



**SANGFOR**

**VDI**  
**Risoluzione dei Problemi**  
**Il client mobile non riesce ad accedere**  
**alla VM**  
**Versione 5.4.0**

## Registro Modifiche

Data	Descrizione Modifica
28 Ottobre 2019	Rilascio documento

# Contenuto

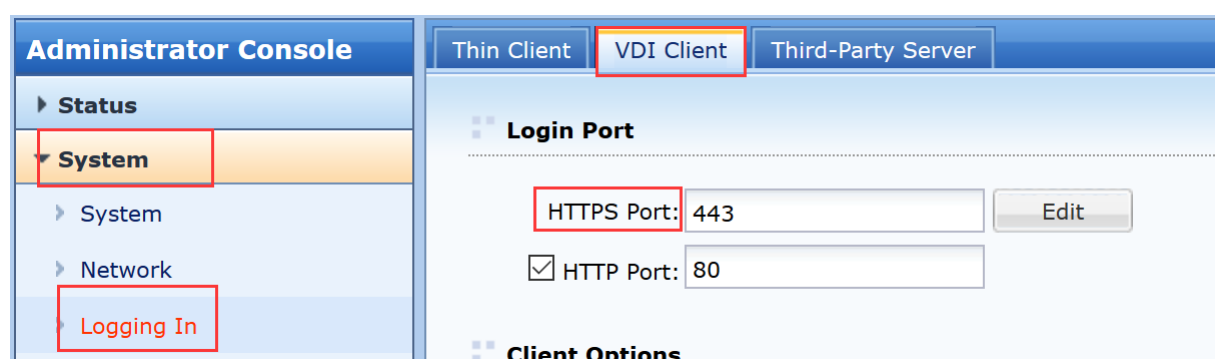
<b>Capitolo 1 Scenario Applicabile .....</b>	<b>1</b>
<b>Capitolo 2 Metodi di Risoluzione .....</b>	<b>1</b>

## Capitolo 1 Scenario Applicabile

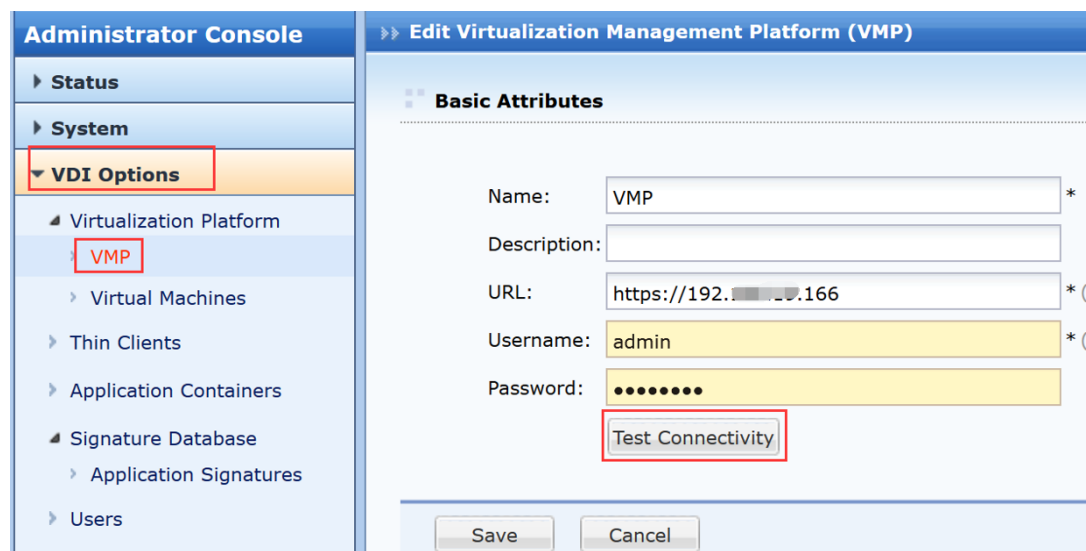
Il client mobile non riesce ad accedere alla VM ma la VM risulta correttamente avviata nel VMP

## Capitolo 2 Metodi di Risoluzione

1. Come prima fase, assicurarsi che la VM si avvia correttamente nel VMP. Utilizzare il comando telnet per verificare se la porta 443, tra il PC e il VDC, sia raggiungibile. Se la porta non viene raggiunta, accedere al VDC per controllare le impostazioni della porta di accesso. Se la rete presenta qualche problema, prima di procedere oltre è necessario effettuare gli adeguati controlli sulla rete stessa.



2. Test di connettività tra VMP e VDC. Se il tentativo non va a buon fine, assicurarsi che la rete sia funzionante o che l'account inserito sia quello corretto.



3. Posizionarsi su **Maintenance > Logs** e controllare se il log presenta degli avvisi, o degli errori, dopo la fase di login al VDC.

4. Posizionarsi su **System > Logging IN** e selezionare **VDC proxy** se il client non riesce ad accedere al 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. Controllare se lo stato della VM risulta attivo. La VM è da considerarsi nello stato attivo se rispecchia l'immagine sottostante.

Administrator Console

Status

System

VDI Options

Virtualization Platform

VMP

Virtual Machines

Virtual Machines

Power On

Suspend

Shut Down

Delete

Set IP Address

Associated Users

Import

Export

More

Refresh

Search

All resources

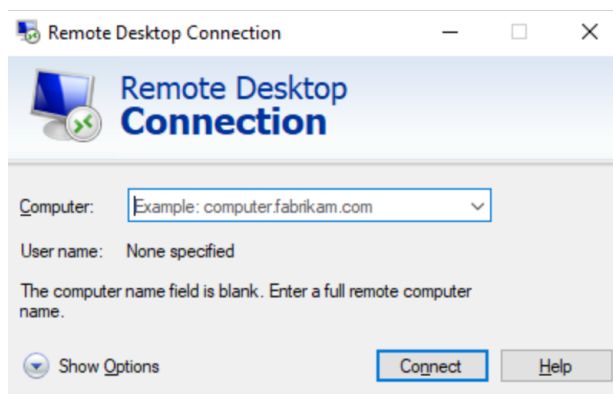
Default group

No.	Status	VM Name	Associated Users	Description
1		bill0001_bill	bill	

6. Posizionarsi su Maintenance > Logs e controllare i logs dei servizi. Se nel log è presente qualche ERROR\_CODE: 0x90100100, premendo sul pulsante Error Code Details (come riportato sotto) è possibile leggere la soluzione suggerita.

Status System VDI Options Maintenance System Update System Upgrade Proxy Options Troubleshooting Logs Web Console Packet Capture Backup/Restore	View: Service logs Date: 20190528 Refresh Filter Options Export Blackbox Logs Error Code Details				
	Service	Type	Time	Data	
	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: 40e400ffa8f7850	
	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: 40e400ffa8f7850	
	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. Provare ad utilizzare mstsc (Remote Desktop Connection) per accedere alla VM e verificare se la porta 3389 è funzionante. Questo perchè l'accesso tramite smartphone avviene mediante utilizzo del protocollo RDP.



8. Assicurarsi che la comunicazione tra VDC e VM avvenga correttamente, confermare che al VDC è consentito l'accesso alle porte TCP 3389 e 7172 della VM.
9. Se le risoluzioni riportate non dovessero risolvere il problema, provare a catturare il flusso dei pacchetti di analisi. Se tramite mobile non si riesce ad accedere ad una VM Win10, fare riferimento a <http://192.200.19.22/vdi/apple-ios-cant-access-vdi-through-easyconnet-client-prompting-connection-has-been-interrupted/>



Copyright © SANGFOR Technologies Inc. All rights reserved.

No part of this document may be reproduced or transmitted in any form or by any means without prior written consent of SANGFOR Technologies Inc.

SANGFOR is the trademark of SANGFOR Technologies Inc. All other trademarks and trade names mentioned in this document are the property of their respective holders.

Every effort has been made in the preparation of this document to ensure accuracy of the contents, but all statements, information, and recommendations in this document do not constitute a warranty of any kind, express or implied. The information in this document is subject to change without notice. To obtain the latest version, contact the international service center of SANGFOR Technologies Inc