



**SANGFOR**

**VDI**

**Risoluzione dei Problemi**

**Il Client non riesce ad accedere alla VM**

**Versione 5.4.0**

## Registro Modifiche

Data	Descrizione Modifica
28 Agosto 2019	Rilascio documento

# Contenuto

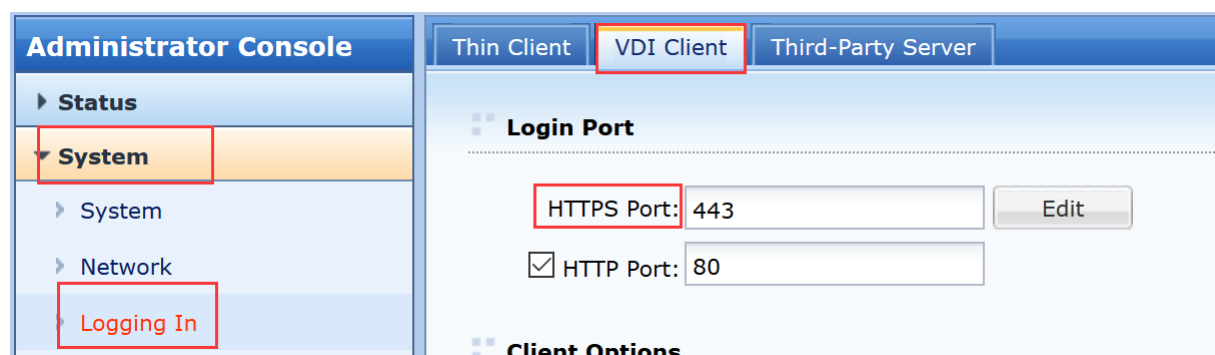
<b>Capitolo 1 Scenario Applicabile .....</b>	<b>1</b>
<b>Capitolo 2 Metodi di Risoluzione .....</b>	<b>1</b>

## Capitolo 1 Scenario Applicabile

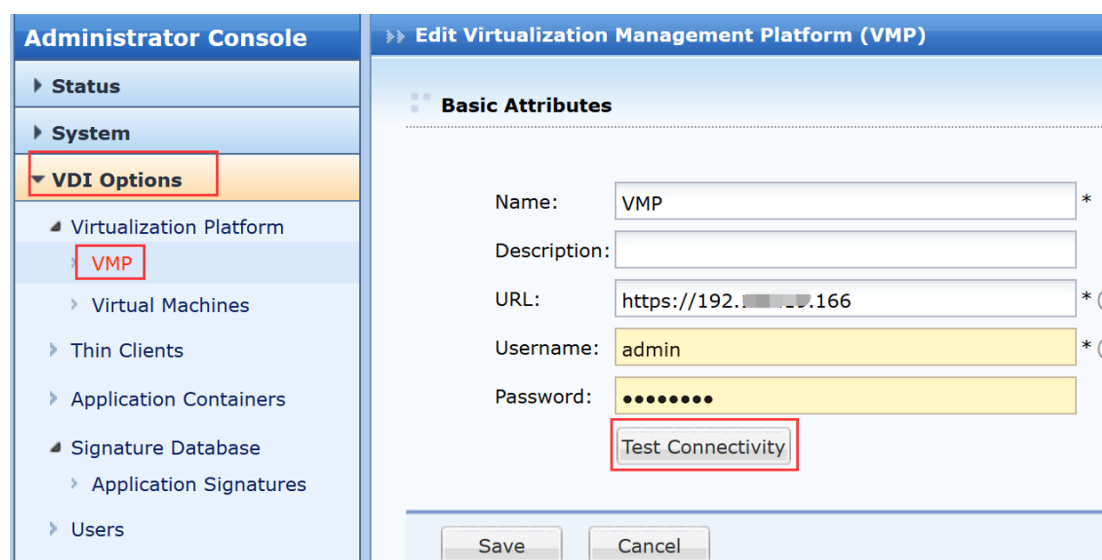
Il client non riesce ad accedere alla VM ma la VM risulta correttamente avviata nel VMP

## Capitolo 2 Metodi di Risoluzione

1. Prima di tutto, 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.

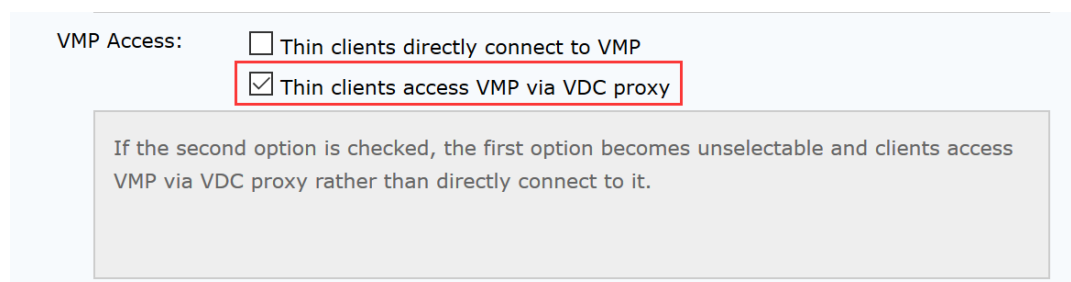


2. Test di connettività tra VMP e VDC. Se il tentativo non va a buon fine, assicurarsi che la rete sia funzionante o che l'account inserito sia quello corretto.

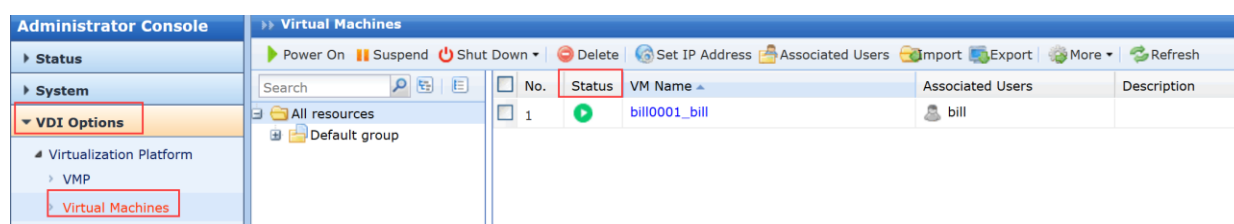


3. Posizionarsi su **Maintenance > Logs** e controllare se il log presenta degli avvisi, o degli errori, dopo la fase di login al VDC.

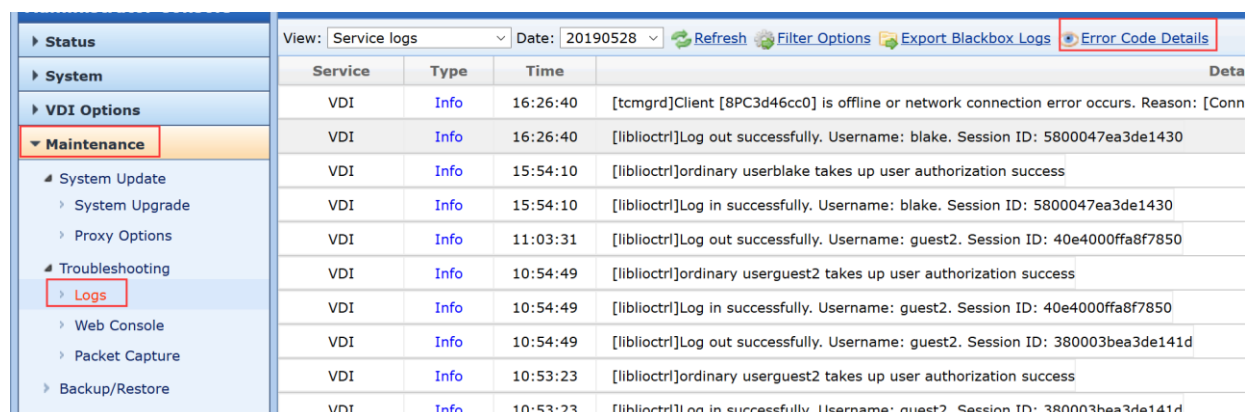
4. Posizionarsi su **System > Logging IN** e selezionare **VDC proxy** se il client non riesce ad accedere al VMP.



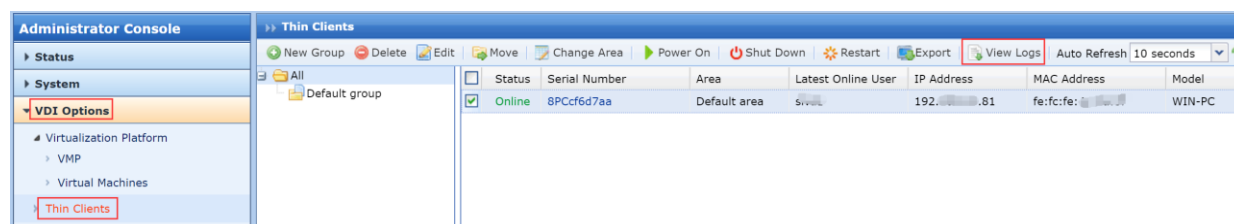
5. Controllare se lo stato della VM risulta attivo. La VM è da considerarsi nello stato attivo se rispecchia l'immagine sottostante.



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.



7. Premere su View Logs per scaricare il log del client contenente l'analisi e la motivazione dell'eccezione. Concentrarsi sull'eventuale presenza di messaggi d'errore nel log.



8. Informazioni da raccogliere prima di contattare il supporto Sangfor.

- (1) Topologia della connessione utilizzata dal Client che si connette alla VDI
- (2) Versione, compresa di dettagli, del VMP e del VDC.
- (3) Logs dei client.
- (4) Messaggio d'errore dettagliato ed eventuali screenshot.



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