

Dépannage du service téléphonique Webex via MRA dans le data center de sauvegarde

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit comment le service téléphonique VDI Webex se déconnecte aléatoirement via Expressway.

Conditions préalables

Envoyez le journal du client Webex au Webex Control Hub et téléchargez le fichier de données de l'environnement d'appel Cisco sur le boîtier, pour que le TAC puisse l'examiner. Le TAC a également besoin de l'adresse e-mail utilisateur et de l'ID organisationnel.

Problème

Le client Webex ne parvient pas à se connecter au service de téléphonie logicielle lors de la connexion au centre de données de sauvegarde (DR). Webex client Softphone se connecte au data center principal.

Solution

Client léger utilisant Expressway :

```
EccIpResolveHelper::getIpAddressByHostname:Resolve IpAddress From ThinClient, hostname : den-eq-dat-expwy-e., family: 2
```

Délais d'attente du client léger à 2 secondes sur le port 8443 :

```
EccWrapper::queryLocalIpAddress:Enter, currentIpRequestId: 1, hostname:., port: 8443 EccWrapper::queryLocalIpAddress:Wait result for requestId: 1, timeout: 2s.
```

Le résultat est Thin Client incapable de trouver le nom d'hôte :

```
EccWrapper::queryLocalIpAddress:Timed out, requestId: 1, local ip not found for hostname:
```

Assurez-vous que l'application Webex peut atteindre à la fois l'IP externe et le port (8443 / 5061)

de VCS-E dans HVD. Veuillez consulter le document ci-dessous :

https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cloudCollaboration/wbxt/vdi/wbx-vdi-deployment-guide/wbx-teams-vdi-deployment_chapter_01.html#Cisco_Reference.dita_0d5c03e9-16aa-4864-911a-78d4a3fc1389

Le document suivant recommande de définir les paramètres DNS et de pare-feu internes pour les environnements VDI :

https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cloudCollaboration/wbxt/vdi/wbx-vdi-deployment-guide/wbx-teams-vdi-deployment_chapter_01.html

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.