

バックアップセンターでの MRA を利用した Webex Phone サービスのトラブルシューティング

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

はじめに

このドキュメントでは、Webex VDI 電話サービスが Expressway を通じてどのようにランダムに切断されるかについて説明します。

前提条件

Webex クライアントログを Webex Control Hub にプッシュし、TAC が確認できるように Cisco Calling Environment データファイルをケースにアップロードします。TAC はユーザーの電子メールアドレスと組織 ID も必要とします。

問題

バックアップデータセンター (DR) に接続するときに、Webex クライアントがソフトフォンサービスに接続できない。Webex クライアントソフトフォンは、プライマリデータセンターに接続します。

解決方法

シンクライアントが Expressway を使用 :

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

シンクライアントがポート 8443 で 2 秒でタイムアウト :

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

その結果、シンクライアントはホスト名を見つけることができません。

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

Webex アプリが HVD の VCS-E の外部 IP とポート (8443/5061) の両方に到達できることを確認します。以下のドキュメントを参照してください。

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

以下のドキュメントでは、VDI 環境の内部 DNS とファイアウォールの設定を推奨しています。

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

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。