

# 對備份資料中心中通過MRA的Webex電話服務進行故障排除

## 目錄

---

[簡介](#)

[必要條件](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

---

## 簡介

本文檔描述了Webex VDI電話服務如何通過Expressway隨機斷開。

## 必要條件

將Webex使用者端記錄推送Webex控制中心，並將思科通話環境資料檔案上傳到案件，供TAC審閱。此外，TAC需要使用者電郵位址和組織ID。

## 問題

連線到備份資料中心(DR)時，Webex客戶端無法連線到軟體電話服務。Webex客戶端軟體電話連線到主資料中心。

## 解決方案

使用Expressway的瘦客戶端：

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

瘦客戶端在埠8443上超時為2秒：

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

結果是瘦客戶端找不到主機名：

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

確保Webex App能夠到達HVD中VCS-E的外部IP和埠(8443 / 5061)。請參閱以下文檔：

[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)

下一個文檔建議為VDI環境設定內部DNS和防火牆設定：

[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)

## 關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。