Problemen oplossen met Webex die SIP-romp aanroept - Firewall blokkeert inkomende verbindingen van Webex-collega's

Inhoud

uitgifte

Een Webex Calling SIP trunk geconfigureerd om verbinding te maken met een AudioCodes Session Border Controller (SBC) weergegeven een "Beschadigde" status. De trunk is geconfigureerd voor op certificaten gebaseerde signalering met behulp van TCP-poort 5062. Terwijl uitgaande SIP-OPTIES van de SBC naar alle vier Webex-peers (peering1-4.eun.sipconnect.bcld.webex.com) slaagden en de juiste antwoorden ontvingen, faalden inkomende SIP-OPTIES van Webex naar de SBC voor sommige peers, met name die met het label "EUN 2 en 4".

De specifieke geconstateerde fout was:

```
Failed to connect out to
atstesbc.bmd.com
./213.33.78.212:5062io.netty.channel.ConnectTimeoutException: connection timed out after 2000 ms:
atstesbc.bmd.com
./213.33.78.212:5062
```

Firewall-pakketopnamen toonden inkomende TCP SYN-pakketten van Webex-peers die de firewall bereikten, maar er werden geen overeenkomstige SYN-ACK- of RST-pakketten waargenomen die terugkeerden van de SBC, waardoor de instelling van de TCP-sessie en de daaropvolgende SIP-OPTIES niet met succes konden worden voltooid.

milieu

- Webex Bellen certificaat-gebaseerde SIP trunk

- Controller voor sessiekader voor audiocodes
- TCP-poort 5062 voor SIP via TLS-signalering
- Vier Webex-peers: peering1-4.eun.sipconnect.bcld.webex.com
- Firewallinfrastructuur tussen Webex cloud en klant SBC
- Organisatie-ID: 173b6146-6c50-4890-9ccc-43f73b6c85d5

resolutie

Het probleem werd opgelost door de firewallverbindingen opnieuw in te stellen, waardoor de juiste bidirectionele connectiviteit voor SIP OPTIONS-gezondheidscontroles tussen alle Webex-peers en de SBC werd hersteld.

Diagnostische stappen uitgevoerd

Stap 1: Geverifieerde trunkconfiguratie en DNS-resolutie.

Bevestigd dat de SBC met succes alle vier Webex peer FQDN's kon oplossen en uitgaande verbindingen kon leggen met elke peer.

Stap 2: Geanalyseerde vastlegging van firewallpakketten.

Verzamelde gesynchroniseerde pakketopnamen van firewall-ingangs- en -egressinterfaces tijdens SIP-OPTIES testen. De opnames onthulden:

- Inkomende TCP SYN-pakketten van Webex-peers bereikten de firewall.
- Er werden geen SYN-ACK- of RST-reacties teruggestuurd van de SBC.
- TCP-handdrukken konden niet worden voltooid voor specifieke peer-verbindingen.

Stap 3: Beoordeelde SBC-syslogs en -sporen.

SBC-logboeken toonden succesvolle TLS-handdrukken wanneer verbindingen werden gemaakt, maar geen transportfouten of certificaatfouten die de verbindingstijden zouden verklaren.

Stap 4: Firewallverbindingen opnieuw instellen.

Firewallverbindingen werden gereset om verouderde sessiestaten of vermeldingen voor het bijhouden van verbindingen te wissen die een goede bidirectionele communicatie kunnen hebben voorkomen.

Verificatie

Nadat de firewallverbinding opnieuw was ingesteld, veranderde de SIP-trunkstatus van "Beschadigd" naar operationeel, waarbij alle vier Webex-peers met succes de SIP OPTIONS-gezondheidscontroles bidirectioneel voltooiden.

Oorzaak

De hoofdoorzaak was dat firewallinfrastructuur inkomende TCP-verbindingen blokkeerde of liet vallen van specifieke Webex peer IP-adressen naar de SBC op poort 5062. Dit voorkwam de voltooiing van TCP-handdrukken die nodig zijn voor SIP over TLS-signalering, waardoor de gezondheidscontroles van de romp mislukten en de status "Gestoord" werd verkregen. Het probleem was waarschijnlijk te wijten aan verouderde firewall-verbindingsstaten, asymmetrische routering of beveiligingsbeleid dat zich bemoeide met de oprichting van inkomende sessies van bepaalde Webex-cloudpeers.

Gerelateerde inhoud

- Poortreferentie-informatie voor Webex-bellen
- Configureer trunks, routegroepen en kiesplannen voor webex-bellen
- Beveiligingsvereisten voor Webex Calling
- Aan de slag met Local Gateway
- Cisco Technical Support en downloads

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.