

クラウドベースのセキュアクライアントリモートアクセスVPNに関するWebEx音声の問題

お問い合わせ内容

クラウドベースのセキュアクライアントのリモートアクセスVPNに接続すると、WebEx会議で音声が聞こえないか、音声が一方しか聞こえません。この問題が特に発生するのは、ユーザが新しいクラウドベースのVPNソリューションに接続した場合だけで、会議中の音声参加に影響が及びます。この問題は、音声が完全に欠如しているか、または片方向の音声フローが発生しているため、Webexセッション中の効果的な通信が妨げられていることを示しています。

環境

- テクノロジー：ソリューションサポート (SSPT – 契約が必要)
- サブテクノロジー：セキュアアクセス – セキュアクライアントリモートアクセス (VPN、ポスチャ、プライベートリソース)
- 製品ファミリ：TAMC
- VPNタイプ：クラウドベースのセキュアクライアントリモートアクセスVPN
- アプリケーション：Webex Meetings
- 問題の範囲：複数のユーザが同じ問題を報告

解決策

- テストユーザでパケットキャプチャを取得し、SIP、SDP、およびRTPトラフィックを探します。
- パケットキャプチャでは、クライアントの登録が正常に行われたことを確認します。
- RTPトラフィックを見ると、クライアントがサーバに向けてRTPトラフィックを送信しているものの、応答がないことがわかります。
- その後、Secure Accessアクティビティの検索を確認し、クライアントまたはサーバIPでフィルタリングします。

- アクティビティ検索では、サーバからの応答が新しいトラフィックフローと見なされる別のポートにあるため、Firewall as a Serviceがトラフィックをドロップしていることに注意してください。
- セキュアアクセスでアクセスルールを設定し、サーバからRAVPNクライアントへのトラフィックを許可します。
- さらに、エッジファイアウォール/ルータ設定を確認し、トラフィックがファイアウォールで双方向に許可されていることを確認します。

原因

クライアントへのリターントラフィックフローがセキュアアクセスで許可されませんでした

関連コンテンツ

- [シスコのテクニカルサポートとダウンロード](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。