

# バックアップデータセンターのMRAを介したWebex電話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経由でランダムに切断される方法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シスコの発信環境データファイルをケースにアップロードします。また、TACにはユーザの電子メールアドレスと組織IDも必要です。

## 問題

バックアップデータセンター(DR)に接続しているときにWebexクライアントがソフトフォンサービスに接続できません。Webexクライアントのソフトフォンがプライマリデータセンターに接続します。

## 解決方法

Expresswayを使用したシンクライアント :

```
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秒でタイムアウトします。

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

その結果、「Thin Client unable to find hostname:

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

WebexアプリケーションがHVD内の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。次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](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)

次のドキュメントでは、VDI環境の内部DNSおよび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](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。