



Guía de solución de problemas de Cisco WebEx Meetings Server, versión 1.1

Primera publicación: 10 de junio de 2013

Última modificación: 10 de junio de 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.



CONTENIDO

Alarmas, registros e informes 1

- No se pueden descargar informes 1
- No se pueden descargar informes mediante Microsoft Internet Explorer 1
- Problemas de tamaño de captura de registro 2

Certificados 3

- No se pueden eliminar ni sobrescribir los certificados existentes 3
- No se puede eliminar un certificado IdP de SSO 4
- Error de cadena de certificados 4
- El certificado no coincide con la clave privada 4
- Error de certificado no válido 5
- Error de certificado caducado 5
- Certificado X.509 incorrecto para validar la aserción SAML 5
- Error de certificado no válido 5
- Error de dominio no válido: certificado comodín 6
- Error de dominio no válido: certificado SAN 6
- Error de descifrado de clave 6
- Error de tamaño de clave 7
- Un certificado revocado impide el acceso al sitio de administración 7
- Certificado de firma automática después de la actualización 8
- No se puede establecer TLS debido a que falta una extensión en el certificado 8
- No se puede acceder a Cisco WebEx Meetings Server desde el dispositivo móvil 8
- Conexión no confiable 9

Cisco Jabber 11

- No se puede conectar a una reunión de WebEx utilizando Cisco Jabber 11

Recuperación de desastres 13

- Las audioconferencias no funcionan después de que se lleva a cabo la recuperación de desastres en un sistema con dos centros de datos 13

Descarga de aplicaciones 15

El inicio de sesión automático de descarga de las herramientas de productividad no está disponible en los exploradores Firefox y Chrome 15

Falla el inicio de sesión en un sitio de SSO con las herramientas de productividad 16

No se puede cargar Cisco WebEx Meetings debido a problemas con Java 16

Error 1316 recibido durante la instalación de una aplicación 17

Correos electrónicos 19

Los administradores y los usuarios no reciben correos electrónicos 19

Problemas del servidor de correo electrónico SMTP en un sistema con autenticación basada en TLS 20

Instalación e implementación 21

Uso de proxies de reenvío en el sistema 21

Uso de proxies inversos en el sistema 22

Falla la implementación automática por error.deploy_summary.353 22

Falla la implementación automática por error.deploy_summary.363 y falla la implementación automática por error.deploy_summary.365 23

La página de descarga del usuario final no funciona después de finalizar una actualización 23

No se puede instalar Cisco WebEx Meetings Server debido a una versión del producto no compatible 23

Instalación del complemento WebEx Meetings en Microsoft Internet Explorer 8.0 24

Licencias 25

Después de la recuperación de fallas de alta disponibilidad, su sistema inicia en modo de prueba gratuito 25

Aparece un mensaje de alerta de versión de prueba 26

El uso de sus licencias ha excedido la cantidad de licencias adquiridas 26

El uso de sus licencias ha excedido la cantidad de licencias adquiridas y su sistema ha sido desactivado 26

Recibe un correo electrónico informándole acerca de licencias no válidas 26

Recibe un correo electrónico informándole acerca de licencias no válidas y su sistema ha sido desactivado 27

No puede acceder a Enterprise License Manager (ELM) de Cisco desde Cisco WebEx Meetings Server 27

Falla la instalación de licencias con varias ventanas del explorador abiertas 27

El botón Administrar licencias está deshabilitado 28

Mensaje de alerta de licencia desactualizada 28

Modo de mantenimiento 29

El mensaje "Reiniciando" no desaparece después de desactivar el modo de mantenimiento 29

Se rechaza la solicitud para activar o desactivar el modo de mantenimiento 29

Grabaciones 31

No puede iniciar o entrar en reuniones, ni ver las grabaciones debido a una versión de Java no compatible 31

Faltan grabaciones de reuniones en las páginas de grabaciones del organizador 32

El botón Grabar genera un error de conexión del servidor 32

No se puede agregar un servidor de almacenamiento 32

No se muestra la grabación de la reunión para el organizador 32

El botón Grabar se muestra en color gris 33

El panel de grabación genera un error 33

Las grabaciones no se muestran en la página de grabaciones 34

Servidores 35

SMTP envía errores cuando el correo electrónico del administrador utilizar un guión bajo 35

Problemas de conexión con el servidor externo 35

Hora suministrada por NTP desincronizada en máquinas virtuales 36

Su servidor de almacenamiento no realiza la copia de seguridad de su sistema o de sus grabaciones 36

Problemas de inicio de sesión y de reunión 37

Falla la activación de la cuenta 38

Hay problemas con la conexión automática después de importar las cookies desde Microsoft Internet Explorer 38

Problemas con la compatibilidad del explorador 38

No se puede conectar con el sitio de WebEx o con el sitio de administración 39

No puede iniciar o entrar en reuniones, ni ver las grabaciones debido a una versión de Java no compatible 39

No funcionan las invitaciones a reuniones enviadas después de la actualización 39

La calidad de los gráficos se degrada cuando se utiliza la compartición de aplicaciones o de escritorio 40

No se muestra Entrar antes que el organizador a la reunión en la página de reuniones 40

El estado de la reunión en Entrar antes que el organizador es incorrecto 40

Recibe un correo electrónico que indica que existen problemas en la reunión 40

Los participantes de la reunión no pueden llamar a sus teléfonos 41

Los datos de Tendencias de la reunión se muestran una hora más tarde en los gráficos de un día y una semana 41

Problema al ejecutar una reunión en Mozilla Firefox y Google Chrome porque ActiveTouch General Plugin Container está inactivo	41
No se puede salir de la página "Un momento" al intentar iniciar o entrar a una reunión	42
Los usuarios no pueden organizar o asistir a reuniones	42
No se puede iniciar una reunión	42
URL introducida en mayúsculas y minúsculas	43
El usuario no puede acceder al producto	43
El usuario es expulsado de la audioconferencia	43
La tabla WBX*INPROGRESSMEETING no registra datos cuando la reunión finaliza a una hora específica	43
No se puede cargar Cisco WebEx Meetings debido a problemas con Java	44
Se excedió la capacidad máxima de reunión	44
Inicio de sesión único	45
Falla el SSO después de finalizar la recuperación de desastres	45
Error de protocolo del SSO	45
Falla la redirección de SSO	46
Códigos de error del SSO	48
Telefonía	51
Llamada interrumpida en el sistema de alta disponibilidad TLS	51
Problemas de devolución de llamadas	51
Problemas de realización de llamadas	52
No se puede ingresar a la reunión	52
Las llamadas del usuario se terminan después de la recuperación de fallas	52
Problemas de compatibilidad de Detección de actividad de voz (VAD)	53
Problemas de actualización y expansión	55
Error del servidor interno después de iniciar la actualización	55
No se recibió el mensaje de confirmación tras realizar una actualización	56
No se puede conectar a la imagen ISO en la unidad de CD/DVD	56
La actualización se completa, pero no aparece "Sistema actualizado" ni el botón "Reiniciar"	56
Falla en la actualización	57
El proceso de actualización del sistema está detenido	57
El botón Actualizar se muestra de color gris	57
Falla la actualización o expansión	58
Administración de usuarios	59
Falla la creación automática de cuenta o la actualización automática de cuenta	59

Referencia API de la URL de SSO 60

Falla la importación de usuarios con un archivo CSV 62

No se ha encontrado ninguna cuenta de usuario en el sistema 62

Problemas de las máquinas virtuales 63

No funciona la máquina virtual de administración en el sistema primario o de alta disponibilidad 63

Problemas con la formación de equipos NIC 64

La máquina virtual no se inicia tras la implementación 64

Falla la máquina virtual y no se puede recuperar 64

Problemas y bloqueos de la máquina virtual 65

La máquina virtual se reinicia reiteradamente 65



CAPÍTULO

1

Alarmas, registros e informes

Esta sección incluye temas de solución de problemas acerca de las alarmas, los registros y los informes.

- [No se pueden descargar informes, página 1](#)
- [No se pueden descargar informes mediante Microsoft Internet Explorer, página 1](#)
- [Problemas de tamaño de captura de registro, página 2](#)

No se pueden descargar informes

Problema No puede descargar sus informes.

Causa probable El sistema está configurado para SSL y está utilizando una versión de Microsoft Internet Explorer inferior a 9. Una versión de Internet Explorer inferior a 9 requiere un encabezado específico que lo obliga a almacenar los archivos descargados en la memoria caché. Por tanto, borra los archivos que intenta guardar o no los almacena en la memoria caché de forma correcta.

Solución Use Internet Explorer 9 o superior. Si debe utilizar una versión más antigua de Internet Explorer, use la siguiente solución: 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.

Solución Comuníquese con el TAC de Cisco y configure una cuenta de soporte remoto para que el TAC la utilice para resolver el problema. Consulte "Establecer una cuenta de soporte remoto" en la *Guía de administración de Cisco WebEx Meetings Server* para obtener más información.

No se pueden descargar informes mediante Microsoft Internet Explorer

Problema No puede descargar informes cuando usa Internet Explorer como su explorador. Recibe errores del tipo "Internet Explorer cannot download downloadReport from server (Internet Explorer no puede descargar el informe desde el servidor), Internet Explorer was not able to open this Internet site (Internet Explorer no pudo abrir este sitio de Internet), The requested site is either unavailable or cannot be found (El sitio solicitado

no está disponible o no puede encontrarse), Please try again later" (Vuelva a intentarlo más tarde) o "File couldn't be downloaded" (No se pudo descargar el archivo).

Causa probable Internet Explorer tiene la configuración "No guardar las páginas cifradas en el disco" activada.

Solución Cambie la configuración de seguridad de Internet Explorer. Realice las siguientes acciones: seleccione **Herramientas > Opciones de Internet > Opciones avanzadas > Seguridad** y desmarque la casilla de verificación "No guardar las páginas cifradas en el disco". Luego seleccione **Aceptar**.

Problemas de tamaño de captura de registro

Problema El tamaño de captura de registro es demasiado grande.

Causa probable El tamaño de captura de registro es demasiado grande, en especial al obtener registros de archivos. Al obtener registros de un archivo, el servicio de captura de registro obtiene los registros para un día completo aun si ha seleccionado solo parte del día. El sistema fue diseñado de esta manera ya que descomprimir los archivos es un proceso que puede requerir mucho tiempo y afectar el rendimiento de su sistema.

Solución El tamaño de su captura de registro puede minimizarse si selecciona solo las actividades de las que está intentando solucionar problemas. El tamaño de captura de registro puede minimizarse, además, si realiza una captura de registro tan pronto como aparece un problema, de modo que el servicio de captura de registro no tenga que entrar a los archivos para obtener los registros.



Certificados

Esta sección incluye temas de solución de problemas acerca de los certificados.

- [No se pueden eliminar ni sobrescribir los certificados existentes, página 3](#)
- [No se puede eliminar un certificado IdP de SSO, página 4](#)
- [Error de cadena de certificados, página 4](#)
- [El certificado no coincide con la clave privada, página 4](#)
- [Error de certificado no válido, página 5](#)
- [Error de certificado caducado, página 5](#)
- [Certificado X.509 incorrecto para validar la aserción SAML, página 5](#)
- [Error de certificado no válido, página 5](#)
- [Error de dominio no válido: certificado comodín, página 6](#)
- [Error de dominio no válido: certificado SAN, página 6](#)
- [Error de descifrado de clave, página 6](#)
- [Error de tamaño de clave, página 7](#)
- [Un certificado revocado impide el acceso al sitio de administración, página 7](#)
- [Certificado de firma automática después de la actualización, página 8](#)
- [No se puede establecer TLS debido a que falta una extensión en el certificado, página 8](#)
- [No se puede acceder a Cisco WebEx Meetings Server desde el dispositivo móvil, página 8](#)
- [Conexión no confiable, página 9](#)

No se pueden eliminar ni sobrescribir los certificados existentes

Problema No puede eliminar ni sobrescribir su certificado existente con uno nuevo.

Causa probable Cisco WebEx Meetings Server no permite eliminar certificados, pero puede sobrescribirlos. Si no puede sobrescribir su certificado, debe activar el SSO.

Solución Inicie sesión en el sitio de administración y desactive el SSO antes de intentar sobrescribir su certificado. Consulte "Deshabilitar SSO" en la *Guía de administración de Cisco WebEx Meetings Server* para obtener más información.

No se puede eliminar un certificado IdP de SSO

Problema No puede eliminar un certificado IdP de SSO del sistema.

Causa probable El formato del certificado es incorrecto.

Solución Cargue nuevos certificados IdP y asegúrese de que el formato del certificado esté codificado en Base64 de X.509.

Error de cadena de certificados

Problema Se muestra un error de cadena de certificados.

- **Causa probable** Faltan uno o más certificados en el medio de la cadena.
- **Causa probable** Los certificados están en el orden incorrecto en el archivo.
- **Solución** Copie cada certificado individual en un archivo separado.
- **Solución** Utilice el visor de certificados que desee (OpenSSL, Keychain) para examinar el asunto y el emisor de cada certificado para asegurarse de que la cadena esté completa.
- **Solución** Reordene el archivo en forma correcta y agregue los certificados que falten e inténtelo nuevamente.

El certificado no coincide con la clave privada

Problema Recibe un mensaje de error que indica que su certificado no coincide con la clave privada.

Causa probable La clave privada correspondiente a su certificado ya no está en su sistema. Esto puede producirse si generó una segunda solicitud de firma del certificado (CSR) o un certificado de firma automática o si realizó alguna operación que cambió los hosts o las URL en su sistema.

Solución Si guardó la clave privada que descargó desde su sistema cuando generó la CSR, puede cargarla junto con su certificado. Asegúrese de que el certificado esté en formato PEM. Abra el archivo guardado de la clave privada con un editor de texto y copia la clave privada. Incluya las líneas -----COMENZAR CLAVE PRIVADA----- y -----FINALIZAR CLAVE PRIVADA----- . Abra su certificado con formato PEM en un

editor de texto y pegue la clave privada en la parte superior del archivo, encima de la línea -----COMENZAR CERTIFICADO-----. Asegúrese de que no haya líneas en blanco o texto adicional. Guarde este archivo combinado y cárguelo a su sistema. Tenga en cuenta que si cambió los hosts o las URL desde que generó su CSR y utiliza un certificado SAN, ese certificado ya no es válido para su sistema. Si está utilizando un certificado comodín, puede realizar este procedimiento. Si no tiene la clave privada guardada, deberá generar otra CSR y adquirir un nuevo certificado.

Error de certificado no válido

Problema Se muestra un mensaje de error que indica que su certificado no es válido.

Causa probable El período de validez del certificado no ha comenzado aún.

- **Solución** Espere hasta que el certificado sea válido y cárguelo nuevamente.
- **Solución** Genere una nueva CSR y utilicela para obtener un nuevo certificado válido.
- **Solución** Asegúrese de que la hora del sistema sea correcta.

Error de certificado caducado

Problema Se muestra un error de certificado caducado.

Causa probable El período de validez del certificado ha finalizado.

Solución Genere una nueva CSR y utilicela para obtener un nuevo certificado válido. Asegúrese de que la hora del sistema sea correcta.

Certificado X.509 incorrecto para validar la aserción SAML

Problema Se muestra el mensaje: "Certificado X.509 incorrecto para validar la aserción SAML. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda".

Causa probable Su certificado o IdP no es válido.

Solución Valide su certificado o IdP según sea necesario.

Error de certificado no válido

Problema Se muestra un error de certificado no válido.

Causa probable El archivo del certificado tiene un formato incorrecto.

- **Solución** Si carga un archivo PEM, asegúrese de que no haya texto o líneas en blanco antes de -----COMENZAR CERTIFICADO----- o después de -----FINALIZAR CERTIFICADO-----.
- **Solución** Asegúrese de que el certificado esté en un formato compatible (X.509 en PEM, codificación DER o PKCS#12 cifrado).
- **Solución** Genere una nueva CSR y utilícela para obtener un nuevo certificado válido.

Error de dominio no válido: certificado comodín

Problema Se muestra un mensaje de error de dominio no válido.

Causa probable El usuario cargó un certificado comodín. Uno o más nombres de host en el sistema, el sitio de administración o la URL de administración no están en el mismo dominio como se especifica en el nombre común del certificado. Cuando utiliza un certificado comodín, todos los hosts y las URL en el sistema deben estar en un único dominio. Si usa varios dominios, necesita, en cambio, un certificado SAN.

- **Solución** Compruebe que esté utilizando el certificado correcto y cárguelo nuevamente.
- **Solución** Obtenga un certificado nuevo y cárguelo.
- **Solución** Examine el certificado con OpenSSL para ver el dominio que está presente en el certificado.

Error de dominio no válido: certificado SAN

Problema Se muestra un mensaje de error de dominio no válido.

Causa probable El usuario cargó un certificado SAN. El CN no coincide con la URL del sitio.

- **Solución** Compruebe que esté utilizando el certificado correcto y cárguelo nuevamente.
- **Solución** Obtenga un certificado nuevo y cárguelo nuevamente.
- **Solución** Examine el certificado con OpenSSL para ver que todos los hosts estén presentes.

Error de descifrado de clave

Problema Se muestra un error de descifrado de clave.

- **Causa probable** La clave está cifrada y no se suministró una contraseña.
- **Causa probable** La clave está cifrada y se suministró una contraseña incorrecta.
- **Causa probable** La clave tiene un formato incorrecto.
- **Causa probable** La clave no es compatible. Las claves compatibles incluyen PKCS#1, PKCS#8, PKCS#12 cifrado.
- **Solución** Asegúrese de introducir la contraseña correcta.
- **Solución** Intente leer la clave con OpenSSL.

Error de tamaño de clave

Problema Se muestra un mensaje de error de tamaño de clave.

Causa probable El usuario intenta cargar una clave privada y un certificado o solo un certificado, pero la clave es demasiado pequeña.

Solución Obtenga un nuevo certificado y una clave privada con un tamaño de clave de al menos 2048 bits. Utilice OpenSSL para comprobar la longitud de la clave.

Un certificado revocado impide el acceso al sitio de administración

Problema Los administradores y los usuarios no pueden acceder a los sitios de administración y del usuario final. Se muestra el siguiente mensaje de error: "Hay un problema con el certificado de seguridad de este sitio web. Se ha revocado el certificado de esta organización".

Causa probable Volvió a generar su clave privada e importó un certificado SSL revocado. Después de desactivar el modo de mantenimiento, verá la siguiente alerta de seguridad: "El certificado de seguridad para este sitio ha sido revocado. Este sitio no es de confianza".

Solución En Internet Explorer, seleccione **Herramientas > Opciones de Internet**, seleccione la ficha **Opciones avanzadas**, y borre la marca de la casilla de verificación "Comprobar si se revocó el certificado del servidor". Vuelva a generar y a importar su certificado. Consulte "Administración de certificados" en la *Guía de administración de Cisco WebEx Meetings Server* para obtener información sobre cómo generar una solicitud de firma de certificado (CSR) nueva, obtener un certificado de una autoridad de certificación e importar el certificado a su sistema. Los administradores y los usuarios deberían poder acceder a los sitios de administración y del usuario final después de volver a importar su certificado.

Certificado de firma automática después de la actualización

Problema El sistema regresa a un certificado de firma automática después de haber cargado un certificado de terceros.

Causa probable Realizó una actualización o una expansión, agregó alta disponibilidad, cambió la URL de un sitio o realizó un cambio similar.

Solución Si la operación que realizó cambió los nombres de host o las URL en su sistema, su certificado actual ya no es válido. Genere una nueva CSR y obtenga un nuevo certificado. Si la operación no cambió los nombres de host o las URL, puede volver a cargar la clave privada y el certificado para restablecerlos.

No se puede establecer TLS debido a que falta una extensión en el certificado

Problema No se puede establecer TLS. Al comprobar los paquetes de examen, se muestra que CUCM envía **Certificado no compatible** a Cisco WebEx Meetings Server durante el protocolo de enlace de CUCM y Orion TLS.

Causa probable CUCM comprueba el uso de la clave extendida X509 en el certificado.

Solución Utilice el visor de certificados que desee para asegurarse de que su autoridad de certificación ha incluido las siguientes extensiones. Si encuentra que falta una extensión en su certificado, comuníquese con su autoridad de certificación para obtener ayuda.

Uso de la clave extendida X509v3: Autenticación del servidor web TLS, Autenticación del cliente web TLS

No se puede acceder a Cisco WebEx Meetings Server desde el dispositivo móvil

Problema No puedo acceder a Cisco WebEx Meetings Server desde mi dispositivo móvil.

Causa probable Su certificado de firma automática le impide acceder a su sistema.

Solución Los administradores que quieran ofrecer acceso a Cisco WebEx Meetings Server desde dispositivos móviles deben enviar el certificado a todos sus usuarios por correo electrónico. Los usuarios no podrán iniciar sesión sin el certificado. Además, es posible que algunos usuarios de Cisco WebEx Meetings Server tengan certificados firmados por una autoridad de certificación que no está reconocida por sus dispositivos móviles.

Instrucciones para administradores: inicie sesión en el sitio de administración. Seleccione **Configuración > Seguridad > Certificados**. En Certificado SSL, seleccione **Más opciones**. Seleccione **Exportar el certificado SSL**. El proceso de exportación crea un archivo llamado CAcert.pem.txt. Cambie el nombre de este archivo con una extensión .pem (por ejemplo, CAcert.pem). Envíe este archivo .pem por correo electrónico a sus usuarios (tenga en cuenta que sus usuarios deben tener acceso al correo electrónico en sus dispositivos móviles). Asegúrese de incluir las siguientes instrucciones para los usuarios en el cuerpo del correo electrónico.

Instrucciones para los usuarios finales: abra el adjunto .pem de este correo electrónico. En la página **Instalar**

perfil, seleccione **Instalar** y luego **Instalar** nuevamente para confirmar. Intente iniciar sesión en su aplicación de reunión en su dispositivo móvil después de realizar estos cambios.

Conexión no confiable

Problema Se muestra un mensaje de conexión no confiable. El cliente no puede comprobar el certificado de Cisco WebEx Meetings Server mediante su almacén de confianza. Microsoft Internet Explorer utiliza el almacén de confianza del sistema operativo. Mozilla Firefox utiliza su propio almacén de confianza incorporado. Para ver los certificados raíz de Windows: <http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc754841.aspx>.

Causa probable El sistema utiliza un certificado de firma automática. Esto puede deberse a que el sistema es una instalación nueva o el cliente tenía un certificado existente, pero realizó una operación que invalidó este certificado y el sistema generó un certificado de firma automática en su lugar.

Solución Adquiera un certificado de una autoridad de certificación conocida y cárguelo en el sistema. "Conocida" significa que el certificado raíz de la autoridad de certificación se encuentra en el almacén de confianza de todos sus exploradores.

Causa probable El emisor del certificado de Cisco WebEx Meetings Server no es de confianza para el cliente.

- **Solución** Asegúrese de que el emisor del certificado se encuentre en el almacén de confianza del cliente. En particular, si utiliza una autoridad de certificación privada o interna, usted es responsable de distribuir su certificado raíz a todos sus clientes o de que cada cliente pueda agregarlo en forma manual.
- **Solución** Cargue un certificado intermedio en Cisco WebEx Meetings Server. A veces, si bien el emisor del certificado es una autoridad de certificación intermedia que no es conocida, su emisor, la autoridad emisora de certificados raíz, es conocida. Puede distribuir el certificado intermedio a todos los clientes o cargarlo en Cisco WebEx Meetings Server junto con el certificado de entidad final.



Cisco Jabber

Esta sección incluye temas relacionados con la solución de problemas de Cisco Jabber.

- [No se puede conectar a una reunión de WebEx utilizando Cisco Jabber, página 11](#)

No se puede conectar a una reunión de WebEx utilizando Cisco Jabber

Problema Tengo problemas al utilizar Cisco Jabber para conectarme a una reunión de WebEx.

Causa probable La MI de Cisco Unified Communications Manager y el servidor de presencia o el servidor de presencia unificada de Cisco no se configuraron de forma correcta para la integración con Cisco Jabber, o el usuario ha introducido una URL del sitio o credenciales de usuario incorrectas.

- **Solución** Los administradores deben verificar que el puerto 443 esté abierto. Cisco Jabber se conecta a Cisco WebEx Meetings Server a través de este puerto.
- **Solución** Los administradores deben asegurarse de que la MI y el servidor de presencia de Cisco Unified Communications Manager o el servidor de presencia unificada de Cisco se configuren de forma correcta y de que cada usuario tenga un perfil de conferencia. El administrador añade la URL del sitio a la configuración del servidor de conferencia en el servidor de presencia, y a continuación, agrega esa configuración del servidor a un perfil de conferencia. Los administradores pueden, luego, asociar usuarios a ese perfil de conferencia. Cuando Cisco Jabber se conecta al servidor de presencia, obtiene los detalles del perfil de conferencia. Para obtener más información, consulte [Configuración de conferencias en la MI o en el servidor de presencia de Cisco Communications Manager](#) o [Configuración de conferencias en un servidor de presencia unificada de Cisco](#) dependiendo del servidor de presencia que esté utilizando.
- **Solución** Compruebe que Jabber para Windows funciona correctamente. Para obtener más información acerca de Jabber para Windows, consulte la [Documentación de Cisco Jabber para Windows](#).
- **Solución** Los usuarios deben confirmar con el administrador que la URL del sitio y las credenciales que están utilizando son correctas. Los administradores pueden comprobar las credenciales de los usuarios por las referencias en el perfil de conferencia del usuario.

No se puede conectar a una reunión de WebEx utilizando Cisco Jabber



Recuperación de desastres

Esta sección incluye temas de solución de problemas acerca de la recuperación de desastres.

- [Las audioconferencias no funcionan después de que se lleva a cabo la recuperación de desastres en un sistema con dos centros de datos, página 13](#)

Las audioconferencias no funcionan después de que se lleva a cabo la recuperación de desastres en un sistema con dos centros de datos

Problema En un sistema de teleconferencias seguro, las audioconferencias no funcionan después de realizar la recuperación de desastres en un sistema con dos centros de datos.

Causa probable Debe actualizar la configuración del enlace troncal de SIP de CUCM. Antes de llevar a cabo el procedimiento de recuperación de desastres, se configuran los enlaces troncales de SIP del punto de aplicación y del punto de nivelador de carga con los perfiles de seguridad del enlace troncal de SIP X.509. En el primer centro de datos, los enlaces troncales de SIP se configuran con los perfiles de seguridad del enlace troncal de SIP X.509 en ese centro de datos. En el segundo centro de datos, los enlaces troncales de SIP se configuran con los perfiles de seguridad del enlace troncal de SIP X.509 en ese centro de datos. Cada perfil de seguridad del enlace troncal de SIP está indicado por su URL. Después de la recuperación de desastres en el segundo centro de datos restaurado, se asigna la URL del perfil de seguridad del enlace troncal de SIP del primer centro de datos. Esto provoca la falla en las características de la audioconferencia. Consulte las tablas siguientes para ver las configuraciones necesarias para ambos centros de datos antes de la recuperación de desastres.

Tabla 1: Configuración del primer centro de datos antes de la recuperación de desastres

Enlace troncal de SIP	Perfil de seguridad del enlace troncal de SIP: Nombre de sujeto X509
Enlace troncal de SIP para un punto de nivelador de carga en el primer centro de datos	URL del sitio para el primer centro de datos (formato FQDN)

Enlace troncal de SIP	Perfil de seguridad del enlace troncal de SIP: Nombre de sujeto X509
Enlace troncal de SIP para un punto de aplicación en el primer centro de datos	URL del sitio para el primer centro de datos (formato FQDN)

Tabla 2: Configuración del segundo centro de datos antes de la recuperación de desastres

Enlace troncal de SIP	Perfil de seguridad del enlace troncal de SIP: Nombre de sujeto X509
Enlace troncal de SIP para un punto de nivelador de carga en el segundo centro de datos	URL del sitio para el segundo centro de datos (formato FQDN)
Enlace troncal de SIP para un punto de aplicación en el segundo centro de datos	URL del sitio para el segundo centro de datos (formato FQDN)

Solución Inicie CUCM y cambie el perfil de seguridad del enlace troncal de SIP para el segundo centro de datos a la URL del primer centro de datos en el campo Sujeto X.509. Consulte la tabla siguiente para ver la configuración necesaria del segundo centro de datos después de la recuperación de desastres. Consulte la sección "Uso de la característica de recuperación de desastres" en la *Guía de administración de Cisco WebEx Meetings Center* para obtener más información sobre la recuperación de desastres. Consulte la sección "Configuración de Cisco Unified Communications Manager (CUCM)" de la *Guía de planificación de Cisco WebEx Meetings Center* para obtener más información sobre la configuración de CUCM.

Tabla 3: Configuración del segundo centro de datos después de la recuperación de desastres

Enlace troncal de SIP	Perfil de seguridad del enlace troncal de SIP: Nombre de sujeto X509
Enlace troncal de SIP para un punto de nivelador de carga en el segundo centro de datos	URL del sitio para el primer centro de datos (formato FQDN)
Enlace troncal de SIP para un punto de aplicación en el segundo centro de datos	URL del sitio para el primer centro de datos (formato FQDN)



CAPÍTULO 5

Descarga de aplicaciones

Esta sección incluye temas de solución de problemas acerca de la descarga de aplicaciones, que incluyen las herramientas de productividad de Cisco WebEx, la aplicación de reuniones y el reproductor de grabaciones basadas en red.

- [El inicio de sesión automático de descarga de las herramientas de productividad no está disponible en los exploradores Firefox y Chrome, página 15](#)
- [Falla el inicio de sesión en un sitio de SSO con las herramientas de productividad, página 16](#)
- [No se puede cargar Cisco WebEx Meetings debido a problemas con Java, página 16](#)
- [Error 1316 recibido durante la instalación de una aplicación, página 17](#)

El inicio de sesión automático de descarga de las herramientas de productividad no está disponible en los exploradores Firefox y Chrome

Problema Si un usuario descarga las herramientas de productividad de WebEx desde Internet Explorer, la URL del sitio de WebEx se completa previamente en la aplicación WebEx Assistant, lo que facilita el proceso de inicio de sesión del usuario final. Sin embargo, en Mozilla Firefox y Google Chrome, esta funcionalidad no está disponible.

- **Causa probable** Cuando un usuario descarga las herramientas de productividad de WebEx con Internet Explorer, WebEx Assistant puede leer una cookie del caché del explorador Internet Explorer que le permite identificar de forma única el sitio de WebEx y completar previamente esta información en las pantallas de inicio de sesión.
 - **Causa probable** Si un usuario descarga las herramientas de productividad con un explorador distinto de Internet Explorer, la información de la cookie no estará disponible para WebEx Assistant, ya que estos exploradores almacenan cookies en forma cifrada, y esto las hace inaccesibles para las aplicaciones de escritorio como WebEx Assistant.
- 1 **Solución** Cuando un usuario inicia la descarga de las herramientas de productividad de WebEx desde la página **Descargas**, recibe instrucciones claras acerca de cómo iniciar sesión en forma manual en WebEx Assistant.

- 2 **Solución** Si lo anterior es un problema para sus usuarios, recomendamos que arrastre un programa de instalación silencioso a los escritorios de sus usuarios finales. Puede completar previamente uno de interruptores de instalación como parte de una instalación silenciosa en la URL del sitio de WebEx. Para obtener más información, consulte la *Guía de implementación de Cisco WebEx Meetings Server*.

Falla el inicio de sesión en un sitio de SSO con las herramientas de productividad

Problema Intenta iniciar sesión en su sitio configurado para SSO con las herramientas de productividad y falla el inicio de sesión.

Causa probable Es posible que su inicio de sesión IdP no sea compatible con Internet Explorer 6.

Solución Agregue lo siguiente a su registro e intente iniciar sesión nuevamente con las herramientas de productividad: 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

No se puede cargar Cisco WebEx Meetings debido a problemas con Java

Problema Sus usuarios experimentan fallas esporádicas para iniciar la aplicación de Cisco WebEx Meetings en Windows cuando están conectados a su intranet corporativa usando un cliente de Cisco Any-Connect VPN. Esta falla ocurre solo cuando el usuario intenta descargar e instalar la aplicación de Cisco WebEx Meetings la primera vez que trata de entrar a una reunión. Una vez que la aplicación está instalada en la PC del usuario este problema no vuelve a ocurrir.

Problema Este problema no ocurre cuando el usuario intenta entrar a la reunión sin el VPN encendido (esto supone que el sitio de WebEx está habilitado para acceso público).

Causa probable Sus usuarios están usando una versión de Java desactualizada.

Solución Actualice los equipos de escritorio de Windows de sus usuarios finales con la última versión de Java. Si esto no funciona, recomendamos que le comunique a sus usuarios que instalen manualmente la aplicación de Cisco WebEx Meetings desde la página **Descargas**. Como alternativa, los usuarios pueden descargar la aplicación de Cisco WebEx Meetings cuando intentan entrar a la reunión la primera vez. Estas soluciones suponen que las PC de los usuarios en su organización tienen privilegios de administrador. Si no tienen privilegios de administrador, puede arrastrar la aplicación de Cisco WebEx Meetings hacia sus PC usando los archivos de instalación proporcionados en la página **Descargas**.

Error 1316 recibido durante la instalación de una aplicación

Problema Está instalando una de las descargas de la aplicación (Cisco WebEx Meetings, las herramientas de productividad o el reproductor de grabaciones basadas en red); el proceso de instalación se detiene y se muestra: Error 1316.

Causa probable Está intentando instalar la misma versión de la aplicación que está actualmente instalada, pero el programa de instalación tiene un nombre diferente.

Solución Intente una de las siguientes acciones para solucionar el problema:

- **Solución** Obtenga un programa de instalación que incluya la misma versión que está actualmente en su sistema, pero cambie el nombre que se muestra en el mensaje de error antes de intentar volver a instalarlo. Copie su programa de instalación modificado en la ruta que se muestra en el mensaje de error.
- **Solución** Desinstale la aplicación existente y vuelva a instalarla.



Correos electrónicos

Esta sección incluye temas de solución de problemas acerca del correo electrónico.

- [Los administradores y los usuarios no reciben correos electrónicos, página 19](#)
- [Problemas del servidor de correo electrónico SMTP en un sistema con autenticación basada en TLS, página 20](#)

Los administradores y los usuarios no reciben correos electrónicos

Problema Los administradores y los usuarios no reciben correos electrónicos.

Causa probable Es posible que la configuración de su nombre de host SMTP sea incorrecta.

Causa probable Es posible que su servidor SMTP esté fuera de servicio.

Causa probable Es posible que las solicitudes de correo electrónico del servidor SMTP estén bloqueadas.

Solución Asegúrese de que la configuración de su nombre de host SMTP sea correcta. Si la configuración no es correcta, coloque su sistema en modo de mantenimiento y corrija la información de SMTP, guarde los cambios y desactive el modo de mantenimiento. Después de reiniciar su sistema, el estado del servidor debería ser EN FUNCIONAMIENTO. Consulte "Configurar un servidor SMTP" en la Guía de administración para obtener más información.

Solución Compruebe sus registros para determinar si las solicitudes de correo electrónico del servidor SMTP están bloqueadas. Solucione el problema de su servidor SMTP o especifique un servidor SMTP diferente.

Solución Puede probar el correo electrónico seleccionando **Usuarios > Enviar un correo electrónico a los usuarios** y luego enviar un correo electrónico a un organizador.

Problemas del servidor de correo electrónico SMTP en un sistema con autenticación basada en TLS

Problema Mi servidor de correo electrónico SMTP no funciona.

Causa probable TLS está habilitado y su sistema no acepta su certificado de firma automática como válido.

Solución Esta es una limitación conocida. No se puede configurar el servidor de correo para utilizar un certificado de firma automática con TLS habilitado.



Instalación e implementación

Esta sección incluye temas de solución de problemas acerca de la instalación e implementación.

- [Uso de proxies de reenvío en el sistema, página 21](#)
- [Uso de proxies inversos en el sistema, página 22](#)
- [Falla la implementación automática por error.deploy_summary.353, página 22](#)
- [Falla la implementación automática por error.deploy_summary.363 y falla la implementación automática por error.deploy_summary.365, página 23](#)
- [La página de descarga del usuario final no funciona después de finalizar una actualización, página 23](#)
- [No se puede instalar Cisco WebEx Meetings Server debido a una versión del producto no compatible, página 23](#)
- [Instalación del complemento WebEx Meetings en Microsoft Internet Explorer 8.0, página 24](#)

Uso de proxies de reenvío en el sistema

Si bien no recomendamos utilizar elementos de red intermedios tales como proxies de reenvío entre el software cliente (que se ejecuta en los escritorios de los usuarios) y los servidores del sistema back-end, no prohibimos su uso con el sistema. Recomendamos que minimice estos elementos, ya que cada elemento de red intermedio tiene el potencial de introducir latencias de red. Estas latencias generan una mala experiencia del usuario en los aspectos sensibles a la latencia de Cisco WebEx Meetings, que incluyen vídeo de WebEx, conexión de voz a través de la computadora y compartición de pantalla. Los elementos intermedios pueden afectar los contenidos de cada paquete de red de maneras imprevistas, y podrían dañar estas características.

Si sus usuarios finales experimentan estos problemas, recomendamos enfáticamente que elimine los elementos de red intermedios de su sistema y luego compruebe si se resolvieron los problemas.



Nota

El uso de proxies de reenvío puede interferir con características de la calidad de servicio (QoS).

Consideraciones de rendimiento

Los proxies no deben cambiar el tráfico de red ni agregar latencias en el flujo general de datos del sistema.

- El proxy de reenvío debe tener menos de 10 ms de latencia para procesar paquetes. Puede ser difícil que los proxies de reenvío que comprueban el contenido del paquete procesen paquetes en menos de 10 ms. Las largas latencias afectan de manera negativa la calidad de audio, vídeo y compartición de datos de la experiencia de reunión de los usuarios. Además, pueden afectar el rendimiento entre clientes y servidores debido al mayor tiempo de ida y vuelta (RTT).
- Debe controlarse la latencia total si hay más de un proxy de reenvío entre las máquinas virtuales y el cliente.

Funcionalidad

- Si se utilizan mecanismos de almacenamiento en caché (como almacenamiento de cookies en caché) en el proxy de reenvío, esto puede dañar la funcionalidad de su sistema. En esta situación, sugerimos que desactive el almacenamiento en caché, si bien esto puede afectar el rendimiento del proxy de reenvío.
- Debe desactivar la autenticación en el nivel de usuario en los proxies de reenvío.
- Si la conexión entre el proxy de reenvío y el sistema de Cisco WebEx Meetings Server saltea al proxy inverso de Internet del sistema (para usuarios "internos"), el proxy de reenvío debe permitir al sistema *redirigir* las conexiones https entre las máquinas virtuales del sistema, cada una de las cuales tiene su propia URL de https. La redirección no es visible para el proxy de reenvío si el proxy inverso de Internet de Cisco WebEx Meetings Server está colocado entre el proxy y las máquinas virtuales internas.

Proxies compatibles

- http
- SOCKS v4



Nota

SOCKS v5 no es compatible.

Uso de proxies inversos en el sistema

Solo el proxy inverso de Internet que se ofrece con este producto puede utilizarse en este sistema. Los proxies inversos de Internet o niveladores de carga web de otros fabricantes no son compatibles de ninguna manera. El proxy inverso de Internet suministrado con este producto está optimizado para administrar tráfico web, audio y datos compartidos en tiempo real de usuarios externos que entran en reuniones desde Internet.

Falla la implementación automática por error.deploy_summary.353

Problema El usuario recibe el siguiente error durante la implementación automática:

Error: error.deploy_summary.353 = Es posible que la imagen que se utiliza para implementar las máquinas virtuales esté dañada. Obtenga una nueva copia del archivo OVA e implemente todas las máquinas virtuales nuevamente.

Causa probable El archivo OVA descargado anteriormente está dañado.

- **Solución** Compruebe si el archivo OVA descargado de Cisco contiene la suma de comprobación correcta.
- **Solución** Asegúrese de que el almacén de datos donde se están implementando nuevas máquinas virtuales esté disponible y que no esté ejecutando activamente ninguna aplicación.
- **Solución** Asegúrese de que no haya alarmas de almacenamiento visibles en vCenter de VMware.

Falla la implementación automática por error.deploy_summary.363 y falla la implementación automática por error.deploy_summary.365

Problema Recibe uno de los dos mensajes de error siguientes: Falla la implementación automática por error.deploy_summary.363 o falla la implementación automática por error.deploy_summary.365.

Causa probable No puede implementar en la máquina virtual seleccionada.

Solución Seleccione **Comenzar de nuevo** para reiniciar la implementación.

La página de descarga del usuario final no funciona después de finalizar una actualización

Problema Los usuarios finales no pueden acceder al enlace de descarga.

Causa probable Los recursos estáticos se almacenan en caché para mejorar el rendimiento de las páginas web. Sin embargo, es posible que los usuarios finales estén utilizando un explorador web que tiene una versión anterior. Es posible que los archivos Javascript se almacenen en caché donde se cargan los archivos Javascript desde su computadora local en lugar de desde el servidor.

Solución Los usuarios deben borrar la memoria caché de su explorador e intentar volver a acceder a la página de descarga.

No se puede instalar Cisco WebEx Meetings Server debido a una versión del producto no compatible

Problema No se puede instalar Cisco WebEx Meetings Server en mi máquina virtual.

Causa probable Su versión de ESXi de VMware no es compatible.

Solución Asegúrese de estar usando la versión 5.0 o 5.1 de ESXi de VMware. La versión 4.x no es compatible.

Instalación del complemento WebEx Meetings en Microsoft Internet Explorer 8.0

Problema Recibe un mensaje de error indicando que la instalación no se ha realizado correctamente cuando intenta instalar el cliente de reuniones.

Causa probable La computadora en la que está intentando instalar el software no tiene privilegios de administrador.

Solución Asegúrese de que la computadora tenga la versión más reciente de Cisco WebEx Meetings Server instalada. Compruebe si la computadora tiene privilegios de administrador de Windows. Si no es así, esto es lo que está causando el mensaje de error y el fallo en la instalación. Si es posible, obtenga privilegios de administrador. Asegúrese de que la configuración de seguridad de IE 8.0 está establecida en los valores predeterminados de fábrica seleccionando **Panel de control > Opciones de Internet > Opciones avanzadas > Restablecer**. Si ninguno de los procedimientos anteriores resuelve el problema, debe arrastrar el programa de instalación de MSI al escritorio del usuario final mediante una secuencia de comandos de conexión de Windows o mediante un método similar. Puede tener acceso a los paquetes MSI para reuniones, herramientas de productividad y otras aplicaciones en el sitio de administración de Cisco WebEx Meetings Server. Seleccione **Configuración > Descargas**. Consulte "Descarga e implementación masiva de aplicaciones" en la *Guía de planificación de Cisco WebEx Meetings Server* para obtener más información. Si ninguno de los procedimientos anteriores resuelve su problema, comuníquese con el TAC de Cisco para obtener ayuda.



Licencias

- Después de la recuperación de fallas de alta disponibilidad, su sistema inicia en modo de prueba gratuito, página 25
- Aparece un mensaje de alerta de versión de prueba, página 26
- El uso de sus licencias ha excedido la cantidad de licencias adquiridas, página 26
- El uso de sus licencias ha excedido la cantidad de licencias adquiridas y su sistema ha sido desactivado, página 26
- Recibe un correo electrónico informándole acerca de licencias no válidas, página 26
- Recibe un correo electrónico informándole acerca de licencias no válidas y su sistema ha sido desactivado, página 27
- No puede acceder a Enterprise License Manager (ELM) de Cisco desde Cisco WebEx Meetings Server, página 27
- Falla la instalación de licencias con varias ventanas del explorador abiertas, página 27
- El botón Administrar licencias está deshabilitado, página 28
- Mensaje de alerta de licencia desactualizada, página 28

Después de la recuperación de fallas de alta disponibilidad, su sistema inicia en modo de prueba gratuito

Problema Después de la recuperación de fallas de alta disponibilidad, su sistema inicia en modo de prueba gratuito, que le otorga 180 días para restaurar su conexión con Enterprise License Manager (ELM).

Causa probable ELM solo se ejecuta en su sistema primario. Después de la recuperación de fallas, su sistema de alta disponibilidad no se puede conectar con ELM.

Solución Reinicie su sistema primario mediante vCenter de VMware. Su sistema debe volver a conectarse automáticamente con ELM durante el proceso de reinicio. Si aún no puede conectarse con ELM luego de que se completa el reinicio, comuníquese con el TAC de Cisco para obtener más ayuda.

Aparece un mensaje de alerta de versión de prueba

Problema Su sistema indica que se está ejecutando en versión de modo de prueba en el sitio de administración.

Causa probable Después de implementar su sistema, se coloca automáticamente en modo de versión de prueba.

Solución Instale las licencias para finalizar el modo de versión de prueba. Consulte la sección "Administrar licencias" en la ayuda en línea y en la *Guía de administración* para obtener más información.

El uso de sus licencias ha excedido la cantidad de licencias adquiridas

Problema Recibe un correo electrónico informándole del exceso de licencias.

Causa probable El uso de sus licencias excede la cantidad de licencias adquiridas.

Solución Comuníquese con su representante de ventas de Cisco y adquiera una cantidad suficiente de licencias para equiparar o superar el uso de la cantidad de licencias instaladas.

El uso de sus licencias ha excedido la cantidad de licencias adquiridas y su sistema ha sido desactivado

Problema Recibe un correo electrónico que le indica que su sistema ha sido desactivado por una condición de licencias excedidas.

Causa probable Ha excedido la cantidad de licencias instaladas durante más de seis meses.

Solución Comuníquese con su representante de ventas de Cisco y adquiera una cantidad suficiente de licencias para equiparar o superar el uso de la cantidad de licencias instaladas.

Recibe un correo electrónico informándole acerca de licencias no válidas

Problema Recibe un correo electrónico que indica que su sistema está funcionando con licencias no válidas.

Causa probable Su sistema no puede comunicarse con el servidor de licencias (ELM). Si su sistema está configurado para alta disponibilidad, su sistema primario no está activo y está utilizando el sistema de recuperación de fallas, el sistema no puede comunicarse con el servidor de licencias.

Solución Reinicie su sistema primario mediante vCenter de VMware. Su sistema debe volver a conectarse automáticamente con ELM durante el proceso de reinicio. Si aún no puede conectarse con ELM luego de que se completa el reinicio, comuníquese con el TAC de Cisco para obtener más ayuda.

Recibe un correo electrónico informándole acerca de licencias no válidas y su sistema ha sido desactivado

Problema Recibe un correo electrónico que indica que su sistema ha sido desactivado porque estuvo operando con licencias no válidas durante más de seis meses.

Causa probable Su sistema no puede comunicarse con el servidor de licencias (ELM). Si su sistema está configurado para alta disponibilidad, su sistema primario no está activo y está utilizando el sistema de recuperación de fallas, el sistema no puede comunicarse con el servidor de licencias.

Solución Reinicie su sistema primario mediante vCenter de VMware. Su sistema debe volver a conectarse automáticamente con ELM durante el proceso de reinicio. Si aún no puede conectarse con ELM luego de que se completa el reinicio, comuníquese con el TAC de Cisco para obtener más ayuda.

No puede acceder a Enterprise License Manager (ELM) de Cisco desde Cisco WebEx Meetings Server

Problema Los administradores no pueden acceder a ELM desde Cisco WebEx Meetings Server.

Causa probable Durante la implementación, la URL de administración se configuró con un tipo de dominio de primer nivel menos común como ".infra".

Solución Use tipos de dominios de primer nivel comunes como ".com". Este es un problema conocido y se abordará en una versión futura de Cisco WebEx Meetings Server.

Falla la instalación de licencias con varias ventanas del explorador abiertas

Problema Falla la instalación de licencias.

Causa probable Su sitio de administración y las páginas de administración de ELM están abiertos en dos ventanas del explorador diferentes y ambos comparten la misma URL del sitio de administración.

Solución Asegúrese de que la ficha de administración está cerrada y haga clic en botón Instalar nuevamente. Inicie sesión en el sitio de administración. Seleccione **Sistema** y luego seleccione **Ver más** en la sección Licencias. Seleccione **Administrar licencias** para abrir la página de ELM. Cierre la ventana original del explorador que muestra la página **Licencias del usuario**. Seleccione **Instalar el archivo de licencia** en la página de ELM y continúe con la instalación de su licencia. Consulte "Administrar licencias" en la *Guía de administración de Cisco WebEx Meetings Server* para obtener más información.

El botón Administrar licencias está deshabilitado

Problema El botón **Administrar licencias** está deshabilitado en la página **Licencias del usuario**.

Causa probable En un entorno de alta disponibilidad, su sitio de administración se ejecuta en una máquina virtual secundaria.

Solución Determine el motivo por el que el sitio de administración se está ejecutando en la máquina virtual secundaria. Arregle su sistema primario y reinícielo desde vCenter de VMware. Su sistema debe funcionar normalmente después del reinicio.

Mensaje de alerta de licencia desactualizada

Problema Recibe un mensaje de alerta de licencia desactualizada.

Causa probable Su versión del sistema y la versión de la licencia no coinciden.

Solución Asegúrese de haber instalado la última versión de la licencia.



Modo de mantenimiento

Esta sección incluye temas de solución de problemas acerca del modo de mantenimiento.

- [El mensaje "Reiniciando" no desaparece después de desactivar el modo de mantenimiento, página 29](#)
- [Se rechaza la solicitud para activar o desactivar el modo de mantenimiento, página 29](#)

El mensaje "Reiniciando" no desaparece después de desactivar el modo de mantenimiento

Problema Después de desactivar el modo de mantenimiento, el mensaje "reiniciando" no desaparece y su explorador no lo redirecciona a la página de inicio de sesión de administración.

Causa probable Incierta. Este es un problema conocido.

Solución Introduzca manualmente la URL de su sitio de administración para mostrar la página de inicio de sesión.

Se rechaza la solicitud para activar o desactivar el modo de mantenimiento

Problema Se rechaza su solicitud para activar o desactivar el modo de mantenimiento.

Causa probable Seleccionó el botón **Activar modo de mantenimiento** o **Desactivar modo de mantenimiento** demasiado rápido.

Solución Espere unos segundos y seleccione **Activar modo de mantenimiento** o **Desactivar modo de mantenimiento** nuevamente.

Causa probable Ya tiene lugar un cambio que altera el sistema (por ejemplo, agregar o eliminar alta disponibilidad).

Solución Espere 30 minutos y seleccione **Activar modo de mantenimiento** o **Desactivar modo de mantenimiento** nuevamente.



Grabaciones

Esta sección incluye temas de solución de problemas acerca de las grabaciones.

- [No puede iniciar o entrar en reuniones, ni ver las grabaciones debido a una versión de Java no compatible, página 31](#)
- [Faltan grabaciones de reuniones en las páginas de grabaciones del organizador, página 32](#)
- [El botón Grabar genera un error de conexión del servidor, página 32](#)
- [No se puede agregar un servidor de almacenamiento, página 32](#)
- [No se muestra la grabación de la reunión para el organizador, página 32](#)
- [El botón Grabar se muestra en color gris, página 33](#)
- [El panel de grabación genera un error, página 33](#)
- [Las grabaciones no se muestran en la página de grabaciones, página 34](#)

No puede iniciar o entrar en reuniones, ni ver las grabaciones debido a una versión de Java no compatible

Problema Los usuarios no pueden iniciar ni entrar a reuniones, ni ver grabaciones en ningún explorador.

Causa probable Los usuarios están utilizando versiones de Java no compatibles.

Solución Si está utilizando Microsoft Internet Explorer, active ActiveX o instale Java superior a 1.6.034 o 1.7.06. Si está utilizando Mozilla Firefox o Google Chrome, instale Java superior a 1.6.034 o 1.7.06 o descargue y reinstale su cliente de Cisco WebEx Meetings o del reproductor de grabaciones basadas en red en forma manual. Luego, intente nuevamente iniciar o entrar en una reunión o ver una grabación.

Faltan grabaciones de reuniones en las páginas de grabaciones del organizador

Problema Las grabaciones de reuniones no se muestran en la página **Grabaciones** de un usuario organizador, si bien el organizador había habilitado la grabación para las reuniones.

Causa probable Es posible que haya problemas de permiso en el servidor de almacenamiento para el punto de montaje específico al que apunta Cisco WebEx Meetings Server en la página de configuración del servidor de almacenamiento (en el sitio de administración, seleccione **Sistema > Servidores > Servidor de almacenamiento**).

Solución Este es un problema conocido.

El botón Grabar genera un error de conexión del servidor

Problema Cuando el organizador de una reunión intenta hacer clic en el botón Grabar dentro de la sala de reuniones, el cliente de reunión muestra un error que indica que no puede conectarse con el servidor de grabación.

Causa probable El usuario de Tomcat de Cisco WebEx Meetings Server no puede escribir en el punto de montaje.

Solución Actualice los privilegios en el punto de montaje NAS a `777` con `chmod R 777 <directorio de punto de montaje>` si el servidor de almacenamiento se está ejecutando en Linux OS. Luego, intente conectar el servidor NAS a Cisco WebEx Meetings Server nuevamente.

No se puede agregar un servidor de almacenamiento

Problema No puede agregar un servidor de almacenamiento.

Causa probable El usuario de Tomcat de Cisco WebEx Meetings Server no puede escribir en el punto de montaje.

Solución Actualice los privilegios en el punto de montaje NAS a `777` con `chmod R 777 <directorio de punto de montaje>` si el servidor de almacenamiento se está ejecutando en Linux OS. Luego, intente conectar el servidor NAS a Cisco WebEx Meetings Server nuevamente.

No se muestra la grabación de la reunión para el organizador

Problema El organizador de la reunión no ve la grabación de la reunión en la página **Grabaciones** después de 10 minutos de que finalizó la reunión grabada.

Causa probable Su NBR WSS no tiene privilegios para leer/escribir archivos en el servidor de almacenamiento.

Solución Si utiliza un servidor de almacenamiento Linux, introduzca el siguiente comando: `chmon -R 777 directorio de punto de montaje`. Si desea recuperar las grabaciones de reuniones que no se generaron en la página **Grabaciones**, comuníquese con el TAC.

El botón Grabar se muestra en color gris

Problema Los organizadores de la reunión no pueden grabar reuniones porque el botón **Grabar** se muestra en color gris.

Causa probable NAS no está conectado a Cisco WebEx Meetings Server.

Solución Inicie sesión en el sitio de administración, seleccione **Sistema > Servidores**, seleccione el enlace **Agregar servidor de almacenamiento** y especifique el servidor NFS y el punto de montaje. Por ejemplo, `170.70.80.90:/Ruta al punto de montaje en el servidor`.

Causa probable La grabación no está habilitada en Cisco WebEx Meetings Server.

Solución Inicie sesión en el sitio de administración, seleccione **Configuración > Reuniones** y marque la casilla de verificación **Grabar** en Privilegios de los participantes.

Causa probable El uso de su servidor de almacenamiento ha alcanzado el límite especificado en la página **Alarmas** del sitio de administración.

Solución Asegúrese de que la capacidad de almacenamiento en NAS se esté supervisando en la página **Alarmas**. Inicie sesión en el sitio de administración, seleccione **Consola > Alarmas**, seleccione el enlace **Editar**, seleccione la casilla de verificación de la opción **Almacenamiento**, arrastre el control deslizante hasta el límite de almacenamiento en la página **Editar alarmas** en la consola y seleccione **Guardar**. O puede eliminar archivos del punto de montaje del servidor de almacenamiento para generar más espacio.

Causa probable Se ha detenido su servidor de almacenamiento o se ha detenido o reiniciado el servicio NFS en el NAS, lo que impide que Cisco WebEx Meetings Server acceda al punto de montaje.

Solución Inicie sesión en el sitio de administración, seleccione **Sistema > Servidores > Servidor de almacenamiento** y vuelva a configurar NAS.

El panel de grabación genera un error

Problema Después de que la grabación de una reunión esté en curso durante un rato, el panel de la grabadora muestra un error. Cuando coloca el cursor del mouse sobre el panel, muestra un error de audio o de vídeo.

Causa probable El usuario de Tomcat de Cisco WebEx Meetings Server no puede escribir en el punto de montaje.

Solución Asegúrese de que pueda accederse al punto de montaje y de que Cisco WebEx Meetings Server pueda escribir en él.

Las grabaciones no se muestran en la página de grabaciones

Problema Las grabaciones no se muestran en la página **Grabaciones** de ningún usuario organizador, si bien el organizador había habilitado la grabación para las reuniones.

Causa probable Existe un problema de permisos en el servidor de almacenamiento para el punto de montaje específico al que apunta su sistema.

Solución Inicie sesión en su sitio de administración y seleccione **Sistema > Servidores > Configuración del servidor de almacenamiento**. Asegúrese de que sus permisos estén configurados correctamente.



Servidores

Esta sección incluye temas de solución de problemas acerca de sus servidores de correo y almacenamiento.

- [SMTP envía errores cuando el correo electrónico del administrador utilizar un guión bajo, página 35](#)
- [Problemas de conexión con el servidor externo, página 35](#)
- [Hora suministrada por NTP desincronizada en máquinas virtuales, página 36](#)
- [Su servidor de almacenamiento no realiza la copia de seguridad de su sistema o de sus grabaciones, página 36](#)

SMTP envía errores cuando el correo electrónico del administrador utilizar un guión bajo

Problema Un usuario envía un correo electrónico al administrador y el correo electrónico regresa como que no se pudo entregar.

Causa probable El guión bajo no es compatible con las direcciones de correo electrónico.

Solución No utilice el guión bajo u otros caracteres no compatibles cuando envíe correos electrónicos al administrador.

Problemas de conexión con el servidor externo

Problema Los administradores y los usuarios no reciben correos electrónicos de su sistema.

Causa probable Es posible que haya problemas de permisos en el servidor de almacenamiento para el punto de montaje específico al que apunta su sistema (inicie sesión en el sitio de administración y seleccione **Sistema > Servidores > Servidor de almacenamiento**).

- 1 **Solución** Asegúrese de que las solicitudes **enviar correo electrónico** de las personas afectadas de Cisco WebEx Meetings Server no estén bloqueadas.

- 2 **Solución** Coloque su sistema en modo de mantenimiento y corrija la información de SMTP en la Web de administración. Guarde los cambios y desactive el modo de mantenimiento. Cuando el sistema termine de reiniciarse, el estado debería indicar "EN FUNCIONAMIENTO".
- 3 **Solución** Solucione el problema del servidor SMTP o especifique un servidor SMTP diferente para que funcione correctamente con su sistema.

Hora suministrada por NTP desincronizada en máquinas virtuales

Problema Se muestra una alerta de NTP en la parte superior de la página poco después de que el usuario inicia sesión. Las horas suministradas por NTP en cada máquina virtual están desincronizadas por tres minutos o más.

Causa probable Las horas suministradas por NTP en cada máquina virtual están desincronizadas por tres minutos o más.

- 1 **Solución** Espere a ver si se borra el mensaje después de sincronizar las horas.
- 2 **Solución** Confirme que los hosts ESXi estén configurados con la información de DNS correcta y que puedan alcanzar el host NTP. Para obtener más información, consulte la documentación de vSphere de VMware.

Su servidor de almacenamiento no realiza la copia de seguridad de su sistema o de sus grabaciones

Problema Su servidor de almacenamiento no realiza la copia de seguridad de su sistema o de las grabaciones de sus reuniones.

Causa probable Su servidor de almacenamiento no puede conectarse con una máquina virtual de su sistema.

Solución Use vSphere de VMware para configurar los parámetros del firewall. Consulte la sección "Cambios de red necesarios para su implementación" en la *Guía de planificación de Cisco WebEx Meetings Server* para obtener más información.

Causa probable Servidor de almacenamiento interrumpido. No hay conectividad hacia el servidor.

Solución Compruebe que el servidor de almacenamiento sea accesible desde el exterior de Cisco WebEx Meetings Server. Compruebe que el servidor de almacenamiento esté encendido. Compruebe que haya conectividad de red hacia el servidor de almacenamiento. Compruebe si es posible el montaje/acceso desde una máquina que no sea Cisco WebEx Meetings Server. Compruebe que el servidor de almacenamiento no esté lleno.



Problemas de inicio de sesión y de reunión

Esta sección incluye temas de solución de problemas acerca del inicio de sesión y de las reuniones.

- [Falla la activación de la cuenta, página 38](#)
- [Hay problemas con la conexión automática después de importar las cookies desde Microsoft Internet Explorer, página 38](#)
- [Problemas con la compatibilidad del explorador, página 38](#)
- [No se puede conectar con el sitio de WebEx o con el sitio de administración, página 39](#)
- [No puede iniciar o entrar en reuniones, ni ver las grabaciones debido a una versión de Java no compatible, página 39](#)
- [No funcionan las invitaciones a reuniones enviadas después de la actualización, página 39](#)
- [La calidad de los gráficos se degrada cuando se utiliza la compartición de aplicaciones o de escritorio, página 40](#)
- [No se muestra Entrar antes que el organizador a la reunión en la página de reuniones, página 40](#)
- [El estado de la reunión en Entrar antes que el organizador es incorrecto, página 40](#)
- [Recibe un correo electrónico que indica que existen problemas en la reunión, página 40](#)
- [Los participantes de la reunión no pueden llamar a sus teléfonos, página 41](#)
- [Los datos de Tendencias de la reunión se muestran una hora más tarde en los gráficos de un día y una semana, página 41](#)
- [Problema al ejecutar una reunión en Mozilla Firefox y Google Chrome porque ActiveTouch General Plugin Container está inactivo, página 41](#)
- [No se puede salir de la página "Un momento" al intentar iniciar o entrar a una reunión, página 42](#)
- [Los usuarios no pueden organizar o asistir a reuniones, página 42](#)
- [No se puede iniciar una reunión, página 42](#)
- [URL introducida en mayúsculas y minúsculas, página 43](#)
- [El usuario no puede acceder al producto, página 43](#)
- [El usuario es expulsado de la audioconferencia, página 43](#)

- La tabla WBX*INPROGRESSMEETING no registra datos cuando la reunión finaliza a una hora específica, página 43
- No se puede cargar Cisco WebEx Meetings debido a problemas con Java, página 44
- Se excedió la capacidad máxima de reunión, página 44

Falla la activación de la cuenta

Problema Un administrador o un usuario recibe una notificación indicando de que su cuenta ha sido activada, pero no puede iniciar sesión en la cuenta.

Causa probable El período de activación de la cuenta ha caducado. Después de que una cuenta se haya activado, los administradores tienen dos días y los usuarios finales tres días para iniciar sesión antes de que se desactive la cuenta.

Solución Vaya a la página de inicio de sesión y seleccione el enlace de contraseña olvidada para restablecer su cuenta. Cuando reciba su correo electrónico de restablecimiento de contraseña, siga las instrucciones para restablecer su contraseña e iniciar sesión en su cuenta.

Hay problemas con la conexión automática después de importar las cookies desde Microsoft Internet Explorer

Problema Un usuario marca la opción de la casilla de verificación "Recordarme" después de iniciar sesión en Cisco WebEx Meetings Server en Microsoft Internet Explorer. Si el usuario luego instala Mozilla Firefox e importa todas las cookies de Internet Explorer, provoca que el usuario inicie sesión automáticamente siempre que ejecute Firefox, incluso después de haber cerrado sesión de forma manual. Cuando un administrador cambia la clave de autenticación en el sitio de administración o actualiza a una nueva versión, provoca que la sesión del usuario en el sitio siempre se cierre cuando ejecuta Firefox, incluso si ha marcado la casilla de verificación "Recordarme" la última vez que inició sesión en Cisco WebEx Meetings Server.

Causa probable Firefox agrega un punto (".") antes del nombre de dominio de la cookie cuando importa las cookies desde Internet Explorer.

Solución Haga que su usuario borre sus cookies de Firefox de forma manual.

Problemas con la compatibilidad del explorador

Problema Está utilizando un explorador Internet Explorer que aparece como compatible con este producto, pero recibe un mensaje que indica que su explorador no es compatible.

Causa probable Una configuración de política de grupo en su sistema hace que su explorador anuncie que es Internet Explorer 6 en lugar de Internet Explorer 8.

Solución Si está utilizando Internet Explorer 8 para Windows XP con Service Pack 3, el mensaje de incompatibilidad es falso y puede ignorarlo. Puede evitar que su sistema envíe este mensaje cambiando la configuración de compatibilidad. En Internet Explorer 8, seleccione **Herramientas > Configuración de Vista**

de compatibilidad. Elimine el nombre de dominio de su Cisco WebEx Meetings Server de la lista de sitios web que ha agregado a su Vista de compatibilidad si estuviere.

No se puede conectar con el sitio de WebEx o con el sitio de administración

Problema No se puede conectar con su sitio de WebEx o con el sitio de administración con un explorador que requiere SSL 3.0.

Causa probable FIPS está activado y bloquea SSL 3.0.

Solución Desactive FIPS.

No puede iniciar o entrar en reuniones, ni ver las grabaciones debido a una versión de Java no compatible

Problema Los usuarios no pueden iniciar ni entrar a reuniones, ni ver grabaciones en ningún explorador.

Causa probable Los usuarios están utilizando versiones de Java no compatibles.

Solución Si está utilizando Microsoft Internet Explorer, active ActiveX o instale Java superior a 1.6.034 o 1.7.06. Si está utilizando Mozilla Firefox o Google Chrome, instale Java superior a 1.6.034 o 1.7.06 o descargue y reinstale su cliente de Cisco WebEx Meetings o del reproductor de grabaciones basadas en red en forma manual. Luego, intente nuevamente iniciar o entrar en una reunión o ver una grabación.

No funcionan las invitaciones a reuniones enviadas después de la actualización

Problema Un usuario planifica una reunión y luego envía la invitación a otros participantes. Los participantes pueden utilizar el correo electrónico enviado para asistir a reuniones en un principio, pero después de que se actualiza el sistema y los usuarios intentan asistir a la reunión, reciben el mensaje de error: "La reunión no existe o ha terminado".

Causa probable El procedimiento de actualización invalida la reunión.

Solución Después de realizar una actualización del sistema, infórmeles a los usuarios de que deben volver a planificar todas las reuniones. Envíe los correos electrónicos de reunión que sean necesarios.

La calidad de los gráficos se degrada cuando se utiliza la compartición de aplicaciones o de escritorio

Problema Cuando utiliza las características de compartición de aplicaciones o de escritorio se degrada la calidad de los gráficos.

Causa probable Cuando su sistema utiliza las características de compartición de aplicaciones o de escritorio, Cisco WebEx Meetings Server automáticamente desactiva algunas configuraciones gráficas, incluido el modo Aero y Clear-True Type.

Solución Esta característica funciona correctamente. Una vez que deje de usar las características de compartición de aplicaciones o de escritorio, Cisco WebEx Meetings Server activa todas las configuraciones gráficas que se desactivaron durante el uso de estas características.

No se muestra Entrar antes que el organizador a la reunión en la página de reuniones

Problema Una reunión configurada con la opción "Entrar antes que el organizador" habilitada no se muestra en su página de reuniones.

Causa probable Un usuario que no era el organizador entró a la reunión y se retiró antes de que entrara el organizador. En la página Consola y Tendencias de la reunión, esta reunión se mostrará sin participantes.

Solución Este es un problema conocido. Si un participante de la reunión que no es el organizador asiste a la reunión y se retira antes de que entre el organizador, la reunión no se registra en la página de reuniones.

El estado de la reunión en Entrar antes que el organizador es incorrecto

Problema Habilitó JMBH (Entrar a la reunión antes que el organizador) y JTBH (Entrar a la teleconferencia antes que el organizador) para sus reuniones. Un participante de una reunión ha entrado a una reunión solo a través del teléfono, pero el botón Iniciar aún se muestra en la página **Reuniones**.

Solución Este es un problema conocido. El sistema está esperando al organizador para iniciar la reunión en su cliente web o está aún utilizando el teléfono para entrar a la reunión de solo audio.

Recibe un correo electrónico que indica que existen problemas en la reunión

Problema Recibe un correo electrónico que indica que existen problemas en la reunión.

Causa probable Es posible que existan problemas de latencia y vibración en el entorno del usuario. Los usuarios, incluidos aquellos que asisten a reuniones a través de una red privada virtual (VPN) pueden tener anchos de banda de red limitados.

Solución Inicie sesión en el sitio de administración, seleccione **Consola**, y luego seleccione el gráfico Reuniones en la página **Tendencias de la reunión**. Examine las reuniones que ocurrieron en la fecha y hora en que se emitió la alerta de la reunión. Busque reuniones con estado bueno o débil. Tenga en cuenta el tema de la reunión, el organizador y el problema, y comuníquese con el organizador para determinar cuál fue el problema con la reunión.

Los participantes de la reunión no pueden llamar a sus teléfonos

Problema Los participantes de la reunión no pueden llamar a sus teléfonos. Se muestra un error "Falló la conexión".

Causa probable Sus ajustes de CUCM están configurados de manera incorrecta.

Solución Compruebe sus configuraciones de CUCM en la página Audio. Inicie sesión en el sitio de administración y seleccione **Configuración > Audio > CUCM**. Asegúrese de haber configurado la configuración correcta para la dirección IP, el transporte y el puerto.

Los datos de Tendencias de la reunión se muestran una hora más tarde en los gráficos de un día y una semana

Problema En la página **Tendencias de la reunión**, los datos para los gráficos de una hora y un día se muestran una hora más tarde que en los gráficos de 1-6 meses.

Causa probable Para los gráficos de Tendencias de la reunión de un día y una semana, los datos de las reuniones futuras (planificadas) se computan cada 4 horas. Si planifica una reunión, la información de la reunión se obtiene durante el intervalo de cuatro horas.

Solución Este es un problema conocido. La mayoría de las reuniones planificadas son recurrentes y no queremos computar la información con mucha frecuencia ya que podría afectar el rendimiento del sistema.

Problema al ejecutar una reunión en Mozilla Firefox y Google Chrome porque ActiveTouch General Plugin Container está inactivo

Problema Un usuario intenta iniciar una reunión con Mozilla Firefox o Google Chrome y recibe un mensaje de error como el siguiente: "Ocurrió un error al iniciar la reunión. Reinicie su explorador web e inténtelo nuevamente o intente entrar a la reunión desde otro explorador. Si el problema persiste, comuníquese con el administrador del sistema". Su explorador se bloquea en un bucle y no puede cargar Meeting Center.

Causa probable El usuario deshabilitó ActiveTouch General Plugin Container en su explorador.

Solución En Mozilla Firefox, haga que el usuario seleccione **Herramientas > Complementos > Plugins**, habilite **ActiveTouch General Plugin Container**, reinicie el explorador e intente asistir a la reunión nuevamente. En Google Chrome, haga que el usuario vaya a la URL: "chrome://plugins", habilite **ActiveTouch General Plugin Container**, reinicie el explorador e intente asistir a la reunión nuevamente.

No se puede salir de la página "Un momento" al intentar iniciar o entrar a una reunión

Problema Los usuarios no pueden salir de la página "Un momento" al intentar iniciar o entrar a una reunión.

Causa probable Está utilizando Mozilla Firefox 18 y Firefox considera que Java es un posible problema de seguridad e insta al usuario para que lo desactive. El usuario selecciona "No activar complementos para este sitio nunca". Esto provoca que Java se desactive, por lo que se deshabilita la capacidad de los usuarios de iniciar o entrar a una reunión con Java.

Solución Si cree que hay un problema de seguridad de Java, haga que sus usuarios inicien o entren en la reunión mediante cualquiera de los dos métodos que figuran en la página. Instale la aplicación de reuniones y, a continuación, inicie o entre en la reunión nuevamente; o seleccione **Ejecutar una aplicación temporal** para iniciar o entrar a la reunión. Si no cree que haya un problema de seguridad de Java, haga que sus usuarios borren sus cookies, seleccionen **Siempre activar complementos para este sitio**, y luego inicien o entren en la reunión utilizando Java.

Los usuarios no pueden organizar o asistir a reuniones

Problema Un usuario no puede organizar o asistir a una reunión.

Causa probable El usuario ha restringido los permisos de PC.

Solución Configure su sistema para arrastrar manualmente Cisco WebEx Meetings y las herramientas de productividad al escritorio del usuario. Seleccione **Configuración > Descargas** y seleccione la opción **Arrastrar manualmente Cisco WebEx Meetings y las herramientas de productividad al escritorio del usuario**. Consulte [Configuración de sus parámetros de descarga](#) para obtener más información.

No se puede iniciar una reunión

Problema No se puede iniciar una reunión.

Causa probable Sus puertos de red no están configurados correctamente.

Solución Asegúrese de que su firewall o solución de nivelador de carga redireccione las solicitudes a los puertos correctos para garantizar que los usuarios finales puedan organizar y entrar a reuniones con éxito.

URL introducida en mayúsculas y minúsculas

Problema La URL de administración o la URL del sitio se escriben en mayúsculas y minúsculas.

Causa probable Los exploradores siempre envían las URL en minúsculas a la unidad final, lo que provoca una discrepancia por la distinción de mayúsculas y minúsculas.

Solución La URL de administración y la URL del sitio se escriben en minúsculas.

El usuario no puede acceder al producto

Problema No se puede establecer TLS. Al comprobar los paquetes de examen, se muestra que CUCM envía "Certificado no compatible" a Cisco WebEx Meetings Server durante el protocolo de enlace de CUCM y TLS de Cisco WebEx Meetings Server.

Causa probable En entornos de Windows 7 de 32 bits y de IE 8, la configuración de seguridad local tiene las siguientes opciones: utilice algoritmos conformes a FIPS para cifrado, hash y firma habilitados. Ruta de opción: gpedit.msc | Configuración de la computadora | Configuración de Windows | Configuración de seguridad | Política local | Opciones de seguridad.

Solución Si la opción TLSv1.0 en la configuración avanzada de IE está desactivada, el usuario debe activar la política local. Después de activar la política local, IE 8 funcionará con TLSv1.0 desactivado.

El usuario es expulsado de la audioconferencia

Problema Un usuario es expulsado de una audioconferencia.

Causa probable El usuario tiene velocidad de conectividad de red lenta (pocos KB/s).

Solución Incremente la velocidad de conectividad de red del usuario a 100 KB/s o más para restablecer la capacidad para conectarse a la audioconferencia.

La tabla WBX*INPROGRESSMEETING no registra datos cuando la reunión finaliza a una hora específica

Problema Si una reunión de WebEx finaliza en la marca de tiempo de estadísticas, como 18:45 para estadísticas de 5 minutos, 19:00 para estadísticas horarias, 9/27 00:00 para estadísticas diarias, la correspondiente tabla WBX*INPROGRESSMEETING no captura los datos durante la hora en que lo haría normalmente el proceso de estadísticas diarias.

Causa probable La tarea de estadísticas de la base de datos se ejecuta a una velocidad inferior que la tarea del disparador de la base de datos y esto produce una demora de 5 minutos en el procesamiento de datos.

Solución No hay una solución en este momento. Este problema se solucionará en una revisión del producto.

No se puede cargar Cisco WebEx Meetings debido a problemas con Java

Problema Sus usuarios experimentan fallas esporádicas para iniciar la aplicación de Cisco WebEx Meetings en Windows cuando están conectados a su intranet corporativa usando un cliente de Cisco Any-Connect VPN. Esta falla ocurre solo cuando el usuario intenta descargar e instalar la aplicación de Cisco WebEx Meetings la primera vez que trata de entrar a una reunión. Una vez que la aplicación está instalada en la PC del usuario este problema no vuelve a ocurrir.

Problema Este problema no ocurre cuando el usuario intenta entrar a la reunión sin el VPN encendido (esto supone que el sitio de WebEx está habilitado para acceso público).

Causa probable Sus usuarios están usando una versión de Java desactualizada.

Solución Actualice los equipos de escritorio de Windows de sus usuarios finales con la última versión de Java. Si esto no funciona, recomendamos que le comunique a sus usuarios que instalen manualmente la aplicación de Cisco WebEx Meetings desde la página **Descargas**. Como alternativa, los usuarios pueden descargar la aplicación de Cisco WebEx Meetings cuando intentan entrar a la reunión la primera vez. Estas soluciones suponen que las PC de los usuarios en su organización tienen privilegios de administrador. Si no tienen privilegios de administrador, puede arrastrar la aplicación de Cisco WebEx Meetings hacia sus PC usando los archivos de instalación proporcionados en la página **Descargas**.

Se excedió la capacidad máxima de reunión

Problema:

Aparece el siguiente mensaje de error cuando intenta entrar en una reunión de WebEx:

No puede entrar en la reunión en este momento ya que el número de usuarios concurrentes ha alcanzado el límite del sistema. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.

Causa posible:

Este mensaje de error aparece cuando un participante intenta entrar en una reunión y excede la cantidad máxima de usuarios concurrentes admitidos por el sistema.

Solución:

La parte de audio de una reunión de WebEx no tiene un límite para la cantidad de usuarios concurrentes. Una vez que la cantidad máxima de usuarios concurrentes ha entrado en la reunión de WebEx, los usuarios restantes pueden llamar para escuchar la reunión. Sin embargo, si se excede la cantidad máxima de usuarios admitidos pueden provocarse problemas de rendimiento.



Inicio de sesión único

Esta sección incluye temas de solución de problemas acerca del inicio de sesión único (SSO).

- [Falla el SSO después de finalizar la recuperación de desastres, página 45](#)
- [Error de protocolo del SSO, página 45](#)
- [Falla la redirección de SSO, página 46](#)
- [Códigos de error del SSO, página 48](#)

Falla el SSO después de finalizar la recuperación de desastres

Problema Cuando un usuario finaliza una recuperación de desastres, el SSO falla debido a certificados caducados.

Causa probable Los certificados de SSO actuales se instalaron antes de instalar la aplicación.

Solución Vuelva a instalar los certificados de SSO después de finalizar la recuperación de desastres. Después de realizar su restauración en el sistema de recuperación de desastres, inicie sesión en el sitio de administración y seleccione **Configuración > Seguridad > Certificado > Certificado SSL > Generar CSR**. En **Más opciones**, seleccione **Descargar CSR** para descargar la CSR generada. Utilice la CSR para obtener un nuevo certificado SSL. Consulte la sección "Generación de certificados SSL" de la Guía de administración para obtener más información. Para importar su nuevo certificado SSL, seleccione **Configuración > Seguridad > Certificados > Más opciones** (Importar certificado SSL). Importe el mismo certificado SSL en su ADFS (Servicio de federación del directorio activo) para la parte de retransmisión de la URL del sitio.

Error de protocolo del SSO

Problema Se muestra el mensaje de error: "Error de protocolo del SSO. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda".

Causa probable Su sitio de administración SSO o su configuración IdP contienen errores.

Causa probable SSO no está habilitado.

Causa probable Faltan configurar algunos o todos los atributos IdP obligatorios: firstname, lastname, email.

Causa probable El parámetro NameID de su SAML no está configurado para enviar correos electrónicos.

Solución Si no puede determinar la causa de su error de protocolo SSO, genere un registro y comuníquese con el TAC de Cisco para obtener más ayuda. Si cree que la causa es una de las anteriores, asegúrese de que los atributos IdP obligatorios estén configurados y asegúrese de que los siguientes atributos IdP estén configurados para la dirección de correo electrónico del usuario: uid, SAML_SUBJECT.

Falla la redirección de SSO

Problema Un usuario intenta iniciar sesión y recibe un mensaje de "Error de redirección de SSO". Se dirige al usuario a un administrador para obtener ayuda.

Causa probable Un valor de atributo IdP de la cuenta del usuario ha violado los reglamentos de la cuenta. Los siguientes mensajes de error pueden aparecer como consecuencia de este problema:

- **Causa probable** Error de protocolo del SSO. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda. Consulte [Error de protocolo del SSO, en la página 45](#) para obtener más información.
- **Causa probable** No se ha encontrado ninguna cuenta de usuario en el sistema. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** No se ha encontrado el certificado X.509 en el sistema. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** El certificado X.509 ha caducado. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Se ha bloqueado la cuenta del usuario. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** La cuenta del usuario ha caducado. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Se ha desactivado la cuenta del usuario. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** La aserción SAML ha caducado. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Mensaje de respuesta no válido. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Falló la creación automática de cuenta. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda. Consulte [Falla la creación automática de cuenta o la actualización automática de cuenta, en la página 59](#) para obtener más información.
- **Causa probable** Falló la actualización automática de cuenta. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda. Consulte [Falla la creación automática de cuenta o la actualización automática de cuenta, en la página 59](#) para obtener más información.
- **Causa probable** Error de protocolo del SSO. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** No se encontró un nombre de usuario en la aserción SAML. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.

- **Causa probable** Solo la solicitud POST es compatible. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Datos SAML SSO POST incorrectos. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** No se ha importado un certificado de Cisco WebEx Meetings Server al IdP de SAML.
- **Causa probable** No se puede utilizar SSO en el sitio. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Certificado X.509 incorrecto para validar la aserción SAML. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda. Consulte [Certificado X.509 incorrecto para validar la aserción SAML, en la página 5](#) para obtener más información.
- **Causa probable** Cargando error de configuración. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** El valor de NameQualifier no coincide con la URL del sitio. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** No se puede contactar a la parte de la aserción. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Error en la resolución del objeto SAML. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Aserción SAML no válida. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** El destinatario no coincide con webex.com.mx. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** La aserción SAML no está firmada. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** La función de usuario no puede conectarse. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** RequestedSecurityToken no válido. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Firma digital no válida. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** El emisor no es de confianza. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** El formato del identificador de nombre es incorrecto. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** No se puede generar la solicitud de autenticación. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** No se puede generar la solicitud de cierre de sesión. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** InResponseTo no coincide con el ID de la solicitud. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.

- **Causa probable** Mensaje de solicitud no válido. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Falló la creación automática de cuenta. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Falló la actualización automática de cuenta. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Se produjo un error al actualizar el privilegio del usuario, o el usuario no está autorizado a actualizar dicho privilegio. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.

Solución Examine la API de la URL para determinar qué valores de la cuenta están provocando la falla. Consulte la sección "Establecer y cambiar parámetros API de URL de SSO" en la Guía de planificación para obtener más información.

Códigos de error del SSO

La siguiente tabla enumera los códigos de error del SSO.

Descripción del error	Código de error
Error de protocolo del SSO	1
No se ha encontrado ningún nombre de usuario en la aserción SAML	2
No se ha encontrado ninguna cuenta de usuario en el sistema	3
No se ha encontrado el certificado X.509 en el sistema	4
Solo se admite solicitud POST	5
Datos de SAML SSO POST incorrectos	6
No se permite que el sitio utilice SSO	7
Certificado X.509 incorrecto para validar la aserción SAML	8
Cargando error de configuración	9
El valor de NameQualifier no coincide con la URL del sitio	10
No se puede llegar a la Parte de aserción	11
Error al resolver el objeto SAML	12
Aserción SAML no válida	13
El destinatario no coincide con webex.com	14
El certificado X.509 caducó	15

Descripción del error	Código de error
La cuenta de usuario está bloqueada	16
La cuenta de usuario ha caducado	17
La cuenta de usuario ha sido desactivada	18
La aserción SAML ha caducado	19
La aserción SAML está sin firmar	20
La función de usuario no tiene permiso para conectarse	21
RequestedSecurityToken no válido	22
Firma digital no válida	23
El emisor no es de confianza	24
El formato del identificador de nombre es incorrecto	25
No se puede generar solicitud de autorización	26
No se puede generar solicitud de desconexión	27
InResponseTo no coincide con el ID de solicitud	28
Mensaje de respuesta no válido	29
Mensaje de solicitud no válido	30
Error en la creación automática de la cuenta	31
Error en la actualización automática de la cuenta	32



CAPÍTULO 14

Telefonía

Esta sección incluye temas de solución de problemas de telefonía.

- [Llamada interrumpida en el sistema de alta disponibilidad TLS, página 51](#)
- [Problemas de devolución de llamadas, página 51](#)
- [Problemas de realización de llamadas, página 52](#)
- [No se puede ingresar a la reunión, página 52](#)
- [Las llamadas del usuario se terminan después de la recuperación de fallas, página 52](#)
- [Problemas de compatibilidad de Detección de actividad de voz \(VAD\), página 53](#)

Llamada interrumpida en el sistema de alta disponibilidad TLS

Problema En un gran entorno configurado para TLS (conferencias con cifrado de seguridad), es posible que se interrumpan las llamadas de conferencia.

Causa probable Su red se desconecta entre sus máquinas virtuales primarias y las de alta disponibilidad por unos minutos mientras tiene lugar una reunión. Luego, la red se recupera mientras continúa la reunión.

Solución Los participantes deben volver a entrar manualmente a la reunión.

Problemas de devolución de llamadas

Problema Cuando intenta lograr que el sistema llame a su número de teléfono, el teléfono no suena y recibe un mensaje de error: Call back failed; no answer (Ha fallado la devolución de llamada; no hay respuesta).

Causa probable Debe volver a configurar sus servidores CUCM.

Solución En CUCM, vaya a los enlaces troncales de SIP configurados para Cisco WebEx Meetings Server, y seleccione el **Espacio de búsqueda de llamadas** configurado. Busque su número de teléfono en **Dispositivos**, y seleccione la partición configurada. Seleccione **Enrutamiento de llamadas > Clase de control > Espacio de búsqueda de llamadas**, vaya al espacio de búsqueda de llamadas configurado y asegúrese de que aparezca la partición listada y configurada para su teléfono.

Problemas de realización de llamadas

Problema Los usuarios oyen un tono de sin servicio antes o después de marcar el número completo.

Problema El indicador muestra el mensaje: "No se puede completar la llamada tal como se marcó".

Causa probable Debe volver a configurar sus servidores CUCM.

Solución En CUCM, vaya al patrón de ruta que utiliza Cisco WebEx Meetings Server, y seleccione la partición configurada. Luego, diríjase al dispositivo desde el que está llamando y seleccione el **Espacio de búsqueda de llamadas** configurado. Seleccione **Enrutamiento de llamadas > Clase de control > Espacio de búsqueda de llamadas**, vaya al espacio de búsqueda de llamadas configurado y asegúrese de que aparezca la partición listada y configurada para el patrón de ruta para Cisco WebEx Meetings Server. Si la partición está establecida en **<Ninguno>**, cualquier dispositivo configurado en Cisco Unified Communications Manager podrá llamar a Cisco WebEx Meetings Server.

No se puede ingresar a la reunión

Problema Durante la realización de llamadas, una llamada de un usuario finaliza o no hay sonido después de que ingresa el ID de reunión seguido de #.

Problema Durante la devolución de llamadas, una llamada de un usuario finaliza después de que ingresa 1 para entrar en la reunión.

Causa probable Debe volver a configurar sus servidores CUCM.

Solución En CUCM, verifique sus patrones de ruta SIP configurados para Cisco WebEx Meetings Server y la partición de ruta configurada. Vaya a los enlaces troncales de SIP configurados para los niveladores de carga y seleccione el **Espacio de búsqueda de llamadas para volver a enrutar** y **Espacio de búsqueda de llamadas para consulta fuera de diálogo**. Seleccione **Enrutamiento de llamadas > Clase de control > Espacio de búsqueda de llamadas**, vaya al Espacio de búsqueda de llamadas para volver a enrutar configurado y al Espacio de búsqueda de llamadas de consulta fuera de diálogo y asegúrese de que ambos tengan la partición listada y configurada para el patrón de ruta SIP para Cisco WebEx Meetings Server.

Las llamadas del usuario se terminan después de la recuperación de fallas

Problema Las llamadas del usuario se terminan luego de la recuperación de fallas en el sistema de alta disponibilidad.

Causa probable Su sistema está habilitado para TLS y utiliza un teléfono IP KPML. TAS intenta enviar un mensaje SIP de suscripción a Cisco Unified Communications Manager (CUCM). El mensaje de suscripción no puede pasar la validación de CUCM debido a cambios en la dirección IP de TAS. Para configurar sus ajustes de CUCM, inicie sesión en el sitio de administración y seleccione **Configuración > Audio** y luego busque los campos de CUCM.

Solución Este es un problema conocido y no hay cambios de configuración que puedan arreglar este problema en este momento. Si hay llamadas perdidas a causa de este problema, los usuarios deben volver a entrar en la reunión volviendo a llamar.

Problemas de compatibilidad de Detección de actividad de voz (VAD)

Problema Cisco WebEx Meetings Server no reconoce la condición de activación/desactivación de VAD en el par remoto y desactiva el parámetro de VAD de manera predeterminada. VAD, también conocido como detección de actividad de habla o detección de habla, es una técnica utilizada en el procesamiento del habla en la que se detecta la presencia o ausencia de voz humana.

Causa probable Cisco WebEx Meetings Server no realiza la negociación basada en SDP para la compatibilidad con VAD. Desde Cisco WebEx Meetings Server 1.1 MR2 hasta las versiones posteriores, Cisco WebEx Meetings Server desactiva VAD de manera predeterminada. Las versiones anteriores de Cisco WebEx Meetings Server activan VAD de manera predeterminada. Al desactivar VAD, el ancho de banda consumido para el códec que se está utilizando no excederá los requisitos de ancho de banda estándar para dicho códec. Por ejemplo, el consumo de ancho de banda para G.711 será 64 kbps cuando esté desactivado VAD. VAD no provoca impactos en la experiencia del usuario en absoluto. Cuando VAD está activado, Cisco WebEx Meetings Server ayuda a guardar el ancho de banda de red según la voz activa detectada. Cuando hay silencio, Cisco WebEx Meetings Server envía un paquete SID especial que indica el silencio y detiene el envío de paquetes, lo que ayuda a ahorrar ancho de banda de red. Comienza a enviar paquetes de audio nuevamente cuando se detecta actividad de voz.

Solución Actualmente, Cisco WebEx Meetings Server no admite la negociación de VAD a través de SDP.



Problemas de actualización y expansión

Esta sección incluye temas de solución de problemas acerca de actualizaciones y expansiones.

- [Error del servidor interno después de iniciar la actualización, página 55](#)
- [No se recibió el mensaje de confirmación tras realizar una actualización, página 56](#)
- [No se puede conectar a la imagen ISO en la unidad de CD/DVD, página 56](#)
- [La actualización se completa, pero no aparece "Sistema actualizado" ni el botón "Reiniciar", página 56](#)
- [Falla en la actualización, página 57](#)
- [El proceso de actualización del sistema está detenido, página 57](#)
- [El botón Actualizar se muestra de color gris, página 57](#)
- [Falla la actualización o expansión, página 58](#)

Error del servidor interno después de iniciar la actualización

Problema Después de iniciar una actualización, aparece una página emergente de una actualización en curso. Durante la actualización, recibe el siguiente mensaje de error: Error del servidor interno (solicitud HTTP/bloqueo/desbloqueo del mantenimiento).

Causa probable El servidor de aplicaciones web de administración recibió un error interno que interrumpió la actualización.

Solución Reinicie todas sus máquinas virtuales correctamente con **Apagar invitado** en cada máquina virtual que esté utilizando el cliente vSphere. Luego, encienda todas las máquinas virtuales. Compruebe que la consola de administración muestre que la versión está actualizada. Si es así, su actualización fue exitosa y puede sacar al sistema del modo de mantenimiento y continuar. De lo contrario, comuníquese con el soporte técnico para obtener más ayuda.

No se recibió el mensaje de confirmación tras realizar una actualización

Problema Luego de que aparece la página emergente de la actualización en curso, no aparece ningún mensaje indicando si la actualización ha sido exitosa o no. En cambio, se lo redirige a la página de inicio de sesión del sitio de administración y la consola de administración de página muestra la versión antigua.

Causa probable Se agotó el tiempo de espera de una sesión HTTP del servidor de aplicaciones web de administración y se desconectó su sesión HTTP.

Solución Reinicie todas sus máquinas virtuales correctamente con **Apagar invitado** en cada máquina virtual que esté utilizando el cliente vSphere. Luego, encienda todas las máquinas virtuales. Compruebe que la consola de administración muestre que la versión está actualizada. Si es así, su actualización fue exitosa y puede sacar al sistema del modo de mantenimiento y continuar. De lo contrario, comuníquese con el soporte técnico para obtener más ayuda.

No se puede conectar a la imagen ISO en la unidad de CD/DVD

Problema No se puede conectar a la imagen ISO en la unidad de CD/DVD para realizar una instalación.

Causa probable La unidad de CD/DVD de la máquina virtual de su sitio de administración no se conecta con la imagen ISO. Es posible que esté intentando conectarse con la máquina virtual incorrecta o que se esté conectando lentamente (esto puede deberse a actividad en vCenter de VMware).

Solución Conecte la imagen ISO mediante el cliente vSphere. Compruebe que su imagen ISO esté conectada con la máquina virtual correcta. El sitio de administración muestra el nombre de host de la máquina virtual. Asegúrese de que coincida. En general, es la máquina virtual de administración primaria, salvo que esté actualizando un sistema de alta disponibilidad que aún no está conectado al sistema primario. Si la unidad de CD/DVD muestra el estado "Conectando", espere hasta que finalice.

La actualización se completa, pero no aparece "Sistema actualizado" ni el botón "Reiniciar"

Problema Realiza una actualización y se completa correctamente, pero no puede ver el texto que establece "Sistema actualizado" ni el botón "Reiniciar".

Causa probable Este es un problema conocido. Es posible que el sistema falle al notificar que se completó la actualización.

Solución Si no se completa su actualización, y ha pasado más de una hora, puede intentar desactivar el modo de mantenimiento. Si no puede desactivar el modo de mantenimiento, la actualización está aún en curso. Una vez que se complete la actualización, reinicie todas las máquinas virtuales desde vCenter de VMware. Espere a que se conecten las máquinas virtuales y compruebe la versión del sistema en la consola para determinar si la actualización se completó correctamente.

Falla en la actualización

Problema Falló su actualización.

Causa probable Hubo un problema de conexión (por ejemplo: un problema de red, un problema de entrada/salida u otro problema con su proxy inverso de Internet) o no se puede acceder a una o más máquinas virtuales.

- **Solución** Recopile registros: /opt/log/upgrade/*, /opt/log/webadmin/*, etc.

- **Solución** Revierta todas las máquinas virtuales a una versión en copia de seguridad, o restablezca la copia de seguridad realizada antes de intentar la actualización, y vuelva a intentar la actualización.

El proceso de actualización del sistema está detenido

Problema El proceso de actualización está detenido en "Actualizando sistema..." por una hora o más.

- **Causa probable** Su paquete ISO no puede colocarse en el almacén de datos y el cliente vSphere está experimentando una conexión de red lenta.
- **Causa probable** Su sistema está experimentando entrada/salida de disco lenta o entrada/salida congestionada en el almacén de datos. Demasiados organizadores se están conectando y están accediendo al mismo almacén de datos o conjunto de discos.
- **Solución** Revierta su actualización, coloque su ISO en el almacén de datos o, si la unidad de CD/DVD de su máquina virtual de administración se conecta en forma local mediante el cliente vSphere, asegúrese de que el cliente vSphere tenga una conexión local con la intranet de su empresa (no sobre VPN).
- **Solución** Revierta su actualización, migre su máquina virtual a un nuevo almacén de datos y vuelva a intentar la actualización.

El botón Actualizar se muestra de color gris

Problema La página **Sistema** de su sitio de administración no tiene un botón **Actualizar** o el botón se muestra de color gris.

Causa probable Está intentando una actualización, mejora o expansión en el sitio de administración de alta disponibilidad en lugar de hacerlo en el sitio de administración del sistema primario.

Solución Asegúrese de que esté encendida la máquina virtual de administración primaria. Cierre sesión en el sitio de administración, inicie una nueva sesión del explorador e inicie sesión nuevamente. Si el problema persiste, asegúrese de que su proceso de administración primario esté funcionando.

Falla la actualización o expansión

Problema Falló su intento de actualización o expansión.

Causa probable Es posible que un archivo de datos de su sistema esté dañado.

Solución Compruebe si aparece un error u otro problema en su archivo de registro. Revierta su sistema existente. Reinstale un nuevo sistema, o revierta un nuevo sistema si se tomaron instantáneas de VMware o si se configuró la recuperación de desastres después de la instalación de OVA, y luego vuelva a intentar la actualización o expansión.



Administración de usuarios

Esta sección incluye temas de solución de problemas acerca de la administración de usuarios.

- [Falla la creación automática de cuenta o la actualización automática de cuenta, página 59](#)
- [Falla la importación de usuarios con un archivo CSV, página 62](#)
- [No se ha encontrado ninguna cuenta de usuario en el sistema, página 62](#)

Falla la creación automática de cuenta o la actualización automática de cuenta

Problema Se muestra uno de los siguientes mensajes de error:

- **Problema** Falló la creación automática de cuenta. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Problema** Falló la actualización automática de cuenta. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.

Causa probable Es posible que su atributo IdP `updatetimestamp` no esté configurado. Es posible que existan también otros problemas de configuración de IdP.

Solución Compruebe si las asignaciones de atributos obligatorias están configuradas en IdP correctamente, como `firstname`, `lastname`, `email`, `SAML_SUBJECT` o `Name_ID`. Preste especial atención a las configuraciones de `Name_ID` y `SAML_SUBJECT`. Algunas configuraciones de IdP utilizan `Name_ID` y otras utilizan `SAML_SUBJECT`. Recomendamos que configure todas las cuentas de modo que `Name_ID` tenga el mismo valor que `SAML_SUBJECT`.

Solución TC1 (código de seguimiento 1), ..., TC10 (código de seguimiento 10) son atributos especiales. Si se configura el código de seguimiento como obligatorio en la administración en **Usuarios > Códigos de seguimiento**, estos son asignaciones de atributos obligatorias.

Solución Si el modo de entrada del código de seguimiento es un menú desplegable, aplica lo siguiente:

- **Solución** Si el código de seguimiento está configurado como **Obligatorio**, el valor del atributo debe ser uno de los valores activos en el menú desplegable.
- **Solución** Si el código de seguimiento actual está configurado como no obligatorio, el valor del atributo puede estar vacío o puede ser uno de los valores activos del menú desplegable.

Solución Por ejemplo, si IdP es ADFS 2 y no ha configurado los códigos de seguimiento (*SAML_SUBJECT* no es obligatorio en ADFS 2), la siguiente asignación es obligatoria:

Atributo LDAP	Tipo de reclamo saliente
E-Mail-Addresses	Name_ID
E-Mail-Addresses	email
Given-Name	firstname
Surname	lastname



Nota

Solución

- **Solución** Recomendamos que asigne *Name_ID* a la dirección de correo electrónico.
- **Solución** El nombre del atributo distingue entre mayúsculas y minúsculas. Asegúrese de que el valor del atributo del usuario no esté vacío.
- **Solución** Recomendamos que no configure sus códigos de seguimiento como **Obligatorio**.
- **Solución** Recomendamos que no configure el modo de entrada de sus códigos de seguimiento como menú desplegable.

Solución Asegúrese de que el valor del atributo del usuario no esté vacío.

Referencia API de la URL de SSO

Al crear usuarios, debe sincronizar la información de los usuarios en la base de datos de Cisco WebEx con el sitio de SSO. La siguiente tabla proporciona los argumentos que deben sincronizarse:

Argumento	Valor	Descripción
firstname	Cadena	El primer nombre del usuario debe tener un máximo de 32 caracteres.
lastname	Cadena	El apellido del usuario debe tener un máximo de 32 caracteres.
email	Cadena	La dirección de correo electrónico del usuario debe tener un máximo de 64 caracteres.
TC1	Cadena	Código de seguimiento del usuario 1. Opcional/obligatorio (configurado en el sitio de administración). Consulte la Guía de administración para obtener más información acerca de la administración de usuarios. La longitud máxima es de 132 caracteres. • Si el código de seguimiento está configurado como obligatorio, debe proporcionar el valor. • Si el modo de entrada para el código de seguimiento actual es Menú desplegable, proporcione el valor que configure en el menú desplegable. Nota El valor debe estar activo en el menú desplegable.

La información de la cuenta descrita anteriormente está configurada con las siguientes características:

- Configuración de usuario:
 - Sitio de administración: seleccione **Usuarios** > **Editar usuario** para mostrar los campos de cuenta de usuario.
 - Sitio de usuario final: seleccione **Mi cuenta** para mostrar los campos de cuenta de usuario.
- Configuración del código de seguimiento:
 - Sitio de administración: seleccione **Usuarios** > **Códigos de seguimiento** y configure su **Modo de introducción** en **Menú desplegable** y configure su ajuste de **Uso**. Seleccione **Editar lista** para configurar sus ajustes del menú desplegable.

Falla la importación de usuarios con un archivo CSV

Problema Intenta importar usuarios con un archivo CSV y la operación falla. Recibe un mensaje de error que indica que ha seleccionado un archivo no válido.

Causa probable Los archivos de importación deben ser UTF-8 o UTF-16 unicode. Microsoft Excel solo guarda archivos UTF como *.txt.

Solución Realice los cambios a su archivo en Excel y luego, guárdalo como UTF-16 unicode (*.txt). Una vez que lo haya guardado, cámbiele el nombre a *.csv. Seleccione la opción de archivos delimitados por tabulaciones cuando importe el archivo CSV a Cisco WebEx Meetings Server.

No se ha encontrado ninguna cuenta de usuario en el sistema

Problema Se muestra el mensaje: "No se ha encontrado ninguna cuenta de usuario en el sistema. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda".

Causa probable El usuario no existe en el sistema y la creación automática de cuenta no está activada.

Solución Asegúrese de haber agregado al usuario al sistema y de que la creación automática de cuenta esté activada.



Problemas de las máquinas virtuales

Esta sección incluye temas de solución de problemas acerca las máquinas virtuales.

- [No funciona la máquina virtual de administración en el sistema primario o de alta disponibilidad, página 63](#)
- [Problemas con la formación de equipos NIC, página 64](#)
- [La máquina virtual no se inicia tras la implementación, página 64](#)
- [Falla la máquina virtual y no se puede recuperar, página 64](#)
- [Problemas y bloqueos de la máquina virtual, página 65](#)
- [La máquina virtual se reinicia reiteradamente, página 65](#)

No funciona la máquina virtual de administración en el sistema primario o de alta disponibilidad

Problema No funciona su máquina virtual de administración en su sistema primario o de alta disponibilidad. Puede ver el estado de su sistema seleccionando **Sistema > Ver más > Propiedades**. No se puede acceder al sitio de administración y ve un mensaje de error en la ventana de su explorador (por ejemplo: "Hemos encontrado un problema al procesar su solicitud").

Causa probable Puede haber un problema con la administración de la máquina virtual en vSphere de VMware.

Solución Obtenga sus registros de VMware (kb.vmware.com) y proporciónelos a su representante del TAC de Cisco. Su representante utilizará los registros para determinar si hay un problema con una máquina virtual en su sistema. Tenga en cuenta que los mensajes de tareas y eventos (eventos de máquinas virtuales de la ficha Tareas y eventos) son importantes para la solución de problemas.

Problemas con la formación de equipos NIC

Problema Ha configurado la formación de equipos NIC para la recuperación de fallas y el nivelador de carga y todas sus máquinas virtuales, aparentemente, funcionan correctamente, pero comienza a encontrar problemas al ejecutar el producto en su carga máxima debido a errores de las reuniones.

Causa probable Abra la consola vSphere de VMware y determine si su formación de equipos NIC está funcionando correctamente en el servidor UCS que alberga a las máquinas virtuales de Cisco WebEx Meetings Server. A veces, esto se produce debido a un error en la conexión de un NIC que obliga a otro NIC a tomar toda la carga de red. Esto es especialmente importante si sus NIC son NIC Gigabit Ethernet, ya que, con la carga máxima del puerto, ninguno de sus NIC funcionará a la máxima capacidad del enlace. Por lo tanto, un error grave en uno de sus NIC Gigabit Ethernet provoca que toda la carga de la red recaiga sobre el otro NIC, lo que satura el enlace y causa problemas en la aplicación dentro de Cisco WebEx Meetings Server.

Solución Coloque a Cisco WebEx Meetings Server en el modo de mantenimiento, repare o sustituya el NIC que falla y luego restaure el servicio a los usuarios finales.

La máquina virtual no se inicia tras la implementación

Problema La máquina virtual no se inicia tras la implementación.

Causa probable El servidor Cisco UCS (en el que se implementa la máquina virtual) no cumple los requisitos mínimos del tamaño del sistema.

Solución Verifique los requisitos del sistema para el tamaño de su sistema y asegúrese de que haya suficiente CPU, memoria y espacio libre en el disco. Para obtener más información, consulte *Requisitos del sistema para Cisco WebEx Meetings Server*.

Falla la máquina virtual y no se puede recuperar

Problema Falla una de sus máquinas virtuales y no puede solucionar la falla incluso con la ayuda del TAC de Cisco.

Causa probable Existen varias causas posibles que incluyen las siguientes: su base de datos está dañada, existe un error de configuración, hay actividad de mantenimiento no admitida, fallas de energía, fallas de hardware y muchas más.

Solución Si falla una máquina virtual en su configuración de alta disponibilidad, elimine la máquina virtual de alta disponibilidad del sistema. Vuelva a implementar todas las máquinas virtuales de alta disponibilidad y vuelva a configurar el sistema para alta disponibilidad. Consulte "Configuración de un sistema de alta disponibilidad" en la *Guía de administración de Cisco WebEx Meetings Server* para obtener más información. De manera similar, si falla una máquina virtual de proxy inverso de Internet, debe eliminar la máquina virtual del sistema. Luego, vuelva a implementar y a configurar la máquina virtual de proxy inverso de Internet. Consulte "Agregar acceso público" en la *Guía de administración de Cisco WebEx Meetings Server* para obtener más información. Para cualquier otra máquina virtual, debe reimplementar el sistema mediante la característica de Recuperación de desastres. Consulte "Uso de la característica de recuperación de desastres" en la *Guía de administración de Cisco WebEx Meetings Server* para obtener más información.

Problemas y bloqueos de la máquina virtual

Problema Su máquina virtual se bloquea y no reanuda su funcionamiento.

Causa probable

Solución Intente las siguientes soluciones:

- **Solución** Intente reiniciar su máquina virtual desde vCenter de VMware.
- **Solución** Si tomó imágenes instantáneas de sus máquinas virtuales, intente restablecer una imagen instantánea.



Nota Solución Es posible que las imágenes instantáneas no contengan toda su información de configuración y deba realizar algunas tareas de configuración para restaurar todas las funciones de su sistema.

- **Solución** Si configuró un servidor de almacenamiento, puede intentar realizar un procedimiento de recuperación de desastres para restablecer su sistema. Consulte "Uso de la función de recuperación de desastres" en la Guía de administración para obtener más información.
- **Solución** Si ninguna de las opciones anteriores resuelve su problema, comuníquese con el TAC de Cisco para obtener ayuda. Puede comunicarse con el TAC en la siguiente URL: <http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html>.

La máquina virtual se reinicia reiteradamente

Problema La máquina virtual en la que he implementado el OVA de Cisco WebEx Meetings Server se reinicia reiteradamente.

Causa probable No se configuró NTP en el host ESXi.

Solución Configure NTP en su host ESXi, compruebe el DNS en su host ESXi para asegurarse de que se resuelva en el servidor NTP correctamente, y luego, vuelva a implementar el OVA en la máquina virtual.

