Risoluzione dei problemi dei team MS con configurazione del profilo di accesso con trust zero

Sommario

Problema

Gli utenti registrati a un profilo ZTA (Zero Trust Access) per l'accesso sicuro a Internet hanno riscontrato problemi di connettività delle chiamate da parte dei team Microsoft. Quando gli utenti vengono aggiunti al profilo ZTA, le chiamate di Microsoft Teams si disconnettono in modo imprevisto e gli altri utenti non possono avviare chiamate all'utente interessato. Tuttavia, la connessione delle chiamate ha esito positivo quando l'utente interessato avvia la chiamata dalla propria parte.

Il problema è isolato per gli utenti collegati al profilo ZTA, indicando che i criteri ZTA o le configurazioni di routing influiscono sulla connettività delle chiamate dei team. I registri del traffico mostrano che il traffico dei team Microsoft da processi come ms-teams.exe a indirizzi IP negli intervalli richiesti (ad esempio 52.115.245.30:3480, che fa parte di 52.112.0.0/14) viene intercettato dal client ZTA anziché accedere direttamente a Internet.

Ambiente

- Configurazione del profilo Cisco Secure Access con Zero Trust Access (ZTA)
- Profilo ZTA configurato con "Usa ZTA per proteggere tutte le destinazioni Internet"
- applicazione Microsoft Teams
- Cisco Secure Client con funzionalità ZTA
- Utenti registrati nel profilo ZTA per l'accesso sicuro a Internet

Risoluzione

Per risolvere il problema, aggiungere le eccezioni di traffico dei team Microsoft alla configurazione del profilo ZTA per consentire al traffico dei team di ignorare il tunnel ZTA e connettersi direttamente a Internet:

1. Passare a Dashboard > Connettività utente finale > Accesso di trust zero e individuare il profilo ZTA interessato.

2. Selezionare il profilo ZTA e scegliere Modifica > Accesso sicuro a Internet.

3. Aggiungere questi intervalli IP e FQDN all'elenco delle eccezioni in base alla documentazione ufficiale di Microsoft:

Intervalli IP:

```
52.112.0.0/14
52.122.0.0/15
2603:1063::/38
2603:1027::/48
2603:1037::/48
2603:1047::/48
2603:1057::/48
2620:1ec:6::/48
2620:1ec:40::/42
```

FQDN:

```
*.lync.com
*.teams.cloud.microsoft
*.teams.microsoft.com
teams.cloud.microsoft
teams.microsoft.com
*.keydelivery.mediaservices.windows.net
*.streaming.mediaservices.windows.net
aka.ms
```

4. Aggiungere una descrizione per le eccezioni, ad esempio:

```
MS Teams exception as per: https://learn.microsoft.com/en-us/microsoft-365/enterprise/urls-and-ip-addre
```

5. Salvare le modifiche alla configurazione. Attendere alcuni minuti prima di applicare le modifiche.

6. Verificare che i criteri del client ZTA siano risincronizzati sugli endpoint interessati. Per eseguire questa operazione può essere necessario riavviare il servizio Agente di accesso con attendibilità zero o il dispositivo client.

7. I team di test chiamano la funzionalità per verificare che:

- Connessione delle chiamate in arrivo agli utenti interessati completata
- Le chiamate al team non si disconnettono più in modo imprevisto
- Il traffico del team ignora il tunnel ZTA e si connette direttamente a Internet

---


Nota: Dopo aver implementato le eccezioni, il traffico dei team non viene visualizzato nei log attività di Secure Access, in quanto ignora completamente il tunnel ZTA.

Causa

Il problema è causato dal traffico dei team Microsoft instradato attraverso il tunnel ZTA Secure Internet Access invece di collegarsi direttamente a Internet. Quando il profilo ZTA è configurato con l'opzione "Secure All Internet Destinations" (Proteggi tutte le destinazioni Internet), intercetta il traffico multimediale dei team, inclusi i flussi UDP richiesti per la comunicazione in tempo reale. Ciò causa problemi di connettività, in particolare per le chiamate in ingresso e i flussi multimediali.

Microsoft consiglia di ignorare il traffico dei team Microsoft dai server proxy e l'ispezione SSL per ottimizzare le prestazioni e la qualità delle chiamate. Quando nella configurazione ZTA mancano le eccezioni necessarie per il traffico Teams, il flusso dei supporti dell'applicazione viene elaborato tramite il client ZTA anziché prendere il percorso diretto richiesto per la comunicazione in tempo reale.

Contenuto correlato

- URL e intervalli di indirizzi IP di Microsoft 365 - Team Microsoft

- Consigli per il server proxy Microsoft Teams
- Risoluzione dei problemi e raccolta di informazioni di base per Cisco Secure Access
- 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).