



**SANGFOR**



# **VDI**

## **Pengguna Mobile Tidak Dapat Mengakses Penyelesaian Masalah VM**

**Versi 5.4.0**



## Perubahan Catatan

Tanggal	Deskripsi Perubahan
28 Oktober 2019	Panduan Troubleshooting Pengguna Mobile Tidak Dapat Mengakses VM.

# Daftar Isi

Bab 1 Skenario Aplikasi.....	1
Bab 2 Metode Penyelesaian Masalah.....	1

## Bab 1 Skenario Aplikasi

Pengguna Mobile tidak dapat mengakses VM, Tetapi VM menyala pada VMP.

## Bab 2 Metode Penyelesaian Masalah

1. Pertama pastikan bahwa VM dapat memulai pada VMP. Gunakan **telnet command** untuk menguji apakah port 443 antara PC dan VDC berkomunikasi secara normal. Jika port abnormal, *log in* ke VDC untuk memeriksa port opsi pengaturan option. Jika jaringan ini tidak normal, Anda perlu memeriksa masalah jaringan pertama.

The screenshot shows the 'Administrator Console' with the 'VDI Client' tab selected. In the left-hand navigation menu, 'System' and 'Logging In' are highlighted with red boxes. The main content area displays the 'Login Port' configuration. It includes two input fields: 'HTTPS Port' (set to 443) and 'HTTP Port' (checked and set to 80). An 'Edit' button is located next to the 'HTTPS Port' field. Below this, the 'Client Options' section is visible.

2. Pemeriksaan konektivitas antara VMP dan VDC. Jika tidak normal, silakan periksa apakah jaringan normal atau akun ini benar.

The screenshot shows the 'Administrator Console' with the 'Edit Virtualization Management Platform (VMP)' page. In the left-hand navigation menu, 'VDI Options' and 'VMP' are highlighted with red boxes. The main content area displays the 'Basic Attributes' for the VMP. It includes several input fields: 'Name' (set to VMP), 'Description' (empty), 'URL' (set to https://192.168.1.166), 'Username' (set to admin), and 'Password' (masked with dots). A 'Test Connectivity' button is highlighted with a red box. At the bottom, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

3. Pergi ke **Maintenance > Logs** periksa log untuk peringatan atau Error setelah *login* VDC.
4. Pergi ke **System > Logging IN** pilih VDC **proxy** jika *thin client* tidak dapat mengakses VMP.

VMP Access: ☐ Thin clients directly connect to VMP  
☒ Thin clients access VMP via VDC proxy

If the second option is checked, the first option becomes unselectable and clients access VMP via VDC proxy rather than directly connect to it.

5. Periksa apakah status agen normal. Agen ini normal seperti yang ditampilkan di bawah.

Administrator Console				
Virtual Machines				
<div> <div> <div>Status</div> <div>System</div> <div>VDI Options</div> <div>Virtualization Platform</div> <div>VMP</div> <div>Virtual Machines</div> </div> <div> <div>Power On</div> <div>Suspend</div> <div>Shut Down</div> <div>Delete</div> <div>Set IP Address</div> <div>Associated Users</div> <div>Import</div> <div>Export</div> <div>More</div> <div>Refresh</div> </div> </div>				
<div> <div>Search</div> <div>All resources</div> <div>Default group</div> </div>				
No.	Status	VM Name	Associated Users	Description
1		bill0001_bill	bill	

6. Pergi ke **Maintenance > Logs** periksa *services logs*. Jika ada **ERROR\_CODE** dalam log: **0x90100100**, kita bisa mencari solusi **Error Code Details** di bawah ini.

Administrator Console				
View: Service logs Date: 20190528 Refresh Filter Options Export Blackbox Logs Error Code Details				
Service	Type	Time	Details	
VDI	Info	16:26:40	[tcmgrd]Client [8PC3d46cc0] is offline or network connection error occurs. Reason: [Conn	
VDI	Info	16:26:40	[liblioctrl]Log out successfully. Username: blake. Session ID: 5800047ea3de1430	
VDI	Info	15:54:10	[liblioctrl]ordinary userblake takes up user authorization success	
VDI	Info	15:54:10	[liblioctrl]Log in successfully. Username: blake. Session ID: 5800047ea3de1430	
VDI	Info	11:03:31	[liblioctrl]Log out successfully. Username: guest2. Session ID: 40e4000ffa8f7850	
VDI	Info	10:54:49	[liblioctrl]ordinary userguest2 takes up user authorization success	
VDI	Info	10:54:49	[liblioctrl]Log in successfully. Username: guest2. Session ID: 40e4000ffa8f7850	
VDI	Info	10:54:49	[liblioctrl]Log out successfully. Username: guest2. Session ID: 380003bea3de141d	
VDI	Info	10:53:23	[liblioctrl]ordinary userguest2 takes up user authorization success	
VDI	Info	10:53:23	[liblioctrl]Log in successfully. Username: guest2. Session ID: 380003bea3de141d	

7. Coba gunakan *mstsc(Remote Desktop Connection)* untuk mengakses VM dan tes jika 3389 port dari VM normal. Karena akses mobile phone VM menggunakan protokol RDP.

Remote Desktop Connection

Computer: Example: computer.fabrikam.com

User name: None specified

The computer name field is blank. Enter a full remote computer name.

Show Options Connect Help

8. Pastikan bahwa komunikasi jaringan antara VDC dan VM normal, dan konfirmasi bahwa VDC dapat mengakses TCP 7172 dan TCP 3389 ports dari VM.
9. Jika masalah di atas tidak menyelesaikan masalah, Anda dapat mencoba untuk menangkap paket analisis data stream atau kontak sangfor support.



Hak cipta (c) Sangfor Technologies Inc. Hak cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang menyebarkan atau memproduksi ulang sebagian dari atau seluruh dokumen ini tanpa persetujuan tertulis dari Sangfor Technologies Inc. SANGFOR adalah merek dagang dari Sangfor Technologies Inc. Semua merek dagang dan nama dagang lain yang disebutkan dalam dokumen ini adalah milik dari pemegangnya masing-masing. Segala upaya telah dilakukan dalam mempersiapkan dokumen ini untuk memastikan keakuratan konten, namun semua pernyataan, informasi, dan rekomendasi dalam dokumen ini bukan merupakan jaminan dalam bentuk apa pun, tersurat maupun tersirat. Informasi dalam dokumen ini dapat berubah tanpa pemberitahuan. Untuk mendapatkan versi terbaru, hubungi pusat layanan internasional SANGFOR Technologies Inc.