

Fehlerbehebung für WebEx Phone Service über MRA im Backup-Rechenzentrum

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie die Verbindung zum WebEx VDI-Telefondienst über Expressway zufällig getrennt wird.

Voraussetzungen

Verschieben Sie das WebEx Client-Protokoll auf den WebEx Control Hub, und laden Sie die Cisco Calling Environment Data-Datei in das Ticket hoch, damit das TAC sie lesen kann. Außerdem benötigt das TAC die E-Mail-Adresse und die Organisations-ID des Benutzers.

Problem

Der WebEx Client kann keine Verbindung mit dem Softphone-Service herstellen, wenn eine Verbindung mit dem Backup-Rechenzentrum (DR) hergestellt wird. Das WebEx Client-Softphone stellt eine Verbindung mit dem primären Rechenzentrum her.

Lösung

Thin Client mit Expressway:

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

Timeouts für Thin Client in 2 Sekunden über Port 8443:

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

Das Ergebnis ist, dass Thin Client den Hostnamen nicht finden kann:

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

Stellen Sie sicher, dass die WebEx App sowohl die externe IP-Adresse als auch den Port (

8443/5061) des VCS-E in der HVD erreichen kann. Weitere Informationen finden Sie in folgendem Dokument:

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

Im nächsten Dokument werden die Einstellungen für interne DNS- und Firewall-Einstellungen für VDI-Umgebungen empfohlen:

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

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.