

## Risoluzione

Per risolvere il problema di connettività di Accesso remoto sono state eseguite le operazioni di risoluzione dei problemi seguenti:

## Passaggio 1: Analisi acquisizione pacchetti

Raccogliere l'acquisizione simultanea dei pacchetti dal client e dal dispositivo perimetrale (bidirezionale) per analizzare i modelli di flusso del traffico.

Flusso:

Client VPN per RA —Cisco Secure Access —Tunnel IPSec — Dispositivo perimetrale —Risorsa privata

- Verificare che le query DNS dei client abbiano raggiunto il dispositivo Edge e siano state inviate al server DNS.
- Verificare se non è stata rilevata alcuna risposta DNS durante la restituzione dal server DNS locale ai client
- Il server DNS locale stava inviando una risposta, ma tali risposte non sono mai state restituite all'interfaccia del tunnel.

## Passaggio 2: Identificazione della root cause

In base all'analisi dell'acquisizione dei pacchetti, il problema è stato identificato come un problema di routing del percorso di ritorno. L'analisi del traffico ha indicato che mentre le query DNS raggiungevano correttamente il server DNS locale tramite l'infrastruttura Cisco Secure Access, il traffico di ritorno contenente le risposte DNS non raggiungeva i client di Accesso remoto a causa di problemi di routing o configurazione nell'infrastruttura.

## Passaggio 3: Revisione e risoluzione dei problemi di configurazione

Esaminare e correggere la configurazione della rete interna e la configurazione della rete interna, in particolare per quanto riguarda:

- Configurazione DNS e routing del traffico di ritorno
- Criteri di routing interno per il traffico di ritorno VPN
- Configurazione del routing di rete interno

- Elementi di configurazione mancanti sul lato dispositivo Edge

## Passaggio 4: Verifica ripristino servizio

In seguito alla revisione e alle correzioni della configurazione, la funzionalità Secure Access è stata in gran parte ripristinata. La maggior parte degli utenti di Accesso remoto ha riottenuto l'accesso ai servizi interni, incluso il controller di dominio presso la sede centrale.

## Causa

La causa principale è stata identificata come un problema di routing del percorso di ritorno all'interno dell'infrastruttura di rete interna. Mentre le query DNS dai client di Accesso remoto raggiungevano correttamente il server DNS locale tramite Cisco Secure Access Infrastructure, il traffico di ritorno contenente le risposte DNS non è stato correttamente indirizzato ai client. A causa di una configurazione mancante o errata sul lato dell'infrastruttura della rete interna, le risposte DNS e TCP non sono state in grado di raggiungere i client di Accesso remoto tramite la connessione VPN.

## 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).