



Cisco WebEx Meetings Server Anweisungen zur Fehlerbehebung Version 1.1

Erste Veröffentlichung: 10. Juni 2013

Letzte Änderung: 10. Juni 2013

Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NONINFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

© 2013 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



INHALTSVERZEICHNIS

Alarme, Protokolle und Berichte 1

- Protokoll-Download nicht möglich 1
- Berichts-Download mit Microsoft Internet Explorer nicht möglich 1
- Probleme mit der Größe der Protokollerfassung 2

Zertifikate 3

- Bestehende Zertifikate können nicht entfernt oder überschrieben werden 3
- SSO-IdP-Zertifikat kann nicht entfernt werden 4
- Zertifikatsketten-Fehler 4
- Zertifikat und privater Schlüssel stimmen nicht überein 4
- Fehlermeldung "Zertifikat noch nicht gültig" 5
- Fehlermeldung "Abgelaufenes Zertifikat" 5
- Falsches X.509-Zertifikat zum Überprüfen einer SAML-Assertion 5
- Fehler: Ungültiges Zertifikat 6
- Fehlermeldung "Ungültige Domäne" – Wildcard-Zertifikat 6
- Fehlermeldung "Ungültige Domäne" – SAN-Zertifikat 6
- Fehler bei der Schlüsselentschlüsselung 7
- Fehler bei der Schlüsselgröße 7
- Widerrufendes Zertifikat verhindert Zugriff auf die Administrationsseite 7
- Selbstsigniertes Zertifikat nach einem Upgrade 8
- TLS kann aufgrund einer fehlenden Erweiterung im Zertifikat nicht hergestellt werden 8
- Zugriff auf Cisco WebEx Meetings Server über Mobilgerät nicht möglich 8
- Unzuverlässige Verbindung 9

Cisco Jabber 11

- Verbindung mit WebEx Meeting über Cisco Jabber nicht möglich 11

Notfallwiederherstellung 13

- Audiokonferenzen funktionieren nicht, nachdem die Notfallwiederherstellung in einem System mit zwei Rechenzentren ausgeführt wurde 13

Anwendungen herunterladen 15

Nicht verfügbares automatisches Anmelden bei den Produktivitätswerkzeugen über Firefox- und Chrome-Browser 15

Anmeldung über die Produktivitätswerkzeuge bei einer SSO-Site ist nicht möglich 16

Cisco WebEx Meetings startet aufgrund von Java-Problemen nicht 16

Fehlermeldung 1316 während der Anwendungsinstallation 17

E-Mails 19

E-Mails werden von Administratoren und Benutzern nicht erhalten 19

Probleme mit dem SMTP-E-Mail-Server in einem System mit TLS-basierter Authentifizierung 20

Installation und Bereitstellung 21

Verwendung von Forward Proxys in Ihrem System 21

Verwendung von Reverse Proxys in Ihrem System 22

Die automatische Bereitstellung führt zum Fehler error.deploy_summary.353 23

Automatische Bereitstellung schlägt für error.deploy_summary.363 fehl und automatische Bereitstellung schlägt für error.deploy_summary.365 fehl 23

Die Download-Seite der Endbenutzer ist nach einer Aktualisierung fehlerhaft 23

Cisco WebEx Meetings Server kann aufgrund einer nicht unterstützten Produktversion nicht installiert werden 24

Installation des WebEx Meetings-Plugins in Microsoft Explorer 8.0 24

Lizenzen 25

Nach dem Hochverfügbarkeits-Failover startet Ihr System im kostenlosen Testmodus 25

Es wird eine Nachricht zu einer kostenlosen Probedemo angezeigt 26

Ihre Nutzung der Lizenzen hat die Anzahl der erworbenen Lizenzen überschritten 26

Ihre Nutzung der Lizenzen hat die Anzahl der erworbenen Lizenzen überschritten, und Ihr System wurde deaktiviert 26

Sie erhalten eine E-Mail in Bezug auf ungültige Lizenzen 26

Sie erhalten eine E-Mail in Bezug auf ungültige Lizenzen, und Ihr System wurde deaktiviert 27

Sie können über Cisco WebEx Meetings Server nicht auf Cisco Enterprise License Manager (ELM) zugreifen 27

Die Installation der Lizenz schlägt bei mehreren geöffneten Browserfenstern fehl 27

Die Schaltfläche "Lizenzen verwalten" ist deaktiviert 28

Alarmmeldung: Überholte Lizenz 28

Wartungsmodus 29

Die Meldung "Neustart" erlischt nicht, nachdem der Wartungsmodus abgeschaltet wird 29

Die Anforderung, den Wartungsmodus zu aktivieren bzw. zu deaktivieren, wird zurückgewiesen 29

Aufzeichnungen 31

Das Starten oder Beitreten zu Meetings oder das Ansehen von Aufzeichnungen ist aufgrund einer nicht unterstützten Java-Version nicht möglich 31

Meeting-Aufzeichnungen sind auf den Gastgeber-Aufzeichnungsseiten nicht verfügbar 32

Die Schaltfläche "Aufzeichnen" generiert einen Server-Verbindungsfehler 32

Speicherserver kann nicht hinzugefügt werden 32

Die Meeting-Aufzeichnung erscheint nicht beim Gastgeber 32

Die Schaltfläche "Aufzeichnen" ist grau 33

Der Aufzeichnungsbereich gibt eine Fehlermeldung an 33

Die Aufzeichnungen werden auf der Aufzeichnungsseite nicht angezeigt 34

Server 35

SMTP sendet Fehlermeldungen, wenn die Administrator-E-Mail einen Unterstrich verwendet 35

Probleme mit externen Serververbindungen 35

NTP-bereitgestellte Zeitüberschreitung bei der Synchronisierung der virtuellen Maschinen 36

Der Speicherserver sichert das System oder die Aufzeichnungen nicht 36

Probleme beim Anmelden und bei Meetings 37

Account-Aktivierung schlägt fehl 38

Nachdem Cookies von Microsoft Internet Explorer importiert wurden, treten Probleme mit der automatischen Anmeldung auf 38

Browser-Kompatibilitätsprobleme 38

Die Verbindung zu der WebEx-Site oder der Administration-Site ist nicht möglich 39

Das Starten oder Beitreten zu Meetings oder das Ansehen von Aufzeichnungen ist aufgrund einer nicht unterstützten Java-Version nicht möglich 39

Weitergeleitete Meeting-Einladungen funktionieren nach dem Upgrade nicht 39

Grafikqualität nimmt ab, wenn Anwendungs- oder Desktopfreigabe verwendet wird 40

Auf der Meeting-Seite wird die Meldung "Teilnehmer dürfen dem Meeting vor dem Gastgeber beitreten:" nicht angezeigt 40

Status "Teilnehmer dürfen dem Meeting vor dem Gastgeber beitreten" ist falsch 40

E-Mail zu Meeting-Problemen erhalten 41

Meeting-Teilnehmer können von Ihren Telefonen nicht nach außen wählen 41

Die Meeting-Trend-Daten sind eine Stunde später auf den Tages- oder Wochen-Diagrammen 41

Problem beim Starten eines Meetings auf Mozilla Firefox und Google Chrome aufgrund eines inaktiven ActiveTouch General Plugin Containers 42

Beim Versuch, ein Meeting zu starten oder einem beizutreten, stürzt die Seite "Einen Moment bitte" ab	42
Benutzer können keine Meetings abhalten oder ihnen beitreten	42
Das Meeting kann nicht beginnen	43
URL in Groß- und Kleinschreibung	43
Benutzer hat keinen Zugriff auf das Produkt	43
Der Benutzer wird von der Audio-Konferenz entfernt	43
In der Tabelle WBX*INPROGRESSMEETING werden keine Daten aufgezeichnet, wenn ein Meeting zu einem bestimmten Zeitpunkt endet	44
Cisco WebEx Meetings startet aufgrund von Java-Problemen nicht	44
Maximale Meetingkapazität erreicht	45
Einmaliges Anmelden (Single Sign-On; SSO)	47
Nach Abschluss einer Notfallwiederherstellung funktioniert SSO nicht mehr	47
SSO-Protokollfehler	47
SSO-Weiterleitung ist fehlgeschlagen	48
SSO-Fehlercodes	50
Telefonie	53
Anruf auf TLS-Hochverfügbarkeitssystem unterbrochen	53
Probleme beim Rückruf	53
Probleme bei der Einwahl	54
Beitritt zu Meeting nicht möglich	54
Benutzeranrufe werden nach Failover unterbrochen	54
Probleme bei der Unterstützung von Voice Activity Detection (VAD)	55
Upgrade-, Aktualisierungs- und Erweiterungsprobleme	57
Interner Serverfehler nach Start der Aktualisierung	57
Keine Bestätigungs-E-Mail nach Durchführen einer Aktualisierung	58
Verbindung mit ISO-Abbild auf dem CD/DVD-Laufwerk nicht möglich	58
Aktualisierung ist abgeschlossen, aber "System aktualisiert" oder die Schaltfläche "Neu starten" wird nicht angezeigt	58
Aktualisierung fehlgeschlagen	59
Der Systemaktualisierungsvorgang ist hängen geblieben	59
Die Schaltfläche "Aktualisieren" ist ausgegraut	59
Das Upgrade oder die Erweiterung schlägt fehl	60
Benutzerverwaltung	61

Die automatische Account-Erstellung oder die automatische Account-Aktualisierung ist fehlgeschlagen **61**

SSO-URL-API-Referenz **63**

Importieren von Benutzern mit CSV-Datei schlägt fehl **64**

Im System wurde kein Nutzer-Account gefunden **64**

Probleme der virtuellen Maschine 65

Die virtuelle Admin-Maschine auf Ihrem primären oder Hochverfügbarkeitssystem ist ausgefallen **65**

Probleme bei NIC-Teamvorgängen **66**

Virtuelle Maschine lässt sich nach der Einrichtung nicht starten **66**

Virtuelle Maschine fällt aus und kann nicht wiederhergestellt werden **66**

Probleme und Abstürze der virtuellen Maschine **67**

Die virtuelle Maschine startet wiederholt neu **67**



KAPITEL

1

Alarmer, Protokolle und Berichte

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf Alarmer, Protokolle und Berichte.

- [Protokoll-Download nicht möglich, Seite 1](#)
- [Berichts-Download mit Microsoft Internet Explorer nicht möglich, Seite 1](#)
- [Probleme mit der Größe der Protokollerfassung, Seite 2](#)

Protokoll-Download nicht möglich

Problem Sie können Ihre Protokolle nicht herunterladen.

Mögliche Ursache Ihr System ist für SSL konfiguriert, und Sie verwenden eine ältere Version von Microsoft Internet Explorer als Version 9. Bei einer älteren Version als Version 9 ist eine spezifische Kopfzeile erforderlich, damit heruntergeladene Dateien zwischengespeichert werden. Dann werden die Dateien, die Sie zu speichern versuchen, gelöscht oder niemals korrekt zwischengespeichert.

Lösung Verwenden Sie Internet Explorer 9 oder höher. Wenn Sie eine ältere Version von Internet Explorer verwenden müssen, verwenden Sie die folgende Lösung: https://www.ibm.com/developerworks/mydeveloperworks/blogs/WCML2Thoughts/entry/internet_explorer_8_cannot_download_items_over_https_ssl_connection_with_ie8_ie_83?lang=en.

Lösung Wenden Sie sich an den Cisco TAC und richten Sie einen Remote-Support-Account ein, damit Ihnen der TAC bei der Behebung des Problems behilflich sein kann. Weitere Informationen finden Sie unter "Einrichten eines Remote-Support-Accounts" im *Cisco WebEx Meetings Server-Administrationsleitfaden*.

Berichts-Download mit Microsoft Internet Explorer nicht möglich

Problem Sie können keine Berichte mit Internet Explorer als Browser herunterladen. Ihnen werden Fehlermeldungen wie die folgende angezeigt: "downloadReport kann nicht heruntergeladen werden. Die

Internetsite konnte nicht geöffnet werden. Sie ist entweder nicht verfügbar oder konnte nicht gefunden werden. Versuchen Sie es später erneut." oder "Datei konnte nicht heruntergeladen werden."

Mögliche Ursache In Internet Explorer ist die Einstellung "Verschlüsselte Seiten nicht auf der Festplatte speichern" aktiviert.

Lösung Ändern Sie die Sicherheitseinstellungen in Internet Explorer. Führen Sie folgende Schritte aus: Wählen Sie **Extras > Internetoptionen > Erweitert > Sicherheit** und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen "Verschlüsselte Seiten nicht auf der Festplatte speichern". Klicken Sie anschließend auf **OK**.

Probleme mit der Größe der Protokollerfassung

Problem Die Größe der Protokollerfassung kann zu groß werden.

Mögliche Ursache Die Größe der Protokollerfassung kann zu groß werden, insbesondere wenn die Protokolle aus den Archiven stammen. Bei Protokollen, die aus Archiven stammen, erfasst der Protokollerfassungsdienst die Protokolle eines ganzen Tages, auch wenn Sie nur ein Teil des Tages ausgewählt haben. Das System wurde auf diese Weise eingerichtet, weil das Dekomprimieren von Dateien ein Verfahren ist, das viel Zeit in Anspruch nehmen kann und somit die Leistung des Systems beeinträchtigen könnte.

Lösung Die Größe der Protokollerfassung kann minimiert werden, indem Sie nur diese Aktivitäten auswählen, bei denen Sie versuchen, Fehler zu beheben. Die Größe der Protokollerfassung kann ebenfalls minimiert werden, indem Sie eine Protokollerfassung erstellen, sobald Sie auf Probleme stoßen, sodass der Protokollerfassungsdienst nicht in die Archive muss, um die Protokolle zu einzuholen.



Zertifikate

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf Zertifikate.

- [Bestehende Zertifikate können nicht entfernt oder überschrieben werden, Seite 3](#)
- [SSO-IdP-Zertifikat kann nicht entfernt werden, Seite 4](#)
- [Zertifikatsketten-Fehler, Seite 4](#)
- [Zertifikat und privater Schlüssel stimmen nicht überein, Seite 4](#)
- [Fehlermeldung "Zertifikat noch nicht gültig", Seite 5](#)
- [Fehlermeldung "Abgelaufenes Zertifikat", Seite 5](#)
- [Falsches X.509-Zertifikat zum Überprüfen einer SAML-Assertion, Seite 5](#)
- [Fehler: Ungültiges Zertifikat, Seite 6](#)
- [Fehlermeldung "Ungültige Domäne" – Wildcard-Zertifikat, Seite 6](#)
- [Fehlermeldung "Ungültige Domäne" – SAN-Zertifikat, Seite 6](#)
- [Fehler bei der Schlüsseleentschlüsselung, Seite 7](#)
- [Fehler bei der Schlüsselgröße, Seite 7](#)
- [Widerrufendes Zertifikat verhindert Zugriff auf die Administrationssite, Seite 7](#)
- [Selbstsigniertes Zertifikat nach einem Upgrade, Seite 8](#)
- [TLS kann aufgrund einer fehlenden Erweiterung im Zertifikat nicht hergestellt werden, Seite 8](#)
- [Zugriff auf Cisco WebEx Meetings Server über Mobilgerät nicht möglich, Seite 8](#)
- [Unzuverlässige Verbindung, Seite 9](#)

Bestehende Zertifikate können nicht entfernt oder überschrieben werden

Problem Sie können das bestehende Zertifikat nicht durch ein neues ersetzen oder überschreiben.

Mögliche Ursache In Cisco WebEx Meetings Server können Sie Zertifikate nicht entfernen, sondern nur überschreiben. Falls sich das Zertifikat nicht überschreiben lässt, ist möglicherweise SSO aktiviert.

Lösung Melden Sie sich bei der Administrations-Site an und deaktivieren Sie SSO, bevor Sie versuchen, das Zertifikat zu überschreiben. Weitere Informationen finden Sie unter "SSO deaktivieren" im *Cisco WebEx Meetings Server-Administrationsleitfaden*.

SSO-IdP-Zertifikat kann nicht entfernt werden

Problem Sie können ein SSO-IdP-Zertifikat nicht aus dem System entfernen.

Mögliche Ursache Das Zertifikatsformat ist falsch.

Lösung Laden Sie neue IdP-Zertifikate hoch und achten Sie darauf, dass das Zertifikatsformat Base64-kodiertes X.509 ist.

Zertifikatsketten-Fehler

Problem Sie erhalten eine Fehlermeldung zur Zertifikatskette.

- **Mögliche Ursache** Ein oder mehrere Zertifikate in der Kettenmitte fehlen.
- **Mögliche Ursache** Die Zertifikate sind in der Datei nicht in der richtigen Reihenfolge.
- **Lösung** Kopieren Sie jedes einzelne Zertifikat in eine eigene Datei.
- **Lösung** Verwenden Sie Ihren bevorzugten Zertifikat-Viewer (OpenSSL, Keychain), um den Betreff und den Aussteller jedes Zertifikats zu prüfen und um sicherzustellen, dass die Kette vollständig ist.
- **Lösung** Ordnen Sie die Datei neu ein oder fügen Sie fehlende Zertifikate hinzu, und versuchen Sie es erneut.

Zertifikat und privater Schlüssel stimmen nicht überein

Problem Sie erhalten eine Fehlermeldung, dass Ihr Zertifikat nicht mit dem privaten Schlüssel übereinstimmt.

Mögliche Ursache Der private Schlüssel, der Ihrem Zertifikat entspricht, befindet sich nicht mehr im System. Dies kann vorkommen, wenn Sie eine zweite Anfrage zur Unterzeichnung des Zertifikats (CSR) gestellt oder eine Aktion durchgeführt haben, durch die die Hosts oder URLs auf Ihrem System geändert wurden.

Lösung Wenn Sie den privaten Schlüssel, den Sie bei der Generierung Ihrer CSR vom System heruntergeladen haben, gespeichert haben, können Sie diesen gemeinsam mit Ihrem Zertifikat hochladen. Stellen Sie sicher, dass das Zertifikat im PEM-Format erstellt wurde. Öffnen Sie die Datei mit dem privaten Schlüssel mit einem

Textbearbeitungsprogramm oder kopieren Sie ihn. Fügen Sie die Zeilen -----BEGIN PRIVATE KEY----- und -----END PRIVATE KEY----- hinzu. Öffnen Sie Ihr Zertifikat im PEM-Format in einem Textbearbeitungsprogramm oder fügen Sie den privaten Schlüssel oben in der Datei über der Zeile -----BEGIN CERTIFICATE----- ein. Vergewissern Sie sich, dass keine zusätzlichen leeren Zeilen oder zusätzlicher Text vorhanden sind. Speichern Sie die kombinierte Datei und laden Sie sie auf Ihr System hoch. Bitte beachten Sie, dass das Zertifikat für Ihr System nicht mehr gültig ist, wenn Sie seit der Generierung Ihrer CSR die Hosts oder URLs geändert haben und ein SAN-Zertifikat verwenden. Wenn Sie ein Wildcard-Zertifikat verwenden, können Sie dieses Verfahren durchführen. Wenn Sie den privaten Schlüssel nicht gespeichert haben, müssen Sie eine andere CSR generieren und ein neues Zertifikat erwerben.

Fehlermeldung "Zertifikat noch nicht gültig"

Problem Sie erhalten eine Fehlermeldung, dass Ihr Zertifikat noch nicht gültig ist.

Mögliche Ursache Die Gültigkeitsdauer des Zertifikats hat noch nicht begonnen.

- **Lösung** Warten Sie, bis das Zertifikat gültig wird, und laden Sie es erneut hoch.
- **Lösung** Stellen Sie einen neuen CSR her und verwenden Sie diesen, um ein gültiges Zertifikat zu erhalten.
- **Lösung** Stellen Sie sicher, dass die Systemzeit richtig ist.

Fehlermeldung "Abgelaufenes Zertifikat"

Problem Sie erhalten eine Fehlermeldung, dass ein Zertifikat abgelaufen ist.

Mögliche Ursache Die Gültigkeitsdauer des Zertifikats ist abgelaufen.

Lösung Stellen Sie einen neuen CSR her und verwenden Sie diesen, um ein gültiges, neues Zertifikat zu erhalten. Stellen Sie sicher, dass die Systemzeit richtig ist.

Falsches X.509-Zertifikat zum Überprüfen einer SAML-Assertion

Problem Sie erhalten die Fehlermeldung "Falsches X.509-Zertifikat zur Validierung der SAML-Assertion. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator."

Mögliche Ursache Ihr Zertifikat oder IdP ist ungültig.

Lösung Validieren Sie Ihr Zertifikat oder IdP, falls erforderlich.

Fehler: Ungültiges Zertifikat

Problem Sie erhalten eine Fehlermeldung, dass ein Zertifikat ungültig ist.

Mögliche Ursache Ihre Zertifikatsdatei ist falsch formatiert.

- **Lösung** Stellen Sie beim Hochladen einer PEM-Datei sicher, dass kein Text oder leere Zeilen vor -----BEGIN CERTIFICATE----- oder nach -----END CERTIFICATE----- vorhanden sind.
- **Lösung** Vergewissern Sie sich, dass das Zertifikat in einem unterstützten Format ausgestellt wurde (X.509 in PEM, DER-Codierung oder verschlüsseltes PKCS#12).
- **Lösung** Stellen Sie einen neuen CSR her und verwenden Sie diesen, um ein gültiges Zertifikat zu erhalten.

Fehlermeldung "Ungültige Domäne" – Wildcard-Zertifikat

Problem Sie erhalten die Fehlermeldung "Ungültige Domäne".

Mögliche Ursache Der Benutzer hat ein Wildcard-Zertifikat hochgeladen. Ein oder mehrere Hostnamen im System oder der Site oder Admin-URL befinden sich nicht in der im Namen des Zertifikats angegebenen Domäne. Wenn Sie ein Wildcard-Zertifikat verwenden, müssen sich alle Hosts und URLs im System in einer einzigen Domäne befinden. Wenn Sie mehrere Domänen verwenden, brauchen Sie stattdessen ein SAN-Zertifikat.

- **Lösung** Prüfen Sie, ob Sie das richtige Zertifikat verwenden, und laden Sie es erneut hoch.
- **Lösung** Erwerben Sie ein neues Zertifikat und laden Sie es erneut hoch.
- **Lösung** Prüfen Sie das Zertifikat per OpenSSL und kontrollieren Sie, welche Domäne im Zertifikat vorhanden ist.

Fehlermeldung "Ungültige Domäne" – SAN-Zertifikat

Problem Sie erhalten die Fehlermeldung "Ungültige Domäne".

Mögliche Ursache Der Benutzer hat ein SAN-Zertifikat hochgeladen. Der CN entspricht nicht der Site-URL.

- **Lösung** Prüfen Sie, ob Sie das richtige Zertifikat verwenden, und laden Sie es erneut hoch.
- **Lösung** Erwerben Sie ein neues Zertifikat und laden Sie es erneut hoch.

- **Lösung** Prüfen Sie das Zertifikat per OpenSSL und kontrollieren Sie, ob alle Hosts vorhanden sind.

Fehler bei der Schlüsselentschlüsselung

Problem Sie erhalten eine Fehlermeldung zur Schlüsselentschlüsselung.

- **Mögliche Ursache** Der Schlüssel ist verschlüsselt und es wurde kein Kennwort geliefert.
- **Mögliche Ursache** Der Schlüssel ist verschlüsselt und es wurde ein falsches Kennwort geliefert.
- **Mögliche Ursache** Der Schlüssel ist falsch formatiert.
- **Mögliche Ursache** Der Schlüssel wird nicht unterstützt. Unterstützte Schlüssel sind PKCS#1, PKCS#8, verschlüsselte PKCS#12.
- **Lösung** Prüfen Sie, ob sie das richtige Kennwort eingeben.
- **Lösung** Versuchen Sie den Schlüssel per OpenSSL zu lesen.

Fehler bei der Schlüsselgröße

Problem Sie erhalten eine Fehlermeldung zur Schlüsselgröße.

Mögliche Ursache Der Benutzer versucht, einen privaten Schlüssel und ein Zertifikat oder nur ein Zertifikat hochzuladen, aber die Schlüsselgröße ist zu gering.

Lösung Erwerben Sie ein neues Zertifikat und einen privaten Schlüssel, der mindestens 2048 Bits beträgt. Verwenden Sie OpenSSL, um die Schlüsselgröße zu überprüfen.

Widerrufendes Zertifikat verhindert Zugriff auf die Administrationsseite

Problem Ihre Administratoren und Benutzer können nicht auf die Administrations- und Endbenutzer-Sites zugreifen. Die folgende Fehlermeldung wird angezeigt: "Es besteht ein Problem mit dem Sicherheitszertifikat dieser Website. Das Zertifikat dieser Firma wurde widerrufen."

Mögliche Ursache Sie haben Ihren privaten Schlüssel generiert und ein widerrufenes SSL-Zertifikat importiert. Nachdem Sie den Wartungsmodus deaktivieren, wird die folgende Sicherheitswarnmeldung angezeigt: "Das Sicherheitszertifikat dieser Site wurde widerrufen. Diese Site ist nicht vertrauenswürdig."

Lösung Wählen Sie in Internet Explorer **Extras** > **Internetoptionen** und die Registerkarte **Erweitert** und deaktivieren Sie die Option "Auf gesperrte Serverzertifikate überprüfen". Erstellen Sie Ihr Zertifikat neu und importieren Sie es erneut. Informationen dazu, wie Sie eine neue Anfrage zur Unterzeichnung eines Zertifikats (CSR) stellen, ein Zertifikat von einem Aussteller erhalten und das Zertifikat in Ihr System importieren finden

Sie unter "Verwalten von Zertifikaten" im *Cisco WebEx Meetings Server-Administrationsleitfaden*. Ihre Administratoren und Benutzer sollten auf die Administrations- und Endbenutzer-Sites zugreifen können, nachdem Sie Ihr Zertifikat neu importiert haben.

Selbstsigniertes Zertifikat nach einem Upgrade

Problem Das System schaltet auf ein selbstsigniertes Zertifikat um, nachdem ein Zertifikat von Drittanbietern hochgeladen wurde.

Mögliche Ursache Sie haben ein Upgrade durchgeführt, eine Erweiterung vorgenommen, Hochverfügbarkeit hinzugefügt, eine Website-URL geändert oder eine ähnliche Änderung vorgenommen.

Lösung Wenn der von Ihnen vorgenommene Vorgang die Hostnamen oder URLs in Ihrem System geändert hat, ist Ihr vorhandenes Zertifikat nicht länger gültig. Stellen Sie einen neuen CSR her und verwenden Sie diesen, um ein neues Zertifikat zu erhalten. Wenn der Vorgang keine Hostnamen oder URLs verändert hat, könnten Sie den privaten Schlüssel und die Zertifikate eventuell wiederherstellen, indem Sie sie erneut hochladen.

TLS kann aufgrund einer fehlenden Erweiterung im Zertifikat nicht hergestellt werden

Problem TLS kann nicht hergestellt werden. Bei der Prüfung von Ermittlungspaketen wird angezeigt, dass CUCM ein **nicht unterstütztes Zertifikat** an Cisco WebEx Meetings Server sendet, während CUCM und Orion TLS ein Handshaking durchführen.

Mögliche Ursache CUCM prüft die erweiterte X509-Schlüsselverwendung im Zertifikat.

Lösung Nutzen Sie einen Zertifikat-Betrachter Ihrer Wahl, um sicherzustellen, dass der Aussteller Ihres Zertifikats die folgenden Erweiterungen berücksichtigt hat. Wenn Sie feststellen, dass in Ihrem Zertifikat eine Erweiterung fehlt, wenden Sie sich an den Aussteller Ihres Zertifikats.

Erweiterte X509v3-Schlüsselverwendung: TLS Webserver Authentifizierung, TLS Web-Client Authentifizierung

Zugriff auf Cisco WebEx Meetings Server über Mobilgerät nicht möglich

Problem Ich kann über mein Mobilgerät nicht auf Cisco WebEx Meetings Server zugreifen.

Mögliche Ursache Ihr selbstsigniertes Zertifikat verhindert den Zugriff auf Ihr System.

Lösung Administratoren, die den Zugriff auf Cisco WebEx Meetings Server über Mobilgeräte erlauben möchten, müssen das Zertifikat per E-Mail an alle ihre Benutzer senden. Ohne das Zertifikat können sich die Benutzer nicht anmelden. Des Weiteren verfügen manche Benutzer in Cisco WebEx Meetings Server möglicherweise über Zertifikate, die von einem Aussteller signiert wurden, der auf ihrem Mobilgerät nicht anerkannt wird.

Anleitung für Administratoren: Melden Sie sich auf der Administrations-Website an. Wählen Sie **Einstellungen**

> **Sicherheit** > **Zertifikate** aus. Wählen Sie unter "SSL-Zertifikat" die Option **Weitere Optionen**. Wählen Sie **SSL-Zertifikat exportieren**. Beim Exportvorgang wird eine Datei mit dem Namen CAcer.pem.txt erstellt. Benennen Sie diese Datei mit einer .pem-Erweiterung um (zum Beispiel CAcert.pem). Senden Sie diese .pem-Datei per E-Mail an Ihre Benutzer (beachten Sie, dass Ihre Benutzer in der Lage sein müssen, über ihr Mobilgerät auf die E-Mail zuzugreifen). Achten Sie darauf, die folgenden Anweisungen an Ihre Benutzer in den Textkörper der E-Mail einzugeben. *Anleitung für Endbenutzer:* Öffnen Sie die angehängte .pem-Datei. Wählen Sie auf der Seite **Profil installieren** zunächst **Installieren** und wählen Sie **Installieren** erneut, um Ihre Auswahl zu bestätigen. Versuchen Sie erneut, sich über die Meetings-Anwendung auf Ihrem Mobilgerät anzumelden, nachdem Sie diese Änderungen vorgenommen haben.

Unzuverlässige Verbindung

Problem Sie erhalten eine Meldung über eine unzuverlässige Verbindung. Der Client kann das Cisco WebEx Meetings Server-Zertifikat nicht mittels seines Truststores überprüfen. Microsoft Internet Explorer verwendet den Truststore des Betriebssystems. Mozilla Firefox verwendet den eigenen, integrierten Truststore. Um die vertrauenswürdigen Stammzertifikate von Windows anzuzeigen: <http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc754841.aspx>.

Mögliche Ursache Das System verwendet ein selbstsigniertes Zertifikat. Dies könnte vorkommen, weil das System eine neue Installation ist oder weil der Kunde ein vorhandenes Zertifikat zwar hatte, aber einen Vorgang ausgeführt hat, der dieses Zertifikat als ungültig erklärt hat. Somit hat das System anstelle dieses Zertifikats ein selbstsigniertes Zertifikat erstellt.

Lösung Erwerben Sie ein Zertifikat von einer bekannten Zertifizierungsstelle und laden Sie es auf das System hoch. "Bekannt" heißt, dass das Stammzertifikat der Zertifizierungsstelle sich im Truststore aller Ihrer Browser befindet.

Mögliche Ursache Der Aussteller des Cisco WebEx Meetings Server-Zertifikats ist dem Client nicht "bekannt".

- **Lösung** Stellen Sie sicher, dass der Aussteller des Zertifikats sich im Truststore Ihres Clients befindet. Insbesondere wenn Sie eine private oder interne Zertifizierungsstelle verwenden, dann sind Sie selber für die Verteilung dessen Stammzertifikats an alle Ihre Klienten verantwortlich oder jeder Ihrer Klienten muss in der Lage sein, dieses manuell hinzuzufügen.
- **Lösung** Laden Sie ein Zwischenzertifikat auf den Cisco WebEx Meetings Server hoch. Obwohl der Aussteller des Zertifikats eine Zwischen-Zertifizierungsstelle ist, die nicht bekannt ist, ist die Ausstellungsstelle des Stammzertifikats manchmal bekannt. Sie können entweder das Zwischenzertifikat an alle Klienten verteilen oder dieses auf den Cisco WebEx Meetings Server zusammen mit dem Zertifikat der endgültigen Stelle hochladen.



Cisco Jabber

Dieser Abschnitt beinhaltet Themen zur Fehlerbehebung bei Cisco Jabber.

- [Verbindung mit WebEx Meeting über Cisco Jabber nicht möglich, Seite 11](#)

Verbindung mit WebEx Meeting über Cisco Jabber nicht möglich

Problem Ich habe Schwierigkeiten, mich über Cisco Jabber mit einem WebEx Meeting zu verbinden.

Mögliche Ursache Der Cisco Unified Communications Manager IM- und Presence-Server oder Cisco Unified Presence Server wurden für die Integration mit Cisco Jabber nicht korrekt konfiguriert, oder der Benutzer hat eine inkorrekte Site-URL oder inkorrekte Benutzerdaten eingegeben.

- **Lösung** Die Administratoren sollten überprüfen, ob Port 443 offen ist. Cisco Jabber verbindet sich über diesen Port mit Cisco WebEx Meetings Server.
- **Lösung** Administratoren sollten sicherstellen, dass der Cisco Unified Communications Manager IM- und Presence-Server oder Cisco Unified Presence Server für jeden Benutzer mit einem Konferenzprofil korrekt konfiguriert sind. Der Administrator fügt die Site-URL einer Konferenzserver-Konfiguration auf Presence Server und anschließend die Serverkonfiguration einem Konferenzprofil hinzu. Die Administratoren können Benutzer sodann mit dem Konferenzprofil assoziieren. Wenn sich Cisco Jabber mit dem Presence Server verbindet, erhält es die Details vom Konferenzprofil. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von Konferenzen auf einem Cisco Communications Manager IM- und Presence-Server](#) oder [Einrichten von Konferenzen auf einem Cisco Unified Presence Server](#), je nach Presence-Server, den Sie verwenden.
- **Lösung** Stellen Sie sicher, dass Jabber für Windows korrekt funktioniert. Weitere Informationen zu Jabber für Windows finden Sie in der [Cisco Jabber für Windows-Dokumentation](#).
- **Lösung** Benutzer sollten beim Administrator nachfragen, ob die von ihnen verwendete Site-URL und die Benutzerdaten korrekt sind. Administratoren können die Benutzerdaten anhand des Konferenzprofils des Benutzers verifizieren.



Notfallwiederherstellung

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf die Notfallwiederherstellung.

- [Audiokonferenzen funktionieren nicht, nachdem die Notfallwiederherstellung in einem System mit zwei Rechenzentren ausgeführt wurde](#), Seite 13

Audiokonferenzen funktionieren nicht, nachdem die Notfallwiederherstellung in einem System mit zwei Rechenzentren ausgeführt wurde

Problem In einem System für sichere Telefonkonferenzen funktionieren Audiokonferenzen nicht, nachdem die Notfallwiederherstellung in einem System mit zwei Rechenzentren ausgeführt wurde.

Mögliche Ursache Die Konfiguration des CUCM SIP-Übertragungsweges muss aktualisiert werden. Bevor Sie die Notfallwiederherstellung durchführen, sind die SIP-Übertragungswege des Anwendungspunkts und Lastenausgleichspunkts mit X.509-SIP-Übertragungsweg-Sicherheitsprofilen konfiguriert. Im ersten Rechenzentrum sind die SIP-Übertragungswege mit X.509-SIP-Übertragungsweg-Sicherheitsprofilen in diesem Rechenzentrum konfiguriert. Im zweiten Rechenzentrum sind die SIP-Übertragungswege mit X.509-SIP-Übertragungsweg-Sicherheitsprofilen in diesem Rechenzentrum konfiguriert. Jedes SIP-Übertragungsweg-Sicherheitsprofil wird anhand seiner URL angegeben. Nach der Notfallwiederherstellung wird im wiederhergestellten zweiten Rechenzentrum die URL des SIP-Übertragungsweg-Sicherheitsprofils des ersten Rechenzentrums angegeben. Daher funktionieren die Audiokonferenz-Funktionen nicht. In den folgenden Tabellen wird angegeben, wie die beiden Rechenzentren vor der Notfallwiederherstellung konfiguriert werden müssen.

Tabelle 1: Konfiguration des ersten Rechenzentrums vor der Notfallwiederherstellung

SIP-Übertragungsweg	SIP-Übertragungsweg-Sicherheitsprofil: X.509-Betreffbezeichnung
SIP-Übertragungsweg für einen Lastenausgleichspunkt in Ihrem ersten Rechenzentrum	Site-URL für Ihr erstes Rechenzentrum (FQDN-Format)

Audiokonferenzen funktionieren nicht, nachdem die Notfallwiederherstellung in einem System mit zwei Rechenzentren ausgeführt wurde

SIP-Übertragungsweg	SIP-Übertragungsweg-Sicherheitsprofil: X.509-Betreffbezeichnung
SIP-Übertragungsweg für einen Anwendungspunkt in Ihrem ersten Rechenzentrum	Site-URL für Ihr erstes Rechenzentrum (FQDN-Format)

Tabelle 2: Konfiguration des zweiten Rechenzentrums vor der Notfallwiederherstellung

SIP-Übertragungsweg	SIP-Übertragungsweg-Sicherheitsprofil: X.509-Betreffbezeichnung
SIP-Übertragungsweg für einen Lastenausgleichspunkt in Ihrem zweiten Rechenzentrum	Site-URL für Ihr zweites Rechenzentrum (FQDN-Format)
SIP-Übertragungsweg für einen Anwendungspunkt in Ihrem zweiten Rechenzentrum	Site-URL für Ihr zweites Rechenzentrum (FQDN-Format)

Lösung Starten Sie CUCM und ändern Sie das SIP-Übertragungsweg-Sicherheitsprofil für Ihr zweites Rechenzentrum im Feld "X.509-Betreffbezeichnung" zur URL des ersten Rechenzentrums. In der folgenden Tabelle wird angegeben, wie das zweite Rechenzentrum nach der Notfallwiederherstellung konfiguriert werden muss. Weitere Informationen zur Notfallwiederherstellung finden Sie unter "Verwenden der Funktion für die Notfallwiederherstellung" im *Cisco WebEx Meetings Center-Administrationsleitfaden*. Weitere Informationen zur Konfiguration von CUCM finden Sie unter "Konfiguration von Cisco Unified Communications Manager (CUCM)" im *Cisco WebEx Meetings Center Planungsleitfaden*.

Tabelle 3: Konfiguration des zweiten Rechenzentrums nach der Notfallwiederherstellung

SIP-Übertragungsweg	SIP-Übertragungsweg-Sicherheitsprofil: X.509-Betreffbezeichnung
SIP-Übertragungsweg für einen Lastenausgleichspunkt in Ihrem zweiten Rechenzentrum	Site-URL für Ihr erstes Rechenzentrum (FQDN-Format)
SIP-Übertragungsweg für einen Anwendungspunkt in Ihrem zweiten Rechenzentrum	Site-URL für Ihr erstes Rechenzentrum (FQDN-Format)



Anwendungen herunterladen

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf das Herunterladen von Anwendungen inklusive der Cisco WebEx-Produktivitätswerkzeuge, der Meetings-Anwendung und des Netzwerkaufzeichnungs-Players.

- [Nicht verfügbares automatisches Anmelden bei den Produktivitätswerkzeugen über Firefox- und Chrome-Browser, Seite 15](#)
- [Anmeldung über die Produktivitätswerkzeuge bei einer SSO-Site ist nicht möglich, Seite 16](#)
- [Cisco WebEx Meetings startet aufgrund von Java-Problemen nicht, Seite 16](#)
- [Fehlermeldung 1316 während der Anwendungsinstallation, Seite 17](#)

Nicht verfügbares automatisches Anmelden bei den Produktivitätswerkzeugen über Firefox- und Chrome-Browser

Problem Wenn der Benutzer die WebEx-Produktivitätswerkzeuge über Internet Explorer herunterlädt, wird der WebEx Site-URL in der WebEx-Assistenten-Anwendung automatisch aktualisiert und somit wird für den Endbenutzer das Anmelden vereinfacht. Allerdings ist diese Funktion nicht über Mozilla Firefox und Google Chrome verfügbar.

- **Mögliche Ursache** Wenn der Benutzer die WebEx-Produktivitätswerkzeuge über Internet Explorer herunterlädt, kann der WebEx-Assistent die Browser-Cookies vom Browserzwischenpeicher von Internet Explorer lesen und somit die WebEx-Site identifizieren. Daher werden diese Informationen auf den Anmeldebildschirmen automatisch angegeben.
- **Mögliche Ursache** Wenn der Benutzer die WebEx-Produktivitätswerkzeuge über einen anderen Browser herunterlädt, stehen dem WebEx-Assistenten diese Cookie-Informationen nicht zur Verfügung, weil diese Cookies verschlüsselt gespeichert werden und somit für Desktop-Anwendungen (wie den WebEx-Assistenten) nicht zugänglich sind.

1 Lösung Wenn der Benutzer den Download der WebEx-Produktivitätswerkzeuge über die Seite **Downloads** ausführt, werden ihm klare Anweisungen zum manuellen Anmelden beim WebEx-Assistenten gegeben.

- 2 **Lösung** Falls o. g. Verfahren für Ihre Benutzer ein Problem darstellt, empfehlen wir das Verschieben eines Hintergrundinstallationsprogramms auf die Desktops Ihrer Endbenutzer. Sie können einen der Installation-Switches als Teil der Hintergrundinstallation im WebEx Site-URL vorspeichern. Weitere Informationen finden Sie im *Cisco WebEx Meetings Server-Bereitstellungsleitfaden*.

Anmeldung über die Produktivitätswerkzeuge bei einer SSO-Site ist nicht möglich

Problem Sie versuchen, sich bei einer für SSO konfigurierten Site über die Produktivitätswerkzeuge anzumelden, aber es funktioniert nicht.

Mögliche Ursache Ihre IdP-Anmeldung unterstützt Internet Explorer 6 möglicherweise nicht.

Lösung Fügen Sie Folgendes Ihrer Registrierung hinzu und versuchen Sie sich erneut über die Produktivitätswerkzeuge anzumelden: HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Internet Explorer\Main\FeatureControl\FEATURE_SCRIPTURL_MITIGATION | "ptoneclk.exe"=dword:00000001 | "outlook.exe"=dword:00000001 | ptWbxONI.exe"=dword:00000001 | ptUpdate.exe"=dword:00000001 | PTIM.exe"=dword:00000001 | ptSrv.exe"=dword:00000001

Cisco WebEx Meetings startet aufgrund von Java-Problemen nicht

Problem Ihre Benutzer stoßen auf regelmäßige Fehlfunktionen beim Starten der Cisco WebEx Meetings-Anwendung bei Windows, wenn sie mit dem Unternehmensintranet über Cisco Any-Connect VPN-Client verbunden sind. Diese Fehlfunktion tritt nur auf, wenn der Benutzer versucht, die Cisco WebEx Meetings-Anwendung herunterzuladen und zu installieren, wenn er erstmals versucht, einem Meeting beizutreten. Sobald die Anwendung auf dem Benutzercomputer installiert ist, wird dieses Problem nicht mehr auftreten.

Problem Dieses Problem wird nicht auftreten, wenn der Benutzer versucht, einem Meeting ohne aktiviertes VPN (es wird angenommen, dass die WebEx-Site den öffentlicher Zugriff ermöglicht) beizutreten.

Mögliche Ursache Ihre Benutzer verwenden eine Java-Version, die nicht mehr aktuell ist.

Lösung Aktualisieren Sie die Windows-Desktops der Endbenutzer mit der neuesten Version von Java. Falls dies nicht funktioniert, empfehlen wir, dass Sie Ihren Benutzern mitteilen, dass sie manuell die Cisco WebEx Meetings-Anwendung von der Seite **Downloads** installieren. Alternativ können Benutzer die Cisco WebEx Meetings-Anwendung herunterladen, wenn Sie zum ersten Mal versuchen, einem Meeting beizutreten. Bei diesen Umgehungen wird vorausgesetzt, dass die Benutzer-PCs in Ihrer Firma über Administratorrechte verfügen. Wenn keine Administratorberechtigungen vorhanden sind, können Sie die Cisco WebEx Meetings-Anwendung auf die Benutzercomputer verschieben, und zwar durch Verwendung der Installationsdateien, die auf der Seite **Herunterladen** vorhanden sind.

Fehlermeldung 1316 während der Anwendungsinstallation

Problem Sie installieren einen Anwendungsdownload (Cisco WebEx Meetings, Produktivitätswerkzeuge oder Netzwerkaufzeichnungs-Player), der Installationsvorgang stoppt und die Fehlermeldung 1316 wird eingeblendet.

Mögliche Ursache Sie versuchen dieselbe Anwendungsversion zu installieren, die bereits installiert ist, aber das Installationsprogramm hat einen anderen Namen.

Lösung Versuchen Sie mithilfe einer der folgenden Aktionen das Problem zu beheben:

- **Lösung** Erwerben Sie ein Installationsprogramm, das dieselbe Version hat, wie das, das bereits auf Ihrem System installiert ist, aber ändern Sie vorher den Namen, der in der Fehlermeldung angegeben wird, bevor Sie versuchen das Programm erneut zu installieren. Kopieren Sie das modifizierte Installationsprogramm in den Pfad, der in der Fehlermeldung angegeben wird.

- **Lösung** Deinstallieren Sie die existierende Anwendung und installieren Sie diese erneut.



E-Mails

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf E-Mails.

- [E-Mails werden von Administratoren und Benutzern nicht erhalten, Seite 19](#)
- [Probleme mit dem SMTP-E-Mail-Server in einem System mit TLS-basierter Authentifizierung, Seite 20](#)

E-Mails werden von Administratoren und Benutzern nicht erhalten

Problem E-Mails werden von Administratoren und Benutzern nicht erhalten.

Mögliche Ursache Ihr SMTP-Hostname könnte falsch konfiguriert sein.

Mögliche Ursache Ihr SMTP-Server könnte außer Betrieb sein.

Mögliche Ursache E-Mail-Anforderungen könnten beim SMTP-Server blockiert sein.

Lösung Stellen Sie sicher, dass der SMTP-Hostname korrekt konfiguriert ist. Falls er nicht richtig konfiguriert ist, stellen Sie Ihr System in den Wartungsmodus und korrigieren Sie die SMTP-Informationen, speichern Sie die Änderungen und schalten Sie den Wartungsmodus wieder aus. Nach dem Neustart des Systems müsste der Status UP lauten. Weitere Informationen finden Sie unter "Über die Konfiguration Ihrer Audio-Einstellungen" Administrationsleitfaden.

Lösung Prüfen Sie Ihre Protokolle, um festzustellen, ob die E-Mail-Anforderungen des SMTP-Servers blockiert sind. Beheben Sie das SMTP-Server-Problem oder legen Sie einen anderen SMTP-Server fest.

Lösung Sie können die E-Mail-Funktion prüfen, indem Sie **Benutzer** > **E-Mail-Nutzer** wählen und dann eine E-Mail an einen Gastgeber senden.

Probleme mit dem SMTP-E-Mail-Server in einem System mit TLS-basierter Authentifizierung

Problem Mein SMTP-E-Mail-Server funktioniert nicht.

Mögliche Ursache TLS ist aktiviert, und Ihr selbst signiertes Zertifikat wird von Ihrem System nicht als gültig anerkannt.

Lösung Hierbei handelt es sich um eine bekannte Einschränkung. Sie können Ihren E-Mail-Server nicht so konfigurieren, dass er bei aktiviertem TLS ein selbst signiertes Zertifikat verwendet.



Installation und Bereitstellung

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf Probleme bei der Installation und Bereitstellung.

- [Verwendung von Forward Proxys in Ihrem System, Seite 21](#)
- [Verwendung von Reverse Proxys in Ihrem System, Seite 22](#)
- [Die automatische Bereitstellung führt zum Fehler error.deploy_summary.353, Seite 23](#)
- [Automatische Bereitstellung schlägt für error.deploy_summary.363 fehl und automatische Bereitstellung schlägt für error.deploy_summary.365 fehl, Seite 23](#)
- [Die Download-Seite der Endbenutzer ist nach einer Aktualisierung fehlerhaft, Seite 23](#)
- [Cisco WebEx Meetings Server kann aufgrund einer nicht unterstützten Produktversion nicht installiert werden, Seite 24](#)
- [Installation des WebEx Meetings-Plugins in Microsoft Explorer 8.0, Seite 24](#)

Verwendung von Forward Proxys in Ihrem System

Obwohl die Verwendung von dazwischenliegenden Netzwerkelementen, wie Weiterleitungsproxys, zwischen der Clientsoftware (die auf den Benutzerdesktops läuft) und den Back-End-Systemservern nicht empfohlen wird, verbieten wir nicht dessen Benutzung innerhalb Ihres Systems. Wir empfehlen, dass diese Elemente minimiert werden, denn jedes dazwischenliegende Netzwerkelement könnte potenzielle Netzwerklatenzen verursachen. Diese Latenzen führen zur Beeinträchtigung der Benutzerleistungsfähigkeit bei latenzempfindlichen Aspekten von Cisco WebEx Meetings, inklusive WebEx Video, Sprachverbindung über Computer und Bildschirmfreigabe. Die dazwischenliegenden Elemente können Inhalte in jedem Netzwerkpaket in unvorhersehbarer Weise beeinträchtigen und diese Funktionen unterbrechen.

Wenn Ihre Endbenutzer solche Probleme haben, empfehlen wir Ihnen diese dazwischenliegenden Elemente schnellstmöglich aus Ihrem System zu entfernen und anschließend zu überprüfen, ob diese Probleme behoben sind.



Hinweis

Die Verwendung von Forward Proxys kann die Quality-of-Service (QoS)-Funktionen beeinträchtigen.

Hinweise in Bezug auf die Leistungsfähigkeit

Proxys dürfen den Netzwerkverkehr nicht verändern oder Latenzen dem allgemeinen Datenfluss des Systems hinzufügen.

- Die Latenz des Weiterleitungsproxys zu den Prozesspaketen sollte weniger als 10 ms betragen. Es könnte zu Schwierigkeiten führen, wenn diese Weiterleitungsproxys, die den Paketinhalt prüfen, diesen Inhalt mit einer Latenz unter 10 ms bearbeiten müssen. Lange Latenzen beeinträchtigen die Qualität von Audio, Video und Datenfreigabe der Meeting-Benutzer. Es könnte auch den Durchsatz zwischen Clients und Servern aufgrund der längeren Roundtripzeit (RTT) beeinträchtigen.
- Die gesamte Latenz sollte kontrolliert werden, wenn mehr als ein Weiterleitungsproxy zwischen den virtuellen Maschinen und dem Klient existieren.

Funktionalität

- Wenn im Weiterleitungsproxy Mechanismen zum Zwischenspeichern (Cookie-Zwischenspeicher) vorhanden sind, dann könnte es zu Funktionalitätsunterbrechungen im System führen. In diesem Fall empfehlen wir diese Zwischenspeicher zu deaktivieren, obwohl dies die Leistungsfähigkeit des Weiterleitungsproxys beeinträchtigen könnte.
- Authentifizierungen auf Benutzerebene müssen bei Weiterleitungsproxys deaktiviert sein.
- Wenn die Verbindung zwischen dem Forward-Proxy und dem Cisco WebEx Meetings Server-System den Internet Reverse Proxy umgeht (für "interne" Benutzer), muss der Forward-Proxy dem System erlauben, https-Verbindungen zwischen den virtuellen Maschinen des Systems, von denen jede über ihre eigene https-URL verfügt, *weiterzuleiten*. Diese Weiterleitung ist für den Forward-Proxy nicht sichtbar, wenn der Internet Reverse Proxy von Cisco WebEx Meetings Server zwischen dem Proxy und den internen virtuellen Maschinen platziert wird.

Unterstützte Proxys

- HTTP
- SOCKS v4



Hinweis SOCKS v5 wird nicht unterstützt

Verwendung von Reverse Proxys in Ihrem System

Nur der mit diesem Produkt gelieferte Internet Reverse Proxy kann in diesem System verwendet werden. Internet Reverse Proxys oder Web-Lastenausgleichsmodule von Drittanbietern werden nicht unterstützt. Der Internet Reverse Proxy, der mit diesem Produkt geliefert wird, wurde zur Handhabung von Echtzeit-Web, -Audio, und Dateifreigabe der externen Benutzer, die an Meetings über Internet beitreten, optimiert.

Die automatische Bereitstellung führt zum Fehler error.deploy_summary.353

Problem Der Benutzer erhält folgende Fehlermeldung während der automatischen Bereitstellung:
Fehler: error.deploy_summary.353 = Das Abbild, das zur Bereitstellung der virtuellen Maschinen benutzt wurde, könnte beschädigt sein. Bitte stellen Sie alle virtuellen Maschinen erneut mit einer neuen Kopie der OVA-Datei bereit.

Mögliche Ursache Die zuvor heruntergeladene OVA-Datei ist beschädigt.

- **Lösung** Prüfen Sie, ob die von Cisco heruntergeladene OVA-Datei die richtige Prüfsumme enthält.
- **Lösung** Stellen Sie sicher, dass der Datenspeicher, auf welchem die neuen virtuellen Maschinen bereitgestellt werden, verfügbar ist und dass momentan keine Anwendungen ausgeführt werden.
- **Lösung** Stellen Sie sicher, dass keine sichtbaren Speicher-Warnsignale im VMware vCenter zu sehen sind.

Automatische Bereitstellung schlägt für error.deploy_summary.363 fehl und automatische Bereitstellung schlägt für error.deploy_summary.365 fehl

Problem Sie erhalten eine der folgenden beiden Fehlermeldungen: Automatische Bereitstellung schlägt für error.deploy_summary.363 fehl oder automatische Bereitstellung schlägt für error.deploy_summary.365 fehl.

Mögliche Ursache Die Einrichtung zur gewählten virtuellen Maschine ist nicht möglich.

Lösung Wählen Sie **Neu beginnen**, um die Einrichtung erneut vorzunehmen.

Die Download-Seite der Endbenutzer ist nach einer Aktualisierung fehlerhaft

Problem Endbenutzer können auf den Download-Link nicht zugreifen.

Mögliche Ursache Statische Ressourcen wurden zwischengespeichert, um die Leistungsfähigkeit der Webseiten zu ergänzen. Allerdings könnte es sein, dass Endbenutzer Webbrowser verwenden, die einer älteren Version entsprechen. JavaScript-Dateien könnten dort zwischengespeichert sein, wo die JavaScript-Dateien von Ihrer lokalen Maschine anstelle vom Server geladen werden.

Lösung Benutzer werden aufgefordert, Ihre Browserzwischenpeicher zu löschen und erneut zu versuchen auf die Download-Seite zuzugreifen.

Cisco WebEx Meetings Server kann aufgrund einer nicht unterstützten Produktversion nicht installiert werden

Problem Cisco WebEx Meeting Server konnte auf meiner virtuellen Maschine nicht installiert werden.

Mögliche Ursache Ihre VMware ESXi-Version wird nicht unterstützt.

Lösung Stellen Sie sicher, dass Sie VMware ESXi 5.0 oder 5.1 verwenden. Die Version 4.x wird nicht unterstützt.

Installation des WebEx Meetings-Plugins in Microsoft Explorer 8.0

Problem Sie erhalten eine Fehlermeldung, in der Sie darauf hingewiesen werden, dass die Installation nicht erfolgreich durchgeführt werden konnte, wenn Sie versuchen, den Meetings-Client zu installieren.

Mögliche Ursache Der Computer, auf dem Sie die Software installieren möchten, verfügt nicht über Administratorrechte.

Lösung Stellen Sie sicher, dass die neueste Version von Cisco WebEx Meetings Server auf dem Computer installiert ist. Stellen Sie fest, ob der Computer über Windows-Administratorrechte verfügt. Ist dies nicht der Fall, ist dies die Ursache für die Fehlermeldung und das Fehlschlagen der Installation. Erhalten Sie, sofern möglich, Administratorrechte. Achten Sie darauf, dass die IE 8.0-Sicherheitseinstellungen auf die Voreinstellungen eingestellt sind, indem Sie **Systemsteuerung > Internetoptionen > Erweitert > Zurücksetzen** wählen. Wenn sich das Problem durch keine der obengenannten Maßnahmen beheben lässt, müssen Sie das MSI-Installationsprogramm mit einem Windows-Anmeldeskript oder einer ähnlichen Methode auf den Desktop des Benutzers forcieren. Über die Cisco WebEx Meetings Server-Administrationssite können Sie auf die MSI-Pakete für Meetings, Produktivitätswerkzeuge und andere Anwendungen zugreifen. Wählen Sie **Einstellungen > Downloads** aus. Weitere Informationen finden Sie unter "Herunterladen und Massenbereitstellung von Anwendungen" im *Cisco WebEx Meetings Server-Planungsleitfaden*. Falls sich Ihr Problem mit keiner der oben genannten Maßnahmen beheben lässt, nehmen Sie bitte mit Cisco TAC Kontakt auf.



Lizenzen

- Nach dem Hochverfügbarkeits-Failover startet Ihr System im kostenlosen Testmodus, Seite 25
- Es wird eine Nachricht zu einer kostenlosen Probedemo angezeigt, Seite 26
- Ihre Nutzung der Lizenzen hat die Anzahl der erworbenen Lizenzen überschritten, Seite 26
- Ihre Nutzung der Lizenzen hat die Anzahl der erworbenen Lizenzen überschritten, und Ihr System wurde deaktiviert, Seite 26
- Sie erhalten eine E-Mail in Bezug auf ungültige Lizenzen, Seite 26
- Sie erhalten eine E-Mail in Bezug auf ungültige Lizenzen, und Ihr System wurde deaktiviert, Seite 27
- Sie können über Cisco WebEx Meetings Server nicht auf Cisco Enterprise License Manager (ELM) zugreifen, Seite 27
- Die Installation der Lizenz schlägt bei mehreren geöffneten Browserfenstern fehl, Seite 27
- Die Schaltfläche "Lizenzen verwalten" ist deaktiviert, Seite 28
- Alarmmeldung: Überholte Lizenz, Seite 28

Nach dem Hochverfügbarkeits-Failover startet Ihr System im kostenlosen Testmodus

Problem Nach dem Hochverfügbarkeits-Failover startet Ihr System im kostenlosen Testmodus, und Sie haben 180 Tage Zeit, um Ihre Verbindung Enterprise License Manager (ELM) wiederherzustellen.

Mögliche Ursache ELM läuft nur auf Ihrem primären System. Nach dem Failover kann sich Ihr Hochverfügbarkeitssystem nicht mit ELM verbinden.

Lösung Starten Sie Ihr primäres System mit VMware vCenter neu. Ihr System sollte sich während des Startprozesses automatisch neu mit ELM verbinden. Wenn Sie sich nach dem Neustart noch immer nicht mit ELM verbinden können, wenden Sie sich bitte für zusätzliche Unterstützung an den Cisco TAC.

Es wird eine Nachricht zu einer kostenlosen Probedemo angezeigt

Problem Ihr System zeigt auf Ihrer Administrationsseite an, dass es im kostenlosen Demomodus läuft.

Mögliche Ursache Nach dem Einrichten Ihres Systems läuft es automatisch im kostenlosen Demomodus.

Lösung Installieren Sie die entsprechenden Lizenzen, um den kostenlosen Demomodus zu beenden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Zertifikate Verwalten" in der Online-Hilfe und im *Administrationsleitfaden*.

Ihre Nutzung der Lizenzen hat die Anzahl der erworbenen Lizenzen überschritten

Problem Sie erhalten eine E-Mail, in der Sie darauf hingewiesen werden, dass Sie die Lizenzen überschritten haben.

Mögliche Ursache Ihre Nutzung der Lizenzen überschreitet die Anzahl der erworbenen Lizenzen.

Lösung Wenden Sie sich an Ihren Cisco-Vertriebshändler und erwerben Sie eine ausreichende Anzahl an Lizenzen, um Ihre Nutzung der Lizenzen mit der Anzahl der installierten Lizenzen anzugleichen.

Ihre Nutzung der Lizenzen hat die Anzahl der erworbenen Lizenzen überschritten, und Ihr System wurde deaktiviert

Problem Sie erhalten eine E-Mail, in der Sie darauf hingewiesen werden, dass Ihr System aufgrund eines Zustands überschrittener Lizenzen deaktiviert wurde.

Mögliche Ursache Sie überschreiten die Anzahl der installierten Lizenzen seit über sechs Monaten.

Lösung Wenden Sie sich an Ihren Cisco-Vertriebshändler und erwerben Sie eine ausreichende Anzahl an Lizenzen, um Ihre Nutzung der Lizenzen mit der Anzahl der installierten Lizenzen anzugleichen.

Sie erhalten eine E-Mail in Bezug auf ungültige Lizenzen

Problem Sie erhalten eine E-Mail, in der Sie darauf hingewiesen werden, dass Ihr System mit ungültigen Lizenzen arbeitet.

Mögliche Ursache Ihr System ist nicht in der Lage, mit dem License Server (ELM) zu kommunizieren. Wenn Ihr System nicht auf Hochverfügbarkeit ausgelegt ist, Ihr primäres System nicht aktiv ist und Sie das Failover-System verwenden, ist Ihr System nicht in der Lage, mit dem License Server zu kommunizieren.

Lösung Starten Sie Ihr primäres System mit VMware vCenter neu. Ihr System sollte sich während des Startprozesses automatisch neu mit ELM verbinden. Wenn Sie sich nach dem Neustart noch immer nicht mit ELM verbinden können, wenden Sie sich bitte für zusätzliche Unterstützung an den Cisco TAC.

Sie erhalten eine E-Mail in Bezug auf ungültige Lizenzen, und Ihr System wurde deaktiviert

Problem Sie erhalten eine E-Mail, in der Sie darauf hingewiesen werden, dass Ihr System deaktiviert wurde, da Sie seit über sechs Monaten mit ungültigen Lizenzen arbeiten.

Mögliche Ursache Ihr System ist nicht in der Lage, mit dem License Server (ELM) zu kommunizieren. Wenn Ihr System nicht auf Hochverfügbarkeit ausgelegt ist, Ihr primäres System nicht aktiv ist und Sie das Failover-System verwenden, ist Ihr System nicht in der Lage, mit dem License Server zu kommunizieren.

Lösung Starten Sie Ihr primäres System mit VMware vCenter neu. Ihr System sollte sich während des Startprozesses automatisch neu mit ELM verbinden. Wenn Sie sich nach dem Neustart noch immer nicht mit ELM verbinden können, wenden Sie sich bitte für zusätzliche Unterstützung an den Cisco TAC.

Sie können über Cisco WebEx Meetings Server nicht auf Cisco Enterprise License Manager (ELM) zugreifen

Problem Administratoren können über Cisco WebEx Meetings Server nicht auf ELM zugreifen.

Mögliche Ursache Während der Einrichtung wurde die Administrations-URL mit weniger üblichen Domänen der höheren Ebene, wie beispielsweise ".infra" konfiguriert.

Lösung Verwenden Sie üblichere Domänen der höheren Ebene, wie zum Beispiel ".com". Hierbei handelt es sich um einen bekannten Fehler, der in einer zukünftigen Version von Cisco WebEx Meetings Server behoben wird.

Die Installation der Lizenz schlägt bei mehreren geöffneten Browserfenstern fehl

Problem Die Installation der Lizenz schlägt fehl.

Mögliche Ursache Ihre Administrationsseite und die ELM-Administrationsseite sind in zwei verschiedenen Browserfenstern geöffnet, obgleich beide dieselbe Administrationsseite-URL verwenden.

Lösung Stellen Sie sicher, dass die Registerkarte "Admin" geschlossen ist und klicken Sie erneut auf die Schaltfläche "Installieren". Melden Sie sich auf der WebEx-Administrationsseite an. Wählen Sie **System** und anschließend **Mehr anzeigen** im Lizenzen-Abschnitt. Wählen Sie **Lizenzen verwalten**, um die ELM-Seite zu öffnen. Schließen Sie das ursprüngliche Browserfenster, in dem die Seite **Nutzerlizenzen** angezeigt wird.

Wählen Sie auf der ELM-Seite **Lizenzdatei installieren** und fahren Sie mit der Installation Ihrer Lizenz fort. Weitere Informationen finden Sie unter "Lizenzen verwalten" im *Cisco WebEx Meetings Server-Administrationsleitfaden*.

Die Schaltfläche "Lizenzen verwalten" ist deaktiviert

Problem Die Schaltfläche **Lizenzen verwalten** auf der Seite **Nutzerlizenzen** deaktiviert.

Mögliche Ursache In einer Hochverfügbarkeitsumgebung wird Ihre Administrationsseite auf einer sekundären virtuellen Maschine betrieben.

Lösung Stellen Sie fest, warum Ihre Administrationsseite auf Ihrer sekundären virtuellen Maschine betrieben wird. Reparieren Sie Ihr primäres System und starten Sie es über VMware vCenter neu. Ihr System sollte nach dem Neustart normal funktionieren.

Alarmmeldung: Überholte Lizenz

Problem Sie erhalten eine Alarmmeldung bezüglich einer überholten Lizenz.

Mögliche Ursache Die Version Ihres Systems und die Ihrer Lizenz stimmen nicht überein.

Lösung Vergewissern Sie sich, dass Sie die neueste Version der Lizenz installiert haben.



Wartungsmodus

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf Probleme beim Wartungsmodus.

- [Die Meldung "Neustart" erlischt nicht, nachdem der Wartungsmodus abgeschaltet wird, Seite 29](#)
- [Die Anforderung, den Wartungsmodus zu aktivieren bzw. zu deaktivieren, wird zurückgewiesen, Seite 29](#)

Die Meldung "Neustart" erlischt nicht, nachdem der Wartungsmodus abgeschaltet wird

Problem Nachdem der Wartungsmodus abgeschaltet wird, erlischt die Meldung "Neustart" nicht und Ihr Browser leitet Sie nicht auf die Anmeldeseite der Administration weiter.

Mögliche Ursache Ungewiss. Dies ist ein bekanntes Problem.

Lösung Geben Sie den Administration-URL manuell ein, um auf die Anmeldeseite zu kommen.

Die Anforderung, den Wartungsmodus zu aktivieren bzw. zu deaktivieren, wird zurückgewiesen

Problem Ihre Anforderung, den Wartungsmodus zu aktivieren bzw. zu deaktivieren, wird zurückgewiesen.

Mögliche Ursache Sie haben die Schaltfläche **Wartungsmodus aktivieren** oder **Wartungsmodus deaktivieren** zu schnell ausgewählt.

Lösung Warten Sie einige Sekunden und wählen Sie **Wartungsmodus aktivieren** oder **Wartungsmodus deaktivieren** erneut aus.

Mögliche Ursache Es ist bereits eine Änderung am Laufen, die das System verändert (zum Beispiel die Hochverfügbarkeit wird hinzugefügt oder entfernt).

Die Anforderung, den Wartungsmodus zu aktivieren bzw. zu deaktivieren, wird zurückgewiesen

Lösung Warten Sie 30 Minuten und wählen Sie **Wartungsmodus aktivieren** oder **Wartungsmodus deaktivieren** erneut aus.



KAPITEL 10

Aufzeichnungen

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf Aufzeichnungsprobleme.

- [Das Starten oder Beitreten zu Meetings oder das Ansehen von Aufzeichnungen ist aufgrund einer nicht unterstützten Java-Version nicht möglich, Seite 31](#)
- [Meeting-Aufzeichnungen sind auf den Gastgeber-Aufzeichnungsseiten nicht verfügbar, Seite 32](#)
- [Die Schaltfläche "Aufzeichnen" generiert einen Server-Verbindungsfehler, Seite 32](#)
- [Speicherserver kann nicht hinzugefügt werden, Seite 32](#)
- [Die Meeting-Aufzeichnung erscheint nicht beim Gastgeber, Seite 32](#)
- [Die Schaltfläche "Aufzeichnen" ist grau, Seite 33](#)
- [Der Aufzeichnungsbereich gibt eine Fehlermeldung an, Seite 33](#)
- [Die Aufzeichnungen werden auf der Aufzeichnungsseite nicht angezeigt, Seite 34](#)

Das Starten oder Beitreten zu Meetings oder das Ansehen von Aufzeichnungen ist aufgrund einer nicht unterstützten Java-Version nicht möglich

Problem Benutzer können über keinen Browser ein Meeting starten, einem Meeting beitreten oder Aufzeichnungen anzeigen.

Mögliche Ursache Benutzer verwenden Java-Versionen, die nicht unterstützt werden.

Lösung Wenn Sie den Microsoft Internet Explorer verwenden, aktivieren Sie ActiveX oder installieren Sie eine Java-Version, die neuer als 1.6.034 oder 1.7.06 ist. Wenn Sie Mozilla Firefox oder Google Chrome verwenden, installieren Sie eine Java-Version, die neuer als 1.6.034 oder 1.7.06 ist, oder laden Sie Cisco WebEx Meetings oder den Netzwerkaufzeichnungs-Player herunter und installieren Sie ihn manuell. Versuchen Sie erneut ein Meeting zu starten, einem Meeting beizutreten oder eine Aufzeichnung anzuzeigen.

Meeting-Aufzeichnungen sind auf den Gastgeber-Aufzeichnungsseiten nicht verfügbar

Problem Die Meeting-Aufzeichnungen sind auf keiner Gastgeber-Seite **Aufzeichnungen** verfügbar, obwohl der Gastgeber die Aufzeichnung der Meetings aktiviert hat.

Mögliche Ursache Es könnte ein Berechtigungsproblem am Speicherserver für den bestimmten Bereitstellungspunkt vorliegen, auf welchen der Cisco WebEx Meetings Server zeigt (wählen Sie auf der Administration-Site **System > Servers > Speicherserver** aus).

Lösung Dies ist ein bekanntes Problem.

Die Schaltfläche "Aufzeichnen" generiert einen Server-Verbindungsfehler

Problem Wenn ein Meeting-Gastgeber versucht, in einem Meeting-Raum auf die Schaltfläche "Aufzeichnen" zu drücken, zeigt der Meeting-Client eine Fehlermeldung an, dass die Verbindung zum Aufzeichnungsserver unmöglich ist.

Mögliche Ursache Der Tomcat-Benutzer von Cisco WebEx Meetings Server kann auf dem Bereitstellungspunkt nicht speichern.

Lösung Aktualisieren Sie die Privilegien am NAS-Bereitstellungspunkt mit 777 per Anwendung von `chmod R 777 <mount-point-directory>`, wenn der Speicherserver auf Linux OS läuft. Versuchen Sie anschließend, den NAS-Server erneut an den Cisco WebEx Meetings Server anzubinden.

Speicherserver kann nicht hinzugefügt werden

Problem Sie können keinen Speicherserver hinzufügen.

Mögliche Ursache Der Tomcat-Benutzer von Cisco WebEx Meetings Server kann auf dem Bereitstellungspunkt nicht speichern.

Lösung Aktualisieren Sie die Privilegien am NAS-Bereitstellungspunkt mit 777 per Anwendung von `chmod R 777 <mount-point-directory>`, wenn der Speicherserver auf Linux OS läuft. Versuchen Sie anschließend, den NAS-Server erneut an den Cisco WebEx Meetings Server anzubinden.

Die Meeting-Aufzeichnung erscheint nicht beim Gastgeber

Problem Der Meeting-Gastgeber sieht auf der Seite **Aufzeichnungen** keine Meeting-Aufzeichnung für mehr als 10 Minuten, nachdem das aufgezeichnete Meeting abgelaufen ist.

Mögliche Ursache Ihr NBR WSS hat keine Lese-/Schreiben-Privilegien am Speicherserver.

Lösung Wenn Sie einen Linux-Speicherserver verwenden, geben Sie folgenden Befehl ein: `chmon -R 777mount point directory`. Wenn Sie die Meeting-Aufzeichnungen einholen möchten, die auf der Seite **Aufzeichnungen** nicht generiert wurden, kontaktieren Sie bitte den TAC.

Die Schaltfläche "Aufzeichnen" ist grau

Problem Meeting-Gastgeber können keine Meetings aufzuzeichnen, weil die Taste **Aufzeichnen** grau ist.

Mögliche Ursache NAS wurde dem Cisco WebEx Meetings Server nicht hinzugefügt.

Lösung Melden Sie sich bei der Administration-Site an und wählen Sie **System** > **Server** aus, und dann den Link **Speicherserver hinzufügen** und legen Sie den NFS-Server und den Bereitstellungspunkt fest. Zum Beispiel, Pfad 170.70.80.90:/, um den Speicherserver anzubinden.

Mögliche Ursache Die Aufzeichnung ist auf dem Cisco WebEx Meetings Server nicht verfügbar.

Lösung Melden Sie sich bei der Administration-Site an und wählen Sie **Einstellungen** > **Meetings**, und wählen Sie dann das Kontrollkästchen **Aufzeichnen** unter den Teilnehmer-Privilegien aus.

Mögliche Ursache Ihr Speicherserver hat den Grenzwert, wie unter der Seite **Alarme** auf der Administration-Site festgelegt wurde, erreicht.

Lösung Stellen Sie sicher, dass die Speicherkapazität des NAS über die Seite **Alarme** überwacht wird. Melden Sie sich auf der Administrationssite an, wählen Sie **Dashboard** > **Alarme**, den Link **Bearbeiten**, aktivieren Sie die Option **Speicherplatz**, ziehen Sie den Regler für das Speicherlimit auf der Seite **Alarme bearbeiten** auf das Dashboard und wählen Sie anschließend **Speichern**. Als Alternative können Sie Dateien vom Speicherserver-Bereitstellungspunkt löschen, um Platz zu schaffen.

Mögliche Ursache Ihr Speicherserver wurde gestoppt oder der NFS-Dienst des NAS wurde gestoppt oder neu gestartet und somit kann der Cisco WebEx Meetings Server nicht auf den Bereitstellungspunkt zugreifen.

Lösung Melden Sie sich bei der Administration-Site an und wählen Sie **System** > **Server** > **Speicherserver** aus und konfigurieren Sie NAS erneut.

Der Aufzeichnungsbereich gibt eine Fehlermeldung an

Problem Wenn eine Meeting-Aufzeichnung für eine Weile läuft, wird im Aufzeichnungsbereich eine Fehlermeldung angezeigt. Wenn Sie mit der Maus über den Bereich zeigen, wird eine Audio- oder Video-Fehlermeldung angezeigt.

Mögliche Ursache Der Tomcat-Benutzer von Cisco WebEx Meetings Server kann auf dem Bereitstellungspunkt nicht speichern.

Lösung Stellen Sie sicher, dass der Zugriff auf den Bereitstellungspunkt möglich ist und dass Cisco WebEx Meetings Server darauf speichern darf.

Die Aufzeichnungen werden auf der Aufzeichnungsseite nicht angezeigt

Problem Die Aufzeichnungen werden auf der Seite **Aufzeichnungen** bei keinem Gastgeber angezeigt, obwohl der Gastgeber die Aufzeichnung der Meetings aktiviert hat.

Mögliche Ursache Es besteht ein Problem mit den Berechtigungen des Speicherservers in Bezug auf den Bereitstellungspunkt, auf den das System zeigt.

Lösung Melden Sie sich bei der Administration-Site an und wählen Sie **System > Server > Speicherserver-Konfiguration** aus. Stellen Sie sicher, dass Ihre Berechtigungen richtig eingestellt sind.



Server

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug E-Mail- und Speicherservern.

- [SMTP sendet Fehlermeldungen, wenn die Administrator-E-Mail einen Unterstrich verwendet, Seite 35](#)
- [Probleme mit externen Serververbindungen, Seite 35](#)
- [NTP-bereitgestellte Zeitüberschreitung bei der Synchronisierung der virtuellen Maschinen, Seite 36](#)
- [Der Speicherserver sichert das System oder die Aufzeichnungen nicht, Seite 36](#)

SMTP sendet Fehlermeldungen, wenn die Administrator-E-Mail einen Unterstrich verwendet

Problem Ein Benutzer sendet dem Administrator eine E-Mail und die E-Mail kommt als nicht unzustellbar zurück.

Mögliche Ursache Unterstriche werden bei E-Mail-Adressen nicht unterstützt.

Lösung Verwenden Sie keine Unterstriche oder weitere nicht unterstützte Zeichen, wenn Sie an den Administrator E-Mails senden.

Probleme mit externen Serververbindungen

Problem Administratoren und Benutzer erhalten keine E-Mails über Ihr System.

Mögliche Ursache Es könnte ein Berechtigungsproblem am Speicherserver für den bestimmten Bereitstellungspunkt vorliegen, auf welchen das System zeigt (melden Sie sich bei Administrations-Site an und wählen Sie **System > Servers > Speicherserver** aus).

- 1 **Lösung** Stellen Sie sicher, dass **sendmail**-Anforderungen vom bestimmten Cisco WebEx Meetings Server nicht blockiert werden.

- 2 **Lösung** Stellen Sie Ihr System in den Wartungsmodus und korrigieren Sie die SMTP-Informationen im Admin-Web. Speichern Sie Ihre Änderungen und verlassen Sie den Wartungsmodus. Wenn das System den Neustart abschließt, müsste der Status "UP" lauten.
- 3 **Lösung** Beheben Sie das Problem am SMTP-Server oder legen Sie einen anderen SMTP-Server fest, der korrekt mit Ihrem System arbeiten kann.

NTP-bereitgestellte Zeitüberschreitung bei der Synchronisierung der virtuellen Maschinen

Problem Eine NTP-Warnung wird im obersten Bereich der Seite angezeigt, kurz nachdem sich der Benutzer angemeldet hat. Die NTP-bereitgestellten Zeiten bei jeder virtuellen Maschine wurden für länger als drei Minuten nicht mehr synchronisiert.

Mögliche Ursache Die NTP-bereitgestellten Zeiten bei jeder virtuellen Maschine wurden für länger als drei Minuten nicht mehr synchronisiert.

- 1 **Lösung** Warten Sie, ob die Meldung nach der Synchronisierung der Zeiten erlischt.
- 2 **Lösung** Vergewissern Sie sich, dass die ESXi-Hosts mit den korrekten DNS-Informationen konfiguriert sind und den NTP-Host erreichen können. Weitere Informationen entnehmen Sie bitte Ihrer VMware vSphere-Dokumentation.

Der Speicherserver sichert das System oder die Aufzeichnungen nicht

Problem Der Speicherserver sichert das System und die Meetingaufzeichnungen nicht.

Mögliche Ursache Der Speicherserver kann keine Verbindung zu einer virtuellen Maschine im System herstellen.

Lösung Konfigurieren Sie die Firewall-Einstellungen mit VMware vSphere. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Für Ihre Bereitstellung erforderliche Netzwerk-Änderungen" im *Cisco WebEx Meetings Server-Planungsleitfaden*.

Mögliche Ursache Speicherserver ausgefallen. Es besteht keine Verbindung zum Server.

Lösung Stellen Sie sicher, dass der Speicherserver außerhalb von Cisco WebEx Meetings Server zugänglich ist. Stellen Sie sicher, dass der Speicherserver eingeschaltet ist. Stellen Sie sicher, dass eine Netzwerkverbindung zum Speicherserver besteht. Stellen Sie sicher, dass eine Bereitstellung / ein Zugang von einer Nicht-Cisco WebEx Meetings Server-Maschine möglich ist. Stellen Sie sicher, dass der Speicherserver noch über Kapazitäten verfügt.



Probleme beim Anmelden und bei Meetings

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf Probleme beim Anmelden und bei Meetings.

- [Account-Aktivierung schlägt fehl, Seite 38](#)
- [Nachdem Cookies von Microsoft Internet Explorer importiert wurden, treten Probleme mit der automatischen Anmeldung auf, Seite 38](#)
- [Browser-Kompatibilitätsprobleme, Seite 38](#)
- [Die Verbindung zu der WebEx-Site oder der Administration-Site ist nicht möglich, Seite 39](#)
- [Das Starten oder Beitreten zu Meetings oder das Ansehen von Aufzeichnungen ist aufgrund einer nicht unterstützten Java-Version nicht möglich, Seite 39](#)
- [Weitergeleitete Meeting-Einladungen funktionieren nach dem Upgrade nicht, Seite 39](#)
- [Grafikqualität nimmt ab, wenn Anwendungs- oder Desktopfreigabe verwendet wird, Seite 40](#)
- [Auf der Meeting-Seite wird die Meldung "Teilnehmer dürfen dem Meeting vor dem Gastgeber beitreten:" nicht angezeigt, Seite 40](#)
- [Status "Teilnehmer dürfen dem Meeting vor dem Gastgeber beitreten" ist falsch, Seite 40](#)
- [E-Mail zu Meeting-Problemen erhalten, Seite 41](#)
- [Meeting-Teilnehmer können von Ihren Telefonen nicht nach außen wählen, Seite 41](#)
- [Die Meeting-Trend-Daten sind eine Stunde später auf den Tages- oder Wochen-Diagrammen, Seite 41](#)
- [Problem beim Starten eines Meetings auf Mozilla Firefox und Google Chrome aufgrund eines inaktiven ActiveTouch General Plugin Containers, Seite 42](#)
- [Beim Versuch, ein Meeting zu starten oder einem beizutreten, stürzt die Seite "Einen Moment bitte" ab, Seite 42](#)
- [Benutzer können keine Meetings abhalten oder ihnen beitreten, Seite 42](#)
- [Das Meeting kann nicht beginnen, Seite 43](#)
- [URL in Groß- und Kleinschreibung, Seite 43](#)
- [Benutzer hat keinen Zugriff auf das Produkt, Seite 43](#)

- [Der Benutzer wird von der Audio-Konferenz entfernt, Seite 43](#)
- [In der Tabelle WBX*INPROGRESSMEETING werden keine Daten aufgezeichnet, wenn ein Meeting zu einem bestimmten Zeitpunkt endet, Seite 44](#)
- [Cisco WebEx Meetings startet aufgrund von Java-Problemen nicht, Seite 44](#)
- [Maximale Meetingkapazität erreicht, Seite 45](#)

Account-Aktivierung schlägt fehl

Problem Ein Administrator oder Benutzer erhält die Benachrichtigung, dass sein Account aktiviert worden ist, er kann sich jedoch nicht mit dem Account anmelden.

Mögliche Ursache Die Aktivierungsperiode des Accounts ist abgelaufen. Nachdem ein Account aktiviert wurde, haben Administratoren zwei Tage und Endbenutzer drei Tage Zeit, sich anzumelden, ehe der Account deaktiviert wird.

Lösung Gehen Sie auf Ihre Anmeldeseite und wählen Sie den Link "Passwort vergessen", um Ihren Account zurückzusetzen. Wenn Sie Ihr neues Passwort per E-Mail erhalten, folgen Sie den Anweisungen zum Zurücksetzen Ihres Passworts und melden Sie sich mit Ihrem Account an.

Nachdem Cookies von Microsoft Internet Explorer importiert wurden, treten Probleme mit der automatischen Anmeldung auf

Problem Ein Benutzer aktiviert nach dem Anmelden bei Cisco WebEx Meetings Server auf Microsoft Internet Explorer die Option "Angemeldet bleiben". Wenn der Benutzer anschließend Mozilla Firefox installiert und alle Cookies aus Internet Explorer importiert, wird der Benutzer jedes Mal, wenn er Firefox startet, automatisch angemeldet, selbst wenn er sich manuell abgemeldet hat. Wenn ein Administrator das Passwort zur Authentifizierung auf der Administrationssite ändert und ein Upgrade auf eine neue Version durchführt, wird der Benutzer bei jedem Start von Firefox abgemeldet, selbst wenn er beim letzten Anmelden bei Cisco WebEx Meetings Server die Option "Angemeldet bleiben" aktiviert hat.

Mögliche Ursache Beim Importieren von Cookies aus Internet Explorer stellt Firefox dem Domännennamen des Cookies ein "." voran.

Lösung Fordern Sie Ihren Benutzer auf, seine Firefox-Cookies manuell zu löschen.

Browser-Kompatibilitätsprobleme

Problem Wenn Sie den Browser Internet Explorer verwenden, der als kompatibel mit diesem Produkt angegeben wird, erhalten Sie eine Meldung, dass Ihr Browser nicht kompatibel ist.

Mögliche Ursache Eine Gruppenrichtlinien-Einstellung Ihres Systems verursacht, dass Internet Explorer 8 als Internet Explorer 6 anerkannt wird.

Lösung Wenn Sie Internet Explorer 8 bei Windows XP Service Pack 3 verwenden, dann ist diese Meldung falsch und kann ignoriert werden. Sie können diese Systemmeldung verhindern, indem Sie Ihre Kompatibilitätseinstellungen ändern. Bei Internet Explorer 8 wählen Sie **Extras > Einstellungen der Kompatibilitätsansicht** aus. Entfernen Sie den Domänennamen Ihres Cisco WebEx Meetings Servers aus der Liste der Webseiten, die Sie Ihrer Kompatibilitätsansicht, wenn diese verfügbar ist, hinzugefügt haben.

Die Verbindung zu der WebEx-Site oder der Administration-Site ist nicht möglich

Problem Sie können sich nicht mit der WebEx-Site oder der Administration-Site über einen Browser verbinden, der SSL 3.0 erfordert.

Mögliche Ursache FIPS ist aktiviert und blockiert SSL 3.0.

Lösung FIPS deaktivieren.

Das Starten oder Beitreten zu Meetings oder das Ansehen von Aufzeichnungen ist aufgrund einer nicht unterstützten Java-Version nicht möglich

Problem Benutzer können über keinen Browser ein Meeting starten, einem Meeting beitreten oder Aufzeichnungen anzeigen.

Mögliche Ursache Benutzer verwenden Java-Versionen, die nicht unterstützt werden.

Lösung Wenn Sie den Microsoft Internet Explorer verwenden, aktivieren Sie ActiveX oder installieren Sie eine Java-Version, die neuer als 1.6.034 oder 1.7.06 ist. Wenn Sie Mozilla Firefox oder Google Chrome verwenden, installieren Sie eine Java-Version, die neuer als 1.6.034 oder 1.7.06 ist, oder laden Sie Cisco WebEx Meetings oder den Netzwerkaufzeichnungs-Player herunter und installieren Sie ihn manuell. Versuchen Sie erneut ein Meeting zu starten, einem Meeting beizutreten oder eine Aufzeichnung anzuzeigen.

Weitergeleitete Meeting-Einladungen funktionieren nach dem Upgrade nicht

Problem Ein Benutzer setzt ein Meeting an und leitet die Einladung dann an andere Teilnehmer weiter. Die Teilnehmer können die weitergeleitete E-Mail zunächst verwenden, um an Meetings teilzunehmen, jedoch erhalten sie nach einem Upgrade des Systems und dem Versuch, am Meeting teilzunehmen, die Fehlermeldung "Das Meeting existiert nicht oder wurde bereits beendet".

Mögliche Ursache Durch das Upgrade wird das Meeting ungültig.

Lösung Teilen Sie Ihren Teilnehmern nach dem System-Upgrade mit, dass sie alle Meetings neu ansetzen müssen. Leiten Sie die Meeting-E-Mails nach Bedarf weiter.

Grafikqualität nimmt ab, wenn Anwendungs- oder Desktopfreigabe verwendet wird

Problem Wenn Sie die Funktionen zur Anwendungs- oder Desktopfreigabe verwenden, nimmt die Grafikqualität ab.

Mögliche Ursache Wenn das System die Funktionen zur Anwendungs- oder Desktopfreigabe verwendet, deaktiviert Cisco WebEx Meetings Server automatisch bestimmte Grafikeinstellungen wie Aero-Modus und Clear-True Type.

Lösung Dies ist beabsichtigt. Sobald Sie die Funktionen zur Anwendungs- oder Desktopfreigabe nicht mehr verwenden, aktiviert Cisco WebEx Meetings Server zuvor deaktivierte Grafikeinstellungen wieder.

Auf der Meeting-Seite wird die Meldung "Teilnehmer dürfen dem Meeting vor dem Gastgeber beitreten:" nicht angezeigt

Problem Ein Meeting das mit der Option "Teilnehmer dürfen dem Meeting vor dem Gastgeber beitreten" konfiguriert zeigt diese Meldung nicht auf der Meeting-Seite an.

Mögliche Ursache Ein Benutzer, der nicht der Gastgeber ist, ist dem Meeting beigetreten und hat es wieder verlassen, bevor der Gastgeber beigetreten ist. Auf der Seite "Dashboard und Meeting-Trends" wird dieses Meeting ohne Teilnehmer angezeigt.

Lösung Dies ist ein bekanntes Problem. Wenn ein Meeting-Teilnehmer, der nicht Gastgeber ist, dem Meeting beitrifft und dieses verlässt, bevor der Gastgeber beigetreten ist, dann wird das Meeting auf der Meeting-Seite nicht registriert.

Status "Teilnehmer dürfen dem Meeting vor dem Gastgeber beitreten" ist falsch

Problem Sie haben JMBH (Meetings vor Gastgeber beitreten) und JTBH (Telekonferenz vor Gastgeber beitreten) für Ihre Meetings aktiviert. Ein Meeting-Teilnehmer ist einem Meeting nur telefonisch beigetreten, aber auf der Seite **Meetings** wird immer noch die Start-Schaltfläche angezeigt.

Lösung Dies ist ein bekanntes Problem. Das System wartet darauf, dass der Gastgeber das Meeting auf seinem Web-Client startet, oder verwendet nach wie vor das Telefon, um lediglich dem Audio-Teil des Meetings beizutreten.

E-Mail zu Meeting-Problemen erhalten

Problem Sie haben eine E-Mail erhalten, die Sie darauf hinweist, dass Probleme in Bezug auf Meetings bestehen.

Mögliche Ursache Möglicherweise sind in der Benutzerumgebung Latenz- und Jitter-Probleme vorhanden. Die Netzwerk-Bandbreite der Benutzer, einschließlich derer, die über ein virtuelles privates Netzwerk (VPN) an Meetings teilnehmen, ist möglicherweise eingeschränkt.

Lösung Melden Sie sich auf der Administrationsseite an, wählen Sie **Dashboard** und anschließend die Meeting-Tabelle, um die Seite der **Meeting-Tendenzen** aufzurufen. Sehen Sie sich die Meetings an, die zu dem Zeitpunkt und dem Datum, an dem das Meeting-Warnsignal auftrat, stattfanden. Achten Sie dabei insbesondere auf Meetings mit dem Status "mittelmäßig" oder "schlecht". Notieren Sie sich das Thema des Meetings, den Gastgeber und das Problem und wenden Sie sich an den Gastgeber, um festzustellen, welches Problem beim Meeting auftrat.

Meeting-Teilnehmer können von Ihren Telefonen nicht nach außen wählen

Problem Meeting-Teilnehmer können von Ihren Telefonen nicht nach außen wählen. Sie erhalten die Fehlermeldung "Verbindung fehlgeschlagen".

Mögliche Ursache Ihre CUCM-Einstellungen sind nicht richtig konfiguriert.

Lösung Kontrollieren Sie Ihre CUCM-Einstellungen auf der Audio-Seite. Melden Sie sich bei der Administrationsseite an und wählen Sie **Einstellungen** > **Audio** > **CUCM**. Stellen Sie sicher, dass die richtigen IP-Adressen, die Übertragung und die Port-Einstellungen konfiguriert sind.

Die Meeting-Trend-Daten sind eine Stunde später auf den Tages- oder Wochen-Diagrammen

Problem Auf der Seite **Meeting-Trend** werden die Daten der Stunden- und Tages-Diagramme eine Stunde später angezeigt, wie in den 1-6 Monate-Diagramme.

Mögliche Ursache In den Tages- und Wochen-Meeting-Trend-Diagrammen werden zukünftige (geplante) Meetingdaten alle 4 Stunden erfasst. Wenn Sie ein Meeting planen, dann werden diese Meeting-Informationen innerhalb des Vierstundenzeitraums erfasst.

Lösung Dies ist ein bekanntes Problem. Die meisten geplanten Meetings sind wiederkehrend und wir möchten diese Informationen nicht zu oft verarbeiten, denn dies könnte die Systemleistung beeinträchtigen.

Problem beim Starten eines Meetings auf Mozilla Firefox und Google Chrome aufgrund eines inaktiven ActiveTouch General Plugin Containers

Problem Ein Benutzer versucht, ein Meeting über Mozilla Firefox oder Google Chrome zu starten und erhält eine Fehlermeldung, die in etwa wie folgt lautet: "Beim Starten Ihres Meetings ist ein Problem aufgetreten. Starten Sie Ihren Webbrowser erneut und versuchen Sie es noch einmal, oder treten Sie Ihrem Meeting über einen anderen Webbrowser bei. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an bitte Ihren Systemadministrator." Ihr Browser bleibt in einer Schleife hängen und lädt Meeting Center nicht.

Mögliche Ursache Der Benutzer hat den ActiveTouch General Plugin Container auf seinem Browser deaktiviert.

Lösung Fordern Sie den Benutzer auf, in Mozilla Firefox **Extras > Add-ons > Plugins** auszuwählen und den **ActiveTouch General Plugin Container** zu aktivieren, den Browser neu zu starten und zu versuchen, erneut am Meeting teilzunehmen. Fordern Sie Ihren Benutzer auf, in Google Chrome zur URL "chrome://plugins" zu navigieren, **ActiveTouch General Plugin Container** zu aktivieren, den Browser neu zu starten und erneut zu versuchen, am Meeting teilzunehmen.

Beim Versuch, ein Meeting zu starten oder einem beizutreten, stürzt die Seite "Einen Moment bitte" ab

Problem Beim Versuch, ein Meeting zu starten oder einem beizutreten, stürzt die Seite "Einen Moment bitte" ab.

Mögliche Ursache Sie verwenden Mozilla Firefox 18, und Firefox ist der Ansicht, dass Java ein mögliches Sicherheitsproblem hat und fordert den Benutzer auf, es zu deaktivieren. Der Benutzer wählt "Niemals Plugins für diese Site aktivieren". Dadurch wird Java deaktiviert, so dass der Benutzer keine Meetings mit Java mehr starten oder solchen beitreten kann.

Lösung Wenn Sie der Ansicht sind, dass ein Java-Sicherheitsproblem besteht, fordern Sie Ihre Benutzer auf, das Meeting anhand einer der beiden auf der Seite aufgeführten Methoden zu starten bzw. diesem beizutreten: Installieren Sie die Meeting-Anwendung und starten Sie das Meeting erneut bzw. versuchen Sie erneut, diesem beizutreten; oder wählen Sie **Temporäre Anwendung ausführen**, um das Meeting zu starten bzw. diesem beizutreten. Wenn Sie nicht der Ansicht sind, dass ein Java-Sicherheitsproblem besteht, fordern Sie Ihre Benutzer auf, ihre Cookies zu löschen, **Immer Plugins für diese Seite aktivieren** zu aktivieren und ihr Meeting anschließend mit Java neu zu starten bzw. diesem beizutreten.

Benutzer können keine Meetings abhalten oder ihnen beitreten

Problem Ein Benutzer kann ein Meeting nicht abhalten oder dessen beitreten.

Mögliche Ursache Der Benutzer verfügt über beschränkte Berechtigungen.

Lösung Konfigurieren Sie Ihr System, um Cisco WebEx Meetings und Produktivitätswerkzeuge manuell auf den Desktop des Benutzers zu verschieben. Wählen Sie **Einstellungen > Downloads** und anschließend die Option **Cisco WebEx Meetings und Produktivitätswerkzeuge manuell auf den Desktop des Benutzers verschieben** aus. Siehe [Konfiguration Ihrer Download-Einstellungen](#) für weitere Informationen.

Das Meeting kann nicht beginnen

Problem Das Meeting kann nicht beginnen.

Mögliche Ursache Ihre Netzwerk-Ports sind nicht richtig konfiguriert.

Lösung Stellen Sie sicher, dass Ihre Firewall- oder weitere Lastenausgleichslösung Anfragen an die unten aufgeführten Ports weiterleiten, so dass Endbenutzer erfolgreich Meetings abhalten und zu diesen beitreten können.

URL in Groß- und Kleinschreibung

Problem Die Site- oder Administrations-URL wurde in Groß- und Kleinschreibung eingegeben.

Mögliche Ursache Browser senden stets kleingeschriebene URLs an das Backend, wodurch eine Nichtübereinstimmung entsteht, da auf Groß- und Kleinschreibung geachtet werden muss.

Lösung Die Site- und Administrations-URL muss in Kleinschreibung eingegeben werden.

Benutzer hat keinen Zugriff auf das Produkt

Problem TLS kann nicht hergestellt werden. Bei der Prüfung von Ermittlungspaketen wird angezeigt, dass CUCM ein "nicht unterstütztes Zertifikat" an den Cisco WebEx Meetings Server sendet, während CUCM und Cisco WebEx Meetings Server TLS ein Handshaking durchführen.

Mögliche Ursache In Windows 7 32-Bit- und IE 8-Umgebungen bietet die lokale Sicherheitseinstellung folgende Optionen: Verwenden Sie FIPS-konforme Algorithmen bei der Verschlüsselung, zum Hashing und bei aktivierter Unterzeichnung. Der Optionspfad: `gpedit.msc | Computer Konfiguration | Windows-Einstellungen | Sicherheitseinstellungen | Lokale Richtlinie | Sicherheitsoptionen`

Lösung Wenn die Option TLSv1.0 in den erweiterten Einstellungen des IE deaktiviert ist, dann sollte der Benutzer die lokale Richtlinie aktivieren. Nach Aktivierung der lokalen Richtlinie wird der IE 8 mit deaktiviertem TLSv1.0 funktionieren.

Der Benutzer wird von der Audio-Konferenz entfernt

Problem Ein Benutzer wird während einer Audio-Konferenz aus dieser entfernt.

Mögliche Ursache Der Benutzer hat eine niedrige Netzwerkgeschwindigkeit (nur einige KB/Sek.).

In der Tabelle WBX*INPROGRESSMEETING werden keine Daten aufgezeichnet, wenn ein Meeting zu einem bestimmten Zeitpunkt endet

Lösung Erhöhen Sie die Netzwerkgeschwindigkeit des Benutzers auf 100 KB/Sek. oder höher, sodass er wieder die Möglichkeit bekommt, an einer Audio-Konferenz teilzunehmen.

In der Tabelle WBX*INPROGRESSMEETING werden keine Daten aufgezeichnet, wenn ein Meeting zu einem bestimmten Zeitpunkt endet

Problem Wenn ein Meeting zum Zeitstempel der Statistiken beendet wird, wie z. B. 18:45 bei 5-Minuten-Statistiken, 19:00 bei Stunden-Statistiken, 27/9 00:00 bei Tages-Statistiken, dann wird die entsprechende Tabelle WBX*INPROGRESSMEETING nicht die Daten zu diesem Zeitpunkt speichern, an welchem die täglichen Statistiken normalerweise gespeichert werden.

Mögliche Ursache Der DB-Statistiken-Vorgang läuft langsamer als der DB-Schwellenvorgang und produziert deshalb eine 5-Minuten-Verzögerung bei der Verarbeitung der Daten.

Lösung Momentan ist keine passende Lösung vorhanden. Dieses Problem wird bei einer Revision des Produkts behoben.

Cisco WebEx Meetings startet aufgrund von Java-Problemen nicht

Problem Ihre Benutzer stoßen auf regelmäßige Fehlfunktionen beim Starten der Cisco WebEx Meetings-Anwendung bei Windows, wenn sie mit dem Unternehmensintranet über Cisco Any-Connect VPN-Client verbunden sind. Diese Fehlfunktion tritt nur auf, wenn der Benutzer versucht, die Cisco WebEx Meetings-Anwendung herunterzuladen und zu installieren, wenn er erstmals versucht, einem Meeting beizutreten. Sobald die Anwendung auf dem Benutzercomputer installiert ist, wird dieses Problem nicht mehr auftreten.

Problem Dieses Problem wird nicht auftreten, wenn der Benutzer versucht, einem Meeting ohne aktiviertes VPN (es wird angenommen, dass die WebEx-Site den öffentlichen Zugriff ermöglicht) beizutreten.

Mögliche Ursache Ihre Benutzer verwenden eine Java-Version, die nicht mehr aktuell ist.

Lösung Aktualisieren Sie die Windows-Desktops der Endbenutzer mit der neuesten Version von Java. Falls dies nicht funktioniert, empfehlen wir, dass Sie Ihren Benutzern mitteilen, dass sie manuell die Cisco WebEx Meetings-Anwendung von der Seite **Downloads** installieren. Alternativ können Benutzer die Cisco WebEx Meetings-Anwendung herunterladen, wenn Sie zum ersten Mal versuchen, einem Meeting beizutreten. Bei diesen Umgehungen wird vorausgesetzt, dass die Benutzer-PCs in Ihrer Firma über Administratorrechte verfügen. Wenn keine Administratorberechtigungen vorhanden sind, können Sie die Cisco WebEx Meetings-Anwendung auf die Benutzercomputer verschieben, und zwar durch Verwendung der Installationsdateien, die auf der Seite **Herunterladen** vorhanden sind.

Maximale Meetingkapazität erreicht

Problem:

Wenn Sie versuchen, einem WebEx-Meeting beizutreten, wird die folgende Fehlermeldung angezeigt:

Sie können derzeit dem Meeting nicht beitreten, weil die Anzahl der simultanen Benutzer das Limit des Systems erreicht hat. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.

Mögliche Ursache:

Diese Fehlermeldung wird angezeigt, wenn ein Teilnehmer versucht, einem Meeting beizutreten und damit die maximale Zahl simultaner Benutzer, die vom System unterstützt wird, überschreitet.

Lösung:

Für den Audioteil eines WebEx-Meetings besteht keine Beschränkung der simultanen Benutzer. Sobald die maximale Anzahl simultaner Teilnehmer an einem WebEx-Meeting erreicht ist, können sich die verbleibenden Benutzer in das Meeting einwählen und zuhören. Ein Überschreiten der maximalen Zahl unterstützter Benutzer kann jedoch zu Leistungsproblemen führen.

Maximale Meetingkapazität erreicht



Einmaliges Anmelden (Single Sign-On; SSO)

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf Probleme beim Einmaligen Anmelden (SSO).

- [Nach Abschluss einer Notfallwiederherstellung funktioniert SSO nicht mehr, Seite 47](#)
- [SSO-Protokollfehler, Seite 47](#)
- [SSO-Weiterleitung ist fehlgeschlagen, Seite 48](#)
- [SSO-Fehlercodes, Seite 50](#)

Nach Abschluss einer Notfallwiederherstellung funktioniert SSO nicht mehr

Problem Wenn ein Benutzer den Vorgang einer Notfallwiederherstellung abschließt, funktioniert SSO aufgrund der abgelaufenen Zertifikate nicht mehr.

Mögliche Ursache Die existierenden SSO-Zertifikate wurden vor der Installation der Anwendung installiert.

Lösung Installieren Sie die SSO-Zertifikate nach Abschluss einer Notfallwiederherstellung erneut. Nach einer Notfallwiederherstellung melden Sie sich an der Administration-Site an und wählen Sie **Einstellungen > Sicherheit > Zertifikate > SSL-Zertifikat > CSR erstellen** aus. Wählen Sie unter **Weitere Optionen** die Option **CSR herunterladen** aus, um den generierten CSR herunterzuladen. Verwenden Sie den CSR, um das neue Zertifikat einzuholen. Weitere Informationen erhalten Sie im Abschnitt "SSL-Zertifikate generieren" des Administrationsleitfadens. Importieren Sie Ihr SSL-Zertifikat durch Auswahl von **Einstellungen > Sicherheit > Zertifikat > Weitere Optionen (SSL-Zertifikat importieren)**. Importieren Sie dasselbe SSL-Zertifikat in Ihren ADFS (Active Directory Federation Service) Ihrer vom URL abhängigen Dienste.

SSO-Protokollfehler

Problem Sie erhalten die Fehlermeldung "SSO-Protokollfehler. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator."

Mögliche Ursache Ihre SSO-Administration-Site oder Ihre IdP-Konfiguration enthält Fehler.

Mögliche Ursache SSO ist nicht aktiviert.

Mögliche Ursache Einige oder alle erforderlichen IdP-Attribute sind nicht konfiguriert: Vorname, Nachname, E-Mail.

Mögliche Ursache Der Parameter NameID Ihres SAML ist nicht auf E-Mail eingestellt.

Lösung Wenn es Ihnen unmöglich ist, den Fehler bei Ihrem SSO-Protokoll zu finden, stellen Sie ein Protokoll her, und nehmen Sie mit TAC für weitere Unterstützung Kontakt auf. Wenn Sie glauben, dass die Ursache weiter oben beschrieben wurde, stellen Sie sicher, dass die erforderlichen IdP-Attribute konfiguriert sind, und vergewissern Sie sich, dass die folgenden IdP-Attribute auf die E-Mail-Adresse des Benutzers ausgerichtet sind: uid, SAML_SUBJECT..

SSO-Weiterleitung ist fehlgeschlagen

Problem Ein Benutzer versucht, sich anzumelden, und erhält eine "SSO-Weiterleitung fehlgeschlagen"-Nachricht. Der Benutzer wird zu einem Administrator weitergeleitet, um Unterstützung zu erhalten.

Mögliche Ursache Ein IdP-Attributwert im Account des Benutzers hat die Account-Vorschriften verletzt. Folgende Fehlermeldungen können als Ergebnis dieses Problems auftreten:

- **Mögliche Ursache** SSO-Protokollfehler. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator. Siehe [SSO-Protokollfehler, auf Seite 47](#) für weitere Informationen.
- **Mögliche Ursache** Im System wurde kein Benutzer-Account gefunden. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Im System wurde kein X.509-Zertifikat gefunden. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Das X.509-Zertifikat ist abgelaufen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Der Benutzer-Account ist gesperrt. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Der Benutzer-Account ist abgelaufen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Der Benutzer-Account wurde deaktiviert. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Die SAML-Assertion ist abgelaufen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Ungültige Antwort. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Automatische Account-Erstellung fehlgeschlagen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator. Siehe [Die automatische Account-Erstellung oder die automatische Account-Aktualisierung ist fehlgeschlagen, auf Seite 61](#) für weitere Informationen.
- **Mögliche Ursache** Automatische Account-Aktualisierung fehlgeschlagen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator. Siehe [Die automatische Account-Erstellung oder](#)

die automatische Account-Aktualisierung ist fehlgeschlagen, auf Seite 61 für weitere Informationen.

- **Mögliche Ursache** SSO-Protokollfehler. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** In der SAML-Assertion wurde kein Benutzername gefunden. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Nur POST-Anfrage wird unterstützt. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Falsche SAML SSO POST-Daten. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Ein Cisco WebEx Meetings Server-Zertifikat wurde nicht in SAML IdP importiert.
- **Mögliche Ursache** Bei dieser Site ist die Verwendung von SSO unzulässig. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Falsches X.509-Zertifikat zum Überprüfen einer SAML-Assertion. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator. Siehe [Falsches X.509-Zertifikat zum Überprüfen einer SAML-Assertion](#), auf Seite 5 für weitere Informationen.
- **Mögliche Ursache** Fehler beim Laden der Konfiguration. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Der Wert für NameQualifier entspricht nicht der Site-URL. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Assertionspartei konnte nicht erreicht werden. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** SAML-Artefakt konnte nicht aufgelöst werden. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Ungültige SAML-Assertion. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Der Empfänger stimmt nicht mit webex.com überein. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** SAML-Assertion ist nicht signiert. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Benutzerrolle kann nicht angemeldet werden. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Ungültiges RequestedSecurityToken. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Ungültige digitale Signatur. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Nicht vertrauenswürdiger Aussteller. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Format des Namenbezeichners ist falsch. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.

- **Mögliche Ursache** Authentifizierungsanfrage konnte nicht erstellt werden. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Abmeldeanfrage konnte nicht erstellt werden. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** InResponseTo stimmt nicht mit der Anfragekennung überein. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Ungültige Anfragenachricht. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Automatische Account-Erstellung fehlgeschlagen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Automatische Account-Aktualisierung fehlgeschlagen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Aktualisierung der Benutzer-Privilegien fehlgeschlagen, oder dem Benutzer wird nicht erlaubt, die Benutzer-Privilegien zu aktualisieren. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.

Lösung Untersuchen Sie die URL-API, um zu bestimmen, welche Account-Werte den Fehler verursachen. Beziehen Sie sich auf den Abschnitt "Einstellen und Ändern der SSO-URL-API-Parameter" im Planungsleitfaden für weitere Informationen.

SSO-Fehlercodes

In der folgenden Tabelle sind die SSO-Fehlercodes aufgelistet.

Fehlerbeschreibung	Fehlercode
SSO-Protokollfehler	1
In der SAML-Assertion wurde kein Nutzernamen gefunden.	2
Im System wurde kein Nutzer-Account gefunden	3
Im System wurde kein X.509-Zertifikat gefunden	4
Nur POST-Anforderung wird unterstützt	5
Falsche SAML SSO POST-Daten	6
Für diese Site ist die Verwendung von SSO unzulässig.	7
Falsches X.509-Zertifikat zum Überprüfen einer SAML-Assertion	8
Fehler beim Laden der Konfiguration	9
Der Wert für NameQualifier entspricht nicht der Site-URL	10

Fehlerbeschreibung	Fehlercode
Assertionspartei konnte nicht erreicht werden	11
Fehler beim Beheben des SAML-Artefakts	12
Ungültige SAML-Assertion	13
Empfänger entspricht nicht webex.com	14
Das X.509-Zertifikat ist abgelaufen	15
Nutzer-Account ist gesperrt	16
Nutzer-Account ist abgelaufen	17
Nutzer-Account wurde deaktiviert	18
SAML-Assertion ist abgelaufen	19
SAML-Assertion ist nicht signiert	20
Nutzerrolle kann nicht angemeldet werden	21
Ungültiges RequestedSecurityToken	22
Ungültige Digitalsignatur	23
Nicht vertrauenswürdiger Aussteller	24
Format des Namenbezeichners ist falsch	25
Authentifizierungsanforderung konnte nicht erstellt werden	26
Abmeldeanforderung konnte nicht erstellt werden	27
InResponseTo stimmt nicht mit der Anforderungs-ID überein.	28
Ungültige Antwortmeldung	29
Ungültige Anforderungsmeldung	30
Automatische Account-Erstellung ist fehlgeschlagen	31
Automatische Account-Aktualisierung ist fehlgeschlagen	32



KAPITEL 14

Telefonie

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf Telefonie.

- [Anruf auf TLS-Hochverfügbarkeitssystem unterbrochen, Seite 53](#)
- [Probleme beim Rückruf, Seite 53](#)
- [Probleme bei der Einwahl, Seite 54](#)
- [Beitritt zu Meeting nicht möglich, Seite 54](#)
- [Benutzeranrufe werden nach Failover unterbrochen, Seite 54](#)
- [Probleme bei der Unterstützung von Voice Activity Detection \(VAD\), Seite 55](#)

Anruf auf TLS-Hochverfügbarkeitssystem unterbrochen

Problem In einem großen Umfeld mit Konfiguration für TLS (Sicherheitsverschlüsselungskonferenz) könnten Konferenzanrufe unterbrochen werden.

Mögliche Ursache Ihre Netzwerkverbindung wird zwischen den primären und den virtuellen Hochverfügbarkeitsmaschinen für wenige Minuten während eines Meetings getrennt. Das Netzwerk stellt die Verbindung erneut her, während das Meeting noch läuft.

Lösung Teilnehmer müssen dem Meeting erneut manuell beitreten.

Probleme beim Rückruf

Problem Wenn das System Ihre Telefonnummer anrufen soll, klingelt das Telefon nicht und Sie erhalten die Fehlermeldung: "Rückruf fehlgeschlagen; keine Antwort".

Mögliche Ursache Ihre CUCM-Server müssen konfiguriert werden.

Lösung Rufen Sie in CUCM die für Cisco WebEx Meetings Server konfigurierten SIP-Übertragungswege auf und prüfen Sie den **Anrufsuchbereich**. Wechseln Sie unter **Geräte** zu Ihrem Telefon und prüfen Sie die konfigurierte Partition. Wählen Sie **Anrufweiterleitung** > **Kontrollklasse** > **Anrufsuchbereich**, klicken

Sie auf den konfigurierten Anrufsuchbereich und stellen Sie sicher, dass die für Ihr Telefon konfigurierte Partition dort aufgeführt ist.

Probleme bei der Einwahl

Problem Benutzer hören einen Umleitungston, bevor oder nachdem die gesamte Nummer gewählt wird.

Problem Die Meldung "Ihr Aufruf kann nicht wie gewählt abgeschlossen werden" wird per Ansage wiedergeben.

Mögliche Ursache Ihre CUCM-Server müssen konfiguriert werden.

Lösung Rufen Sie in CUCM das für Cisco WebEx Meetings Server verwendete Routen-Muster auf und prüfen Sie die konfigurierte Partition. Prüfen Sie anschließend auf dem Gerät, von dem Sie anrufen, den konfigurierten **Anrufsuchbereich**. Wählen Sie **Anrufweiterleitung > Kontrollklasse > Anrufsuchbereich**, klicken Sie auf den konfigurierten Anrufsuchbereich und stellen Sie sicher, dass die für das Routen-Muster für Cisco WebEx Meetings Server konfigurierte Partition dort aufgeführt ist. Ist für die Partition die Einstellung **<Keine>** gewählt, kann jedes Gerät, das im Cisco Unified Communications Manager konfiguriert ist, Cisco WebEx Meetings Server anrufen.

Beitritt zu Meeting nicht möglich

Problem Während der Einwahl wird der Benutzeranruf beendet oder es ist kein Ton zu hören, nachdem die Meeting-ID und anschließend # eingegeben wird.

Problem Während des Rückrufes wird der Benutzeranruf beendet, nachdem die 1 gedrückt wird, um dem Meeting beizutreten.

Mögliche Ursache Ihre CUCM-Server müssen konfiguriert werden.

Lösung Prüfen Sie in CUCM die für Cisco WebEx Meetings Server konfigurierten SIP-Routen-Muster sowie die festgelegte Routen-Partition. Wechseln Sie zu den für die Lastenausgleichsmodule konfigurierten SIP-Übertragungswegen und prüfen Sie den eingestellten **Umleitungs-Anrufsuchbereich** und **Out-Of-Dialog-Verweis-Anrufsuchbereich**. Wählen Sie **Anrufweiterleitung > Kontrollklasse > Anrufsuchbereich**, gehen Sie zum konfigurierten Umleitungs-Anrufsuchbereich und Out-Of-Dialog-Verweis-Anrufsuchbereich und stellen Sie sicher, dass in beiden die für das SIP-Routen-Muster für Cisco WebEx Meetings Server konfigurierte Partition aufgeführt ist.

Benutzeranrufe werden nach Failover interbrochen

Problem Benutzeranrufe werden nach einem Failover auf Ihrem Hochverfügbarkeitssystem unterbrochen.

Mögliche Ursache TLS ist auf Ihrem System aktiviert, und Ihr System verwendet ein KPML-IP-Telefon. TAS versucht, eine SIP-abonnieren-Nachricht an den Cisco Unified Communications Manager (CUCM) zu senden. Aufgrund der Änderung der TAS IP-Adresse besteht die Abonnieren-Nachricht die CUCM-Validierung nicht. Um Ihre CUCM-Einstellungen zu konfigurieren, melden Sie sich auf der Administrationsseite an, wählen Sie **Einstellungen > Audio** und suchen Sie dann die CUCM-Felder.

Lösung Dies ist ein bekanntes Problem, und es gibt keine Konfigurationsänderungen, die das Problem zu diesem Zeitpunkt beheben können. Wenn Anrufe aufgrund dieses Problems unterbrochen werden, müssen die Nutzer dem Meeting durch Neueinwahl wieder beitreten.

Probleme bei der Unterstützung von Voice Activity Detection (VAD)

Problem Cisco WebEx Meetings Server erkennt die Gegenstellenbedingung zur VAD-Aktivierung/-Deaktivierung nicht und deaktiviert den VAD-Parameter standardmäßig. VAD, auch als Sprechpausenerkennung bezeichnet, ist eine in der Sprachverarbeitung genutzte Technik, mit der das Vorhandensein menschlicher Stimme erkannt wird.

Mögliche Ursache Cisco WebEx Meetings Server führt nicht die SDP-basierte Verhandlung für die VAD-Unterstützung durch. Ab Cisco WebEx Meetings Server 1.1 MR2 deaktiviert Cisco WebEx Meetings Server VAD standardmäßig. Frühere Versionen von Cisco WebEx Meetings Server aktivieren VAD standardmäßig. Indem VAD deaktiviert wird, überschreitet die für den verwendeten Codec benötigte Bandbreite nicht die Standardbandbreitenanforderungen für diesen Codec. Beispiel: Die verbrauchte Bandbreite für G.711 beträgt 64 kbit/s, wenn VAD deaktiviert ist. VAD hat keinerlei Auswirkungen auf die Benutzererfahrung. Wenn VAD aktiviert ist, spart Cisco WebEx Meetings Server Netzwerkbandbreite abhängig von der erkannten Sprechaktivität. Wenn Stille herrscht, sendet Cisco WebEx Meetings Server ein spezielles SID-Paket und anschließend keine weiteren Pakete, um Netzwerkbandbreite zu sparen. Sobald Sprechaktivität festgestellt wird, werden wieder Audiopakete gesendet.

Lösung Die VAD-Verhandlung über SDP wird von Cisco WebEx Meetings Server derzeit nicht unterstützt.



Upgrade-, Aktualisierung- und Erweiterungsprobleme

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf Upgrades, Aktualisierungen und Erweiterungen.

- [Interner Serverfehler nach Start der Aktualisierung, Seite 57](#)
- [Keine Bestätigungs-E-Mail nach Durchführen einer Aktualisierung, Seite 58](#)
- [Verbindung mit ISO-Abbild auf dem CD/DVD-Laufwerk nicht möglich, Seite 58](#)
- [Aktualisierung ist abgeschlossen, aber "System aktualisiert" oder die Schaltfläche "Neu starten" wird nicht angezeigt, Seite 58](#)
- [Aktualisierung fehlgeschlagen, Seite 59](#)
- [Der Systemaktualisierungsvorgang ist hängen geblieben, Seite 59](#)
- [Die Schaltfläche "Aktualisieren" ist ausgegraut, Seite 59](#)
- [Das Upgrade oder die Erweiterung schlägt fehl, Seite 60](#)

Interner Serverfehler nach Start der Aktualisierung

Problem Nach dem Start der Aktualisierung erscheint eine Pop-up-Seite mit der Information, dass derzeit eine Aktualisierung durchgeführt wird. Während der Aktualisierung erhalten Sie die folgende Fehlermeldung: "Interner Serverfehler (HTTP-Anfrage /maintenanceLock/unlock)."

Mögliche Ursache Der Administrations-Web-Anwendungsserver erhält einen internen Fehler, der die Aktualisierung unterbricht.

Lösung Starten Sie alle Ihre virtuellen Maschinen ordnungsgemäß neu, indem Sie bei jeder virtuellen Maschine mit dem vSphere-Client **Gast herunterfahren** wählen. Starten Sie dann alle virtuellen Maschinen. Stellen Sie sicher, dass im Administrator-Dashboard angezeigt wird, dass die Version aktualisiert wurde. Ist dies der Fall, war Ihre Aktualisierung erfolgreich, und Sie können Ihr System aus dem Wartungsmodus nehmen und fortfahren. Wenden Sie sich andernfalls für weitere Unterstützung bitte an den technischen Support.

Keine Bestätigungs-E-Mail nach Durchführen einer Aktualisierung

Problem Nachdem die Pop-up-Seite zur laufenden Aktualisierung angezeigt wird, erhalten Sie keine Nachricht dazu, ob die Aktualisierung erfolgreich war oder fehlgeschlagen ist. Stattdessen werden Sie zur Anmeldeseite der Administrationsseite weitergeleitet, und das Administrations-Dashboard zeigt die alte Version an.

Mögliche Ursache Die HTTP-Sitzung des Administrations-Web-Anwendungsservers ist abgelaufen, oder Ihre HTTP-Sitzung wurde unterbrochen.

Lösung Starten Sie alle Ihre virtuellen Maschinen ordnungsgemäß neu, indem Sie bei jeder virtuellen Maschine mit dem vSphere-Client **Gast herunterfahren** wählen. Starten Sie dann alle virtuellen Maschinen. Stellen Sie sicher, dass im Administrator-Dashboard angezeigt wird, dass die Version aktualisiert wurde. Ist dies der Fall, war Ihre Aktualisierung erfolgreich, und Sie können Ihr System aus dem Wartungsmodus nehmen und fortfahren. Wenden Sie sich andernfalls für weitere Unterstützung bitte an den technischen Support.

Verbindung mit ISO-Abbild auf dem CD/DVD-Laufwerk nicht möglich

Problem Sie haben keinen Zugriff auf das ISO-Abbild auf dem CD-/DVD-Laufwerk, um eine Installation durchzuführen.

Mögliche Ursache Das CD/DVD-Laufwerk der virtuellen Maschine Ihrer Administrationsseite hat keinen Zugriff auf die ISO-Datei. Sie versuchen eventuell, sich mit der falschen virtuellen Maschine zu verbinden oder diese Verbindung ist zu langsam (dies kann aufgrund von Vorgängen im VMware vCenter erfolgen).

Lösung Verbinden Sie die ISO-Datei mit dem vSphere-Client. Prüfen Sie, ob das ISO-Abbild mit der richtigen virtuellen Maschine verbunden ist. Die Administrationsseite zeigt den Hostnamen der virtuellen Maschine an. Stellen Sie sicher, dass diese miteinander übereinstimmen. Es handelt sich normalerweise um die primäre virtuelle Maschine, außer wenn Sie auf ein Hochverfügbarkeitssystem aufrüsten, das dem primären System noch nicht hinzugefügt wurde. Wenn das CD-/DVD-Laufwerk den Status "Verbinden" anzeigt, warten Sie, bis die Verbindung abgeschlossen wird.

Aktualisierung ist abgeschlossen, aber "System aktualisiert" oder die Schaltfläche "Neu starten" wird nicht angezeigt

Problem Sie führen eine Aktualisierung durch, welche erfolgreich abgeschlossen wird, aber die Meldung "System aktualisiert" bzw. die Schaltfläche "Neu starten" wird nicht angezeigt.

Mögliche Ursache Dies ist ein bekanntes Problem. Möglicherweise werden Sie vom System nicht über eine abgeschlossene Aktualisierung informiert.

Lösung Wenn die Aktualisierung nach über einer Stunde nicht abgeschlossen wurde, können Sie versuchen, den Wartungsmodus zu deaktivieren. Wenn Sie den Wartungsmodus nicht deaktivieren können, läuft die

Aktualisierung noch. Starten Sie alle virtuellen Maschinen über VMware vCenter neu, nachdem die Aktualisierung beendet wurde. Warten Sie, bis die virtuellen Maschinen online sind, und prüfen Sie die Systemversion im Dashboard, um zu ermitteln, ob die Aktualisierung erfolgreich abgeschlossen wurde.

Aktualisierung fehlgeschlagen

Problem Ihre Aktualisierung kann nicht abgeschlossen werden.

Mögliche Ursache Es besteht ein Problem mit der Verbindung (z. B. ein Netzwerkproblem, ein Eingabe-/Ausgabe-Problem oder ein sonstiges Problem mit Ihrem Internet Reverse Proxy), oder eine oder mehrere virtuelle Maschinen sind nicht zugänglich.

- **Lösung** Sammeln Sie Protokolle ein: /opt/log/upgrade/*, /opt/log/webadmin/* usw.
- **Lösung** Bringen Sie alle virtuellen Maschinen auf die Backup-Version zurück oder stellen Sie das VMware-Backup wieder her, die Sie vor der Aktualisierung erstellt haben, und versuchen Sie die Aktualisierung erneut.

Der Systemaktualisierungsvorgang ist hängen geblieben

Problem Der Systemaktualisierungsvorgang ist bei "Systemaktualisierung im Vorgang..." für mindestens eine Stunde hängen geblieben.

- **Mögliche Ursache** Ihr ISO-Paket kann nicht im Datenspeicher platziert werden und der vSphere-Client wird von einer langsamen Netzverbindung belastet.
- **Mögliche Ursache** Ihr System unterliegt einer langsamen Datenträger-Eingabe-/Ausgabe oder einer überlasteten Eingabe/Ausgabe am Datenspeicher. Zu viele Hosts sind mit demselben Datenspeicher verbunden oder haben Zugriff auf denselben Datenspeicher oder dieselbe Laufwerkgruppe.
- **Lösung** Stellen Sie die Sicherung wieder her, platzieren Sie Ihr ISO im Datenspeicher oder, wenn das CD-/DVD-Laufwerk Ihrer virtuellen Admin-Maschine lokal über den vSphere-Client verbunden ist, verschieben Sie den vSphere-Client auf das Intranet Ihrer Firma (nicht über VPN).
- **Lösung** Führen Sie ein Rollback Ihres Updates durch und verschieben Sie die virtuelle Maschine auf einen neuen Datenspeicher und versuchen Sie die Aktualisierung erneut.

Die Schaltfläche "Aktualisieren" ist ausgegraut

Problem Die Seite **System** Ihrer Administration-Site hat keine Schaltfläche **Aktualisieren** oder die Schaltfläche ist ausgegraut.

Mögliche Ursache Sie versuchen, eine Aktualisierung, ein Upgrade oder eine Erweiterung statt auf der Administrationsseite des Primärsystems auf der Hochverfügbarkeits-Administrationsseite zu installieren.

Lösung Vergewissern Sie sich, dass Ihre primäre virtuelle Admin-Maschine eingeschaltet ist. Melden Sie sich auf der Administrationsseite ab, beginnen Sie eine neue Browser-Sitzung und melden Sie sich erneut an. Wenn das Problem weiterhin besteht, stellen Sie sicher, dass die Administrationsseite noch immer funktioniert.

Das Upgrade oder die Erweiterung schlägt fehl

Problem Beim Versuch eines Upgrades oder einer Erweiterung treten Fehler auf.

Mögliche Ursache Eine Datendatei Ihres Systems könnte beschädigt sein.

Lösung Prüfen Sie Ihre Protokolldatei, um festzustellen, ob vielleicht ein Fehler oder ein anderes Problem zu finden ist. Stellen Sie Ihr gegenwärtiges System zurück. Installieren Sie ein neues System oder stellen Sie ein neues System zurück, wenn nach der OVA-Installation Momentaufnahmen der VMware gemacht wurden oder eine Notfallwiederherstellung konfiguriert wurde. Versuchen Sie dann, Ihr Upgrade oder Ihre Erweiterung erneut zu installieren.



Benutzerverwaltung

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf Verwaltungsprobleme.

- [Die automatische Account-Erstellung oder die automatische Account-Aktualisierung ist fehlgeschlagen, Seite 61](#)
- [Importieren von Benutzern mit CSV-Datei schlägt fehl, Seite 64](#)
- [Im System wurde kein Nutzer-Account gefunden, Seite 64](#)

Die automatische Account-Erstellung oder die automatische Account-Aktualisierung ist fehlgeschlagen

Problem Sie erhalten eine der folgenden Meldungen:

- **Problem** Automatische Account-Erstellung fehlgeschlagen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Problem** Automatische Account-Aktualisierung fehlgeschlagen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.

Mögliche Ursache Ihr IdP "UpdateTimeStamp"-Attribut könnte nicht konfiguriert sein. Es könnte sein, dass es weitere IdP-Konfigurationsprobleme gibt.

Lösung Überprüfen Sie, ob die erforderlichen Attribut-Zuordnungen im IdP korrekt konfiguriert sind, wie z. B. *Vorname*, *Nachname*, *E-Mail*, *SAML_SUBJECT* oder *Name_ID*. Beachten Sie besonders die Einstellungen *Name_ID* und *SAML_SUBJECT*. Einige IdP-Konfigurationen verwenden *Name_ID* und andere *SAML_SUBJECT*. Wir empfehlen, dass Sie alle Accounts so konfigurieren, dass *Name_ID* und *SAML_SUBJECT* denselben Wert haben.

Lösung TC1 (Tracking-Code 1),, TC10 (Tracking-Code 10) sind Sonderattribute. Wenn der Tracking-Code wie erforderlich in der Administration unter **Benutzer** > **Tracking-Codes** konfiguriert ist, dann sind diese erforderliche Attribut-Zuordnungen.

Lösung Wenn der Eingabemodus eines Tracking-Codes das Dropdown-Menü ist, dann gilt Folgendes:

- **Lösung** Wenn der Tracking-Code als **Erforderlich** konfiguriert ist, dann muss der Attributwert einer der aktiven Werten im Dropdown-Menü sein.
- **Lösung** Wenn der Tracking-Code nicht als "Erforderlich" konfiguriert ist, dann kann der Attributwert leer oder einer der aktiven Werten im Dropdown-Menü sein.

Lösung Wenn zum Beispiel der IdP dem ADFS 2 gleicht und keine Tracking-Codes (*SAML_SUBJECT* ist im ADFS 2 nicht erforderlich) konfiguriert sind, dann sind folgende Zuordnungen erforderlich:

LDAP-Attribut	Typ des ausgehenden Anspruchs
E-Mail-Adressen	Name_ID
E-Mail-Adressen	email
Vorname	Vorname
Nachname	Nachname



Hinweis
Lösung

- **Lösung** Wir empfehlen, dass sie die *Name_ID* der E-Mail-Adresse zuordnen.
- **Lösung** Beim Attribut muss die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden. Stellen Sie sicher, dass der Wert des Benutzer-Attributs nicht leer ist.
- **Lösung** Wir empfehlen, dass Sie die Tracking-Codes nicht als **Erforderlich** konfigurieren.
- **Lösung** Wir empfehlen, dass der Eingabemodus Ihrer Tracking-Codes nicht als Dropdown-Menü konfiguriert wird.

Lösung Stellen Sie dann sicher, dass der Wert des Benutzer-Attributs nicht leer ist.

SSO-URL-API-Referenz

Bei der Erstellung von Benutzern müssen die Benutzerinformationen der Cisco WebEx-Datenbank mit den Informationen der SSO-Site synchronisiert werden. Folgende Tabelle stellt die Argumente dar, die synchronisiert werden müssen:

Argument	Wert	Beschreibung
Vorname	String	Der Vorname des Benutzers ist erforderlich. Dieser kann maximal 32 Zeichen enthalten.
Nachname	String	Der Nachname des Benutzers ist erforderlich. Dieser kann maximal 32 Zeichen enthalten.
email	String	Die E-Mail-Adresse des Benutzers ist erforderlich. Diese kann maximal 64 Zeichen enthalten.
TC1	String	<p>Benutzer-Trackingcode 1. Optional/Erforderlich (auf der Administration-Site konfiguriert). Für weitere Informationen zur Benutzerverwaltung, siehe Administrationsleitfaden. Die maximal zulässige Länge beträgt 132 Zeichen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wenn der Tracking-Code wie erforderlich konfiguriert wurde, dann muss dieser Wert eingegeben werden. • Wenn der Eingabemodus des aktuellen Tracking-Codes Dropdown-Menü ist, dann wählen Sie den Wert, den Sie konfigurieren, aus dem Dropdown-Menü. Hinweis Dieser Wert muss im Dropdown-Menü aktiv sein.

Die Account-Informationen, die vorher beschrieben wurden, werden mittels folgender Funktionen konfiguriert:

- Benutzer-Konfiguration:

- Administrationsite: Wählen Sie **Benutzer > Benutzer bearbeiten** aus, um die Benutzer-Account-Felder anzuzeigen.
- Endbenutzer-Site: Wählen Sie **Mein Account** aus, um die Benutzer-Account-Felder anzuzeigen.
- Konfiguration des Tracking-Codes:
 - Administrationsite: Wählen Sie **Benutzer > Tracking-Codes** und stellen Sie Ihren **Eingabemodus** auf **Dropdown-Menü**, um Ihre Einstellungen zur **Nutzung** zu konfigurieren. Wählen Sie dann **Liste bearbeiten** aus, um die Dropdown-Menü-Einstellungen zu konfigurieren.

Importieren von Benutzern mit CSV-Datei schlägt fehl

Problem Sie versuchen, Benutzer mit einer CSV-Datei zu importieren, und dieses Verfahren schlägt fehl. Sie erhalten eine Fehlermeldung, in der angegeben wird, dass Sie eine ungültige Datei ausgewählt haben.

Mögliche Ursache Importdateien müssen das Unicode-Format UTF-8 oder UTF-16 aufweisen. Microsoft Excel speichert UTF-Dateien ausschließlich als *.txt.

Lösung Nehmen Sie Änderungen an Ihrer Datei in Excel vor und speichern Sie sie dann im Unicode UTF-16-Format (*.txt). Sobald Sie die Datei gespeichert haben, benennen Sie sie in *.csv um. Wählen Sie die Dateioption "tabulatorbegrenzte Datei", wenn die CSV in Cisco WebEx Meetings Server importiert wird.

Im System wurde kein Nutzer-Account gefunden

Problem Sie erhalten die Fehlermeldung "Im System wurde kein Benutzer-Account gefunden. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator."

Mögliche Ursache Der Benutzer existiert nicht im System und die automatische Account-Erstellung ist eingeschaltet.

Lösung Stellen Sie sicher, dass Sie den Benutzer dem System hinzugefügt haben und dass die automatische Account-Erstellung eingeschaltet ist.



Probleme der virtuellen Maschine

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf Probleme der virtuellen Maschine.

- [Die virtuelle Admin-Maschine auf Ihrem primären oder Hochverfügbarkeitssystem ist ausgefallen, Seite 65](#)
- [Probleme bei NIC-Teamvorgängen, Seite 66](#)
- [Virtuelle Maschine lässt sich nach der Einrichtung nicht starten, Seite 66](#)
- [Virtuelle Maschine fällt aus und kann nicht wiederhergestellt werden, Seite 66](#)
- [Probleme und Abstürze der virtuellen Maschine, Seite 67](#)
- [Die virtuelle Maschine startet wiederholt neu, Seite 67](#)

Die virtuelle Admin-Maschine auf Ihrem primären oder Hochverfügbarkeitssystem ist ausgefallen

Problem Ihre virtuelle Admin-Maschine auf Ihrem primären oder Hochverfügbarkeitssystem ist ausgefallen. Sie können Ihren Systemstatus unter **System > Mehr anzeigen > Eigenschaften** anzeigen. Auf die Administrationssite kann nicht zugegriffen werden, und Sie erhalten eine Fehlermeldung in Ihrem Browserfenster (etwa: "Bei der Bearbeitung Ihrer Anfrage ist ein Fehler aufgetreten").

Mögliche Ursache Möglicherweise gibt es bei der Verwaltung der virtuellen Maschine in VMware vSphere ein Problem.

Lösung Erhalten Sie Ihre VMware-Protokolle (kb.vmware.com) und leiten Sie sie an Ihren Cisco TAC-Vertreter weiter. Ihr Vertreter bestimmt anhand der Protokolle, ob es auf Ihrem System ein Problem mit der virtuellen Maschine gibt. Beachten Sie, dass die Benachrichtigungen zu Aufgaben und Ereignissen (Ereignisse der virtuellen Maschinen auf der Registerkarte "Aufgaben und Ereignisse") zu Fehlerbehebungszwecken wichtig sind.

Probleme bei NIC-Teamvorgängen

Problem Sie haben NIC-Teamvorgänge als Fehlersicherung und zum Lastausgleich konfiguriert, und alle Ihre virtuellen Maschinen scheinen korrekt zu funktionieren, jedoch stoßen Sie allmählich auf Probleme, das Produkt bei maximaler Auslastung zu betreiben, da es bei Meetings zu Fehlfunktionen kommt.

Mögliche Ursache Öffnen Sie Ihre VMware vSphere-Konsole und bestimmen Sie, ob die NIC-Teamvorgänge auf den UCS-Servern, die die virtuellen Maschinen von Cisco WebEx Meetings Center hosten, korrekt funktionieren. Dies ist häufig aufgrund eines Verbindungsfehlers mit einem NIC der Fall, so dass ein anderer NIC die gesamte Netzwerklast übernehmen muss. Dies ist insbesondere dann wichtig, wenn es sich bei Ihren NICs um Gigabit-Ethernet-NICs handelt, da bei maximaler Port-Auslastung ein jeder Ihrer NICs bei maximaler Verbindungsleistung arbeiten würde. Daher kann ein katastrophaler Ausfall eines Gigabit-Ethernet-NICs dazu führen, dass die gesamte Netzwerklast auf einen anderen NIC entfällt, die Leitung so überlastet wird und Probleme auf Anwendungsebene in Cisco WebEx Meetings Server entstehen.

Lösung Schalten Sie Cisco WebEx Meetings Server in den Wartungsmodus, reparieren Sie den defekten NIC oder tauschen Sie ihn aus und stellen Sie den Dienst dann wieder her.

Virtuelle Maschine lässt sich nach der Einrichtung nicht starten

Problem Die virtuelle Maschine lässt sich nach der Einrichtung nicht starten.

Mögliche Ursache Der Cisco UCS Server (auf dem die virtuelle Maschine bereitgestellt wird) erfüllt die Mindestanforderungen für die Systemgröße nicht.

Lösung Überprüfen Sie die Systemanforderungen für Ihre Systemgröße und stellen Sie sicher, dass genügend CPU, Hauptspeicher und Datenspeicher zur Verfügung steht. Weitere Informationen finden Sie in den *Cisco WebEx Meetings Server-Systemanforderungen*.

Virtuelle Maschine fällt aus und kann nicht wiederhergestellt werden

Problem Eine Ihrer virtuellen Maschinen fällt aus und Sie können das Problem selbst mit Unterstützung von Cisco TAC nicht beheben.

Mögliche Ursache Dies kann unter anderem folgende Ursachen haben: eine defekte Datenbank, eine fehlerhafte Konfiguration, nicht unterstützte Wartungsarbeiten, Stromausfälle, Hardwareausfälle und andere.

Lösung Wenn eine virtuelle Maschine in Ihrer Hochverfügbarkeitskonfiguration ausfällt, entfernen Sie die virtuelle Hochverfügbarkeitsmaschine aus dem System. Stellen Sie alle virtuellen Hochverfügbarkeitsmaschinen erneut bereit und konfigurieren Sie anschließend das System für Hochverfügbarkeit neu. Siehe "Konfigurieren eines Hochverfügbarkeitssystems" im *Cisco WebEx Meetings Server-Administrationsleitfaden*. Wenn eine virtuelle Internet Reverse Proxy-Maschine ausfällt, müssen Sie diese virtuelle Maschine ebenfalls aus dem System entfernen. Stellen Sie die virtuelle Internet Reverse Proxy-Maschine anschließend erneut bereit und konfigurieren Sie sie neu. Weitere Informationen finden Sie unter "Öffentlichen Zugriff hinzufügen" im *Cisco WebEx Meetings Server-Administrationsleitfaden*. Bei anderen virtuellen Maschinen müssen Sie das System

mithilfe der Funktion für die Notfallwiederherstellung erneut erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter "Verwenden der Funktion für die Notfallwiederherstellung" im *Cisco WebEx Meetings Server-Administrationsleitfaden*.

Probleme und Abstürze der virtuellen Maschine

Problem Ihre virtuelle Maschine stürzt ab und ihre Funktion wird nicht wiederhergestellt.

Mögliche Ursache

Lösung Versuchen Sie eine der folgenden Lösungen:

- **Lösung** Versuchen Sie die virtuelle Maschine über VMware vCenter neu zu starten.
- **Lösung** Falls Sie Momentaufnahmen Ihrer virtuellen Maschinen haben, versuchen Sie eine davon wiederherzustellen.



Hinweis

Lösung Diese Momentaufnahmen könnten eventuell nicht alle Konfigurationsinformationen enthalten und sie müssen ggf. einige Konfigurationsaufgaben selber ausführen, um alle Funktionen Ihres Systems wiederherzustellen.

- **Lösung** Wenn Sie einen Speicherserver konfiguriert haben, können Sie versuchen, eine Notfallwiederherstellung auszuführen, um Ihr System wiederherzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter "Verwenden der Notfallwiederherstellungsfunktion" im Administrationsleitfaden.
- **Lösung** Falls keine der o. g. Vorschläge Ihr Problem löst, dann nehmen Sie bitte mit Cisco TAC Kontakt auf. Sie können mit TAC über folgenden URL Kontakt aufnehmen: <http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html>

Die virtuelle Maschine startet wiederholt neu

Problem Die virtuelle Maschine, auf der ich die Cisco WebEx Meetings Server-OVA eingerichtet habe, startet wiederholt neu.

Mögliche Ursache Das NTP ist auf dem ESXi-Host nicht konfiguriert.

Lösung Konfigurieren Sie das NTP auf Ihrem ESXi-Host, überprüfen Sie den DNS auf Ihrem ESXi-Host, um sicherzugehen, dass es korrekt zum NTP-Server aufgelöst wird, und richten Sie die OVA dann erneut auf der virtuellen Maschine ein.

