**vFORUM** 

**DW186** 

Horizon 7 の トラブルシューティング 自己解決率が必ず上がる確認方法

ヴイエムウェア株式会社 グローバルサービス テクニカルサポート本部 シニアテクニカルサポートエンジニア 内田 恭輔

#vforumjp

**vm**ware



## 免責事項

- このセッションには、現在開発中の製品/サービスの機能が含まれている場合があります。
- 新しいテクノロジーに関するこのセッションおよび概要は、VMware が市販の製品/サービスにこれらの機能を搭載することを約束するものではありません。
- 機能は変更される場合があるため、いかなる種類の契約書、受注書、 または販売契約書に記述してはなりません。
- 技術的な問題および市場の需要により、最終的に出荷される製品/サービスでは 機能が変わる場合があります。
- ここで検討されているまたは提示されている新しいテクノロジーまたは機能の価格および パッケージは、決定されたものではありません。

## Agenda

トラブルシューティングの鍵

VMware Horizon® のログバンドル

トラブルシューティングのケーススタディ

テクニカル Tips



## トラブルシューティングの鍵



## トラブルシューティングのプロセス

#### 1. 事象確認

症状を把握する 必要な情報を収集する 運用への影響を評価する

#### 4. ドキュメント

問題と解決方法を ドキュメントに残す

#### 2. 調査

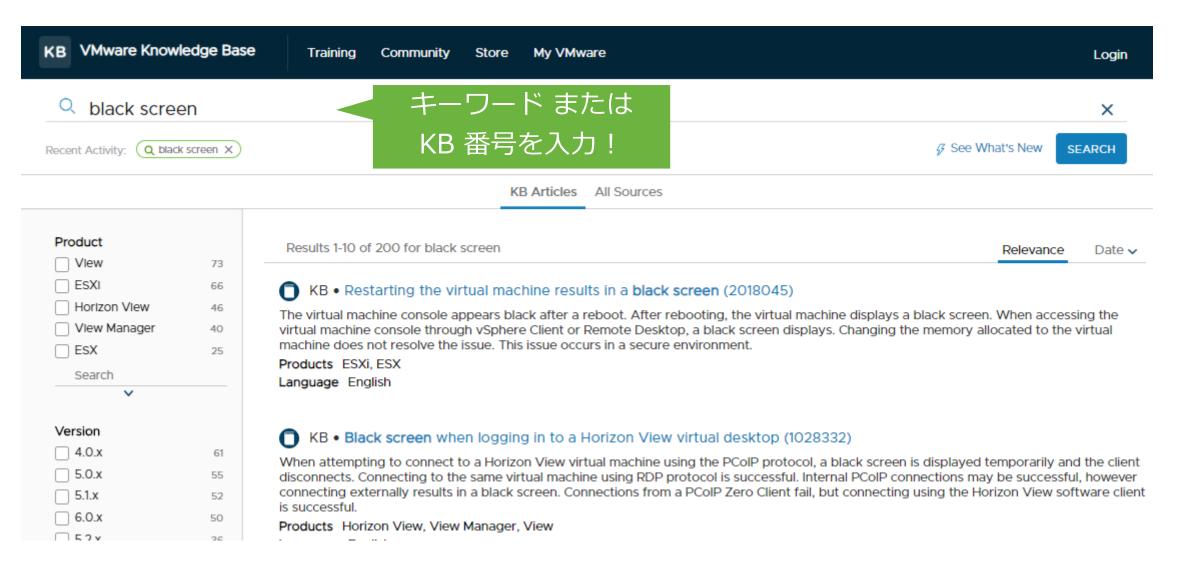
既知事例の調査 回避策を探す 根本原因を究明する

#### 3. 解決

解決策・回避策を適用する

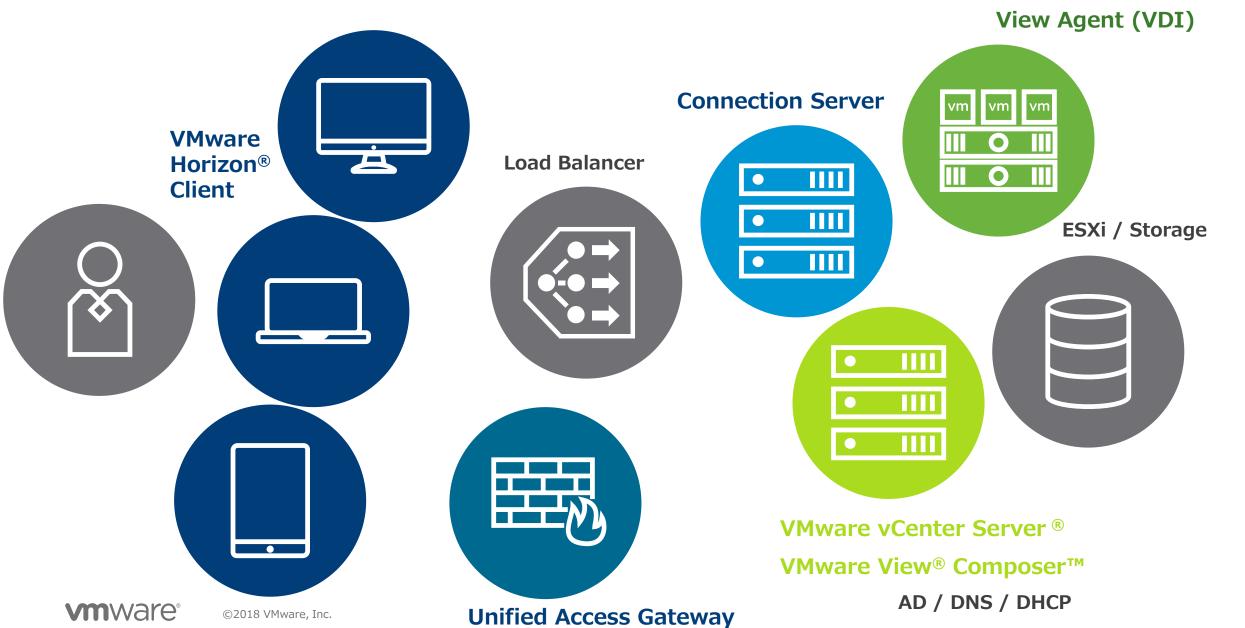
## Knowledge Base (KB)

<https://kb.vmware.com/s/>

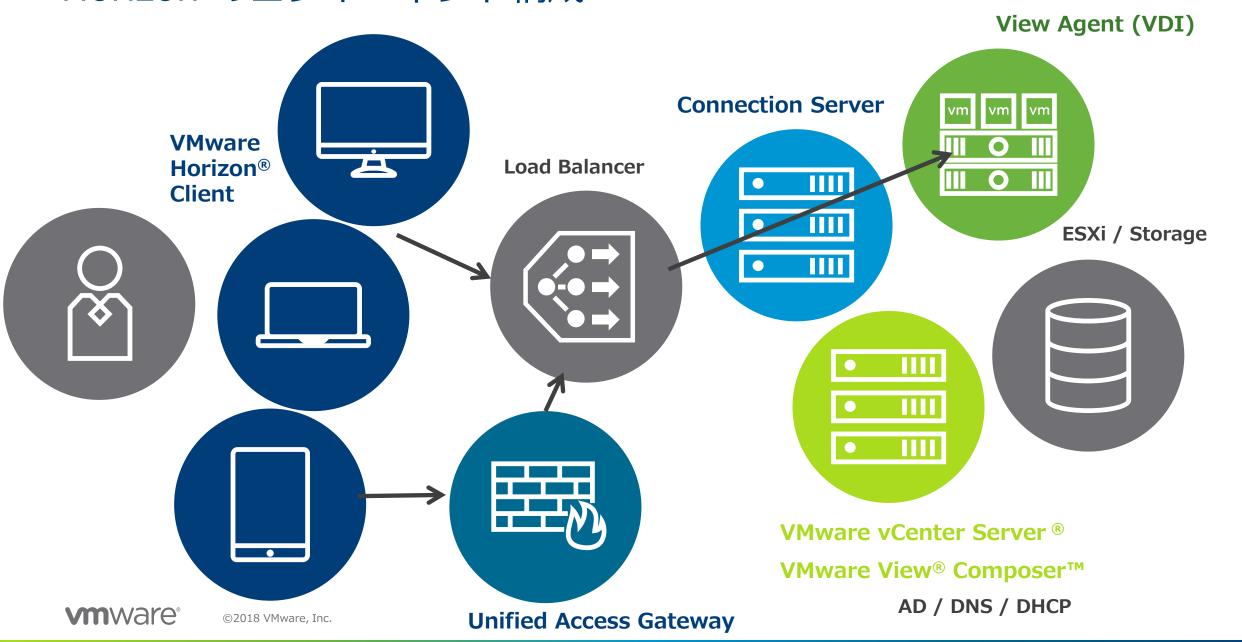




## Horizon のコンポーネント構成



## Horizon のコンポーネント構成



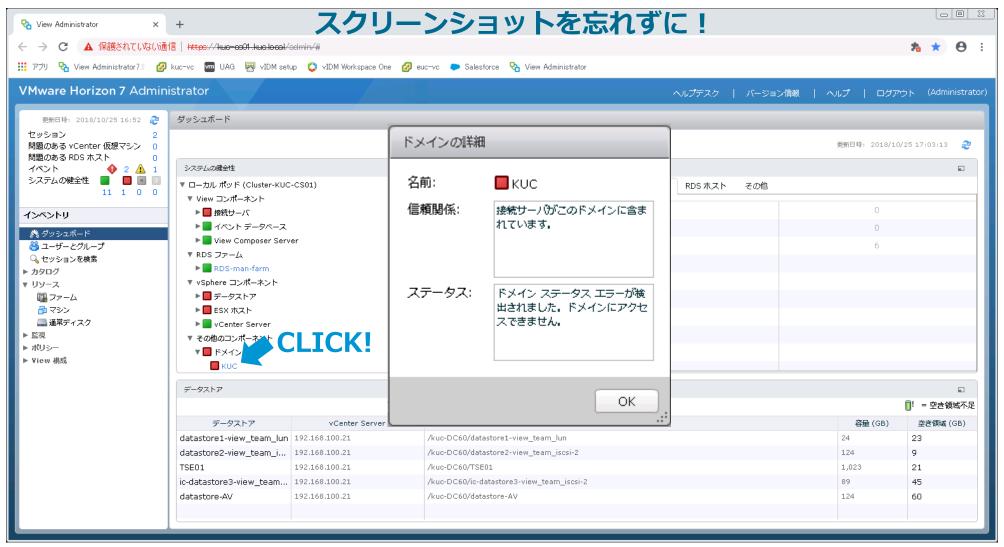
## 事象の情報収集 5W1H

事象の発生日時を分単位で When 事象の発生頻度 事象の対象を正確に Where ESXi、ストレージ、ネットワーク、ドメイン、デスクトッププール、 Who ユーザーアカウント、仮想マシン、クライアント端末、プロトコル等 スクリーンショット What ログバンドル Why 事象の発生契機 - Windows Update, 保守作業 等 事象の再現手順 How 事象発生時の時系列イベント等



## View Administrator ダッシュボード

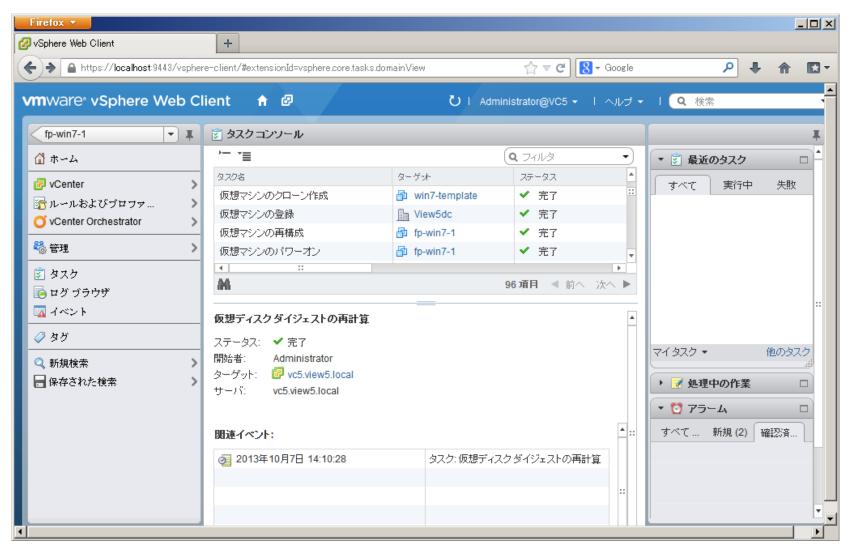
#### VMware Horizon の確認





## vSphere Client / vSphere Web Client

vCenter Server / ESXi の確認





## Support Request テンプレート

サポートリクエストのお問い合わせ時にご起票をお願いいたします

- [1. ご担当者名] 実際に SR の対応を頂けるご担当者名、連絡先番号、等
- [2. サイト・システム名]
- [3. 問い合わせ概要]
- [4. 業務影響]
- [5. 利用環境] VC/ESX/OS/Horizon, Horizon Clients 等バージョン情報
- [6. 発生契機/日時/頻度]
- [7. 貴社での切り分け調査内容]
- [8. サポート調査依頼内容]

# VMware Horizon のログバンドル



## ログ取得の注意事項

- ・ログはローテートされます
- 事象発生後すぐにログ採取
- ログ保持数を調整
- ・リコンポーズやリフレッシュの実施で View Agent ログは消えます
- 復旧の為のリコンポーズやリフレッシュは、ログ採取後実施
- ログオフ後リフレッシュが有効の場合は、事象発生時ログオフ前にログバンドルを採取
- ・タイムゾーン
- 実行している仮想マシンのタイムゾーンに注意
  - View 関連のログは、ローカル時刻 (JST、SGT等)
  - Windows イベントログは、UTC時刻 (+9してJSTにする)

## ログ保持数の設定

VMware View コンポーネントでログ ファイルの動作を変更する (1025887) < <a href="https://kb.vmware.com/kb/1025887?lang=ja">https://kb.vmware.com/kb/1025887?lang=ja</a>>

ログの保持数およびファイルサイズは、下記レジストリで設定

#### [HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\VMware, Inc.\VMware VDM\Log]

Description	Key	Value Type	既定値
通常ログ保持日数	MaxDaysKept	REG_DWORD	7
デバッグログ保持数	MaxDebugLogs	REG_DWORD	10
デバッグログ最大サイズ	MaxDebugLogSizeMB	REG_DWORD	50

※レジストリ設定後の再起動は不要です。



## ログファイルの場所

VMware View のログ ファイルの場所 (1027744) <a href="https://kb.vmware.com/kb/1027744?lang=ja">https://kb.vmware.com/kb/1027744?lang=ja</a>>

接続サーバ、セキュリティサーバのログ

C:\programData\text{VMware}\text{VDM}\text{logs}

・ Windows の View Agent のログ

C:\programData\text{VMware}\text{VDM}\text{logs}

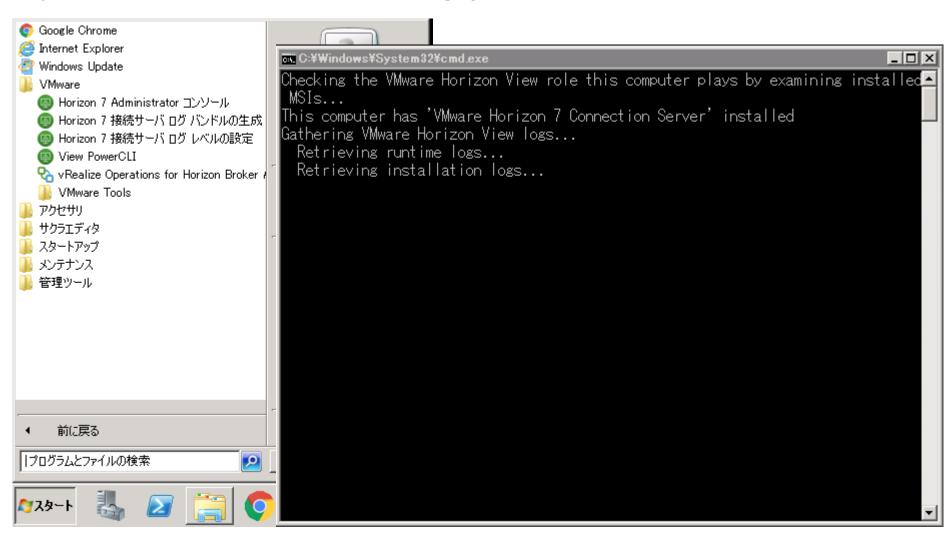
・PCoIP ログ

View デスクトップ上の Agent のログと同じ場所

・ View Client のログ

## ログバンドルの収集

VMware Horizon のログおよび診断情報の収集 (1017939) <a href="https://kb.vmware.com/kb/1017939?lang=ja">https://kb.vmware.com/kb/1017939?lang=ja</a>>



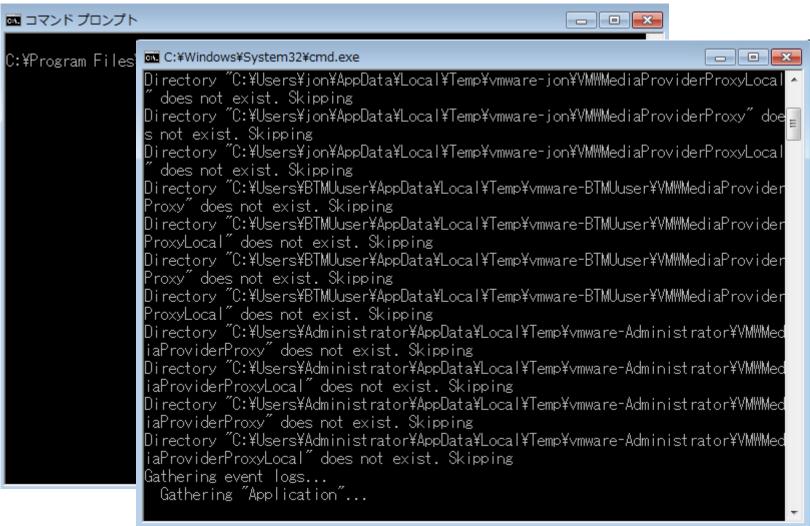


16



## ログバンドルの収集

VMware Horizon のログおよび診断情報の収集 (1017939) <a href="https://kb.vmware.com/kb/1017939?lang=ja">https://kb.vmware.com/kb/1017939?lang=ja</a>>



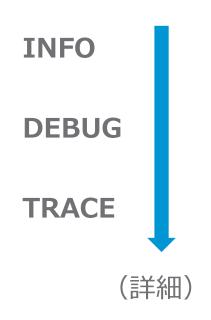


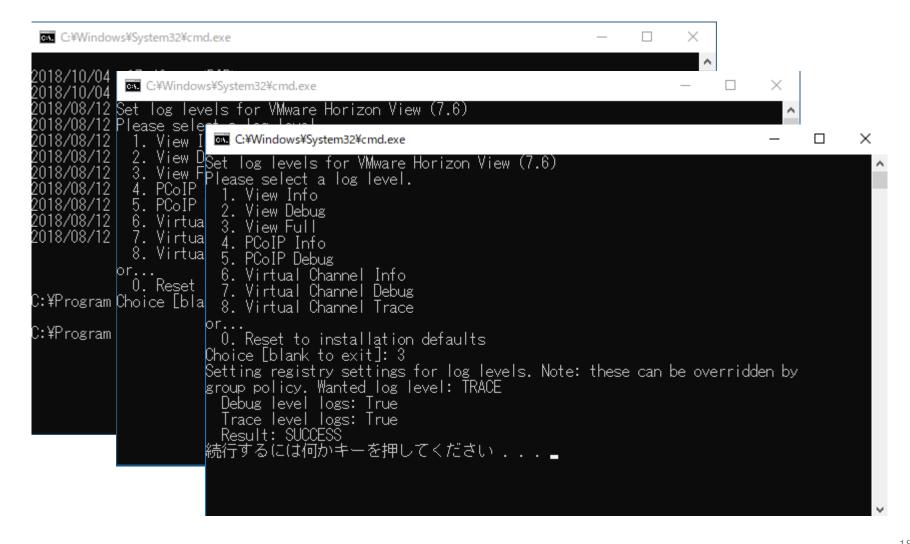


## ログレベルの設定

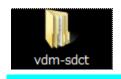
VMware View コンポーネントでログ ファイルの動作を変更する (1025887)

<a href="https://kb.vmware.com/kb/1025887?lang=ja">https://kb.vmware.com/kb/1025887?lang=ja</a>>





## ログバンドルの構造



#### vdm-sdct

#### -Host-vdm-sdct-20130912-1552-server.zip



diagnostics

pcoip-logs

vdm-config

vdm-event-logs

vdm-inst-logs

vdm-logs

- computer-config … OS のコマンドで取得されたシステム情報

… ws\_diag.txt (View のプロセスに関する情報)

··· PCoIP関連のログ

··· ADAM やレジストリの情報

··· Windows のイベントログ

… インストールログ

**Wiew 関連のログおよび Debug ログ** 

… Persona ログ ※Persona 使用時

## ログの書式

スレッドID ログレベル プロセス名 メッセージ Connection Server **2012-03-13 16:19:39,644 DEBUG < Thread-28** > [SimpleAJPService] (Request64) SimpleAJPService request: /broker/xml

プロセス名

 View Agent **2012-03-03 18:22:00,123 INFO < Main Thread> [wsnm**] The VMware View System Service has stopped

ログレベル スレッドID

・ View Client も同一フォーマット

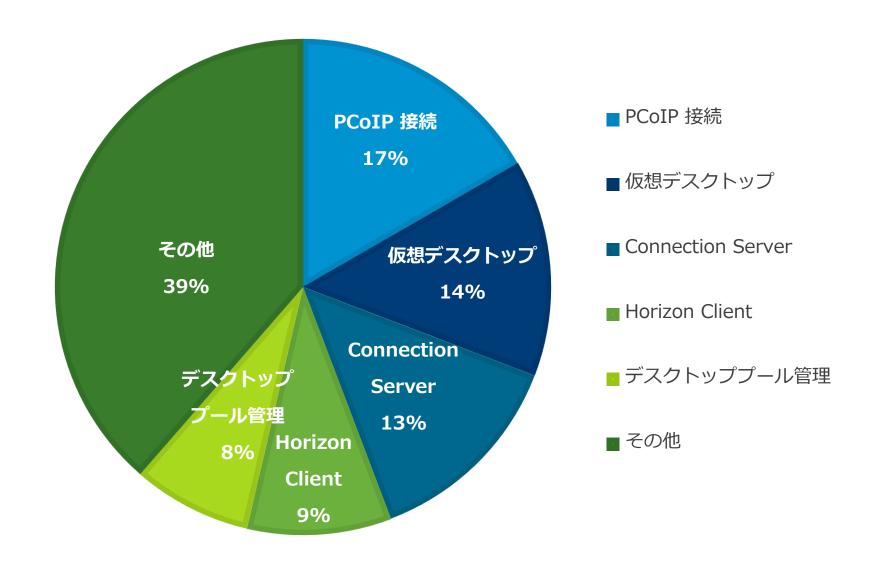
メッセージ

# トラブルシューティングのケーススタディ



## トラブルシューティングのケーススタディ

GSTS Japan サポートリクエスト Horizon TOP 5 issue (2018年10月時点)



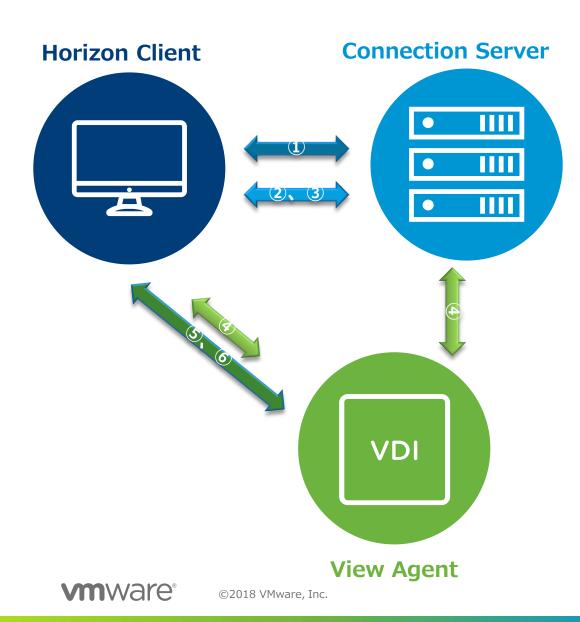


## トラブルシューティングのケーススタディ

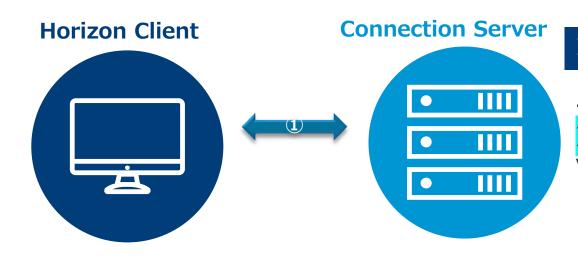
#### PCoIP接続の問題の代表例

- ・Horizon Client が接続できない
- ・仮想デスクトップへのログオンに失敗する
- ・仮想デスクトップの表示が遅い
- ・ブラックスクリーン
- ・セッションが突然切断される





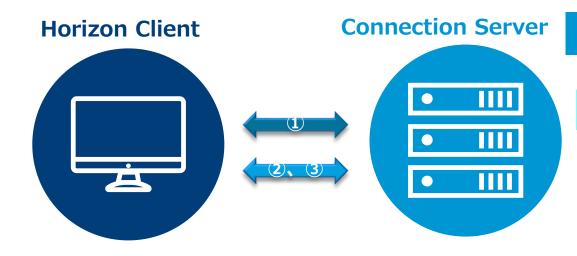
- 1. Connection Server ヘログオン
- 2. 仮想デスクトップのリクエスト
- 3. 仮想デスクトップの選択
- 4. View Agent 接続処理開始
- 5. View Agent 接続処理完了
- 6. PCoIP 通信処理



#### 1. Connection Server ヘログオン

---/ Connection Server のデバッグログ
Info\_Event:[BROKER\_USERLOGGEDIN] "User
VIEW¥user1 has logged in" …





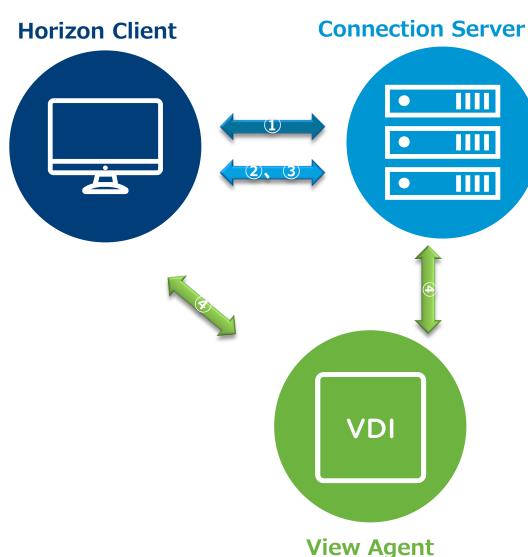
#### 2. 仮想デスクトップのリクエスト

---/ Connection Server のデバッグログ
Info\_Event:[BROKER\_DESKTOP\_REQUEST] "User
VIEW¥user1 requested Pool win10"…

#### 3. 仮想デスクトップの選択

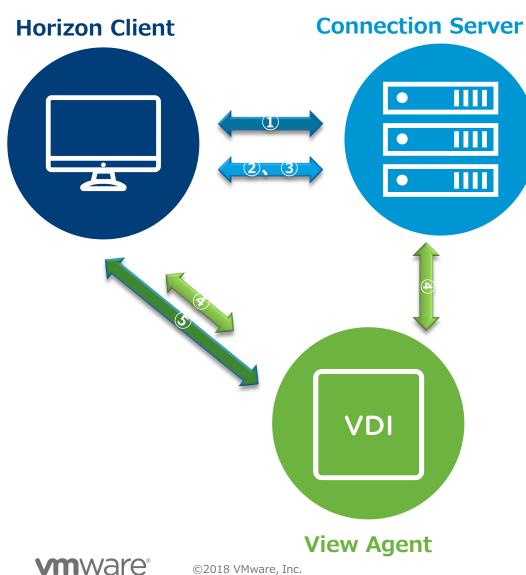
---/ Connection Server のデバッグログ
Info\_Event:[BROKER\_MACHINE\_ALLOCATED] "User
VIEW¥user1 requested Pool win10, allocated
machine null"…





#### 4. View Agent 接続処理開始

---/ View Agent のデバッグログ
Info\_Event:[AGENT\_PENDING] "The agent running on machine W10-1 has accepted an allocated session for user VIEW¥user1"…

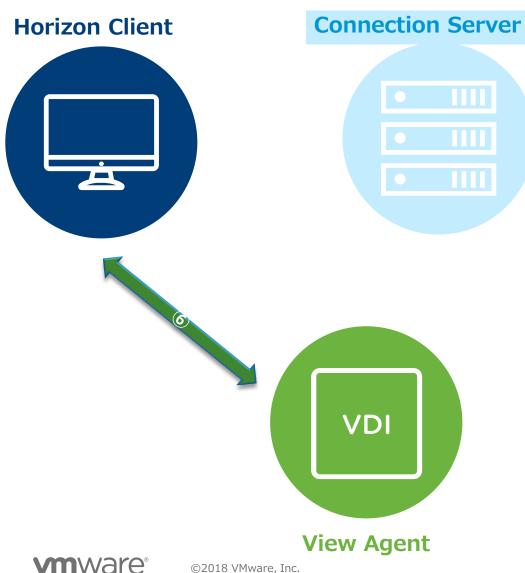


#### 5. View Agent 接続処理完了

---/ View Agent のデバッグログ

Info\_Event:[AGENT\_CONNECTED] "User VIEW¥user1 has logged in to a new session on machine W10-1"...

PCoIP セッションの接続完了!



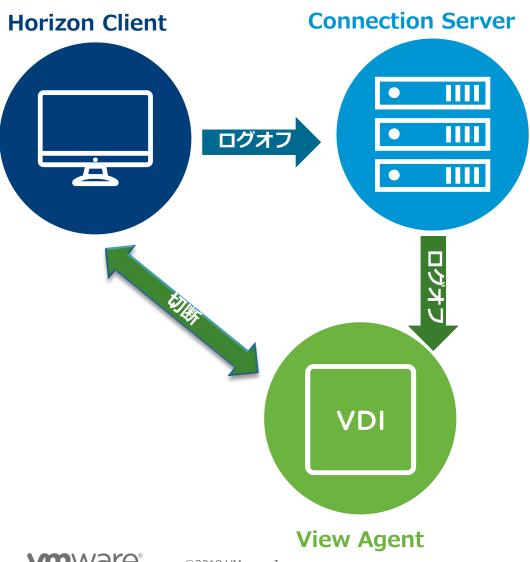
#### 6. PCoIP 通信処理

---/ PCoIP server ログ

MGMT PCOIP DATA: Tx thread info: bw limit = 0, avg tx = 2.3, avg rx = 1.1 (KBytes/s)

Stat frms: R=000000/000000/000456 T=000000/003240/001234 (A/I/O)

Loss=0.00%/0.00% (R/T)



#### Connection Server からログオフ

---/ Connection Server のデバッグログ

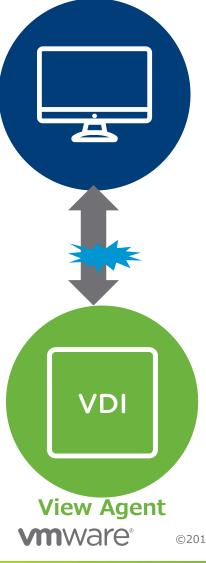
Info\_Event:[BROKER\_USERLOGGEDOUT] "User VIEW¥user1 has logged out"····

#### デスクトップからのログオフ

<u>---/ View Agent のデバ</u>ッグログ [EventLoggerService] Info\_Event:[AGENT\_ENDED] "User VIEW¥user1 has logged off machine W10-1"...

## ブラックスクリーンの確認ポイント





**適切なディスプレイドライバで構成されているか** KB 2039529

接続に必要なポート (TCP, UDP 4172ポート) が開いているか KB 1039021

アンチウイルスソフトが通信をブロックしていないか KB 2082045

**物理ネットワークでパケットロスが発生していないか** PCoIP サーバログを確認

#### Windows OS がブラックスクリーンを表示していないか

Slow logon with a blank screen in Windows 7 or Windows 8.1 <a href="https://support.microsoft.com/en-us/help/3161390/slow-logon-with-a-blank-screen-in-windows-7-or-windows-8-1">https://support.microsoft.com/en-us/help/3161390/slow-logon-with-a-blank-screen-in-windows-7-or-windows-8-1</a>

©2018 VMware, Inc.

31

## 仮想デスクトップの確認ポイント





**デスクトップの種別確認** フルクローンかリンククローンか、流動割当か専用割当か

**View Agent 及び VMware Tools が正しくインストールされているか** KB 1018158

前のセッションが正常にログオフしたか LOGOFF\_IN\_PROGRESS

Windows のイベントログにエラーは出ているか System-log, Application-log

**ドメイン (Active Directory) に正しく参加しているか** Ping, nslookup, nltest コマンド

# テクニカル Tips



## Tips: アンチウイルスの除外設定

#### VMware Horizon View

- \* Antivirus executable exclusion list for VMware Horizon View (2082045)
- <https://kb.vmware.com/s/article/2082045>
- \* Antivirus Considerations in a VMware Horizon 7 Environment
- <a href="https://techzone.vmware.com/resource/antivirus-considerations-vmware-horizon-7-environment">https://techzone.vmware.com/resource/antivirus-considerations-vmware-horizon-7-environment></a>

#### vCenter Server

- \* Considerations for installing anti-virus software on VMware vCenter Server (2062805)
- <http://kb.vmware.com/kb/2062805>

## Tips: Connection Server のローリング再起動

複数の Connection Server を順番に再起動

複数台の接続サーバでクラスタを構成している場合に、

1台目を再起動し、1台目が起動完了したら、2台目を再起動します。

順番に再起動して、全台を再起動します。

以下のような場合に有効です。

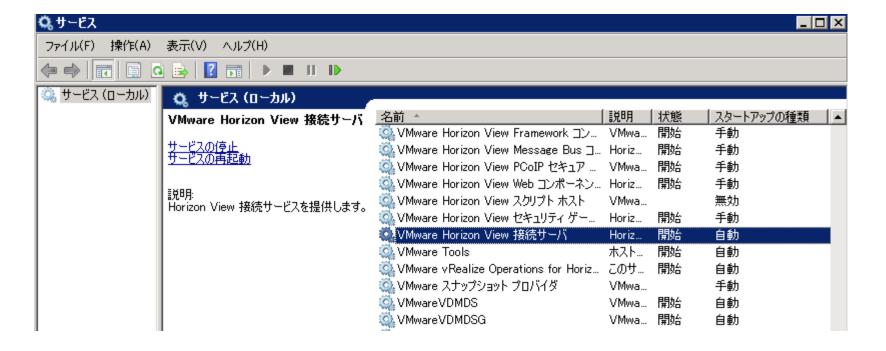
- ・再構成 (Recompose)、更新 (Refresh) の処理が進まない場合。
- ・仮想マシンがパワーオンしない場合。



## Tips: Connection Server の再起動

#### Connection Server をサービスレベルで再起動

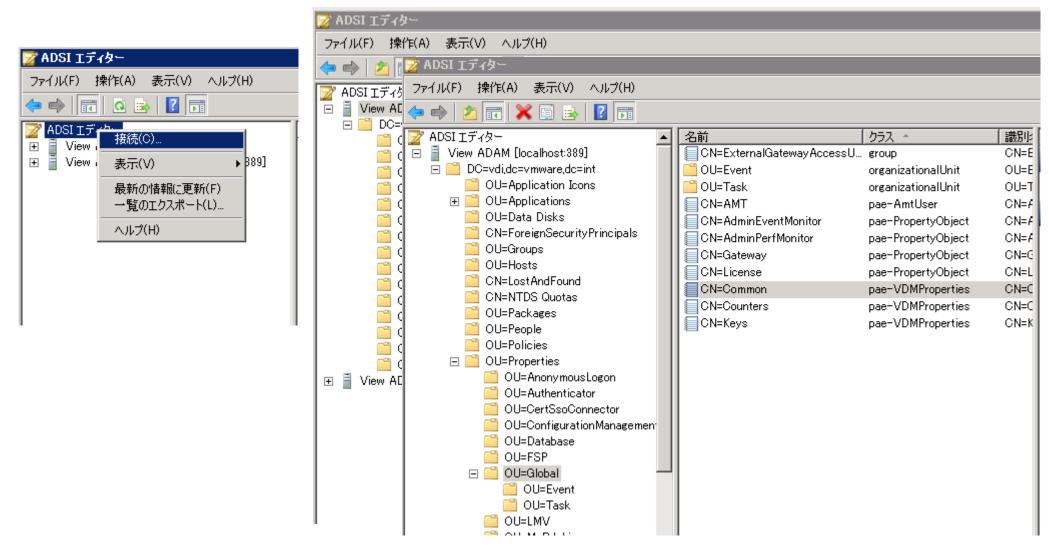
- (1) Connection Server にログインします。
- (2) [スタート] [コントロールパネル] [管理ツール] [サービス] を選択します。
- (3) "VMware Horizon View 接続サーバ" サービスを再起動します。





# Tips: View ADAM データベースへの接続 (2012377)

<https://kb.vmware.com/kb/2012377?lang=ja>





## Tips: netdom, nltest コマンド

Active Directory ドメイン参加が正しく行われているか確認

## (1) ドメインコントローラ側からの確認方法

netdom verify <対象のコンピュータ名> /domain:<ドメイン名>

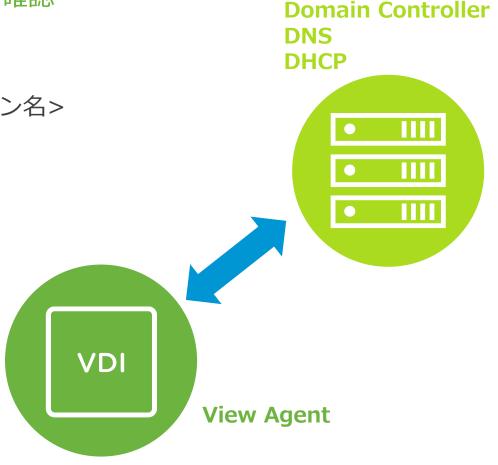
#### (2) 仮想デスクトップ側からの確認方法

nltest /sc\_verify:<ドメイン名>

#### (参考)

\* Windows のコンピュータ アカウントのリセット

<a href="https://support.microsoft.com/ja-jp/help/216393/resetting-computer-accounts-in-windows">https://support.microsoft.com/ja-jp/help/216393/resetting-computer-accounts-in-windows>

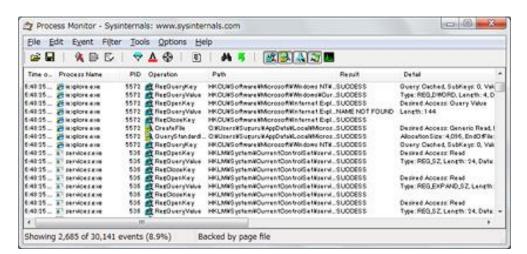


### Tips: Windows Process Monitor

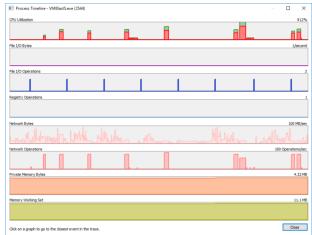
#### Windows のプロセスのログを取得

#### 以下のような場合に有効。

- Windows OS の CPU スパイクが発生する場合。
- レジストリアクセス や ディスクアクセスの履歴を確認する場合



[Tools] – [Process Activity Summary]



- ※ProcessMonitor は Microsoft 社のサイトからダウンロード可能です。
- <a href="https://technet.microsoft.com/ja-jp/sysinternals/processmonitor.aspx">https://technet.microsoft.com/ja-jp/sysinternals/processmonitor.aspx</a>>

**m**ware<sup>®</sup>

39

# Tips: VMSS/VMEM (カーネルダンプ)

vmem/vmss から Windows OS のメモリーダンプを取得

以下のような場合に有効。

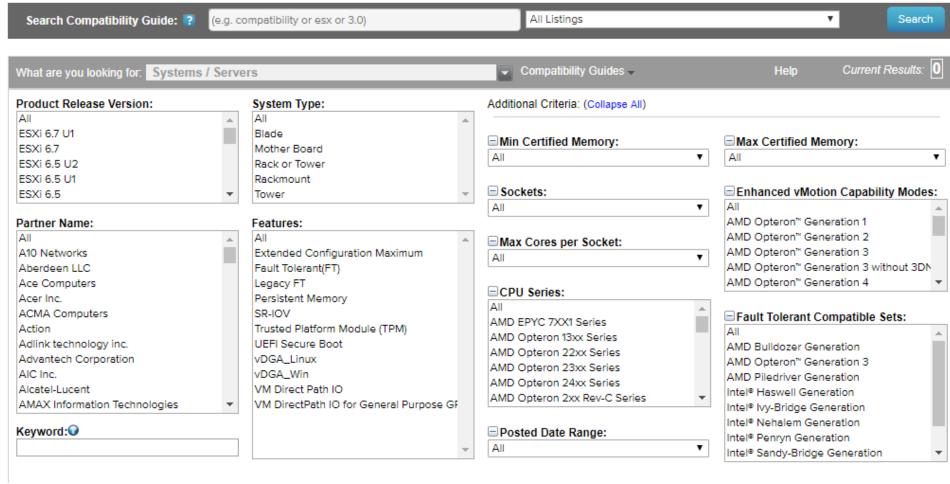
- Windows OS がハングアップしてしまった場合。
- 「このデスクトップが直前のセッションから現在ログオフしていることを View Agent が報告しています。後で再度実行してください。」のまま接続できない場合。
- デスクトップの画面が真っ黒になったまま、何も表示されない場合。

- \* ESX/ESXi 上の仮想マシンをサスペンドして診断情報を収集する (2094456)
- <https://kb.vmware.com/s/article/2094456>

### Tips: VMware Compatibility Guide

<a href="https://www.vmware.com/resources/compatibility/search.php">https://www.vmware.com/resources/compatibility/search.php">

#### **VMware Compatibility Guide**





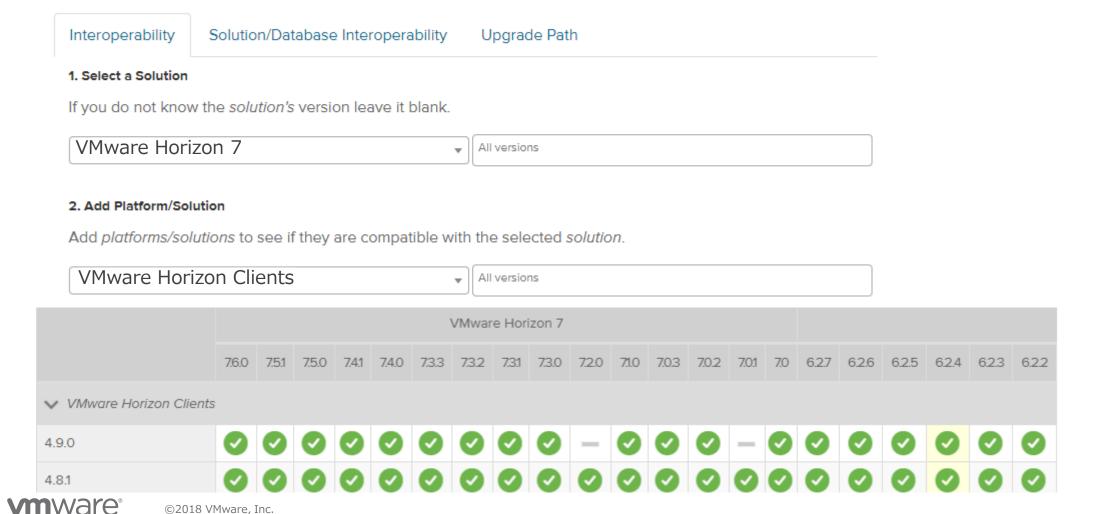
©2018 VMware, Inc.

41

### Tips: VMware Product Interoperability Matrices

<a href="https://www.vmware.com/resources/compatibility/sim/interop">https://www.vmware.com/resources/compatibility/sim/interop</a> matrix.php#interop>

### VMware Product Interoperability Matrices



42

# Tips: Supported versions of Windows 10 on Horizon Agent

<a href="https://kb.vmware.com/kb/2149393">https://kb.vmware.com/kb/2149393</a>>

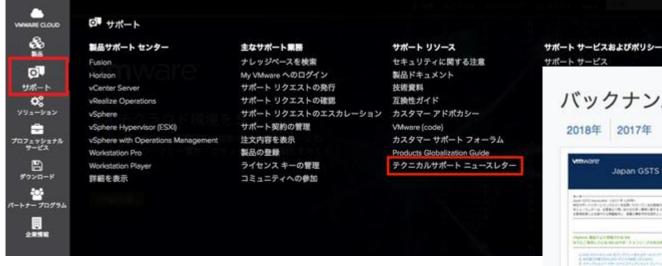
	Horizon Agent 7	Horizon Agent 7.0.1	Horizon Agent 7.0.2	Horizon Agent 7.0.3	Horizon Agent 7.1	Horizon Agent 7.2	Horizon Agent 7.3.2	Horizon Agent 7.4	Horizon Agent 7.4.1	Horizon Agent 7.5	Horizon Agent 7.5.1	Horizon Agent 7.6
Win 10 1507 LTSB (Enterprise)	Not supported	Not supported	Supported; Fresh Install Only	Supported	Supported	Supported	Supported	Supported	Supported	Supported	Supported	Not supported
Win 10 1507 CBB (Enterprise, Professional) - EOL'ed	Not supported	Not supported	Not supported	Not supported	Not supported	Not supported	Not supported	Not supported	Not supported	Not supported	Not supported	Not supported
Win 10 1511 CBB (Enterprise, Professional) - EOL'ed	Not supported	Not supported	Not supported	Not supported	Not supported	Not supported	Not supported	Not supported	Not supported	Not supported	Not supported	Not supported
Win 10 1607 LTSB (Enterprise)	Not supported	Not supported	Supported; Fresh Install Only	Supported	Supported	Supported	Supported	Supported	Supported	Supported	Supported	Supported



#### **GSTS** NewsLetter

バックナンバー公開

Japan GSTS NewsLetter バックナンバー https://secure.vmware.com/gsts\_backnumbers





#### バックナンバー

2018年 2017年



項、お問い合わせの多い事例の紹介な





44



### 本セッション受講の方へのお勧め

GSTS のサポートエンジニアのセッション

DC120 Day 1 15:20~ vSAN 事例障害の紹介とそのトラブルシューティング

Day 1 17:10~ NSX Guest Introspection ~ 影の主役 EAM ~

Day 2 17:10~ サポート流 vSphere トラブルシューティング手段

GSTS では、日ごろから製品の障害解析を行っているテクニカルサポートエンジニアが、 製品のトラブルシューティングに役立つ技術情報を紹介しています。

NS164

DC113

## 本セッションに関連する展示・ハンズオンラボのご紹介





ご清聴、ありがとうございました。

