



Guía de resolución de problemas de Cisco WebEx Meetings Server, release 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 NON-INFRINGEMENT 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 registros 1
- Al usar Microsoft Internet Explorer, los informes no se pueden descargar 1
- Problemas de tamaño de captura de registro 2

Certificados 3

- No se pueden eliminar o sobrescribir los certificados existentes 3
- No puede eliminar un certificado IdP SSO 4
- Error de cadena de certificado 4
- El certificado no coincide con la clave privada 4
- Error de certificado aún 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 autofirmado después de la actualización 7
- No se puede establecer TLS porque falta una ampliación en el certificado 8
- No puedo acceder a Cisco WebEx Meetings Server desde mi dispositivo móvil 8
- Conexión que no es de confianza 9

Cisco Jabber 11

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

Recuperación ante desastres 13

- Las audioconferencias no funcionan tras realizar la recuperación ante desastres en un sistema con dos centros de datos 13

Descargar aplicaciones 15

Inicio de sesión automático de descarga de herramientas de productividad no disponible con exploradores Firefox y Chrome	15
Error en el inicio de sesión en un sitio de SSO utilizando las herramientas de productividad	16
Cisco WebEx Meetings no se puede iniciar debido a problemas de Java	16
Error 1316 recibido durante la instalación de la aplicación	17
emails	19
Los Administradores y los Usuarios no están recibiendo correos electrónicos	19
Problemas con el servidor de correo SMTP en un sistema con autenticación basada en TLS	20
Instalación y despliegue	21
Uso de proxies de envío en el sistema	21
Uso de proxies inversos en su sistema	22
El despliegue automático falla para error.deploy_summary.353	22
Error en el despliegue automático por error.deploy_summary.363, y error en el despliegue automático por error.deploy_summary.365	23
La página de descarga del usuario final se interrumpe tras completar una actualización	23
No se puede instalar Cisco WebEx Meetings Server debido a una versión de producto no compatible	23
Instalación del complemento de WebEx Meetings en Microsoft Internet Explorer 8.0	24
Licencias	25
Tras el fallo de la alta disponibilidad, el sistema inicia el modo de prueba gratuita	25
Aparece el mensaje de alerta de prueba gratuita	26
Su uso de licencias ha excedido el número de licencias adquiridas	26
Su uso de licencias ha excedido el número de licencias adquiridas y su sistema se ha desactivado	26
Recibe un correo electrónico de licencias no válidas	26
Recibe un correo electrónico de licencias no válidas y su sistema se ha desactivado	27
No puede acceder al Enterprise License Manager (ELM) de Cisco desde Cisco WebEx Meetings Server	27
Falla la instalación de licencias cuando hay varias ventanas del explorador abiertas	27
El botón Gestionar licencias está desactivado	28
Mensaje de alerta de licencia obsoleta	28
Modo de mantenimiento	29
El mensaje "Reiniciando" no desaparece después de desactivar el modo de mantenimiento	29
Se ha rechazado la solicitud para activar o desactivar el modo de mantenimiento	29
Grabaciones	31

No es posible iniciar reuniones, unirse a ellas o ver grabaciones debido a una versión de Java no compatible 31

Faltan grabaciones de reunión en las páginas de grabaciones de organizador 32

El botón Grabar genera un error de conexión de servidor 32

No se puede añadir un servidor de almacenamiento 32

La grabación de reunión no aparece para el organizador 32

El botón Grabar está en gris 33

El panel de grabación genera errores 33

No aparecen grabaciones en la página Grabaciones 34

Servidores 35

SMTP envía errores cuando el correo electrónico del administrador utiliza un carácter de subrayado 35

Problemas de conexión de servidor externo 35

Tiempo proporcionado por NTP no sincronizado en máquinas virtuales 36

Su servidor de almacenamiento no está realizando copias de seguridad de su sistema o sus grabaciones 36

Problemas de inicio de sesión y reunión 37

Error al activar la cuenta 38

Hay problemas con el inicio de sesión automático al importar cookies desde Microsoft Internet Explorer 38

Problemas de compatibilidad del explorador 38

No se puede conectar al sitio de WebEx o al sitio de administración 39

No es posible iniciar reuniones, unirse a ellas o ver grabaciones debido a una versión de Java no compatible 39

Las invitaciones a reuniones enviadas no funcionan después de la actualización 39

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

La reunión Entrada antes que el organizador no aparece en la página de reunión 40

El estado de reunión Entrada antes que el organizador no es correcto 40

Se recibe un correo electrónico de problemas de reunión 40

Los participantes de reunión no pueden marcar sus teléfonos 41

Los datos de la tendencia de reuniones llegan una hora tarde en los gráficos Un día y Una semana 41

Problema al iniciar una reunión con Mozilla Firefox y Google Chrome debido a que ActiveTouch General Plugin Container está inactivo 41

Se queda atascado en la página "Espere un momento por favor" al intentar iniciar o unirse a una reunión	42
Los usuarios no pueden organizar y asistir a reuniones	42
No se puede iniciar la reunión	42
La URL introducida contiene mayúsculas y minúsculas	43
Los usuarios no pueden acceder al producto	43
El usuario se desconecta de la audioconferencia	43
La tabla WBX*INPROGRESSMEETING no registra datos cuando la reunión finaliza a una hora específica	43
Cisco WebEx Meetings no se puede iniciar debido a problemas de Java	44
Capacidad máxima de reunión excedida	44
Single Sign On (Inicio de sesión único)	45
Error de SSO tras completar la operación de recuperación ante desastres	45
Error del protocolo SSO	45
Se ha producido un error de redirección SSO	46
Códigos de error de SSO	48
Telefonía	51
Llamada desconectada del sistema de alta disponibilidad TLS	51
Problemas de devolución de llamadas	51
Problemas de llamadas directas	52
No puede entrar en la reunión	52
Las llamadas de usuario se desconectan después de la migración tras error	52
Problemas de compatibilidad con la detección de actividad de voz (VAD)	53
Problemas de actualizar y ampliar	55
Error del servidor interno recibido tras iniciar una actualización	55
No recibe ningún mensaje de confirmación después de 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
Fallo de actualización	57
El proceso de sistema de actualización está atascado	57
El botón Actualizar está atenuado	57
Error de actualización o ampliación	58
Gestión de usuarios	59
Error de creación automática de cuenta o actualización automática de cuenta	59
Referencia de la API de la URL de SSO	60

Error al importar usuarios con un archivo CSV 62

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

Problemas de máquina virtual 63

La máquina virtual de administración de su sistema primario o de alta disponibilidad está inactiva 63

Problemas con equipos de NIC 64

La máquina virtual no arranca después del despliegue 64

La máquina virtual falla y no se puede recuperar 64

Problemas y colapsos de las máquinas virtuales 65

La máquina virtual se reinicia repetidas veces 65



CAPÍTULO

1

Alarmas, registros e informes

En este apartado se incluyen temas de solución de problemas sobre alarmas, registros e informes.

- [No se pueden descargar registros, página 1](#)
- [Al usar Microsoft Internet Explorer, los informes no se pueden descargar, página 1](#)
- [Problemas de tamaño de captura de registro, página 2](#)

No se pueden descargar registros

Problema No puede descargar su registros.

Causa probable Su sistema está configurado para SSL y usted está utilizando una versión de Microsoft Internet Explorer anterior a la 9. Las versiones de Internet Explorer anteriores a la 9 requieren un encabezado específico que las fuerce a ocultar los archivos descargados. Por eso eliminan o no ocultan nunca debidamente los archivos que usted está intentando guardar.

Solución Utilice Internet Explorer 9 o superior. Si no tiene más remedio que usar una versión anterior de Internet Explorer, utilice 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 Póngase en contacto con Cisco TAC y defina una cuenta de soporte remoto para que TAC la utilice para solucionar el problema. Consulte "Definir una cuenta de soporte remoto" en la *Guía de administración de Cisco WebEx Meetings Server* para obtener más información.

Al usar Microsoft Internet Explorer, los informes no se pueden descargar

Problema No se pueden descargar los informes al utilizar Internet Explorer como explorador. Recibe errores como "Internet Explorer no puede descargar el informe del servidor. Internet Explorer no pudo abrir este sitio

de Internet. El sitio solicitado no está disponible o no se encuentra. Vuelva a intentarlo más tarde" o "No se pudo descargar el archivo".

Causa probable Internet Explorer tiene activado el ajuste "No guardar las páginas cifradas en el disco".

Solución Cambie la configuración de seguridad de Internet Explorer. Realice los siguientes pasos: Seleccione **Herramientas > Opciones de Internet > Avanzadas > Seguridad** y elimine la selección de la casilla de verificación "No guardar las páginas cifradas en el disco". A continuación, seleccione **Aceptar**.

Problemas de tamaño de captura de registro

Problema El tamaño de captura de registro puede llegar a ser demasiado grande.

Causa probable El tamaño de captura de registro puede llegar a ser demasiado grande, especialmente cuando se obtienen registros de los archivos. Al obtener registros de un archivo, el servicio de captura de registro obtiene los registros de un día entero, aunque sólo haya seleccionado parte del día. El sistema se diseñó de esta forma porque descomprimir los archivos puede ser un proceso que consume tiempo y puede afectar al rendimiento de su sistema.

Solución El tamaño de captura de registro se puede minimizar seleccionando sólo las actividades cuyos problemas está intentando solucionar. El tamaño de captura de registro también se puede minimizar realizando una captura de registro tan pronto como se encuentre algún problema, de forma que el servicio de captura de registro no tenga que ir a los archivos para obtener los registros.



Certificados

En este apartado se incluyen temas de solución de problemas sobre certificados.

- [No se pueden eliminar o sobrescribir los certificados existentes, página 3](#)
- [No puede eliminar un certificado IdP SSO, página 4](#)
- [Error de cadena de certificado, página 4](#)
- [El certificado no coincide con la clave privada, página 4](#)
- [Error de certificado aún 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 autofirmado después de la actualización, página 7](#)
- [No se puede establecer TLS porque falta una ampliación en el certificado, página 8](#)
- [No puedo acceder a Cisco WebEx Meetings Server desde mi dispositivo móvil, página 8](#)
- [Conexión que no es de confianza, página 9](#)

No se pueden eliminar o sobrescribir los certificados existentes

Problema No puede eliminar sus certificados existentes, ni sobrescribirlos con uno nuevo.

Causa probable Cisco WebEx Meetings Server no le permite eliminar certificados, pero sí puede sobrescribirlos. Si no consigue sobrescribir su certificado, es posible que el SSO esté activado.

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

No puede eliminar un certificado IdP SSO

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

Causa probable El formato del certificado es incorrecto.

Solución Cargue nuevos certificados IdP y asegúrese de que el formato de certificado sea X.509 cifrado en Base64.

Error de cadena de certificado

Problema Recibe un error de cadena de certificado.

- **Causa probable** Faltan uno o más certificados en la mitad de la cadena.
- **Causa probable** Los certificados están en el orden incorrecto en el archivo.
- **Solución** Copie cada certificado individual en un archivo independiente.
- **Solución** Utilice el visor de certificado de su elección (OpenSSL, Keychain) para examinar el asunto y el emisor de cada certificado para asegurarse de que la cadena está completa.
- **Solución** Reordene el archivo correctamente o agregue certificados que faltan y vuélvalo a intentar.

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 que coincide con su certificado ya no se encuentra en su sistema. Esto puede producirse si ha generado una segunda solicitud de firma de certificado (CSR) o un certificado autofirmado, o si ha realizado cualquier operación que cambiara los organizadores o direcciones URL en su sistema.

Solución Si guardó la clave privada que descargó desde su sistema cuando se generó su CSR, puede cargarla junto con su certificado. Asegúrese de que el certificado está en formato PEM. Abra el archivo con la clave privada guardada mediante un editor de textos y copie la clave privada. Incluya las líneas -----BEGIN PRIVATE KEY----- y -----END PRIVATE KEY----- . Abra su certificado en formato PEM en un editor de textos y pegue la clave privada en la parte superior del archivo, encima de la línea -----BEGIN CERTIFICATE----- . Asegúrese de que no hay líneas en blanco ni texto extra. Guarde este archivo combinado y cárguelo en el sistema. Tenga en cuenta que, si ha cambiado los organizadores o URLs desde que generó su CSR, y está utilizando un

certificado SAN, ese certificado ya no es válido para su sistema. Si está utilizando un certificado comodín, puede realizar este procedimiento. Si no guarda la clave privada, necesitará generar otro CSR y comprar un nuevo certificado.

Error de certificado aún no válido

Problema Recibe un mensaje de error que indica que su certificado todavía no es válido.

Causa probable El periodo de validez del certificado todavía no se ha iniciado.

- **Solución** Espere hasta que el certificado sea válido y vuélvalo a cargar.
- **Solución** Genere un nuevo CSR y úselo para obtener un nuevo certificado válido.
- **Solución** Asegúrese de que la hora del sistema es correcta.

Error de certificado caducado

Problema Recibe un error de certificado caducado.

Causa probable El periodo de validez del certificado ha finalizado.

Solución Genere un nuevo CSR y úselo para obtener un nuevo certificado válido. Asegúrese de que la hora del sistema es correcta.

Certificado X.509 incorrecto para validar la aserción SAML

Problema Recibe el mensaje de error "Certificado X.509 incorrecto para validar la aserción SAML. Póngase en contacto con el 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 Recibe un error de certificado no válido.

Causa probable El archivo del certificado está mal formado.

- **Solución** Al cargar un archivo PEM, asegúrese de que no hay texto o líneas en blanco antes de -----BEGIN CERTIFICATE----- o después de -----END CERTIFICATE-----.

- **Solución** Asegúrese de que el certificado está en un formato compatible (X.509 en PEM, codificación DER, o PKCS#12 cifrada).
- **Solución** Genere un nuevo CSR y úselo para obtener un nuevo certificado válido.

Error de dominio no válido: certificado comodín

Problema Recibe un mensaje de error de dominio no válido.

Causa probable El usuario ha cargado un certificado comodín. Uno o más de los nombres de host en el sistema o la URL de administración o del sitio no están en el mismo dominio especificado en el nombre común del certificado. Cuando se utiliza un certificado comodín, todos los organizadores y las URL del sistema deben estar en un único dominio. Si utiliza varios dominios, necesitará un certificado SAN.

- **Solución** Compruebe que está utilizando el certificado correcto y vuélvalo a cargar.
- **Solución** Obtenga un nuevo certificado y vuélvalo a cargar.
- **Solución** Examine el certificado utilizando OpenSSL para ver qué dominio está presente en el certificado.

Error de dominio no válido: certificado SAN

Problema Recibe un mensaje de error de dominio no válido.

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

- **Solución** Compruebe que está utilizando el certificado correcto y vuélvalo a cargar.
- **Solución** Obtenga un nuevo certificado y vuélvalo a cargar.
- **Solución** Examine el certificado utilizando OpenSSL para ver que están presentes todos los hosts.

Error de descifrado de clave

Problema Recibe un error de descifrado de clave.

- **Causa probable** La clave está cifrada y no se ha proporcionado una contraseña.

- **Causa probable** La clave está cifrada y se ha proporcionado una contraseña incorrecta.
- **Causa probable** La clave está mal formada.
- **Causa probable** La clave no es compatible. Entre las claves compatibles están PKCS#1, PKCS#8, y PKCS#12 cifrada.
- **Solución** Asegúrese de que está introduciendo la contraseña correcta.
- **Solución** Intente leer la clave con OpenSSL.

Error de tamaño de clave

Problema Recibe un mensaje de error de tamaño de clave.

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

Solución Obtenga un certificado y una clave privada nuevos con un tamaño de clave de, como mínimo, 2048 bits. Utilice OpenSSL para verificar la longitud de clave.

Un certificado revocado impide el acceso al sitio de administración

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

Causa probable Usted regeneró su clave privada e importó un certificado SSL revocado. Tras desactivar el modo de mantenimiento, verá la siguiente alerta de seguridad: "El certificado de seguridad para este sitio ha sido revocado. Este sitio no debe ser de confianza".

Solución En Internet Explorer, seleccione **Herramientas > Opciones de Internet**, después seleccione la pestaña **Opciones avanzadas**, y desmarque "Comprobar si se revocó el certificado del servidor". Vuelva a generar e importar su certificado. Consulte "Administración de certificados" en la *Guía de administración de Cisco WebEx Meetings Server* para obtener información sobre cómo crear una nueva solicitud de firma del certificado (CSR), obtener un certificado de una autoridad emisora de certificados, e importar el certificado a su sistema. Sus administradores y usuarios deberían poder acceder al sitio de administración y al del usuario final después de que usted vuelva a importar su certificado.

Certificado autofirmado después de la actualización

Problema El sistema vuelve a un certificado autofirmado después de que se haya cargado un certificado de otro proveedor.

Causa probable Ha realizado una actualización, ampliación, ha agregado alta disponibilidad, un cambio en una URL de sitio o un cambio similar.

Solución Si la operación que ha realizado ha cambiado los nombres de organizador o las URL en su sistema, su certificado existente deja de ser válido. Genere un nuevo CSR y obtenga un nuevo certificado. Si la operación no ha cambiado ninguno de los nombres de organizador ni las URL, podría restaurar la clave privada y el certificado volviéndolos a cargar.

No se puede establecer TLS porque falta una ampliación en el certificado

Problema No se puede establecer TLS. Al comprobar paquetes de rastreo, se muestra el envío de CUCM de un **Certificado no compatible** a Cisco WebEx Meetings Server durante el intercambio de TLS de CUCM y Orion.

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

Solución Utilice un visor de certificados de su elección para garantizar que su entidad emisora de certificados ha incluido las siguientes extensiones. Si usted descubre que falta una extensión en su certificado, póngase en contacto con la autoridad emisora del certificado para obtener ayuda.

Uso de clave ampliada X509v3: Autenticación de servidor Web TLS, autenticación de cliente Web TLS

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

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

Causa probable Su certificado autofirmado le impide acceder a su sistema.

Solución Los administradores que deseen ofrecer acceso a Cisco WebEx Meetings Server desde dispositivos móviles deben enviar el certificado por correo electrónico a todos sus usuarios. Los usuarios no podrán iniciar sesión sin el certificado. Además, algunos usuarios de Cisco WebEx Meetings Server podrían tener certificados que estén firmados por una autoridad emisora de certificados que sus dispositivos móviles no reconozcan.

Instrucciones para los administradores: Inicie sesión en el sitio de administración. Seleccione **Configuración > Seguridad > Certificados**. En Certificado SSL, seleccione **Más opciones**. Seleccione **Exportar certificado SSL**. El proceso de exportación crea un archivo llamado CAcert.pem.txt. Cambie el nombre de este archivo a extensión .pem (por ejemplo, CAcert.pem). Envíe por correo electrónico este archivo .pem a sus usuarios (tenga en cuenta que los usuarios deben poder acceder al correo electrónico en sus dispositivos móviles). Asegúrese de incluir las siguientes instrucciones para sus usuarios en el cuerpo del mensaje de correo electrónico. *Instrucciones para los usuarios finales:* Abra el archivo .pem adjunto a este correo electrónico. En la página **Instalar perfil**, seleccione **Instalar** y, a continuación, seleccione **Instalar de nuevo** para confirmar. Intente iniciar sesión en la aplicación de reuniones de su dispositivo móvil después de realizar estos cambios.

Conexión que no es de confianza

Problema Recibe un mensaje de conexión que no es de confianza. Es posible que el cliente no pueda verificar el certificado de Cisco WebEx Meetings Server utilizando 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 confianza de Windows: <http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc754841.aspx>.

Causa probable El sistema está utilizando un certificado autofirmado. Esto podría suceder porque el sistema es una nueva instalación o el cliente tenía un certificado existente, pero realizó una operación que invalidaba dicha certificado y el sistema generó un certificado autofirmado en su lugar.

Solución Adquiera un certificado de una autoridad certificadora reconocida y cárguelo al sistema. "Reconocida" significa que el certificado raíz de la autoridad certificadora está en el almacén de confianza de todos sus exploradores.

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

- **Solución** Asegúrese de que el emisor del certificado está en el almacén de confianza de su cliente. En particular, si usa una autoridad de certificado privada o interna, usted es el responsable de distribuir su certificado raíz a todos sus clientes o cada cliente puede agregarlo manualmente.
- **Solución** Cargue un certificado intermedio a Cisco WebEx Meetings Server. A veces, aunque el emisor del certificado es una autoridad de certificado intermedio no reconocida, su emisor, la autoridad del certificado raíz, sí lo es. 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 los temas de solución de problemas relacionados con 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 Estoy teniendo dificultades con Cisco Jabber para conectarme a una reunión de WebEx.

Causa probable El servidor de IM & Presence de Cisco Unified Communications Manager o el servidor de Cisco Unified Presence no se configuraron adecuadamente para la integración con Cisco Jabber, o el usuario ha introducido una URL del sitio o unas credenciales de usuario incorrectas.

- **Solución** Los administradores deberían comprobar que el puerto 433 esté abierto. Cisco Jabber se conecta a Cisco WebEx Meetings Server a través de este puerto.
- **Solución** Los administradores deben asegurarse de que el servidor de IM & Presence de Cisco Unified Communications Manager o el servidor de Cisco Unified Presence estén bien configurados, y de que cada usuario tenga un perfil de conferencia. El administrador agrega la URL del sitio a la configuración de un servidor de conferencias en el servidor de presencia y, a continuación, añade la configuración de ese servidor a un perfil de conferencia. Así, los administradores pueden asociar usuarios con ese perfil de conferencia. Cuando Cisco Jabber se conecta al servidor de presencia, obtiene la información del perfil de conferencia. Para obtener más información, consulte [Configuración de conferencias en un servidor de IM & Presence de Cisco Communications Manager](#) o [Configuración de conferencias en un servidor de Cisco Unified Presence](#), según el servidor de presencia que esté utilizando.
- **Solución** Verifique que Jabber para Windows funciona correctamente. Para obtener más información acerca de Jabber para Windows, consulte la [documentación sobre Cisco Jabber para Windows](#).
- **Solución** Los usuarios deberían confirmar con el administrador que la URL del sitio y las credenciales que están usando son correctas. Los administradores pueden comprobar las credenciales del usuario consultando el perfil de conferencia del usuario.



Recuperación ante desastres

En este apartado se incluyen temas de solución de problemas sobre recuperación ante desastres.

- [Las audioconferencias no funcionan tras realizar la recuperación ante desastres en un sistema con dos centros de datos](#), página 13

Las audioconferencias no funcionan tras realizar la recuperación ante desastres en un sistema con dos centros de datos

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

Causa probable Debe actualizar la configuración del troncal SIP de CUCM. Antes de realizar el procedimiento de recuperación ante desastres, los troncales SIP del punto de aplicación y el punto de equilibrio de carga están configurados con los perfiles de seguridad de troncal SIP X.509. En el primer centro de datos, los troncales SIP están configurados con los perfiles de seguridad de troncal SIP X.509 en ese centro de datos. En el segundo centro de datos, los troncales SIP están configurados con los perfiles de seguridad de troncal SIP X.509 en ese centro de datos. Cada perfil de seguridad de troncal SIP se indica mediante su URL. Tras la recuperación ante desastres en el segundo centro de datos restaurado, se le asigna la URL del perfil de seguridad de troncal SIP del primer centro de datos. Esto provoca que fallen las funciones de audioconferencia. Consulte las tablas que aparecen a continuación para ver las configuraciones necesarias para ambos centros de datos anteriormente a la recuperación ante desastres.

Tabla 1: Configuración del primer centro de datos anteriormente a la recuperación ante desastres

Troncal SIP	Perfil de seguridad de troncal SIP: Nombre de asunto X.509
Troncal SIP para un punto de equilibrio de carga en el primer centro de datos	URL del sitio para el primer centro de datos (formato FQDN)
Troncal 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 anteriormente a la recuperación ante desastres

Troncal SIP	Perfil de seguridad de troncal SIP: Nombre de asunto X.509
Troncal SIP para un punto de equilibrio de carga en el segundo centro de datos	URL del sitio para el segundo centro de datos (formato FQDN)
Troncal 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 de troncal SIP para el segundo centro de datos a la URL del primer centro de datos en el campo del asunto X.509. Consulte la tabla que aparece a continuación para ver la configuración necesaria para el segundo centro de datos después de la recuperación ante desastres. Consulte la sección "Utilizar la función de recuperación ante desastres" de la *Guía de Administración de Cisco WebEx Meetings Center* para obtener más información sobre la recuperación ante 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 ante desastres

Troncal SIP	Perfil de seguridad de troncal SIP: Nombre de asunto X.509
Troncal SIP para un punto de equilibrio de carga en el segundo centro de datos	URL del sitio para el primer centro de datos (formato FQDN)
Troncal SIP para un punto de aplicación en el segundo centro de datos	URL del sitio para el primer centro de datos (formato FQDN)



Descargar aplicaciones

En este apartado se incluyen temas de solución de problemas sobre cómo descargar aplicaciones que incluyen las Herramientas de productividad de Cisco WebEx, la aplicación Reuniones y el reproductor de grabación en red.

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

Inicio de sesión automático de descarga de herramientas de productividad no disponible con 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 llena previamente en la aplicación WebEx Assistant, de esta forma se facilita el proceso de inicio de sesión de usuario final. Sin embargo, en Mozilla Firefox y Google Chrome esta prestación no está disponible.

- **Causa probable** Cuando el usuario descarga las Herramientas de productividad de WebEx utilizando Internet Explorer, WebEx Assistant puede leer una cookie de explorador de la memoria caché del explorador Internet Explorer que le permite identificar de forma exclusiva el sitio de WebEx y llenar previamente dicha información en las pantallas de inicio de sesión.
 - **Causa probable** Si un usuario descarga las Herramientas de productividad de WebEx utilizando un explorador que no sea Internet Explorer, la información de la cookie no estará disponible para WebEx Assistant ya que estos exploradores almacenan las cookies de una forma cifrada y, de esta forma, pueden acceder a las aplicaciones de escritorio como WebEx Assistant.
- 1 **Solución** Cuando el usuario inicia la descarga de las Herramientas de productividad de WebEx desde la página **Descargas**, existen unas instrucciones claras proporcionadas a los usuarios sobre cómo iniciar sesión manualmente en WebEx Assistant.

- Solución** Si lo descrito arriba es un problema para sus usuarios, le recomendamos colocar un instalador silencioso en los escritorios de sus usuarios finales. Puede llenar previamente uno de los conmutadores de instalación como parte de una instalación silenciosa en la URL del sitio de WebEx. Consulte la *Guía de despliegue de Cisco WebEx Meetings Server* para obtener más información.

Error en el inicio de sesión en un sitio de SSO utilizando las herramientas de productividad

Problema Intenta iniciar sesión en su sitio configurado con SSO utilizando las herramientas de productividad y hay un error en el intento de inicio de sesión.

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

Solución Agregue lo siguiente al registro e intente volver a iniciar sesión utilizando 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

Cisco WebEx Meetings no se puede iniciar debido a problemas de Java

Problema Los usuarios tienen errores intermitentes para ejecutar la aplicación Cisco WebEx Meetings en Windows cuando están conectados a su intranet corporativa mediante el cliente Cisco Any-Connect VPN Client. Este error sólo se produce cuando el usuario intenta descargar e instalar la aplicación Cisco WebEx Meetings la primera vez que intenta unirse a una reunión. Una vez que la aplicación está instalada en el PC del usuario, este problema ya no vuelve a suceder.

Problema Este problema no se produce cuando el usuario intenta unirse a la reunión sin la red VPN activada (esto presupone que el sitio de WebEx está activado para el acceso público).

Causa probable Los usuarios están utilizando una versión obsoleta de Java.

Solución Actualice los escritorios de Windows del usuario final a la última versión de Java. Si esto no funciona, le recomendamos que indique a los usuarios que instalen manualmente la aplicación Cisco WebEx Meetings desde la página **Descargas**. De forma alternativa, los usuarios pueden descargar la aplicación Cisco WebEx Meetings cuando intenten unirse a la reunión por primera vez. Las anteriores soluciones dan por supuesto que los PC de usuario de su organización tienen privilegios de administrador. Si no tienen privilegios de administrador, puede activar la aplicación Cisco WebEx Meetings en sus PC utilizando los archivos de instalación proporcionados en la página **Descargas**.

Error 1316 recibido durante la instalación de la aplicación

Problema Está instalando una de las descargas de aplicación (Cisco WebEx Meetings, Herramientas de productividad o Reproductor de grabación en red), el proceso de instalación se detiene y recibe el Error 1316.

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

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

- **Solución** Obtenga un instalador que incluya la misma versión actualmente en su sistema, pero cambie el nombre que aparece en el mensaje de error antes de intentar reinstalarla. Copie el instalador modificado en la ruta que aparece en el mensaje de error.

- **Solución** Desinstale la aplicación existente y vuélvala a instalar.



emails

En este apartado se incluyen temas de solución de problemas sobre correos electrónicos.

- [Los Administradores y los Usuarios no están recibiendo correos electrónicos](#), página 19
- [Problemas con el servidor de correo SMTP en un sistema con autenticación basada en TLS](#), página 20

Los Administradores y los Usuarios no están recibiendo correos electrónicos

Problema Los administradores y los usuarios no están recibiendo correos electrónicos

Causa probable Su nombre de host SMTP podría estar configurado incorrectamente.

Causa probable Su servidor SMTP podría estar desconectado.

Causa probable Las solicitudes de correo electrónico del servidor SMTP podrían estar bloqueadas.

Solución Asegúrese de que el nombre de host SMTP está configurado correctamente. Si no está configurado correctamente, ponga el sistema en el modo de mantenimiento y corrija la información de SMTP, guarde los cambios y desactive el modo de mantenimiento. Después de que se reinicie el sistema, el estado debería ser ACTIVO. Consulte "Configurar un servidor SMTP" en la Guía de administración para obtener más información.

Solución Consulte sus registros para determinar si las solicitudes de correo electrónico del servidor SMTP se están bloqueando. Arregle el problema del servidor SMTP o especifique un servidor SMTP diferente.

Solución Puede probar el correo electrónico seleccionando **Usuarios** > **Usuarios de correo electrónico** y, a continuación, enviando un correo electrónico a un organizador.

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

Problema Mi servidor de correo SMTP no funciona.

Causa probable TLS está habilitado y su sistema no acepta como válido su certificado autofirmado.

Solución Esta limitación es un problema conocido. No puede configurar su servidor de correo para que utilice un certificado autofirmado con TLS habilitado.



CAPÍTULO 7

Instalación y despliegue

En este apartado se incluyen temas de solución de problemas de instalación y despliegue.

- [Uso de proxies de envío en el sistema, página 21](#)
- [Uso de proxies inversos en su sistema, página 22](#)
- [El despliegue automático falla para error.deploy_summary.353, página 22](#)
- [Error en el despliegue automático por error.deploy_summary.363, y error en el despliegue automático por error.deploy_summary.365, página 23](#)
- [La página de descarga del usuario final se interrumpe tras completar una actualización, página 23](#)
- [No se puede instalar Cisco WebEx Meetings Server debido a una versión de producto no compatible, página 23](#)
- [Instalación del complemento de WebEx Meetings en Microsoft Internet Explorer 8.0, página 24](#)

Uso de proxies de envío en el sistema

Aunque no se recomienda el uso de elementos de red, como proxies de envío, que intervienen entre el software del cliente (en ejecución en los escritorios de usuario) y los servidores de sistemas de fondos, no se prohíbe su uso con el sistema. Le recomendamos que minimice dichos elementos, ya que cada elemento de red que interviene puede introducir latencias de red. Estas latencias generan una pobre experiencia de usuario para los aspectos relacionados con la latencia de las reuniones de Cisco WebEx, que incluyen el vídeo de WebEx, la conexión por voz con el ordenador y el uso compartido de la pantalla. Los elementos que intervienen podrían afectar al contenido de cada paquete de red en formas imprevisibles, lo que podría interrumpir estas funciones.

Si los usuarios finales tienen estos problemas, le recomendamos encarecidamente que quite los elementos de red que intervienen del sistema y, a continuación, compruebe si los problemas se han resuelto.



Nota

El uso de proxies de envío podría interferir con las funciones de calidad de servicio (QoS).

Consideraciones de rendimiento

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

- El proxy de envío debería tener una latencia inferior a 10 ms para procesar paquetes. Para estos proxies de envío que comprueban el contenido del paquete, podría ser difícil procesar paquetes en menos de 10 ms. Las latencias largas afectan negativamente a la calidad del audio, el vídeo y el uso compartido de datos de la experiencia de reunión para los usuarios. También podría afectar al rendimiento entre clientes y servidores debido al tiempo de ida y vuelta (RRT) más largo.
- La latencia total se debe controlar si hay más de un proxy de envío entre las máquinas virtuales y el cliente.

Funcionalidad

- Si se utilizan mecanismos de almacenamiento en caché (como almacenamiento en caché de cookie) en el proxy de envío, se podría interrumpir la funcionalidad del sistema. En esta situación, le sugerimos desactivar el almacenamiento en caché, aunque esto pueda repercutir en el rendimiento del proxy de envío.
- La autenticación de nivel de usuario se debe desactivar en los proxies de envío.
- Si la conexión entre el proxy de envío y el sistema de Cisco WebEx Meetings Server omite el proxy inverso de Internet (para usuarios "internos") del sistema, el proxy de envío debe permitir al sistema *redireccionar* las conexiones https entre las máquinas virtuales del sistema, cada una de las cuales tiene su propia URL https. Esta redirección no es visible para el proxy de envío si el proxy inverso de Internet de Cisco WebEx Meetings Server se coloca entre el proxy y las máquinas virtuales internas.

Proxies compatibles

- HTTP
- SOCKS v4



Nota SOCKS v5 no es compatible

Uso de proxies inversos en su sistema

En este sistema, sólo se puede utilizar el proxy inverso de Internet proporcionado con este producto. Los proxies inversos de Internet o los equilibradores de carga Web proporcionados por otros proveedores no son compatibles de ninguna manera. El proxy inverso de Internet proporcionado con este producto se ha optimizado para manejar el tráfico que comparte datos, audio y Web en tiempo real de usuarios externos que se unen a reuniones desde Internet.

El despliegue automático falla para error.deploy_summary.353

Problema El usuario recibe el siguiente error durante el despliegue automático:
Error: error.deploy_summary.353 = La imagen utilizada para desplegar las máquinas virtuales podría estar dañada. Obtenga una copia nueva del archivo OVA y vuelva a desplegar todas las máquinas virtuales.

Causa probable El OVA descargado previamente está dañado.

- **Solución** Compruebe si el OVA descargado de Cisco contiene la suma de verificación correcta.
- **Solución** Asegúrese de que el almacén de datos donde se están desplegando las nuevas máquinas virtuales está disponible y no esté ejecutando activamente ninguna aplicación.
- **Solución** Compruebe que no hay ninguna alarma de almacenamiento visible en VMware vCenter.

Error en el despliegue automático por error.deploy_summary.363, y error en el despliegue automático por error.deploy_summary.365

Problema Recibe uno de los dos siguientes mensajes de error: Error en el despliegue automático por error.deploy_summary.363, o error en el despliegue automático por error.deploy_summary.365

Causa probable No puede desplegar en la máquina virtual seleccionada.

Solución Seleccione **Volver a comenzar** para reiniciar el despliegue.

La página de descarga del usuario final se interrumpe tras completar una actualización

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

Causa probable Los recursos estáticos están en la memoria caché para mejorar el rendimiento de las páginas Web. Sin embargo, los usuarios finales podrían estar utilizando un explorador Web que tiene una versión antigua. Es posible que los archivos Javascript estén en la memoria caché donde se cargan los archivos Javascript desde la máquina local, en lugar de desde el servidor.

Solución Los usuarios deberán 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 de producto no compatible

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

Causa probable Su versión de VMware ESXi no es compatible.

Solución Compruebe que está utilizando VMware ESXi 5.0 o 5.1. La versión 4.x. no es compatible.

Instalación del complemento de WebEx Meetings en Microsoft Internet Explorer 8.0

Problema Recibe un mensaje de error que le indica que no se ha realizado correctamente la instalación al intentar instalar el cliente de Meetings.

Causa probable El ordenador en el que está intentando instalar el software no tiene privilegios de administrador.

Solución Asegúrese de que el ordenador tenga instalada la versión más reciente de Cisco WebEx Meetings Server. Compruebe si el ordenador tiene privilegios de administrador de Windows. Si no es así, eso está provocando el mensaje de error y el error en la instalación. Obtenga privilegios de administrador si es posible. Asegúrese de que la configuración de Seguridad de IE 8.0 está en sus niveles predeterminados de fábrica seleccionando **Panel de control > Opciones de Internet > Opciones avanzadas > Restablecer**. Si ninguna de las soluciones anteriores resuelve el problema, debe mover el instalador MSI al escritorio de los usuarios finales utilizando una secuencia de comandos de inicio de sesión de Windows o un método similar. Puede acceder a los paquetes MSI para Meetings, para Herramientas de productividad y para otras aplicaciones en el sitio de administración de Cisco WebEx Meetings Server. Seleccione **Configuración > Descargas**. Consulte "Aplicaciones de despliegue masivo y descarga" en la *Guía de planificación de Cisco WebEx Meetings Server* para obtener más información. Si ninguno de los procedimientos anteriores resuelve su problema, póngase en contacto con Cisco TAC para recibir más ayuda.



CAPÍTULO 8

Licencias

- [Tras el fallo de la alta disponibilidad, el sistema inicia el modo de prueba gratuita, página 25](#)
- [Aparece el mensaje de alerta de prueba gratuita, página 26](#)
- [Su uso de licencias ha excedido el número de licencias adquiridas, página 26](#)
- [Su uso de licencias ha excedido el número de licencias adquiridas y su sistema se ha desactivado, página 26](#)
- [Recibe un correo electrónico de licencias no válidas, página 26](#)
- [Recibe un correo electrónico de licencias no válidas y su sistema se ha desactivado, página 27](#)
- [No puede acceder al Enterprise License Manager \(ELM\) de Cisco desde Cisco WebEx Meetings Server, página 27](#)
- [Falla la instalación de licencias cuando hay varias ventanas del explorador abiertas, página 27](#)
- [El botón Gestionar licencias está desactivado, página 28](#)
- [Mensaje de alerta de licencia obsoleta, página 28](#)

Tras el fallo de la alta disponibilidad, el sistema inicia el modo de prueba gratuita

Problema Después de fallar la alta disponibilidad, el sistema inicia el modo de prueba gratuita, que le proporciona 180 días para restaurar la conexión a Enterprise License Manager (ELM).

Causa probable ELM sólo se ejecuta en su sistema primario. Después del fallo, su sistema de alta disponibilidad no puede conectarse a ELM.

Solución Reinicie su sistema primario utilizando VMware vCenter. Su sistema debería volver a conectarse a ELM automáticamente durante el proceso de reinicio. Si sigue sin poder conectarse a ELM tras completar el reinicio, póngase en contacto con Cisco TAC para obtener asistencia adicional.

Aparece el mensaje de alerta de prueba gratuita

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

Causa probable Tras realizar el despliegue en su sistema, se coloca automáticamente en el modo de prueba gratuita.

Solución Instale licencias para finalizar el modo de prueba gratuita. Consulte el apartado "Gestión de licencias" en la ayuda en línea y la *Guía de administración* para obtener más información.

Su uso de licencias ha excedido el número de licencias adquiridas

Problema Recibe un correo electrónico de licencias excedidas.

Causa probable Su uso de licencias excede el número de licencias adquiridas.

Solución Póngase en contacto con su representante de ventas de Cisco y compre un número suficiente de licencias para que su uso sea igual o inferior al número de licencias instaladas.

Su uso de licencias ha excedido el número de licencias adquiridas y su sistema se ha desactivado

Problema Recibe un correo electrónico que le indica que su sistema se ha desactivado por haber excedido el número de licencias.

Causa probable Ha excedido el número de licencias instaladas durante más de seis meses.

Solución Póngase en contacto con su representante de ventas de Cisco y compre un número suficiente de licencias para que su uso sea igual o inferior al número de licencias instaladas.

Recibe un correo electrónico de licencias no válidas

Problema Recibe un correo electrónico que le indica que su sistema está funcionando con licencias que no son 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 está inactivo y además está utilizando el sistema de conmutación por error, entonces el sistema no puede comunicarse con el servidor de licencias.

Solución Reinicie su sistema primario utilizando VMware vCenter. Su sistema debería volver a conectarse a ELM automáticamente durante el proceso de reinicio. Si sigue sin poder conectarse a ELM tras completar el reinicio, póngase en contacto con Cisco TAC para obtener asistencia adicional.

Recibe un correo electrónico de licencias no válidas y su sistema se ha desactivado

Problema Recibe un correo electrónico que le indica que su sistema se ha desactivado porque usted estaba 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 está inactivo y además está utilizando el sistema de conmutación por error, entonces el sistema no puede comunicarse con el servidor de licencias.

Solución Reinicie su sistema primario utilizando VMware vCenter. Su sistema debería volver a conectarse a ELM automáticamente durante el proceso de reinicio. Si sigue sin poder conectarse a ELM tras completar el reinicio, póngase en contacto con Cisco TAC para obtener asistencia adicional.

No puede acceder al 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 el despliegue, la URL de administración se ha configurado con un tipo de dominio de nivel superior menos común, como ".infra".

Solución Utilice tipos de dominios de nivel superior 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 cuando hay varias ventanas del explorador abiertas

Problema Falla la instalación de licencias.

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

Solución Asegúrese de que la pestaña de administración esté cerrada, y vuelva a hacer clic en el botón Instalar. Inicie sesión en el sitio de administración. Seleccione **Sistema** y, a continuación, seleccione **Ver más** en la sección Licencias. Seleccione **Gestionar licencias** para abrir la página de ELM. Cierre la ventana original del explorador donde se muestra la página de **Licencias del usuario**. Seleccione **Instalar archivo de licencia** en la página de ELM y proceda con su instalación de licencias. Consulte "Gestionar licencias" en la *Guía de administración de Cisco WebEx Meetings Server* para obtener más información.

El botón Gestionar licencias está desactivado

Problema El botón **Gestionar licencias** está desactivado en la página **Licencias de usuario**.

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

Solución Determine por qué su sitio de administración se está ejecutando en su máquina virtual secundaria. Repare su sistema primario y reinicielo desde VMware vCenter. El sistema debe funcionar normalmente tras reiniciar.

Mensaje de alerta de licencia obsoleta

Problema Recibe un mensaje de alerta de licencia obsoleta.

Causa probable La 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

En este apartado se incluyen temas de solución de problemas del modo de mantenimiento.

- [El mensaje "Reiniciando" no desaparece después de desactivar el modo de mantenimiento, página 29](#)
- [Se ha rechazado 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 Tras desactivar el modo de mantenimiento, el mensaje "reiniciando" no desaparece y el explorador no le redirige a la página de inicio de sesión de administración.

Causa probable Incierta. Se trata de un problema conocido.

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

Se ha rechazado la solicitud para activar o desactivar el modo de mantenimiento

Problema Su solicitud para activar o desactivar el modo de mantenimiento se ha rechazado.

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

Solución Espere unos pocos segundos y vuelva a seleccionar **Activar modo de mantenimiento** o **Desactivar modo de mantenimiento**.

Causa probable Ya se está produciendo un cambio que altera el sistema (por ejemplo, agregar o quitar la alta disponibilidad).

Solución Espere 30 minutos y vuelva a seleccionar **Activar modo de mantenimiento** o **Desactivar modo de mantenimiento**.

Se ha rechazado la solicitud para activar o desactivar el modo de mantenimiento



Grabaciones

En este apartado se incluyen temas de solución de problemas de grabación.

- [No es posible iniciar reuniones, unirse a ellas o ver grabaciones debido a una versión de Java no compatible, página 31](#)
- [Faltan grabaciones de reunión en las páginas de grabaciones de organizador, página 32](#)
- [El botón Grabar genera un error de conexión de servidor, página 32](#)
- [No se puede añadir un servidor de almacenamiento, página 32](#)
- [La grabación de reunión no aparece para el organizador, página 32](#)
- [El botón Grabar está en gris, página 33](#)
- [El panel de grabación genera errores, página 33](#)
- [No aparecen grabaciones en la página Grabaciones, página 34](#)

No es posible iniciar reuniones, unirse a ellas o ver grabaciones debido a una versión de Java no compatible

Problema Los usuarios no pueden iniciar o unirse a reuniones o ver grabaciones en cualquier explorador.

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

Solución Si está utilizando Microsoft Internet Explorer, active ActiveX o instale Java posterior a 1.6.034 o 1.7.06. Si está utilizando Mozilla Firefox o Google Chrome, instale Java posterior a 1.6.034 o 1.7.06 o descargue y vuelva a instalar manualmente su cliente de Cisco WebEx Meetings o del reproductor de grabación en red. A continuación, intente a volver a iniciar o unirse a una reunión o ver una grabación.

Faltan grabaciones de reunión en las páginas de grabaciones de organizador

Problema Las grabaciones de reunión no aparecen listadas en la página **Grabaciones** para ningún usuario organizador, aunque el organizador hubiera activado la grabación en las reuniones.

Causa probable Podría haber un problema de permisos en el servidor de almacenamiento para el punto de montaje específico al que señale Cisco WebEx Meetings Server en la página de configuración del servidor de almacenamiento (en el sitio de administración seleccione **Sistema** > **Servidor** > **Servidor de almacenamiento**).

Solución Se trata de un problema conocido.

El botón Grabar genera un error de conexión de servidor

Problema Cuando el organizador de una reunión intentar hacer clic en el botón Grabar dentro de la sala de reunión, en el cliente de la reunión aparece un error que indica que no se puede conectar al servidor de grabación.

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

Solución Actualice los privilegios en el punto de montaje NAS a 777 utilizando `chmod -R 777 <directorio-punto-montaje>` si el servidor de almacenamiento se está ejecutando en el sistema operativo Linux. A continuación, intente volver a conectar el servidor NAS a Cisco WebEx Meetings Server.

No se puede añadir un servidor de almacenamiento

Problema No puede agregar un servidor de almacenamiento.

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

Solución Actualice los privilegios en el punto de montaje NAS a 777 utilizando `chmod -R 777 <directorio-punto-montaje>` si el servidor de almacenamiento se está ejecutando en el sistema operativo Linux. A continuación, intente volver a conectar el servidor NAS a Cisco WebEx Meetings Server.

La grabación de reunión no aparece para el organizador

Problema El organizador de la reunión no ve la grabación de la reunión en la página **Grabaciones** durante más de 10 minutos después de que haya finalizado la reunión grabada.

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

Solución Si está utilizando un servidor de almacenamiento de Linux, introduzca el siguiente comando: `chmon -R 777directorío de punto de montaje`. Si desea recuperar las grabaciones de reunión que no se generaron en la página **Grabaciones**, póngase en contacto con el TAC.

El botón Grabar está en gris

Problema Los organizadores de reunión no pueden grabar reuniones porque el botón **Grabar** está en 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 del punto de montaje en el servidor`.

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

Solución Inicie sesión en el sitio de administración, seleccione **Configuración > Reuniones** y seleccione la casilla **Grabación** en Privilegios de participante.

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

Solución Asegúrese de que la capacidad de almacenamiento en NAS se está supervisando en la página **Alarmas**. Inicie sesión en el sitio de administración, seleccione **Consola > Alarmas**, y después seleccione el enlace **Editar**, marque la opción **Almacenamiento**, arrastre el control deslizante para el límite de almacenamiento en la página **Editar alarmas** de la consola, y seleccione **Guardar**. De forma alternativa, puede eliminar archivos del punto de montaje del servidor de almacenamiento para crear más espacio.

Causa probable Su servidor de almacenamiento se ha detenido o el servicio NFS en el NAS se ha detenido o reiniciado, lo que impide a Cisco WebEx Meetings Server acceder 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 errores

Problema Después de que una grabación de reunión esté en curso durante un tiempo, el panel Grabadora muestra un error. Cuando mueve el ratón por el panel, muestra un error de audio o vídeo.

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

Solución Asegúrese de que se puede acceder al punto de montaje y que Cisco WebEx Meetings Server puede grabar en el mismo.

No aparecen grabaciones en la página Grabaciones

Problema Las grabaciones no aparecen en la página **Grabaciones** para ningún organizador, aunque el organizador haya activado la grabación en las reuniones.

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

Solución Inicie sesión en su sitio de administración y seleccione **Sistema > Servidores > Configuración de servidor de almacenamiento**. Asegúrese de que sus permisos se han definido correctamente.



Servidores

En este apartado se incluyen temas de solución de problemas sobre sus servidores de correo y almacenamiento.

- [SMTP envía errores cuando el correo electrónico del administrador utiliza un carácter de subrayado, página 35](#)
- [Problemas de conexión de servidor externo, página 35](#)
- [Tiempo proporcionado por NTP no sincronizado en máquinas virtuales, página 36](#)
- [Su servidor de almacenamiento no está realizando copias de seguridad de su sistema o sus grabaciones, página 36](#)

SMTP envía errores cuando el correo electrónico del administrador utiliza un carácter de subrayado

Problema Un usuario envía un correo electrónico al administrador y el correo se devuelve como que no se ha podido entregar.

Causa probable Los caracteres de subrayado no están autorizados para las direcciones de correo electrónico.

Solución No utilice caracteres de subrayado ni otros caracteres no admitidos al enviar correos electrónicos al administrador.

Problemas de conexión de servidor externo

Problema Los administradores y usuarios no están recibiendo correos electrónicos de su sistema.

Causa probable Podría haber un problema de permisos en el servidor de almacenamiento para el punto de montaje específico al que está señalando su sistema (inicie sesión en el sitio de administración y seleccione **Sistema > Servidores > Servidor de almacenamiento**).

- 1 **Solución** Asegúrese de que las solicitudes `sendmail` del Cisco WebEx Meetings Server en cuestión no están bloqueadas.

- Solución** Ponga su sistema en el modo de mantenimiento y corrija la información SMTP en la Web de administración. Guarde los cambios y quite el sistema del modo de mantenimiento. Cuando el sistema acabe el proceso de reinicio, el estado debería indicar "ACTIVO".
- Solución** Arregle el problema del servidor SMTP o especifique un servidor SMTP diferente para que funcione correctamente con su sistema.

Tiempo proporcionado por NTP no sincronizado en máquinas virtuales

Problema Se visualiza una alerta NTP en la parte superior de la página poco después de que el usuario inicie sesión. Los tiempos proporcionados por NTP en cada máquina virtual no están sincronizados por tres o más minutos.

Causa probable Los tiempos proporcionados por NTP en cada máquina virtual no están sincronizados por tres o más minutos.

- Solución** Espere para ver si el mensaje se borra después de que se sincronicen los tiempos.
- Solución** Confirme que los hosts ESXi están configurados con la información de DNS correcta y pueden alcanzar el host NTP. Para obtener más información, consulte su documentación de VMware vSphere.

Su servidor de almacenamiento no está realizando copias de seguridad de su sistema o sus grabaciones

Problema Su servidor de almacenamiento no está realizando copias de seguridad de su sistema, ni de las grabaciones de sus reuniones.

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

Solución Utilice VMware vSphere para configurar los ajustes de su cortafuegos. Consulte la sección "Cambios de las comunicaciones de red necesarios para el despliegue" de la *Guía de planificación de Cisco WebEx Meetings Server* para obtener más información.

Causa probable El servidor de almacenamiento está desactivado. No hay conectividad con el servidor.

Solución Compruebe que se puede acceder al servidor de almacenamiento desde fuera de Cisco WebEx Meetings Server. Compruebe que el servidor de almacenamiento está encendido. Compruebe que hay conectividad de red con el servidor de almacenamiento. Compruebe si el montaje/acceso es posible desde una máquina que no sea de Cisco WebEx Meetings Server. Compruebe que su servidor de almacenamiento no esté lleno.



CAPÍTULO 12

Problemas de inicio de sesión y reunión

En este apartado se incluyen temas de solución de problemas de inicio de sesión y reunión.

- [Error al activar la cuenta, página 38](#)
- [Hay problemas con el inicio de sesión automático al importar cookies desde Microsoft Internet Explorer, página 38](#)
- [Problemas de compatibilidad del explorador, página 38](#)
- [No se puede conectar al sitio de WebEx o al sitio de administración, página 39](#)
- [No es posible iniciar reuniones, unirse a ellas o ver grabaciones debido a una versión de Java no compatible, página 39](#)
- [Las invitaciones a reuniones enviadas no funcionan después de la actualización, página 39](#)
- [La calidad de los gráficos se reduce cuando se utiliza la compartición de aplicaciones o del escritorio, página 40](#)
- [La reunión Entrada antes que el organizador no aparece en la página de reunión, página 40](#)
- [El estado de reunión Entrada antes que el organizador no es correcto, página 40](#)
- [Se recibe un correo electrónico de problemas de reunión, página 40](#)
- [Los participantes de reunión no pueden marcar sus teléfonos, página 41](#)
- [Los datos de la tendencia de reuniones llegan una hora tarde en los gráficos Un día y Una semana, página 41](#)
- [Problema al iniciar una reunión con Mozilla Firefox y Google Chrome debido a que ActiveTouch General Plugin Container está inactivo, página 41](#)
- [Se queda atascado en la página "Espere un momento por favor" al intentar iniciar o unirse a una reunión, página 42](#)
- [Los usuarios no pueden organizar y asistir a reuniones, página 42](#)
- [No se puede iniciar la reunión, página 42](#)
- [La URL introducida contiene mayúsculas y minúsculas, página 43](#)
- [Los usuarios no pueden acceder al producto, página 43](#)
- [El usuario se desconecta de la audioconferencia, página 43](#)

- [La tabla WBX*INPROGRESSMEETING no registra datos cuando la reunión finaliza a una hora específica, página 43](#)
- [Cisco WebEx Meetings no se puede iniciar debido a problemas de Java, página 44](#)
- [Capacidad máxima de reunión excedida, página 44](#)

Error al activar la cuenta

Problema Un administrador o usuario recibe una notificación que le informa de que su cuenta se ha activado, pero no puede iniciar sesión en la cuenta.

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

Solución Vaya a su 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 inicie sesión en su cuenta.

Hay problemas con el inicio de sesión automático al importar cookies desde Microsoft Internet Explorer

Problema Un usuario marca la opción "Recordarme" tras iniciar sesión en Cisco WebEx Meetings Server en Microsoft Internet Explorer. Si el usuario, a continuación, instala Mozilla Firefox e importa todas las cookies de Internet Explorer, iniciará sesión automáticamente siempre que ejecute Firefox, incluso después de cerrar sesión manualmente. Cuando un administrador cambia la clave de autenticación en el sitio de administración o actualiza a una nueva versión, hace que el usuario cierre sesión en el sitio siempre que ejecuta Firefox, incluso si ha activado "Recordarme" la última vez que inició sesión en Cisco WebEx Meetings Server.

Causa probable Firefox agrega un "." antes del nombre de dominio de la cookie al importar las cookies desde Internet Explorer.

Solución Pida a su usuario que borre manualmente sus cookies de Firefox.

Problemas de compatibilidad del explorador

Problema Usted está utilizando un explorador Internet Explorer que está listado como compatible con este producto, pero recibe un mensaje diciendo que el explorador no es compatible.

Causa probable Un ajuste de política de grupo en su sistema hace que su navegador crea 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 impedir que su sistema envíe este mensaje cambiando sus ajustes de compatibilidad. En Internet Explorer 8, seleccione **Herramientas > Ajustes de vista de**

compatibilidad. Quite el nombre de dominio de su Cisco WebEx Meetings Server de la lista de sitios Web que ha agregado a la Vista de compatibilidad, si está presente.

No se puede conectar al sitio de WebEx o al sitio de administración

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

Causa probable FIPS está activado que bloquea SSL 3.0.

Solución Desactive FIPS.

No es posible iniciar reuniones, unirse a ellas o ver grabaciones debido a una versión de Java no compatible

Problema Los usuarios no pueden iniciar o unirse a reuniones o ver grabaciones en cualquier explorador.

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

Solución Si está utilizando Microsoft Internet Explorer, active ActiveX o instale Java posterior a 1.6.034 o 1.7.06. Si está utilizando Mozilla Firefox o Google Chrome, instale Java posterior a 1.6.034 o 1.7.06 o descargue y vuelva a instalar manualmente su cliente de Cisco WebEx Meetings o del reproductor de grabación en red. A continuación, intente a volver a iniciar o unirse a una reunión o ver una grabación.

Las invitaciones a reuniones enviadas no funcionan después de la actualización

Problema Un usuario planifica una reunión y, a continuación, envía la invitación a los demás participantes. Los participantes puedan utilizar el correo electrónico enviado para asistir a reuniones inicialmente, pero, después de actualizar el sistema, si intentan asistir a la reunión, recibirán el mensaje de error: "La reunión no existe o ya ha finalizado".

Causa probable El procedimiento de actualización invalida la reunión.

Solución Después de realizar una actualización del sistema, informe a sus usuarios de que deben volver a planificar todas las reuniones. Reenvíe mensajes de correo electrónico de reunión según corresponda.

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

Problema Cuando utilizo las funciones de uso compartido de aplicaciones o escritorio, la calidad de los gráficos se reduce.

Causa probable Cuando su sistema utiliza las funciones de uso compartido de aplicaciones o del escritorio, Cisco WebEx Meetings Server desactiva automáticamente los ajustes de los gráficos, incluidos el modo Aero, ClearType y TrueType.

Solución Esta característica está funcionando según lo esperado. Cuando deje de utilizar las funciones de uso compartido de aplicaciones o del escritorio, Cisco WebEx Meetings Server volverá a activar todos los ajustes de gráficos que haya desactivado durante el uso de esas funciones.

La reunión Entrada antes que el organizador no aparece en la página de reunión

Problema Una reunión configurada con la opción "Entrada antes que el organizador" activada no aparece en la página de reuniones.

Causa probable Un usuario distinto al organizador se ha unido a la reunión y después la ha abandonado antes de que se una el organizador. En el Escritorio y la página Tendencias de reunión, esta reunión se visualizará sin participantes.

Solución Se trata de un problema conocido. Si el participante de una reunión que no es el organizador asiste a la reunión y, después, la abandona antes de que se una el organizador, la reunión no se graba en la página de reuniones.

El estado de reunión Entrada antes que el organizador no es correcto

Problema Ha habilitado JMBH (entrada en reuniones antes que el organizador) y JTBH (entrada en audioconferencia antes que el organizador) para sus reuniones. Un participante de reunión se ha unido a una reunión solo por teléfono, pero el botón Iniciar se sigue visualizando en la página **Reuniones**.

Solución Se trata de un problema conocido. El sistema está esperando a que el organizador inicie la reunión en su cliente Web o siga utilizando el teléfono para entrar en la reunión de sólo audio.

Se recibe un correo electrónico de problemas de reunión

Problema Recibe un correo electrónico que indica que hay problemas de reunión.

Causa probable Podría haber problemas de latencia o jitter en el entorno del usuario. Los usuarios, incluidos los que asisten a reuniones a través de una red privada virtual (VPN) podrían tener un ancho de banda de red limitado.

Solución Inicie sesión en el sitio de Administración, seleccione **Escritorio** y seleccione el gráfico Reuniones para ver la página **Tendencia de reunión**. Examine las reuniones que se han producido en la hora y la fecha en las que se produjo la alerta de la reunión. Busque las reuniones con un estado regular o débil. Anote el tema, el organizador y el problema de la reunión y póngase en contacto con el organizador para determinar qué problema tuvo la reunión.

Los participantes de reunión no pueden marcar sus teléfonos

Problema Los participantes de reunión no pueden marcar sus teléfonos. Reciben un error "no se puede conectar".

Causa probable Sus ajustes de CUCM están configurados incorrectamente.

Solución Compruebe sus ajustes de CUCM en la página Audio. Inicie sesión en el sitio de administración y seleccione **Configuración > Audio > CUCM**. Asegúrese de que ha configurado las direcciones IP, el transporte y los ajustes de puerto correctos.

Los datos de la tendencia de reuniones llegan una hora tarde en los gráficos Un día y Una semana

Problema En la página **Tendencia de reuniones**, los datos para los gráficos Una hora y Un día llegan una hora tarde respecto a lo que aparece en los gráficos de 1-6 meses.

Causa probable Para los gráficos de tendencia de reuniones de Un día y Una semana, los futuros datos de reuniones (planificadas) se calculan cada 4 horas. Si planifica una reunión, la información de la reunión se recoge durante un intervalo de cuatro horas.

Solución Se trata de un problema conocido. La mayoría de las reuniones planificadas son recurrentes y no se desea calcular la información con demasiada frecuencia porque podría repercutir en el rendimiento del sistema.

Problema al iniciar una reunión con Mozilla Firefox y Google Chrome debido a que 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 los siguientes: "Encontramos un problema al iniciar su reunión. Reinicie su navegador Web y vuelva a intentarlo, o únase a su reunión desde un navegador Web diferente. Si el problema persiste, póngase en contacto con el administrador del sistema". Su explorador se atasca en un bucle y no consigue cargar Meeting Center.

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

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

Se queda atascado en la página "Espere un momento por favor" al intentar iniciar o unirse a una reunión

Problema Los usuarios se quedan atascados en la página "Espere un momento por favor..." al intentar iniciar o unirse a una reunión.

Causa probable Está usando Mozilla Firefox 18, y Firefox piensa que Java supone un problema potencial de seguridad e indica al usuario que la desactive. El usuario selecciona "No activar nunca complementos para este sitio". Al hacerlo, se desactiva Java, lo que desactiva la capacidad de los usuarios de iniciar o unirse a una reunión con Java.

Solución Si cree usted que hay un problema de seguridad con Java, pida a sus usuarios que inicien o se unan a la reunión por cualquiera de los dos métodos que aparecen en la página: Instale la aplicación de reuniones y, a continuación, inicie o únase a la reunión de nuevo; o seleccione **Ejecutar una aplicación temporal** para iniciar o unirse a la reunión. Si usted no cree que haya un problema de seguridad con Java, pida a sus usuarios que borren sus cookies, que seleccionen **Activar siempre complementos para este sitio**, y que, a continuación, inicien o se unan a la reunión usando Java.

Los usuarios no pueden organizar y asistir a reuniones

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

Causa probable El usuario tiene permisos de PC restringidos.

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

No se puede iniciar la reunión

Problema No se puede iniciar la reunión.

Causa probable Sus puertos de red no están configurados correctamente.

Solución Compruebe que su cortafuegos o solución de equilibrio de carga dirige las solicitudes a los puertos correctos para garantizar que los usuarios finales pueden organizar y unirse a reuniones correctamente.

La URL introducida contiene mayúsculas y minúsculas

- Problema** La URL del sitio o la de administración se ha introducido combinando mayúsculas y minúsculas.
- Causa probable** Los exploradores siempre envían al fondo las URL que están en minúsculas, lo que provoca una incoherencia debido a la distinción entre mayúsculas y minúsculas.
- Solución** La URL del sitio y la de administración deben introducirse en minúsculas.

Los usuarios no pueden acceder al producto

- Problema** No se puede establecer TLS. Al comprobar paquetes de rastreo, muestra el envío de CUCM de un "Certificado no compatible" a Cisco WebEx Meetings Server durante el intercambio de TLS de CUCM y Cisco WebEx Meetings Server.
- Causa probable** En los entornos de Windows 7 de 32 bits y de IE 8, la configuración de la seguridad local tiene las opciones siguientes: Utilice algoritmos compatibles con FIPS para el cifrado, el hashing y la firma activados. La ruta de la opción: gpedit.msc | Configuración del equipo | Configuración de Windows | Configuración de seguridad | Política local | Opciones de seguridad
- Solución** Si la opción TLSv1.0 de la configuración avanzada de IE está desactivada, el usuario debe activar la política local. Tras activar la política local, IE 8 ahora funcionará con el TLSv1.0 desactivado.

El usuario se desconecta de la audioconferencia

- Problema** Un usuario se desconecta de una audioconferencia.
- Causa probable** El usuario tiene una velocidad de conectividad de red lenta (unos pocos KB/seg).
- Solución** Haga que la velocidad de conectividad de red del usuario aumente a 100 KB/seg o más para restaurar 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 indicación de fecha y hora de las estadísticas como, por ejemplo, 18:45 para estadísticas de 5 minutos, 19:00 para estadísticas por horas, 27/9 00:00 para estadísticas diarias, la tabla WBX*INPROGRESSMEETING no captura los datos durante el período de tiempo en que el proceso de estadísticas diarias normalmente estaría capturando datos.
- Causa probable** El trabajo Estadísticas de BD se ejecuta a una velocidad inferior que el trabajo de desencadenante de la BD, por lo tanto se produce un retardo de 5 minutos en el proceso de los datos.
- Solución** Actualmente no hay ninguna solución. El problema se arreglará en una revisión del producto.

Cisco WebEx Meetings no se puede iniciar debido a problemas de Java

Problema Los usuarios tienen errores intermitentes para ejecutar la aplicación Cisco WebEx Meetings en Windows cuando están conectados a su intranet corporativa mediante el cliente Cisco Any-Connect VPN Client. Este error sólo se produce cuando el usuario intenta descargar e instalar la aplicación Cisco WebEx Meetings la primera vez que intenta unirse a una reunión. Una vez que la aplicación está instalada en el PC del usuario, este problema ya no vuelve a suceder.

Problema Este problema no se produce cuando el usuario intenta unirse a la reunión sin la red VPN activada (esto presupone que el sitio de WebEx está activado para el acceso público).

Causa probable Los usuarios están utilizando una versión obsoleta de Java.

Solución Actualice los escritorios de Windows del usuario final a la última versión de Java. Si esto no funciona, le recomendamos que indique a los usuarios que instalen manualmente la aplicación Cisco WebEx Meetings desde la página **Descargas**. De forma alternativa, los usuarios pueden descargar la aplicación Cisco WebEx Meetings cuando intenten unirse a la reunión por primera vez. Las anteriores soluciones dan por supuesto que los PC de usuario de su organización tienen privilegios de administrador. Si no tienen privilegios de administrador, puede activar la aplicación Cisco WebEx Meetings en sus PC utilizando los archivos de instalación proporcionados en la página **Descargas**.

Capacidad máxima de reunión excedida

Problema:

Cuando intenta unirse a una reunión de WebEx, se muestra el siguiente mensaje de error:

No puede unirse a la reunión en este momento porque el número de usuarios simultáneos ha alcanzado el límite del sistema. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.

Causa posible:

Si un participante intenta unirse a una reunión y se supera el número máximo de usuarios simultáneos que admite su sistema, se muestra este mensaje de error.

Solución:

La parte de audio de las reuniones de WebEx no tiene un número límite de usuarios simultáneos. Cuando se hayan unido a la reunión de WebEx el número máximo de usuarios simultáneos, los usuarios restantes pueden llamar a la reunión y escuchar. Sin embargo, superar el número máximo de usuarios admitidos puede generar problemas de rendimiento.



CAPÍTULO 13

Single Sign On (Inicio de sesión único)

En este apartado se incluyen temas de solución de problemas del inicio de sesión único (SSO).

- [Error de SSO tras completar la operación de recuperación ante desastres, página 45](#)
- [Error del protocolo SSO, página 45](#)
- [Se ha producido un error de redirección SSO, página 46](#)
- [Códigos de error de SSO, página 48](#)

Error de SSO tras completar la operación de recuperación ante desastres

Problema Cuando un usuario completa una operación de recuperación ante desastres, se produce un error de SSO debido a certificados caducados.

Causa probable Los certificados SSO existentes se instalaron antes de que se instalara la aplicación.

Solución Vuelva a instalar los certificados SSO tras completar la operación de recuperación ante desastres. Tras realizar su restauración en el sistema de recuperación ante 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 el CSR generado. Utilice el CSR para obtener un nuevo certificado SSL. Consulte el apartado "Generar certificados SSL" de la Guía de administración si desea más información. Importe su certificado SSL nuevo seleccionando **Configuración > Seguridad > Certificado > Más opciones (Importar certificado SSL)**. Importe el mismo certificado SSL al ADFS (Active Directory Federation Service) para la parte del relay de la URL del sitio.

Error del protocolo SSO

Problema Recibe el mensaje de error "Error de protocolo SSO. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda".

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

Causa probable El SSO no está activado.

Causa probable Algunos o todos los atributos IdP obligatorios no están configurados: nombre, apellidos, correo electrónico.

Causa probable El parámetro NameID del SAML no está establecido en el correo electrónico.

Solución Si no puede determinar la causa del error del protocolo SSO, genere un registro y póngase en contacto con Cisco TAC para recibir ayuda adicional. Si usted cree que la causa es una de las anteriores, asegúrese de que estén configurados los atributos IdP necesarios y de que los siguientes atributos IdP estén configurados para la dirección de correo electrónico del usuario: uid, SAML_SUBJECT.

Se ha producido un error de redirección SSO

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

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

- **Causa probable** Error del protocolo SSO. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda. Consulte [Error del protocolo SSO, en la página 45](#) para obtener más información.
- **Causa probable** No se ha encontrado ninguna cuenta de usuario en el sistema. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** No se encuentra ningún certificado X.509 en el sistema. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** El certificado X.509 ha caducado. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** La cuenta de usuario está bloqueada. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** La cuenta de usuario ha caducado. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** La cuenta de usuario se ha desactivado. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** La aserción de SAML ha caducado. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Mensaje de respuesta no válido. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Error de creación automática de cuenta. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda. Consulte [Error de creación automática de cuenta o actualización automática de cuenta, en la página 59](#) para obtener más información.
- **Causa probable** Error de actualización automática de cuenta. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda. Consulte [Error de creación automática de cuenta o actualización automática de cuenta, en la página 59](#) para obtener más información.

- **Causa probable** Error del protocolo SSO. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** No se ha encontrado ningún nombre de usuario en la aserción SAML. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Sólo se admite la solicitud POST. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Datos de SAML SSO POST incorrectos. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Un certificado de Cisco WebEx Meetings Server no se ha importado al IdP de SAML.
- **Causa probable** Este sitio no permite el uso de SSO. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Certificado X.509 incorrecto para validar la aserción SAML. Póngase en contacto con el 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** Error al cargar configuración. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** El valor de NameQualifier no coincide con la URL del sitio. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** No es posible alcanzar parte de aserción. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Error al resolver el artefacto de SAML. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Aserción SAML no válida. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** El destinatario no coincide con webex.com. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** La aserción SAML no está firmada. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** La función del usuario no tiene autorización para iniciar sesión. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** RequestedSecurityToken no válido. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Firma digital no válida. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Emisor que no es de confianza. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** El formato del identificador del nombre no es correcto. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** No es posible generar AuthnRequest. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.

- **Causa probable** No es posible generar la solicitud de cierre de sesión. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** InResponseTo no coincide con el ID de solicitud. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Mensaje de solicitud no válido. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Error de creación automática de cuenta. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Error de actualización automática de cuenta. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Error al actualizar privilegios de usuario, o el usuario no está autorizado para actualizar los privilegios de usuario. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.

Solución Examine su API de URL para determinar qué valores de cuenta están causando los valores de error. Consulte la sección "Configurar y cambiar parámetros SSO de API de URL" en la Guía de planificación para obtener más información.

Códigos de error de SSO

En la siguiente tabla se muestran los códigos de error de SSO.

Descripción del error	Código de error
Error del protocolo 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 encuentra ningún certificado X.509 en el sistema	4
Sólo se admite la solicitud POST	5
Datos de SAML SSO POST incorrectos	6
Este sitio no permite el uso de SSO	7
Certificado X.509 incorrecto para validar la aserción SAML	8
Error al cargar configuración	9
El valor de NameQualifier no coincide con la URL del sitio	10
No es posible alcanzar parte de aserción	11

Descripción del error	Código de error
Error al resolver el artefacto de SAML	12
Aserción SAML no válida	13
El destinatario no coincide con webex.com	14
El certificado X.509 ha caducado	15
La cuenta de usuario está bloqueada	16
La cuenta de usuario ha caducado	17
La cuenta de usuario ha sido desactivada	18
La aserción de SAML ha caducado	19
La aserción de SAML no está firmada	20
La función del usuario no tiene autorización para iniciar la sesión	21
RequestedSecurityToken no válido	22
Firma digital no válida	23
Emisor que no es de confianza	24
El formato del identificador del nombre no es correcto	25
No es posible generar AuthnRequest	26
No es posible generar solicitud de cierre de sesión	27
InResponseTo no coincide con el ID de solicitud	28
Mensaje de respuesta no válido	29
Mensaje de solicitud no válido	30
Error de creación automática de cuenta	31
Error de actualización automática de cuenta	32



Telefonía

En este apartado se incluyen temas de solución de problemas sobre telefonía.

- [Llamada desconectada del sistema de alta disponibilidad TLS, página 51](#)
- [Problemas de devolución de llamadas, página 51](#)
- [Problemas de llamadas directas, página 52](#)
- [No puede entrar en la reunión, página 52](#)
- [Las llamadas de usuario se desconectan después de la migración tras error, página 52](#)
- [Problemas de compatibilidad con la detección de actividad de voz \(VAD\), página 53](#)

Llamada desconectada del sistema de alta disponibilidad TLS

Problema En un entorno grande configurado con conferencias TLS (conferencias de cifrado de seguridad), las llamadas se podrían desconectar.

Causa probable La red se desconecta entre sus máquinas virtuales primaria y de alta disponibilidad durante unos minutos mientras se está realizando una reunión. La red se recupera después mientras se sigue celebrando la reunión.

Solución Los participantes deben volverse a unir manualmente a sus reuniones.

Problemas de devolución de llamadas

Problema Cuando intenta que el sistema llame a su número de teléfono, el teléfono no suena y recibe un mensaje de error: "Error de devolución de llamada; sin respuesta."

Causa probable Debe volver a configurar sus servidores CUCM.

Solución En CUCM, vaya a los troncales SIP configurados para Cisco WebEx Meetings Server y seleccione el **Espacio de búsqueda de llamadas** configurado. En su teléfono, vaya a **Dispositivos** y marque 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 la partición listada está configurada para su teléfono.

Problemas de llamadas directas

Problema Los usuarios oyen un tono de nueva solicitud antes o después de que se haya acabado de marcar el número.

Problema El anuncio reproduce el mensaje "Su llamada no se puede completar tal cual se ha marcado".

Causa probable Debe volver a configurar sus servidores CUCM.

Solución En CUCM, vaya a los patrones de ruta que esté utilizando Cisco WebEx Meetings Server y seleccione la partición configurada. A continuación, vaya al dispositivo desde el que esté llamando y marque 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 la partición listada está configurada para el patrón de ruta para Cisco WebEx Meetings Server. Si la partición está configurada como <Ninguno>, cualquier dispositivo configurado en Cisco Unified Communications Manager podría llamar a Cisco WebEx Meetings Server.

No puede entrar en la reunión

Problema Durante la llamada directa, la llamada de un usuario termina o no hay sonido después de introducir el ID de la reunión seguido de #.

Problema Durante la devolución de llamada, la llamada de un usuario termina después de pulsar 1 para unirse a la reunión.

Causa probable Debe volver a configurar sus servidores CUCM.

Solución En CUCM, vaya a sus patrones de ruta de SIP configurados para Cisco WebEx Meetings Server y seleccione la partición de ruta configurada. Vaya a los troncales SIP configurados para los equilibradores de carga y marque el **Espacio de búsqueda de llamadas de reenrutamiento** y el **Espacio de búsqueda de llamadas REFER fuera de diálogo** configurados. Seleccione **Enrutamiento de llamadas > Clase de control > Espacio de búsqueda de llamadas**, vaya al espacio de búsqueda de llamadas de reenrutamiento y al espacio de búsqueda de llamadas REFER fuera de diálogo configurados, y asegúrese de que la partición listada de ambos está configurada para el patrón de ruta de SIP para Cisco WebEx Meetings Server.

Las llamadas de usuario se desconectan después de la migración tras error

Problema Las llamadas de usuario se desconectan después de que ocurra un fallo en el sistema de alta disponibilidad.

Causa probable Su sistema tiene TLS activado y utiliza un teléfono KPML IP. TAS intenta enviar un mensaje de subscripción SIP a Cisco Unified Communications Manager (CUCM). El mensaje de

subscripción no puede pasar la validación CUCM debido al cambio en la dirección IP de TAS. Para configurar sus ajustes de CUCM, inicie sesión en el sitio de administración y seleccione **Configuración** > **Audio** y, a continuación, busque los campos CUCM.

Solución Este es un problema conocido y no hay cambios en la configuración que puedan corregirlo en este momento. Cuando las llamadas se corten debido a este problema, los usuarios deben volver a unirse a la reunión volviendo a marcar.

Problemas de compatibilidad con la detección de actividad de voz (VAD)

Problema Cisco WebEx Meetings Server no reconoce el estado habilitado/deshabilitado de la VAD de pares remotos y deshabilita el parámetro VAD de forma predeterminada. La VAD, también conocida como detección de actividad de habla o detección de habla, es una técnica que se utiliza en el procesamiento del habla en la cual 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 de VAD. A partir de Cisco WebEx Meetings Server 1.1 MR2 y posteriores, Cisco WebEx Meetings Server deshabilita VAD de forma predeterminada. Las versiones anteriores de Cisco WebEx Meetings Server habilitan VAD de forma predeterminada. Al deshabilitar VAD, el ancho de banda consumido por el códec que se esté utilizando no superará los requisitos estándar de ancho de banda para ese códec. Por ejemplo, el consumo de ancho de banda de G.711 será de 64 kbps cuando VAD está deshabilitado. VAD no afecta a la experiencia de usuario en forma alguna. Cuando VAD está habilitado, Cisco WebEx Meetings Server ayuda a ahorrar ancho de banda de red dependiendo del habla activa detectada. Cuando hay silencio, Cisco WebEx Meetings Server envía un paquete SID especial que indica que hay silencio, y deja de enviar paquetes, lo que ayuda a ahorrar ancho de banda de red. Cuando vuelve a detectar actividad de voz, empieza de nuevo a enviar paquetes de audio.

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



CAPÍTULO 15

Problemas de actualizar y ampliar

En este apartado se incluyen temas de solución de problemas sobre actualizaciones y ampliaciones.

- [Error del servidor interno recibido tras iniciar una actualización, página 55](#)
- [No recibe ningún mensaje de confirmación después de 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](#)
- [Fallo de actualización, página 57](#)
- [El proceso de sistema de actualización está atascado, página 57](#)
- [El botón Actualizar está atenuado, página 57](#)
- [Error de actualización o ampliación, página 58](#)

Error del servidor interno recibido tras iniciar una actualización

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

Causa probable El servidor de la aplicación Web de administración recibe un error interno que interrumpió la actualización.

Solución Reinicie todas sus máquinas virtuales de forma adecuada seleccionando **Apagar invitado** en cada máquina virtual que utilice el cliente de vSphere. A continuación, encienda todas las máquinas virtuales. Compruebe que la consola de administración indica que la versión está actualizada. Si es así, su actualización se realizó correctamente, de modo que puede quitar su sistema del modo de mantenimiento y continuar. De lo contrario, póngase en contacto con el soporte técnico para obtener más ayuda.

No recibe ningún mensaje de confirmación después de realizar una actualización

Problema Después de que aparezca la página emergente de actualización en curso, no recibe ningún mensaje que le indique si la actualización se realizó correctamente o si falló. En su lugar, se le redirige a la página de inicio de sesión del sitio de administración y la consola de administración muestra la versión antigua.

Causa probable Se ha agotado el tiempo de espera de una sesión HTTP del servidor de aplicaciones Web de administración o su sesión HTTP se ha desconectado.

Solución Reinicie todas sus máquinas virtuales de forma adecuada seleccionando **Apagar invitado** en cada máquina virtual que utilice el cliente de vSphere. A continuación, encienda todas las máquinas virtuales. Compruebe que la consola de administración indica que la versión está actualizada. Si es así, su actualización se realizó correctamente, de modo que puede quitar su sistema del modo de mantenimiento y continuar. De lo contrario, póngase en contacto 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 El CD/DVD de la máquina virtual de su sitio de administración no se está conectando a la imagen ISO. Es posible que esté intentándose conectar a la máquina virtual errónea, o se esté conectando lentamente (esto puede deberse a la actividad en VMware vCenter).

Solución Conéctese a la imagen ISO utilizando el cliente vSphere. Compruebe que su imagen ISO está conectada a la máquina virtual correcta. El sitio de administración muestra el nombre de host de la máquina virtual. Asegúrese de que coincide. Normalmente, es la máquina virtual de administración primaria, a menos que esté actualizando a un sistema de alta disponibilidad que todavía no esté conectado a un sistema primario. Si la unidad de CD/DVD muestra "Conectándose" como su estado, espere hasta que finalice.

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

Problema Usted realiza una actualización y la actualización se completa correctamente, pero no ve el texto "Sistema actualizado" ni aparece el botón "Reiniciar".

Causa probable Se trata de un problema conocido. Es posible que el sistema no le avise cuando se complete una actualización.

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

Fallo de actualización

Problema Hay un error de su actualización.

Causa probable Se produce un error de conexión (un defecto 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** Recupere todas las máquinas virtuales a una versión de copia de seguridad, o restaure a la copia de seguridad antes de su intento de actualización y, después, vuelva a intentar la actualización.

El proceso de sistema de actualización está atascado

Problema El proceso de actualización está atascado en "Actualizando sistema..." durante una hora o más.

- **Causa probable** Su paquete ISO no se puede colocar en el almacén de datos y el cliente vSphere tiene una conexión de red lenta.

- **Causa probable** Si la entrada/salida de disco de su sistema es lenta o está congestionada en el almacén de datos. Hay demasiados hosts que se están conectando y accediendo al mismo almacén de datos o matriz de discos.

- **Solución** Recupere su actualización, coloque su ISO en el almacén de datos o, si la unidad de CD/DVD de su máquina virtual de administración se está conectando localmente utilizando el cliente vSphere, asegúrese de que el cliente vSphere tiene una conexión eléctrica local a su intranet corporativa (no a través de una VPN).

- **Solución** Recupere su actualización, migre su máquina virtual a un nuevo almacén de datos y vuelva a intentar la actualización.

El botón Actualizar está atenuado

Problema La página **Sistema** en el sitio de administración no tiene un botón **Actualizar** o el botón aparece atenuado.

Causa probable Está intentado una actualización o ampliación en el sitio de Administración de alta disponibilidad, en lugar del sitio de Administración del sistema primario.

Solución Asegúrese de que la máquina virtual de administración primaria está encendida. Cierre sesión en el sitio de administración, inicie una nueva sesión de explorador y vuelva a iniciar sesión. Si el problema persiste, asegúrese de que el sitio de administración primario sigue funcionando.

Error de actualización o ampliación

Problema Error en el intento de actualización o ampliación.

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

Solución Consulte su archivo de registro para ver si aparece un error o cualquier otro problema sobre el mismo. Recupere su sistema existente. Vuelva instalar un sistema nuevo, o deshaga la instalación de un sistema nuevo si se tomaron instantáneas de VMware o se configuró una recuperación ante desastres después de la instalación de OVA y, a continuación, vuelva a intentar la actualización o ampliación.



Gestión de usuarios

En este apartado se incluyen temas de solución de problemas de la gestión de usuarios.

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

Error de creación automática de cuenta o actualización automática de cuenta

Problema Recibe uno de los siguientes mensajes de error:

- **Problema** Error de creación automática de cuenta. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Problema** Error de actualización automática de cuenta. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.

Causa probable Es posible que el atributo `updateTimestamp` de IdP no esté configurado. Es posible que también haya otros problemas de configuración de IdP.

Solución Compruebe si las asignaciones de atributos necesarios están configuradas en IdP correctamente como, por ejemplo, *nombre*, *apellidos*, *correo electrónico*, *SAML_SUBJECT* o *Name_ID*. Preste especial atención a la configuración de *Name_ID* y *SAML_SUBJECT*. Algunas de las configuraciones de IdP utilizan *Name_ID* y otras utilizan *SAML_SUBJECT*. Le recomendamos que configure todas las cuentas de forma 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 el código de seguimiento está configurado como obligatorio en la Administración en **Usuarios > Códigos de seguimiento**, son asignaciones de atributos necesarios.

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

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

Atributo LDAP	Tipo de reclamación de salida
Direcciones de correo electrónico	Name_ID
Direcciones de correo electrónico	email
Nombre de pila	FirstName
Apellidos	LastName



Nota

Solución

- **Solución** Le 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 de atributo del usuario no está vacío.
- **Solución** Le recomendamos que no configure los códigos de seguimiento como **Obligatorios**.
- **Solución** Le recomendamos que no configure el modo de entrada de los códigos de seguimiento como menú desplegable.

Solución A continuación, compruebe que el valor de atributo del usuario no está vacío.

Referencia de la 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. En la tabla siguiente se proporcionan los argumentos que se deben sincronizar:

Argumento	Valor	Descripción
FirstName	cadena	El nombre del usuario debe tener una longitud máxima de 32 caracteres.
LastName	cadena	El apellido del usuario debe tener una longitud máxima de 32 caracteres.
email	cadena	La dirección de correo electrónico del usuario debe tener una longitud máxima de 64 caracteres.
TC1	cadena	<p>Código de seguimiento 1 del usuario. Opcional/obligatorio (se configura en el sitio de administración. Consulte la Guía de administración si desea más información sobre la gestión de usuarios. La longitud máxima es de 132 caracteres.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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, debe proporcionar el valor que configura en el menú desplegable. <p>Nota El valor debe estar activo en el menú desplegable.</p>

La información de la cuenta descrita arriba se ha configurado con las siguientes funciones:

- 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 del usuario.
- Configuración del código de seguimiento:
 - Sitio de Administración: Seleccione **Usuarios** > **Códigos de seguimiento** y defina su **Modo de entrada en Menú desplegable** y configure sus ajustes de **Uso**. A continuación, seleccione **Editar lista** para configurar los ajustes de su menú desplegable.

Error al importar usuarios con un archivo CSV

Problema Usted 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 que se importen deben ser Unicode UTF-8 o UTF-16. Microsoft Excel únicamente guarda los archivos UTF como *.txt.

Solución Realice cualquier cambio en su archivo en Excel y, a continuación, guarde como Unicode UTF-16 (*.txt). Una vez guardado, cambie el nombre del archivo a *.csv. Seleccione la opción de archivo delimitado por tabuladores al importar el CSV a Cisco WebEx Meetings Server.

No se ha encontrado ninguna cuenta de usuario en el sistema

Problema Recibe el mensaje de error "No se ha encontrado ninguna cuenta de usuario en el sistema. Póngase en contacto con el 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 que ha agregado el usuario en el sistema y compruebe que la creación automática de cuenta está activada.



Problemas de máquina virtual

En este apartado se incluyen temas de solución de problemas de máquina virtual.

- [La máquina virtual de administración de su sistema primario o de alta disponibilidad está inactiva, página 63](#)
- [Problemas con equipos de NIC, página 64](#)
- [La máquina virtual no arranca después del despliegue, página 64](#)
- [La máquina virtual falla y no se puede recuperar, página 64](#)
- [Problemas y colapsos de las máquinas virtuales, página 65](#)
- [La máquina virtual se reinicia repetidas veces, página 65](#)

La máquina virtual de administración de su sistema primario o de alta disponibilidad está inactiva

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

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

Solución Obtenga sus registros de VMware (kb.vmware.com) y comuníqueseles a su representante de Cisco TAC. Su representante utilizará los registros para determinar si hay algún problema con alguna máquina virtual de su sistema. Observe que los mensajes de Tareas y eventos (eventos de máquinas virtuales de la pestaña Tareas y eventos) son importantes para la solución de problemas.

Problemas con equipos de NIC

Problema Usted configuró equipos de tarjetas de interfaz de red (NIC) para conmutación por error y balanceo de carga, y todas sus máquinas virtuales parecen estar funcionando correctamente, pero empiezan a producirse problemas al ejecutar el producto con carga máxima debido a fallos en la reunión.

Causa probable Abra su consola de VMware vSphere y determine si sus equipos de NIC están funcionando correctamente en los servidores UCS donde se alojan las máquinas virtuales de Cisco WebEx Meetings Server. Esto a menudo se produce por una conexión fallida desde una NIC, lo que hace que otra asuma toda la carga de red. Esto es especialmente importante si sus NIC son tarjetas de red Gigabit-Ethernet, dado que, con la máxima carga de puertos, cualquiera de sus NIC funcionaría con la máxima capacidad de enlace. Por esta razón, un fallo catastrófico en una NIC Gigabit-Ethernet provoca que toda la carga de red recaiga sobre otras tarjetas, saturando el enlace y generando problemas a nivel de aplicación dentro de Cisco WebEx Meetings Server.

Solución Ponga Cisco WebEx Meetings Server en modo de mantenimiento, repare o sustituya la NIC que falló y, a continuación, restaure el servicio a los usuarios finales.

La máquina virtual no arranca después del despliegue

Problema La máquina virtual no arranca después del despliegue.

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

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

La máquina virtual falla y no se puede recuperar

Problema Una de sus máquinas virtuales falla, y no consigue arreglarla con la ayuda de Cisco TAC.

Causa probable Hay varias causas posibles, incluidas las siguientes: base de datos dañada, configuración defectuosa, actividad de mantenimiento no compatible, interrupciones de alimentación o fallos de hardware, entre otros.

Solución Si falla una máquina virtual de su configuración de alta disponibilidad, elimínela de su sistema. Vuelva a desplegar todas las máquinas virtuales de alta disponibilidad y, a continuación, configure de nuevo el sistema para alta disponibilidad. Consulte "Configuración de un sistema de alta disponibilidad" en la *Guía de administración de Cisco WebEx Meetings Server* si desea más información. De forma similar, si falla una máquina virtual de proxy inverso de Internet, debe eliminarla de su sistema. A continuación, vuelva a desplegar y a configurar su 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 reconstruir su sistema utilizando la función de recuperación ante desastres. Consulte "Utilizar la función de recuperación ante desastres" en la *Guía de administración de Cisco WebEx Meetings Server* para obtener más información.

Problemas y colapsos de las máquinas virtuales

Problema Su máquina virtual se colapsa y no reanuda el funcionamiento.

Causa probable

Solución Intente realizar las soluciones siguientes:

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



Nota Solución Las instantáneas podrían no contener toda la información de su configuración y es posible que tenga que realizar algunas tareas de configuración para restaurar todas las funciones en su sistema.

- **Solución** Si ha configurado un servidor de almacenamiento, puede intentar realizar un procedimiento de recuperación ante desastres para restaurar su sistema. Consulte "Utilizar la función de recuperación ante desastres" en su Guía de administración si desea más información.
- **Solución** Si nada de lo anterior resuelve su problema, póngase en contacto con Cisco TAC para recibir ayuda. Puede contactar con el TAC en la URL siguiente: <http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html>

La máquina virtual se reinicia repetidas veces

Problema La máquina virtual en la que he desplegado el OVA de Cisco WebEx Meetings Server se reinicia repetidas veces.

Causa probable NTP no está configurado en el host ESXi.

Solución Configure NTP en su host ESXi, compruebe el DNS de su host ESXi para asegurarse de que está resolviendo el servidor NTP correctamente, y, a continuación, vuelva a desplegar el OVA para la máquina virtual.

