

Problemas de áudio do Webex com VPN de acesso remoto de cliente seguro na nuvem

Problema

Os usuários não têm áudio ou áudio unidirecional em reuniões do Webex quando conectados à VPN de acesso remoto do Secure Client baseada em nuvem. Esse problema ocorre especificamente somente quando os usuários estão conectados à nova solução de VPN baseada em nuvem, afetando sua capacidade de participar do áudio durante as reuniões. O problema se manifesta como ausência completa de áudio ou fluxo de áudio unidirecional, impedindo uma comunicação eficaz durante as sessões do Webex.

Ambiente

- Tecnologia: Suporte à solução (SSPT - contrato necessário)
- Subtecnologia: Acesso seguro - Acesso remoto seguro do cliente (VPN, postura, recurso privado)
- Linha de produtos: TAMC
- Tipo de VPN: VPN de acesso remoto do Secure Client baseado em nuvem
- Aplicativo: Webex Meetings
- Escopo da Questão: Vários usuários relatando o mesmo problema

Resolução

- Capture pacotes no usuário de teste e procure tráfego SIP, SDP e RTP.
- Na captura de pacotes, observe que o registro do cliente foi bem-sucedido.
- Quando você observar o tráfego RTP, observe que o cliente está enviando o tráfego RTP para o servidor, mas não há resposta.
- Depois dessa verificação, pesquise e filtre a atividade de Acesso seguro com o IP do cliente ou do servidor.

- Na pesquisa de atividades, observe que o Firewall como um serviço está descartando o tráfego, já que a resposta do servidor estaria em uma porta diferente, que seria considerada um novo fluxo de tráfego.
- Configure uma regra de acesso em Acesso Seguro e permita o tráfego do Servidor para o cliente RAVPN.
- Além disso, verifique a configuração do firewall/roteador de borda e certifique-se de que o tráfego seja permitido no firewall bidirecionalmente.

Causa

Fluxo de tráfego de retorno O servidor para o cliente não foi permitido no acesso seguro

Conteúdo relacionado

- [Suporte técnico e downloads da Cisco](#)

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.