



Guide de dépannage Cisco WebEx Meetings Server version 1.1

Première publication: 10 Juin 2013

Dernière modification: 10 Juin 2013

Americas Headquarters

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

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

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

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

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

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

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

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

© 2013 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



TABLE DES MATIÈRES

Alarmes, journaux et rapports 1

Téléchargement des journaux impossible 1

Impossible de télécharger les rapports en utilisant Microsoft Internet Explorer 1

Problèmes de la taille de capture des journaux 2

Certificats 3

Impossible de supprimer ou d'écraser des certificats existants 3

Impossible de supprimer un certificat SSO Idp. 4

Erreur chaîne de certificats 4

Certificat ne correspond pas à la clé privée 4

Erreur Le certificat n'est pas encore valide 5

Erreur Certificat expiré 5

Certificat X.509 incorrect pour valider l'assertion SAML 5

Erreur Certificat non valide 5

Erreur Domaine invalide—Certificat générique 6

Erreur Domaine invalide—Certificat SAN 6

Erreur du déchiffrement de la clé 6

Erreur de la taille de la clé 7

Le certificat révoqué empêche l'accès au site d'Administration 7

Certificat auto signé après mise à jour 7

Impossible d'établir le protocole TLS en raison d'une extension manquante dans le certificat. 8

Impossible d'accéder à Cisco WebEx Meetings Server à partir de mon appareil mobile 8

Connexion non vérifiée 9

Cisco Jabber 11

Impossible de me connecter à une réunion WebEx à l'aide de Cisco Jabber 11

Le plan de reprise d'activité 13

La conférence audio ne fonctionnant pas après une Reprise d'activité après sinistre effectuée sur un système de deux centres de données 13

Téléchargement d'applications 15

Connexion automatique au téléchargement des Outils de productivité non disponible avec les navigateurs Firefox et Chrome 15

Échec de la connexion à un site SSO en utilisant les outils de productivité 16

Le lancement de Cisco WebEx Meetings échoue à cause de problèmes avec Java 16

Erreur 1316 reçue pendant l'installation d'une application 17

Courriers électroniques 19

Les courriers électroniques ne sont pas reçus par les administrateurs et les utilisateurs 19

Problèmes du serveur de messagerie SMTP sur un système avec authentification TLS 20

Installation et déploiement 21

Utilisation de Proxys mandataires dans votre système 21

Utilisation de Proxys inverses dans votre système 22

Le déploiement automatique échoue en raison de l'erreur error.deploy_summary.353 22

Le déploiement automatique échoue en raison de l'erreur error.deploy_summary.363 et le déploiement automatique échoue en raison de l'erreur error.deploy_summary.365. 23

La page de Téléchargement de l'utilisateur final est introuvable après avoir effectué une mise à jour. 23

Impossible d'installer Cisco WebEx Meetings Server en raison de la version du produit non prise en charge 24

Installation du Plugin WebEx Meetings dans Microsoft Internet Explorer 8.0 24

Licences 25

Après Basculement sur la haute disponibilité, votre système lance le mode de période d'essai gratuit. 25

Un message d'alerte Essai gratuit apparaît. 26

Votre utilisation de licences a dépassé le nombre de licences achetées. 26

Votre utilisation de licences a dépassé le nombre de licences achetées et votre système a été désactivé. 26

Vous recevez un courrier électronique de licences non valides 26

Vous recevez un courrier électronique Licences non valides et Votre système a été désactivé. 27

Vous ne pouvez pas accéder à Cisco Enterprise License Manager (ELM) à partir de Cisco WebEx Meetings Server 27

L'installation de licence échoue si plusieurs fenêtres de navigation sont ouvertes 27

Le bouton Gérer licences est désactivé 28

Message d'alerte Licence périmée 28

Mode de maintenance 29

Le message « Redémarrage » ne disparaît pas après que vous ayez désactivé le mode de maintenance 29

La demande d'activation ou de désactivation du mode de maintenance est rejetée 29

Enregistrements 31

Impossible de démarrer ou de rejoindre des réunions ou de lire les enregistrements en raison de la version Java non prise en charge 31

Enregistrements de réunions manquants sur les pages Enregistrements des organisateurs 32

Le bouton Enregistrement génère une erreur de connexion du serveur 32

Impossible d'ajouter un serveur de stockage 32

L'enregistrement de la réunion ne s'affiche pas pour l'organisateur. 33

Le bouton d'enregistrement est gris 33

Le panneau d'enregistrement génère une erreur 34

Les enregistrements ne s'affichent pas sur la page Enregistrements 34

Serveurs 35

SMTP envoie des défaillances lorsque la messagerie électronique de l'administrateur utilise un tiret bas 35

Problèmes de connexion au serveur externe 35

NTP-Heure prévue non synchronisée sur les machines virtuelles 36

Votre serveur de stockage ne sauvegarde pas votre système ou vos enregistrements. 36

Problèmes de connexion et de réunions 37

Échec de l'activation du compte 38

Des problèmes de connexion automatique se produisent après l'importation de cookies à partir de Microsoft Internet Explorer 38

Problèmes de compatibilité du navigateur 38

Connexion au site WebEx ou à l'Administration WebEx impossible 39

Impossible de démarrer ou de rejoindre des réunions ou de lire les enregistrements en raison de la version Java non prise en charge 39

Les invitations de réunions transmises ne fonctionnent pas après la mise à jour 39

La qualité des graphiques se dégrade lors du partage d'application ou du bureau 40

Rejoindre avant l'organisateur de la réunion n'apparaît pas sur la page 40

Le statut de réunion Rejoindre avant l'organisateur est incorrect 40

Réception d'un courrier électronique concernant les réunions rencontrant des problèmes 40

Les participants de la réunion ne peuvent pas composer un numéro sur leurs téléphones 41

Les données des Tendances de réunions sont une heure plus tard sur les tableaux d'une journée et d'une semaine. 41

Problème lors du lancement d'une réunion sur Mozilla Firefox et Google Chrome en raison de l'inactivité du plug-in ActiveTouch General Plugin Container	42
Blocage sur la page « Un instant s'il vous plaît » lors de la tentative pour démarrer ou rejoindre une réunion	42
Les utilisateurs ne peuvent pas organiser ou participer à des réunions	42
Impossible de démarrer une réunion.	43
URL saisie en caractères minuscules et majuscules	43
L'utilisateur ne peut pas accéder au produit	43
Utilisateur déconnecté de la conférence audio	43
Le tableau WBX* RÉUNIONENCOURS n'enregistre pas les données lorsque la réunion se termine à une heure spécifique.	44
Le lancement de Cisco WebEx Meetings échoue à cause de problèmes avec Java	44
Capacité maximum de réunions dépassée	45
Authentification unique	47
Échec de la signature unique SSO après l'action de récupération après sinistre	47
Erreur du protocole SSO	47
Échec de la redirection SSO	48
Code d'erreur SSO	50
téléphonie	53
L'appel a été interrompu sur le système TLS de haute disponibilité	53
Problèmes de rappel	53
Problèmes d'appel	54
Impossible d'entrer dans la réunion	54
Les appels des utilisateurs sont interrompus en cas de panne	54
Problèmes de prise en charge de la Détection d'activité vocale (VAD)	55
Problèmes de mise à niveau, de mise à jour et d'extension	57
Erreur interne du serveur reçue après démarrage de la mise à Jour	57
Aucun message de confirmation reçu après avoir effectué une mise à jour	58
Impossible de connecter l'image ISO dans le lecteur CD/DVD	58
La mise à jour est terminée mais aucun bouton « Système mis à jour » ou « Redémarrer » n'apparaît.	58
Échec de la mise à jour	59
Le processus de mise à jour du système est bloqué	59
Bouton Mise à jour grisé	59
Échec de la mise à jour ou de l'extension	60

Gestion des utilisateurs 61

Échec de la création automatique de compte ou de la modification automatique du compte 61

Référence API de l'URL SSO 63

L'importation des utilisateurs avec un fichier CSV échoue 64

Aucun compte utilisateur détecté sur le système 64

Problèmes avec les machines virtuelles 65

La machine virtuelle Admin sur votre système primaire ou de haute disponibilité est arrêtée. 65

Problèmes d'association des cartes réseau 65

La machine virtuelle ne boote pas après le Déploiement 66

La machine virtuelle tombe en panne et ne peut pas être récupérée 66

Problèmes et pannes de la machine virtuelle 67

La machine virtuelle ne cesse de redémarrer 67



CHAPITRE

1

Alarmes, journaux et rapports

Cette section inclut les sujets de dépannage concernant les alarmes, les journaux et les rapports.

- [Téléchargement des journaux impossible, page 1](#)
- [Impossible de télécharger les rapports en utilisant Microsoft Internet Explorer, page 1](#)
- [Problèmes de la taille de capture des journaux, page 2](#)

Téléchargement des journaux impossible

Problème Vous ne pouvez pas télécharger les journaux.

Cause probable Votre système est configuré pour la SSL et vous utilisez une version de Microsoft Internet Explorer inférieure à la version 9. Internet Explorer avec une version inférieure à la version 9 nécessite une en-tête spécifique forçant à cacher les fichiers téléchargés. Ensuite, il supprime ou ne cache jamais correctement les fichiers que vous essayez d'enregistrer.

Solution Utilisez Internet Explorer 9 ou ultérieure. Si vous devez utiliser une version plus récente d'Internet Explorer, utilisez la solution suivante : 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.

Solution Contactez le TAC Cisco et configurez un compte d'assistance à distance pour que le TC puisse l'utiliser pour résoudre le problème. Reportez-vous à la section « Configurer un compte Remote Support » dans le *Guide d'administration Cisco WebEx Meetings Server* pour plus d'informations.

Impossible de télécharger les rapports en utilisant Microsoft Internet Explorer

Problème Vous ne pouvez pas télécharger les rapports en utilisant Internet Explorer comme navigateur. Vous recevez des erreurs telles que « Internet Explorer ne peut pas télécharger le rapport du serveur du serveur ».

Internet Explorer n'a pas pu ouvrir ce site Internet. Le site demandé est soit indisponible ou ne peut être trouvé. Veuillez réessayer plus tard » ou « Le fichier n'a pas pu être téléchargé ».

Cause probable Internet Explorer a le paramètre « Ne pas enregistrer les pages cryptées sur le disque » activé.

Solution Changez les paramètres de sécurité de votre navigateur Internet Explorer. Effectuez les actions suivantes : Sélectionnez **Outils > Options Internet > Avancé > Sécurité** et décochez la case « Ne pas enregistrer les pages cryptées sur le disque ». Puis sélectionnez **OK**.

Problèmes de la taille de capture des journaux

Problème La taille de la capture des journaux peut devenir trop grande.

Cause probable La taille de la capture des journaux peut devenir trop grande, spécialement lors de l'obtention des journaux à partir des archives. Lors de l'obtention des journaux à partir d'une archive, le service de capture des journaux prend les journaux d'une journée entière même si vous avez sélectionné uniquement une partie de la journée. Le système a été conçu de cette façon car la décompression des fichiers peut être un processus qui prend du temps et qui peut avoir un impact sur la performance de votre système.

Solution La taille de votre capture de journaux peut être réduite en sélectionnant uniquement les activités que vous essayez de dépanner. La taille de la capture de journaux peut également être réduite en effectuant une capture de journal dès que vous rencontrez un problème, afin que le service de capture des journaux n'ait pas à aller dans les archives pour trouver le journal.



CHAPITRE 2

Certificats

Cette section inclut les sujets de dépannage concernant les certificats.

- [Impossible de supprimer ou d'écraser des certificats existants, page 3](#)
- [Impossible de supprimer un certificat SSO Idp., page 4](#)
- [Erreur chaîne de certificats, page 4](#)
- [Certificat ne correspond pas à la clé privée, page 4](#)
- [Erreur Le certificat n'est pas encore valide, page 5](#)
- [Erreur Certificat expiré, page 5](#)
- [Certificat X.509 incorrect pour valider l'assertion SAML, page 5](#)
- [Erreur Certificat non valide, page 5](#)
- [Erreur Domaine invalide—Certificat générique, page 6](#)
- [Erreur Domaine invalide—Certificat SAN, page 6](#)
- [Erreur du déchiffrement de la clé, page 6](#)
- [Erreur de la taille de la clé, page 7](#)
- [Le certificat révoqué empêche l'accès au site d'Administration, page 7](#)
- [Certificat auto signé après mise à jour, page 7](#)
- [Impossible d'établir le protocole TLS en raison d'une extension manquante dans le certificat., page 8](#)
- [Impossible d'accéder à Cisco WebEx Meetings Server à partir de mon appareil mobile, page 8](#)
- [Connexion non vérifiée, page 9](#)

Impossible de supprimer ou d'écraser des certificats existants

Problème Vous ne pouvez pas supprimer ou écraser vos certificats existants par un nouveau.

Cause probable Cisco WebEx Meetings Server ne vous permet pas de supprimer des certificats mais vous pouvez les écraser. Si vous n'avez pas pu écraser votre certificat, la SSO est peut-être activée.

Solution Connectez-vous au site d'administration et désactivez la SSO avant de tenter d'écraser votre certificat. Reportez-vous à la section « Désactiver la SSO » dans le *Guide d'administration Cisco WebEx Meetings Server* pour plus d'informations.

Impossible de supprimer un certificat SSO Idp.

Problème Vous ne pouvez pas supprimer un certificat SSO Idp de votre système.

Cause probable Le format du certificat est incorrect.

Solution Téléchargez des nouveaux certificats IdP et vérifiez que le format du certificat est Base64 encodé X.509.

Erreur chaîne de certificats

Problème Vous recevez une erreur de chaîne de certificats.

- **Cause probable** Un ou plusieurs certificats sont manquants au milieu de la chaîne.
- **Cause probable** Les certificats ne sont pas dans le bon ordre dans le fichier.
- **Solution** Copiez chaque certificat individuel dans un fichier séparé.
- **Solution** Utilisez l'afficheur de certificat de votre choix (OpenSSL, Keychain) pour examiner le sujet et l'autorité de délivrance de chaque certificat pour vérifier que la chaîne est complète.
- **Solution** Réorganisez le fichier correctement ou ajoutez les certificats manquants et réessayez.

Certificat ne correspond pas à la clé privée

Problème Vous recevez un message d'erreur indiquant que votre certificat ne correspond pas à la clé privée.

Cause probable La clé privée correspondant à votre certificat n'est plus sur votre système. Ceci peut se produire si vous avez créé une deuxième demande de signature de certificat (CSR) ou certificat auto-signé, ou toute opération ayant modifié les hôtes ou les URL sur votre système.

Solution Si vous avez enregistré la clé privée que vous avez téléchargée depuis votre système lorsque vous avez généré votre CSR, vous pouvez la télécharger avec votre certificat. Vérifiez que le certificat est au format PEM. Ouvrez le fichier de clé privée enregistré avec un éditeur de texte et copiez la clé privée. Incluez les lignes -----CLÉ PRIVÉE DE DÉBUT----- et la -----CLÉ PRIVÉE DE FIN-----. Ouvrez votre certificat au format PEM dans un éditeur de texte et collez la clé privée au début du fichier, au-dessus de la ligne -----CERTIFICAT DE DÉBUT-----. Vérifiez qu'il n'y a pas de lignes blanches ou de texte supplémentaires. Enregistrez ce fichier combiné et téléchargez-le sur votre système. Notez que si vous avez changé les organisateurs ou URL depuis la génération du CSR, et que vous utilisez un certificat SAN, ce certificat n'est

plus valide pour votre système. Si vous utilisez un certificat générique (wilcard), vous pouvez effectuer cette procédure. Si vous n'avez pas enregistré la clé privée, vous devez générer un autre CSR et acheter un nouveau certificat.

Erreur Le certificat n'est pas encore valide

Problème Vous recevez un message d'erreur indiquant que votre certificat n'est pas encore valide.

Cause probable La période de validité du certificat n'a pas encore commencé.

- **Solution** Attendez jusqu'à ce que le certificat devienne valide et téléchargez-le à nouveau.

- **Solution** Générez un nouveau CSR et utilisez-le pour obtenir un nouveau certificat valide.

- **Solution** Vérifiez que l'heure du système est correcte.

Erreur Certificat expiré

Problème Vous recevez une erreur de Certificat expiré.

Cause probable La période de validité du certificat est dépassée.

Solution Générez un nouveau CSR et utilisez-le pour obtenir un nouveau certificat valide. Vérifiez que l'heure du système est correcte.

Certificat X.509 incorrect pour valider l'assertion SAML

Problème Vous recevez le message d'erreur « Certificat X.509 incorrect pour valider l'assertion SAML. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire. »

Cause probable Votre certificat ou IdP n'est pas valide.

Solution Validez votre certificat ou IdP si nécessaire.

Erreur Certificat non valide

Problème Vous recevez une erreur de certificat invalide.

Cause probable Le fichier du certificat est mal construit.

- **Solution** Si vous téléchargez un fichier PEM, vérifiez qu'il n'y a aucun texte ou aucune ligne vierge avant -----CERTIFICAT DE DÉMARRAGE----- ou après le -----CERTIFICAT DE FIN-----.

- **Solution** Vérifiez que le certificat est dans un format pris en charge (X,509 avec codage PEM, DER ou chiffrement PKCS#12).
- **Solution** Générez un nouveau CSR et utilisez-le pour obtenir un nouveau certificat valide.

Erreur Domaine invalide—Certificat générique

Problème Vous recevez un message d'erreur de domaine invalide.

Cause probable L'utilisateur a téléchargé un certificat générique. Un ou plusieurs des noms d'hôtes dans le système ou le site ou l'URL admin ne sont pas dans le même domaine comme indiqué dans le nom commun du certificat. Lorsque vous utilisez un certificat générique (wildcard), tous les hôtes et les URL du système doivent être dans un seul domaine. Si vous utilisez plusieurs domaines, vous avez plutôt besoin d'un certificat SAN.

- **Solution** Vérifiez que vous utilisez le bon certificat et téléchargez-le à nouveau.
- **Solution** Obtenez un nouveau certificat et téléchargez-le.
- **Solution** Examinez le certificat en utilisant OpenSSL pour voir quel domaine est présent dans le certificat.

Erreur Domaine invalide—Certificat SAN

Problème Vous recevez un message d'erreur de domaine invalide.

Cause probable L'utilisateur a téléchargé un certificat SAN. Le CN ne correspond pas à l'URL du site.

- **Solution** Vérifiez que vous utilisez le bon certificat et téléchargez-le à nouveau.
- **Solution** Obtenez un nouveau certificat et téléchargez-le à nouveau.
- **Solution** Examinez le certificat en utilisant OpenSSL pour vérifier que tous les hôtes sont présents dans le certificat.

Erreur du déchiffrement de la clé

Problème Vous recevez une erreur de déchiffrement de la clé.

- **Cause probable** La clé est chiffrée et aucun mot de passe n'a été fourni.
- **Cause probable** La clé est chiffrée et un mot de passe incorrect a été fourni.
- **Cause probable** La clé est mal formée.
- **Cause probable** La clé n'est pas prise en charge. Les clés prises en charge incluent PKCS#1, PKCS#8, et PKCS#12 chiffrée.
- **Solution** Vérifiez que vous saisissez le mot de passe correct.
- **Solution** Essayez de lire la clé avec OpenSSL.

Erreur de la taille de la clé

Problème Vous recevez une erreur de la taille de la clé.

Cause probable L'utilisateur tente de charger une clé privée et un certificat ou uniquement un certificat mais la longueur de la clé est trop petite.

Solution Obtenez un nouveau certificat et une nouvelle clé privée avec une taille de clé d'au moins 2048 bits. Utilisez OpenSSL pour vérifier la longueur de la clé.

Le certificat révoqué empêche l'accès au site d'Administration

Problème Vos administrateurs et utilisateurs ne peuvent pas accéder aux sites d'administration et de l'utilisateur final. Le message d'erreur suivant s'affiche : « Il y a un problème avec le certificat de sécurité de ce site Web. Le certificat de cette organisation a été révoqué. »

Cause probable Vous avez re-généré votre clé privée et importé un certificat SSL révoqué. Après la désactivation du mode de maintenance, vous pouvez voir l'alerte de sécurité suivante : « Le certificat de sécurité de ce site a été révoqué. Il ne faut pas avoir confiance en ce site. »

Solution Dans Internet Explorer, sélectionnez **Outils > Options Internet**, sélectionnez l'onglet **Avancé**, et décochez « Vérifier la révocation du certificat du serveur. » Re-générez et réimportez votre certificat. Reportez-vous à la section « Gestion des certificats » dans le *Guide d'administration de Cisco WebEx Meetings Server* pour plus d'informations sur la génération d'une nouvelle demande de signature de certificat (CSR), l'obtention d'un certificat provenant d'une autorité de certification, et l'importation du certificat sur votre système. Vos administrateurs et utilisateurs doivent pouvoir accéder aux sites d'administration et de l'utilisateur final après que vous ayez réimporté votre certificat.

Certificat auto signé après mise à jour

Problème Le système revient sur un certificat auto-signé après le téléchargement du certificat d'une tierce partie.

Cause probable Vous avez effectué une mise à jour, une extension, ajouté la haute disponibilité, changé l'URL d'un site, ou une modification similaire.

Solution Si l'action que vous avez effectuée a changé les noms d'hôtes ou les URL sur votre système, votre certificat existant n'est plus valide. Générez un nouveau CSR et prenez un nouveau certificat. Si l'action que vous avez effectuée n'a pas changé les noms d'hôtes ou les URL, vous devez restaurer la clé privée et le certificat en les téléchargeant à nouveau.

Impossible d'établir le protocole TLS en raison d'une extension manquante dans le certificat.

Problème Impossible d'établir le protocole TLS. Lors de la vérification des analyseurs de paquets, il apparaît que CUCM envoie « **Certificat de non prise en charge** » au serveur Cisco WebEx Meetings pendant le début d'établissement de la communication (handshaking) entre CUCM et le serveur TLS Cisco WebEx Meetings.

Cause probable CUCM vérifie l'utilisation étendue de la clé X509 dans le certificat.

Solution Utilisez le visualisateur de certificat de votre choix pour vous assurer que votre autorité de certification a inclus les extensions suivantes. Si vous voyez qu'une extension est manquante dans votre certificat, contactez votre autorité de certification pour obtenir de l'aide.

Utilisation étendue de la clé X509v3 : Identification TLS du serveur Web, Identification TLS du client Web

Impossible d'accéder à Cisco WebEx Meetings Server à partir de mon appareil mobile

Problème Je ne parviens pas à accéder à Cisco WebEx Meetings Server à partir de mon appareil mobile.

Cause probable Votre certificat auto-signé vous empêche d'accéder à votre système.

Solution Les administrateurs qui veulent fournir l'accès à Cisco WebEx Meetings Server à partir des appareils mobiles doivent envoyer le certificat à tous leurs utilisateurs par courrier électronique. Les utilisateurs ne pourront plus se connecter sans le certificat. De plus, certains utilisateurs de Cisco WebEx Meetings Server peuvent avoir des certificats qui sont signés par une autorité de certification qui n'est pas reconnue par leurs appareils mobiles. *Instructions pour les administrateurs* : Connectez-vous au Site d'administration. Sélectionnez **Paramètres > Sécurité > Certificats**. Sous certificat SSL sélectionnez **Plus d'options**. Sélectionnez **Exporter le certificat SSL**. Le processus d'exportation crée un fichier nommé CAcert.pem.txt. Renommez ce fichier avec une extension .pem (par exemple, CAcert.pem). Envoyez ce fichier .pem par e-mail à vos utilisateurs. (Notez que les utilisateurs doivent pouvoir accéder au message électronique sur leurs téléphones mobiles.). Veuillez à inclure les instructions suivantes dans le corps du courrier électronique envoyé à vos utilisateurs. *Instructions pour les utilisateurs finaux* : Ouvrez la pièce jointe à ce courrier électronique avec l'extension .pem. Sur la page **Profil d'installation**, sélectionnez **Installer**, puis sélectionnez **Installer** une nouvelle fois pour confirmer. Essayez de vous connecter à votre application de réunions sur votre appareil mobile une fois ces modifications terminées.

Connexion non vérifiée

Problème Vous recevez un message de connexion non vérifiée. Le client ne peut pas vérifier le certificat de Cisco WebEx Meetings Server en utilisant sa banque de vérification des données. Microsoft Internet Explorer utilise la banque de vérification des données du système d'exploitation. Mozilla Firefox utilise sa propre banque de vérification des données intégrée. Pour afficher les certificats racine Windows vérifiés : <http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc754841.aspx>.

Cause probable Le système utilise un certificat auto-signé. Ceci peut se produire car il s'agit d'une nouvelle installation du système ou le client avait un certificat existant mais a effectué une action qui a annulé la validité de ce certificat et le système a généré un certificat auto-signé à la place.

Solution Achetez un certificat provenant d'une autorité de certification bien connue et téléchargez-le sur le système. « Bien connue » signifie que le certificat racine de l'autorité de certification se trouve dans la banque de vérification des données de tous vos navigateurs.

Cause probable L'émetteur du certificat Cisco WebEx Meetings Server n'est pas vérifié par le client.

- **Solution** Vérifiez que l'émetteur du certificat se trouve dans le truststore de votre client. En particulier, si vous utilisez une autorité de certification privée ou interne, vous êtes responsable de la distribution de son certificat racine à tous vos clients ou chaque client peut l'ajouter manuellement.
- **Solution** Téléchargez un certificat intermédiaire sur Cisco WebEx Meetings Server. Parfois, lorsque l'émetteur du certificat est une autorité de certification intermédiaire pas très connue, son émetteur, l'autorité de certification racine, est bien connue. Vous pouvez soit distribuer un certificat intermédiaire à tous les clients soit le télécharger sur Cisco WebEx Meetings Server en même temps que le certificat de la dernière entité.



Cisco Jabber

Cette section inclut des sujets de dépannage liés à Cisco Jabber.

- [Impossible de me connecter à une réunion WebEx à l'aide de Cisco Jabber, page 11](#)

Impossible de me connecter à une réunion WebEx à l'aide de Cisco Jabber

Problème Je rencontre des difficultés avec Cisco Jabber pour me connecter à une réunion WebEx.

Cause probable Le serveur de MI et Presence Cisco Unified Communications Manager ou le serveur Cisco Unified Presence n'ont pas été correctement configurés pour l'intégration Cisco Jabber, ou l'utilisateur a saisi une URL du site ou des identifiants utilisateur incorrects.

- **Solution** Les administrateurs doivent vérifier que le port 443 est ouvert. Cisco Jabber se connecte à Cisco WebEx Meetings Server via ce port.
- **Solution** Les administrateurs doivent garantir que le serveur de MI et Presence Cisco Unified Communications Manager ou le serveur Cisco Unified Presence est correctement configuré et que chaque utilisateur a un profil de conférence. L'administrateur ajoute l'URL du site à la configuration d'un serveur de conférence sur le serveur Presence, puis ajoute cette configuration de serveur à un profil de conférence. Les administrateurs peuvent alors associer les utilisateurs à ce profil de conférence. Lorsque Cisco Jabber se connecte au serveur Presence, il obtient les détails du profil de conférence. Pour plus d'informations, voir [Configurer le service de Conférence sur un serveur de MI et Presence Cisco Communications Manager](#) ou [Configurer le serveur de Conférence sur un serveur Cisco Unified Presence](#) en fonction du serveur de présence que vous utilisez.
- **Solution** Vérifiez que Jabber pour Windows fonctionne correctement. Pour plus d'informations sur Jabber pour Windows, reportez-vous à la [documentation Cisco Jabber pour Windows](#).
- **Solution** Les utilisateurs doivent confirmer avec l'administrateur que l'URL du site et les identifiants de connexion qu'ils utilisent sont corrects. Les administrateurs peuvent vérifier les identifiants de connexion par rapport au profil de conférence de l'utilisateur.



CHAPITRE

4

Le plan de reprise d'activité

Cette section inclut les sujets de dépannage concernant la reprise d'activité après sinistre.

- [La conférence audio ne fonctionnant pas après une Reprise d'activité après sinistre effectuée sur un système de deux centres de données, page 13](#)

La conférence audio ne fonctionnant pas après une Reprise d'activité après sinistre effectuée sur un système de deux centres de données

Problème Sur un système de téléconférence sécurisée, votre conférence audio ne fonctionne pas après avoir effectué une reprise d'activité après sinistre sur un système de deux centres de données.

Cause probable La configuration de votre tronc CUCM SIP doit être mise à jour. Avant d'effectuer la procédure de reprise d'activité après sinistre, les troncs SIP de votre serveur d'application et de répartition de charge sont configurés avec les profils de sécurité du tronc SIP X.509. À votre premier centre de données, vos troncs SIP sont configurés avec les profils de sécurité du tronc SIP X.509 dans ce centre de données. À votre second centre de données, vos troncs SIP sont configurés avec les profils de sécurité du tronc SIP X.509 dans ce centre de données. Chaque profil de sécurité du tronc SIP est indiqué par son URL. Après la reprise d'activité après sinistre sur votre second centre de données est assigné le profil de sécurité du tronc SIP du premier centre de données. Ceci cause l'échec de vos fonctionnalités de conférence audio. Consultez les tableaux ci-dessous pour les configurations requises pour les deux centres de données avant la reprise d'activité après sinistre.

Tableau 1: Première configuration du centre de données avant la reprise d'activité après sinistre

Tronc SIP	Profil de sécurité du Tronc SIP : Nom de l'objet X.509
Tronc SIP pour un serveur de répartition de charge sur votre premier centre de données	URL du site de votre premier centre de données (format FDQN)
Tronc SIP pour un serveur d'application sur votre premier centre de données	URL du site de votre premier centre de données (format FDQN)

Tableau 2: Seconde configuration du centre de données avant la reprise d'activité après sinistre

Tronc SIP	Profil de sécurité du Tronc SIP : Nom de l'objet X.509
Tronc SIP pour un serveur de répartition de charge sur votre second centre de données	URL du site de votre second centre de données (format FDQN)
Tronc SIP pour un serveur d'application sur votre second centre de données	URL du site de votre second centre de données (format FDQN)

Solution Lancez CUCM et changez le profil de sécurité du tronc SIP de votre second centre de données par l'URL du premier centre de données dans le champ du sujet X.509. Consultez le tableau ci-dessous pour la configuration requise de votre second centre de données après la reprise d'activité après sinistre. Reportez-vous à la section « Utiliser la fonctionnalité de reprise d'activité après sinistre » dans le *Guide d'administration Cisco WebEx Meetings Center* pour plus d'informations sur la reprise d'activité après sinistre. Consultez la section « Configurer Cisco Unified Communication Manager (CUCM) » du *Guide de programmation Cisco WebEx Meetings Center* pour plus d'informations sur la configuration CUCM.

Tableau 3: Seconde configuration du centre de données avant la reprise d'activité après sinistre

Tronc SIP	Profil de sécurité du Tronc SIP : Nom de l'objet X.509
Tronc SIP pour un serveur de répartition de charge sur votre second centre de données	URL du site de votre premier centre de données (format FDQN)
Tronc SIP pour un serveur d'application sur votre second centre de données	URL du site de votre premier centre de données (format FDQN)



CHAPITRE 5

Téléchargement d'applications

Cette section inclut les sujets de dépannage concernant le téléchargement d'applications ainsi que les Outils de productivité Cisco WebEx, l'application de Réunions et le Lecteur-Enregistreur sur le réseau.

- [Connexion automatique au téléchargement des Outils de productivité non disponible avec les navigateurs Firefox et Chrome, page 15](#)
- [Échec de la connexion à un site SSO en utilisant les outils de productivité, page 16](#)
- [Le lancement de Cisco WebEx Meetings échoue à cause de problèmes avec Java, page 16](#)
- [Erreur 1316 reçue pendant l'installation d'une application, page 17](#)

Connexion automatique au téléchargement des Outils de productivité non disponible avec les navigateurs Firefox et Chrome

Problème Si un utilisateur télécharge les outils de productivité à partir d'Internet Explorer, l'URL du site WebEx est pré-renseignée dans l'application Assistant WebEx, en facilitant le processus de connexion de l'utilisateur final. Cette possibilité n'est cependant pas disponible dans Mozilla Firefox et Google Chrome.

- **Cause probable** Lorsque l'utilisateur télécharge les outils de productivité en utilisant Internet Explorer, l'assistant WebEx est capable de lire un cookie de navigation à partir du cache du navigateur Internet Explorer qui lui permet d'identifier uniquement le site WebEx et pré-renseigner cette information dans les écrans de connexion.
- **Cause probable** Si un utilisateur télécharge les outils de productivité en utilisant un navigateur autre qu'Internet Explorer, les informations du cookie seront indisponibles pour l'assistant WebEx car ces navigateurs stockent ces cookies de manière chiffrée, ce qui les rend indisponibles pour les applications de bureau telles que l'assistant WebEx.

- 1 **Solution** Lorsque l'utilisateur initie le téléchargement des outils de productivité à partir de la page **Téléchargements**, des informations claires sont données aux utilisateurs sur la façon de se connecter manuellement à l'assistant WebEx.

- 2 **Solution** Si les points ci-dessus représentent un problème pour vos utilisateurs nous vous recommandons de pousser un fichier d'installation manuellement sur les bureaux de vos utilisateurs finaux. Vous pouvez pré-renseigner l'un des commutateurs d'installation en tant qu'installation silencieuse dans l'URL du site WebEx. Reportez-vous au *Guide de déploiement de Cisco WebEx Meetings Server* pour plus d'informations.

Échec de la connexion à un site SSO en utilisant les outils de productivité

Problème Votre tentative de connexion à votre site configuré avec la SSO en utilisant les outils de productivité et votre tentative de connexion échouent.

Cause probable Votre connexion IdP ne prend certainement pas en charge Internet Explorer 6.

Solution Ajoutez ce qui suit à votre registre et essayez à nouveau de vous connecter en utilisant les outils de productivité : 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

Le lancement de Cisco WebEx Meetings échoue à cause de problèmes avec Java

Problème Vos utilisateurs rencontrent des défaillances intermittentes lors du lancement de l'application Cisco WebEx Meetings lorsqu'ils sont connectés à l'intranet de leur entreprise via le client VPN Cisco Any-Connect. Cette défaillance se produit lorsque l'utilisateur tente de télécharger et d'installer l'application Cisco WebEx Meetings la première fois qu'il rejoint une réunion. Ce problème ne se produit plus lorsque l'application est installée sur le PC de l'utilisateur.

Problème Ce problème ne se produit plus lorsque l'utilisateur tente de rejoindre la réunion sans activer le client VPN (en supposant que l'accès public au site WebEx soit activé).

Cause probable Vos utilisateurs utilisent une version périmée de Java.

Solution Effectuez la mise à jour des bureaux Windows de vos utilisateurs finaux en installant la dernière version de Java. Si cela ne fonctionne pas, nous vous recommandons d'informer vos utilisateurs qu'ils doivent installer l'application Cisco WebEx Meetings à partir de la page **Téléchargements**. Les utilisateurs ont également la possibilité de télécharger l'application Cisco WebEx Meetings lorsqu'ils tentent de rejoindre la réunion pour la première fois. Ces méthodes de résolution ci-dessus supposent que les PC des utilisateurs de votre organisation disposent des privilèges administrateur. S'ils ne disposent pas des privilèges administrateur, vous pouvez pousser l'application Cisco WebEx Meetings sur leurs PC en utilisant les fichiers d'installation fournis sur la page **Téléchargement**.

Erreur 1316 reçue pendant l'installation d'une application

Problème Vous installez l'un des téléchargements d'application (Cisco WebEx Meetings, les outils de productivité, ou le lecteur-enregistreur réseau), le processus d'installation s'arrête et vous recevez l'erreur 1316.

Cause probable Vous tentez d'installer la même version que l'application en cours d'installation mais le fichier d'installation porte un nom différent.

Solution Essayez l'une des actions suivantes pour corriger le problème :

- **Solution** Obtenez un fichier d'installation qui inclut la même version que celle présente sur votre système mais changez le nom affiché dans le message d'erreur avant de tenter la réinstallation. Copiez votre fichier d'installation modifié dans le chemin affiché dans le message d'erreur.
- **Solution** Désinstallez l'application existante et réinstallez-la.



CHAPITRE

6

Courriers électroniques

Cette section inclut les sujets de dépannage concernant les courriers électroniques.

- [Les courriers électroniques ne sont pas reçus par les administrateurs et les utilisateurs, page 19](#)
- [Problèmes du serveur de messagerie SMTP sur un système avec authentification TLS, page 20](#)

Les courriers électroniques ne sont pas reçus par les administrateurs et les utilisateurs

Problème Les courriers électroniques ne sont pas reçus par les administrateurs et les utilisateurs

Cause probable Votre nom d'hôte SMTP est peut-être mal configuré.

Cause probable Votre serveur SMTP est peut-être en panne.

Cause probable Les demandes de messages électroniques du serveur SMTP sont peut-être bloquées.

Solution Vérifiez que votre nom d'hôte SMTP est correctement configuré. S'il n'est pas correctement configuré, placez votre système en mode de maintenance et corrigez les informations SMTP, enregistrez vos modifications et désactivez le mode de maintenance. Après le redémarrage de votre système, le statut devrait être UP. Reportez-vous à la section « Configurer un serveur SMTP » dans le Guide d'administration pour plus d'informations.

Solution Vérifiez vos journaux pour déterminer si les demandes de la messagerie électronique du serveur SMTP sont bloquées. Corrigez le problème du serveur SMTP ou spécifiez un serveur SMTP différent.

Solution Vous pouvez tester son adresse électronique en sélectionnant **Utilisateurs > Envoyer un courrier électronique aux utilisateurs** puis envoyer un courrier électronique à un organisateur.

Problèmes du serveur de messagerie SMTP sur un système avec authentification TLS

Problème Mon serveur de messagerie SMTP ne fonctionne pas.

Cause probable TLS est activé et votre certificat auto-signé n'est pas accepté en tant que certificat valable par votre système.

Solution Il s'agit d'une restriction connue. Vous ne pouvez pas configurer votre serveur de messagerie pour utiliser un certificat auto-signé avec TLS activé.



CHAPITRE

7

Installation et déploiement

Cette section inclut les sujets de dépannage concernant les problèmes d'installation et de déploiement.

- [Utilisation de Proxys mandataires dans votre système, page 21](#)
- [Utilisation de Proxys inverses dans votre système, page 22](#)
- [Le déploiement automatique échoue en raison de l'erreur error.deploy_summary.353, page 22](#)
- [Le déploiement automatique échoue en raison de l'erreur error.deploy_summary.363 et le déploiement automatique échoue en raison de l'erreur error.deploy_summary.365., page 23](#)
- [La page de Téléchargement de l'utilisateur final est introuvable après avoir effectué une mise à jour., page 23](#)
- [Impossible d'installer Cisco WebEx Meetings Server en raison de la version du produit non prise en charge, page 24](#)
- [Installation du Plugin WebEx Meetings dans Microsoft Internet Explorer 8.0, page 24](#)

Utilisation de Proxys mandataires dans votre système

Bien que nous ne recommandons pas l'utilisation d'éléments de réseau intervenants tels que les proxys mandataires entre le logiciel client (installé sur les bureaux des utilisateurs) et les serveurs du système de destination, nous n'interdisons pas leur utilisation avec votre système. Nous vous recommandons de minimiser de tels éléments, car chaque élément de réseau intervenant a le potentiel d'introduire des latences du réseau. Ces latences résultent d'une expérience utilisateur médiocre en ce qui concerne les aspects de latence des réunions Cisco WebEx, incluant la vidéo WebEx, la connexion vocale par ordinateur et le partage d'écran. Les éléments d'intervention peuvent affecter les contenus de chaque paquet du réseau de manière imprévisible, pouvant détériorer ces fonctionnalités.

Si vos utilisateurs finaux rencontrent ces problèmes, nous vous recommandons fortement de supprimer ces éléments d'intervention du réseau de votre système et de vérifier ensuite si les problèmes sont résolus.



Remarque

L'utilisation de proxys inverses peut interférer avec les fonctionnalités de la qualité de service (QoS)

Considérations concernant la performance

Les proxys ne doivent pas modifier le trafic du réseau ou ajouter des latences dans le flux général des données du système.

- Le proxy mandataire doit avoir une latence inférieure à 10 ms pour traiter les paquets. Il peut être difficile pour ces proxys mandataires qui vérifient le contenu de traiter les paquets en moins de 10 ms. Les latences longues affectent négativement la qualité audio, vidéo et le partage de données de l'expérience de réunion des utilisateurs. Il peut également affecter le débit entre les clients et les serveurs en raison d'un long round trip time (RTT).
- La latence totale doit être contrôlée s'il y a plus d'un proxy mandataire entre les machines virtuelles et le client.

Fonctionnalité

- Si des mécanismes de repérage (comme le repérage des cookies) sont utilisés dans le proxy mandataire, alors ceci peut détériorer la fonctionnalité de votre système. Dans ce cas, nous vous suggérons de désactiver le repérage, bien que la performance du proxy mandataire en soit affectée.
- L'identification au niveau de l'utilisateur doit être désactivée sur les proxys mandataires.
- Si la connexion entre le proxy mandataire et le système du serveur Cisco WebEx Meetings contourne le proxy Internet inverse du système (pour les « utilisateurs internes »), le proxy mandataire doit autoriser le système à *rediriger* les connexions https entre les machines virtuelles du système, qui disposent chacune de leur propre URL https. Le proxy mandataire ne voit pas cette redirection si le proxy Internet inverse du serveur Cisco WebEx Meetings est placé entre le proxy et les machines virtuelles internes.

Proxys pris en charge

- HTTP
- SOCKS v4



Remarque

SOCKS v5 n'est pas pris en charge

Utilisation de Proxys inverses dans votre système

Seul le Proxy Internet inverse fourni avec ce produit doit être utilisé dans ce système. Les proxys Internet inverse ou les répartiteurs de charge Web, fournis par d'autres vendeurs, ne sont pas pris en charge. Le proxy Internet inverse fourni avec ce produit est optimisé pour traiter le trafic du partage web, audio et de données en temps réel des utilisateurs externes qui rejoignent les réunions à partir d'Internet.

Le déploiement automatique échoue en raison de l'erreur `error.deploy_summary.353`

Problème L'utilisateur reçoit l'erreur suivante pendant le déploiement automatique :

Erreur: `error.deploy_summary.353` = L'image utilisée pour déployer les machines virtuelles est peut-être corrompue. Veuillez obtenir une nouvelle copie du fichier OVA et redéployer toutes les machines virtuelles.

Cause probable Le fichier OVA précédemment téléchargé est corrompu.

- **Solution** Vérifiez pour déterminer si le fichier OVA téléchargé à partir de Cisco contient la somme de contrôle correcte.
- **Solution** Assurez-vous que la banque de données où sont déployées les nouvelles machines virtuelles est disponible et qu'aucune application n'est activement en cours d'exécution.
- **Solution** Vérifiez qu'aucune alarme de stockage visible n'est affichée dans VMware vCenter.

Le déploiement automatique échoue en raison de l'erreur `error.deploy_summary.363` et le déploiement automatique échoue en raison de l'erreur `error.deploy_summary.365`.

Problème Vous recevez l'un des deux messages d'erreur suivants : Le déploiement automatique échoue en raison de l'erreur `error.deploy_summary.363` ou le déploiement automatique échoue en raison de l'erreur `error.deploy_summary.365`.

Cause probable Vous ne pouvez pas déployer sur la machine virtuelle sélectionnée.

Solution Sélectionnez **Recommencer depuis le début** pour recommencer le déploiement.

La page de Téléchargement de l'utilisateur final est introuvable après avoir effectué une mise à jour.

Problème Les utilisateurs finaux ne peuvent accéder au lien de téléchargement.

Cause probable Les ressources statiques sont cachées pour améliorer la performance des pages web. Cependant, les utilisateurs finaux peuvent utiliser un navigateur web d'une version plus ancienne. Les fichiers JavaScript peuvent être masqués lorsque les fichiers Java sont chargés à partir de votre machine locale au lieu du serveur.

Solution Les utilisateurs doivent effacer le cache de leur navigateur et essayer d'accéder à nouveau à la page de téléchargement.

Impossible d'installer Cisco WebEx Meetings Server en raison de la version du produit non prise en charge

Problème Impossible d'installer Cisco WebEx Meetings Server sur ma machine virtuelle.

Cause probable Votre version de VMware ESXi n'est pas prise en charge.

Solution Vérifiez que vous utilisez VMware ESXi 5.0 ou 5.1. La version 4.x n'est pas prise en charge.

Installation du Plugin WebEx Meetings dans Microsoft Internet Explorer 8.0

Problème Vous recevez un message d'erreur indiquant que l'installation a échoué lors de la tentative d'installation du client de Réunions.

Cause probable L'ordinateur sur lequel vous essayez d'installer le logiciel ne dispose pas de privilèges d'administrateur.

Solution Vérifiez que la version la plus récente de Cisco WebEx Meetings Server est installée sur l'ordinateur. Vérifiez si l'ordinateur a des privilèges d'administrateur Windows. Si ce n'est pas le cas, cela cause le message d'erreur et l'échec de l'installation. Obtenir des privilèges d'administrateur si possible. Assurez-vous que les paramètres de sécurité IE 8.0 sont configurées sur leurs paramètres par défaut en sélectionnant **Panneau de configuration > Options Internet > Avancé > Réinitialiser**. Si aucune des propositions ci-dessus ne résout le problème, vous devez déplacer le programme d'installation MSI manuellement sur le bureau de l'utilisateur final en utilisant un script de connexion Windows ou une méthode similaire. Vous pouvez accéder aux pack MSI pour les réunions, les outils de productivité, et autres applications à partir du site d'administration de Cisco WebEx Meetings Server. Sélectionnez **Paramètres > Téléchargements**. Reportez-vous à la section « Téléchargement et déploiement massif des applications » dans le *Guide de programmation de Cisco WebEx Meetings Server* pour plus d'informations. Si aucune des procédures ci-dessus ne résout le problème, contactez le CAT Cisco (Centre d'assistance technique) pour obtenir de l'aide.



CHAPITRE

8

Licences

- [Après Basculement sur la haute disponibilité, votre système lance le mode de période d'essai gratuit., page 25](#)
- [Un message d'alerte Essai gratuit apparait., page 26](#)
- [Votre utilisation de licences a dépassé le nombre de licences achetées., page 26](#)
- [Votre utilisation de licences a dépassé le nombre de licences achetées et votre système a été désactivé., page 26](#)
- [Vous recevez un courrier électronique de licences non valides, page 26](#)
- [Vous recevez un courrier électronique Licences non valides et Votre système a été désactivé., page 27](#)
- [Vous ne pouvez pas accéder à Cisco Enterprise License Manager \(ELM\) à partir de Cisco WebEx Meetings Server, page 27](#)
- [L'installation de licence échoue si plusieurs fenêtres de navigation sont ouvertes, page 27](#)
- [Le bouton Gérer licences est désactivé, page 28](#)
- [Message d'alerte Licence périmée, page 28](#)

Après Basculement sur la haute disponibilité, votre système lance le mode de période d'essai gratuit.

Problème Après Basculement sur la haute disponibilité, votre système lance le mode de période d'essai gratuit, vous laissant 180 jours pour restaurer votre connexion à Entreprise Licence Manager (ELM).

Cause probable ELM s'exécute uniquement sur le système primaire. Après le basculement, votre système de haute disponibilité ne parvient pas à se connecter à ELM.

Solution Redémarrez votre système primaire en utilisant VMware vCenter. Votre système doit se connecter avec ELM automatiquement pendant le processus de redémarrage. Si vous ne pouvez toujours pas vous connecter avec ELM après le redémarrage, contactez le CAT Cisco pour obtenir une aide supplémentaire.

Un message d'alerte Essai gratuit apparaît.

Problème Votre système indique qu'il fonctionne en mode d'essai gratuit sur votre site d'administration.

Cause probable Après avoir déployé votre système, il est automatiquement placé en mode d'essai gratuit.

Solution Installez des licences pour mettre fin au mode d'essai gratuit. Reportez-vous à la section « Gestion des licences » de l'Aide en ligne et du *Guide d'administration* pour plus d'informations.

Votre utilisation de licences a dépassé le nombre de licences achetées.

Problème Vous recevez un courrier électronique de dépassement de licences.

Cause probable Votre utilisation de licences dépasse le nombre de licences achetées.

Solution Contactez votre représentant des ventes Cisco et achetez un nombre suffisant de licences pour que l'utilisation soit égale ou au dessous du nombre de licences installées.

Votre utilisation de licences a dépassé le nombre de licences achetées et votre système a été désactivé.

Problème Vous recevez un courrier électronique indiquant que votre système a été désactivé en raison d'une situation de dépassement de licences.

Cause probable Vous avez dépassé le nombre de licences installées depuis plus de six mois.

Solution Contactez votre représentant des ventes Cisco et achetez un nombre suffisant de licences pour que l'utilisation soit égale ou au dessous du nombre de licences installées.

Vous recevez un courrier électronique de licences non valides

Problème Vous recevez un courrier électronique vous indiquant que votre système fonctionne avec des licences non valides.

Cause probable Votre système ne peut pas communiquer avec le Serveur de licences (ELM). Si votre système est configuré pour la haute disponibilité, que votre système primaire n'est pas actif et vous utilisez le système de basculement, le système ne peut pas communiquer avec le Serveur de licences.

Solution Redémarrez votre système primaire en utilisant VMware vCenter. Votre système doit se connecter avec ELM automatiquement pendant le processus de redémarrage. Si vous ne pouvez toujours pas vous connecter avec ELM après le redémarrage, contactez le CAT Cisco pour obtenir une aide supplémentaire.

Vous recevez un courrier électronique Licences non valides et Votre système a été désactivé.

Problème Vous recevez un courrier électronique vous indiquant que votre système a été désactivé parce qu'il fonctionnait avec des licences invalides depuis plus de six mois.

Cause probable Votre système ne peut pas communiquer avec le Serveur de licences (ELM). Si votre système est configuré pour la haute disponibilité, que votre système primaire n'est pas actif et vous utilisez le système de basculement, le système ne peut pas communiquer avec le Serveur de licences.

Solution Redémarrez votre système primaire en utilisant VMware vCenter. Votre système doit se connecter avec ELM automatiquement pendant le processus de redémarrage. Si vous ne pouvez toujours pas vous connecter avec ELM après le redémarrage, contactez le CAT Cisco pour obtenir une aide supplémentaire.

Vous ne pouvez pas accéder à Cisco Enterprise License Manager (ELM) à partir de Cisco WebEx Meetings Server

Problème Les administrateurs ne peuvent pas accéder à ELM à partir de Cisco WebEx Meetings Server

Cause probable Pendant le déploiement, l'URL d'administration a été configurée avec un type de domaines de premier niveau moins courant tel que « .infra. »

Solution Utilisez des types de domaines de premier niveau plus courants tel que « .com. » Ceci est un problème connu qui sera abordé dans une prochaine version de Cisco WebEx Meetings Server.

L'installation de licence échoue si plusieurs fenêtres de navigation sont ouvertes

Problème Échec de l'installation de licence.

Cause probable Votre site d'administration et les pages d'Administration ELM sont ouvertes sur deux navigateurs différents alors que tous deux partagent la même URL d'Administration du site.

Solution Vérifiez que l'onglet d'admin est fermé, puis cliquez à nouveau sur le bouton Installer. Connectez-vous au Site d'administration WebEx. Sélectionnez **Système** et sélectionnez **Afficher plus** dans la section Licences. Sélectionnez **Gérer les licences** pour ouvrir la page ELM. Fermez la fenêtre du navigateur d'origine affiche la page **Licences utilisateur**. Sélectionnez **Installer le fichier de licence** sur la page ELM et procédez à l'installation de votre licence. Reportez-vous à la section « Gérer les licences » dans le *Guide d'administration Cisco WebEx Meetings Server* pour plus d'informations.

Le bouton Gérer licences est désactivé

Problème Le bouton **Gérer les licences** est désactivé sur la page **Licences utilisateur**.

Cause probable Dans un environnement de haute disponibilité, votre site d'administration fonctionne sur une machine virtuelle secondaire.

Solution Déterminez la raison pour laquelle votre site d'administration fonctionne sur votre seconde machine virtuelle. Réparez votre système primaire et redémarrez VMware vCenter. Votre système devrait fonctionner normalement après le redémarrage.

Message d'alerte Licence périmée

Problème Vous recevez un message d'alerte de licence périmée.

Cause probable La version de votre système ne correspond pas à la version de votre licence.

Solution Vérifiez que vous avez installé la dernière version de la licence.



CHAPITRE

9

Mode de maintenance

Cette section inclut les sujets de dépannage concernant les problèmes liés au mode de maintenance.

- [Le message « Redémarrage » ne disparaît pas après que vous ayez désactivé le mode de maintenance, page 29](#)
- [La demande d'activation ou de désactivation du mode de maintenance est rejetée, page 29](#)

Le message « Redémarrage » ne disparaît pas après que vous ayez désactivé le mode de maintenance

Problème Après avoir désactivé le mode de maintenance, le message « Redémarrage » ne disparaît pas et votre navigateur ne vous redirige pas sur la page de connexion Administration.

Cause probable Incertitude. Il s'agit d'un problème connu.

Solution Saisissez l'URL de votre site Administration manuellement pour atteindre la page de connexion.

La demande d'activation ou de désactivation du mode de maintenance est rejetée

Problème Votre demande d'activation ou de désactivation du mode de maintenance est rejetée.

Cause probable Vous avez sélectionné le bouton **Activer le mode de maintenance** ou **Désactiver le mode de maintenance** trop rapidement.

Solution Attendez quelques secondes et sélectionnez **Activer le mode de maintenance** ou **Désactivez le mode de maintenance** à nouveau.

Cause probable Une procédure de modification du système est déjà en cours (par exemple l'ajout ou la suppression de la haute disponibilité).

Solution Attendez 30 minutes et sélectionnez **Activer le mode de maintenance** ou **Désactiver le mode de maintenance** à nouveau.



Enregistrements

Cette section inclut les sujets de dépannage concernant les problèmes d'enregistrement.

- [Impossible de démarrer ou de rejoindre des réunions ou de lire les enregistrements en raison de la version Java non prise en charge, page 31](#)
- [Enregistrements de réunions manquants sur les pages Enregistrements des organisateurs, page 32](#)
- [Le bouton Enregistrement génère une erreur de connexion du serveur, page 32](#)
- [Impossible d'ajouter un serveur de stockage, page 32](#)
- [L'enregistrement de la réunion ne s'affiche pas pour l'organisateur., page 33](#)
- [Le bouton d'enregistrement est gris, page 33](#)
- [Le panneau d'enregistrement génère une erreur, page 34](#)
- [Les enregistrements ne s'affichent pas sur la page Enregistrements, page 34](#)

Impossible de démarrer ou de rejoindre des réunions ou de lire les enregistrements en raison de la version Java non prise en charge

Problème Les utilisateurs ne peuvent pas démarrer ni rejoindre des réunions ou afficher les enregistrements sur n'importe quel navigateur.

Cause probable Les utilisateurs utilisent des versions de Java qui ne sont pas prises en charge.

Solution Si vous utilisez Microsoft Internet Explorer, activez ActiveX ou installez une version de Java supérieure à la version 1.6.034 ou 1.7.06. Si vous utilisez Mozilla Firefox ou Google Chrome, installez une version de Java supérieure à la version 1.6.034 ou 1.7.06 ou téléchargez et réinstallez manuellement votre client Cisco WebEx Meetings ou le Lecteur-Enregistreur basé sur le réseau. Puis réessayez de démarrer ou de rejoindre une réunion ou de lire un enregistrement.

Enregistrements de réunions manquants sur les pages Enregistrements des organisateurs

Problème Les enregistrements de réunions ne sont pas répertoriés sur la page **Enregistrement** pour tout utilisateur organisateur, bien que l'organisateur ait activé l'enregistrement dans les réunions.

Cause probable Il doit y avoir un problème de permission sur le serveur de stockage pour le point de montage spécifique que le serveur Cisco WebEx Meetings Server désigne sur la page de configuration du serveur de stockage (Sélectionnez **Système** > **Serveurs** > **Serveurs de stockage** sur le site d'administration).

Solution Il s'agit d'un problème connu.

Le bouton Enregistrement génère une erreur de connexion du serveur

Problème Lorsque l'organisateur d'une réunion tente de cliquer sur le bouton enregistrement dans la salle de réunion, le client de réunion affiche une erreur indiquant qu'il ne peut pas se connecter au serveur d'enregistrement.

Cause probable L'utilisateur de Cisco WebEx Meetings Server Tomcat ne peut pas écrire sur le point de montage.

Solution Mettez à jour les privilèges sur le point de montage sur `777` en utilisant `chmod R 777 <mount-point-directory>` (répertoire du point de montage `chmod-R 777`) si le serveur de stockage fonctionne sous le SE Linux. Puis retentez de lier le serveur NAS à Cisco WebEx Meetings Server.

Impossible d'ajouter un serveur de stockage

Problème Vous ne pouvez pas ajouter un serveur de stockage.

Cause probable L'utilisateur de Cisco WebEx Meetings Server Tomcat ne peut pas écrire sur le point de montage.

Solution Mettez à jour les privilèges sur le point de montage sur `777` en utilisant `chmod R 777 <mount-point-directory>` (répertoire du point de montage `chmod-R 777`) si le serveur de stockage fonctionne sous le SE Linux. Puis retentez de lier le serveur NAS à Cisco WebEx Meetings Server.

L'enregistrement de la réunion ne s'affiche pas pour l'organisateur.

Problème L'organisateur de la réunion ne voit pas l'enregistrement de réunion sur la page **Enregistrements** pendant plus de 10 minutes après que la réunion enregistrée soit terminée.

Cause probable Votre NBR WSS n'a pas de privilège de lecture/écriture des fichiers sur le serveur de stockage.

Solution Si vous utilisez un serveur de stockage Linux, saisissez la commande suivante : `répertoire du point de montagechmon -R 777`. Si vous souhaitez récupérer les enregistrements des réunions qui ont été générés sur la page **Enregistrements**, contactez le CAT (Centre d'assistance technique).

Le bouton d'enregistrement est gris

Problème Les organisateurs de réunions ne peuvent pas enregistrer de réunions car le bouton **Enregistrer** est gris.

Cause probable NAS n'est pas attaché à Cisco WebEx Meetings Serveur.

Solution Connectez-vous au site d'administration, sélectionnez **Système > Serveurs**, sélectionnez le lien **Ajouter un serveur de stockage** et spécifiez le serveur NFS et le point de montage. Par exemple `170.70.80.90:/Chemin du point de montage sur le serveur`.

Cause probable L'enregistrement n'est pas activé sur Cisco WebEx Meetings Serveur.

Solution Connectez-vous au site d'Administration, sélectionnez **Paramètres > Réunions**, et cochez la case **Enregistrement** sous les privilèges des participants.

Cause probable L'utilisation de votre serveur de stockage a atteint sa limite comme spécifié dans la page **Alarmes** du site d'administration.

Solution Assurez-vous que la capacité de stockage sur NAS est contrôlée sur la page **Alarmes**. Connectez-vous au site d'administration, sélectionnez **Tableau de bord > Alarmes**, sélectionnez le lien **Modifier**, vérifiez l'option de **Stockage**, faites glisser le curseur pour définir la limite de stockage sur la page **Modifier les alarmes** sur le tableau de bord, et sélectionnez **Enregistrer**. Sinon, vous pouvez supprimer des fichiers du point de montage du serveur pour créer plus d'espace.

Cause probable Votre serveur de stockage a été arrêté ou le service NFS a été arrêté ou redémarré, empêchant le serveur Cisco WebEx Meetings d'accéder au point de montage.

Solution Connectez-vous au site d'Administration site, sélectionnez **Système > Serveurs > Serveur de stockage** et reconfigurez NAS.

Le panneau d'enregistrement génère une erreur

Problème Après l'enregistrement d'une réunion en cours pendant un moment, le panneau d'enregistrement affiche une erreur. Lorsque vous passez votre souris sur le panneau, il affiche une erreur audio ou vidéo.

Cause probable L'utilisateur de Cisco WebEx Meetings Server Tomcat ne peut pas écrire sur le point de montage.

Solution Vérifiez que le point de montage peut être accédé et que le serveur Cisco WebEx Meetings peut y écrire.

Les enregistrements ne s'affichent pas sur la page Enregistrements

Problème Les enregistrements ne s'affichent pas sur la page **Enregistrements** pour tout utilisateur organisateur bien que l'organisateur ait activé l'enregistrement dans les réunions.

Cause probable Il y a un problème de permission sur le serveur de stockage pour le point de montage spécifique que votre système désigne.

Solution Connectez-vous à votre site d'administration et sélectionnez **Système > Serveurs > Configuration du serveur de stockage**. Vérifiez que vos autorisations sont correctement paramétrées.



Serveurs

Cette section inclut les sujets de dépannage concernant vos serveurs de messagerie électronique et de stockage.

- [SMTP envoie des défaillances lorsque la messagerie électronique de l'administrateur utilise un tiret bas, page 35](#)
- [Problèmes de connexion au serveur externe, page 35](#)
- [NTP-Heure prévue non synchronisée sur les machines virtuelles, page 36](#)
- [Votre serveur de stockage ne sauvegarde pas votre système ou vos enregistrements., page 36](#)

SMTP envoie des défaillances lorsque la messagerie électronique de l'administrateur utilise un tiret bas

Problème Un utilisateur envoie un courrier électronique à l'administrateur et le courrier électronique revient non distribuable.

Cause probable Les tirets bas ne sont pas pris en charge pour les adresses électroniques.

Solution N'utilisez pas de tirets bas ou autres caractères non pris en charge lorsque vous envoyez des courriers électroniques à l'administrateur.

Problèmes de connexion au serveur externe

Problème Les administrateurs et les utilisateurs ne reçoivent pas les courriers électroniques provenant de votre système.

Cause probable Il peut y avoir un problème de permissions sur le serveur de stockage pour le point de montage spécifique désigné par votre système (connectez-vous au site d'administration et sélectionnez **Système > Serveurs > Serveur de stockage**).

- 1 **Solution** Vérifiez que les demandes **envoyer les messages** du serveur Cisco WebEx Meetings concerné ne sont pas bloquées.

- 2 **Solution** Placez votre système en mode de maintenance et corrigez les informations SMTP sur le web admin. Enregistrez vos modifications et sortez le système du mode de maintenance. Lorsque le système a redémarré, le statut devrait indiquer « UP » (en marche).
- 3 **Solution** Corrigez le problème SMTP ou spécifiez un autre serveur SMTP fonctionnant correctement avec votre système.

NTP-Heure prévue non synchronisée sur les machines virtuelles

Problème Une alerte NTP est affichée en haut de la page peu de temps après que l'utilisateur se soit connecté. Les heures de chaque machine virtuelle sont désynchronisées de trois minutes ou plus.

Cause probable Les heures NTP renseignées sur chaque machine virtuelle sont désynchronisées de trois minutes ou plus.

- 1 **Solution** Attendez de voir si le message disparaît après synchronisation des heures.
- 2 **Solution** Confirmez que les hôtes ESXi sont configurés avec les informations DNS et NTP correctes et qu'ils peuvent atteindre l'hôte. Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation VMware vSphere.

Votre serveur de stockage ne sauvegarde pas votre système ou vos enregistrements.

Problème Votre serveur de stockage ne sauvegarde pas votre système ou vos enregistrements de réunions.

Cause probable Votre serveur de stockage ne peut pas se connecter à une machine virtuelle sur votre système.

Solution Utilisez VMware vSphere pour configurer les paramètres de votre pare-feu. Référez-vous à la section « Changements réseau requis pour votre déploiement » dans le *Guide de programmation de Cisco WebEx Meetings Server* pour plus d'informations.

Cause probable Le serveur de stockage ne fonctionne pas. Il n'y a aucune connectivité avec le serveur.

Solution Vérifiez que le serveur de stockage est accessible de l'extérieur de Cisco WebEx Meetings Server. Vérifiez que le serveur de stockage est en cours de fonctionnement. Vérifiez qu'il y a une connectivité réseau avec le serveur de stockage. Vérifiez si le montage/l'accès est possible depuis une machine qui n'appartient pas à Cisco WebEx Meetings Server. Vérifiez que votre serveur de stockage n'est pas plein.



Problèmes de connexion et de réunions

Cette section inclut les sujets de dépannage concernant les problèmes de connexion et de réunions.

- [Échec de l'activation du compte, page 38](#)
- [Des problèmes de connexion automatique se produisent après l'importation de cookies à partir de Microsoft Internet Explorer, page 38](#)
- [Problèmes de compatibilité du navigateur, page 38](#)
- [Connexion au site WebEx ou à l'Administration WebEx impossible, page 39](#)
- [Impossible de démarrer ou de rejoindre des réunions ou de lire les enregistrements en raison de la version Java non prise en charge, page 39](#)
- [Les invitations de réunions transmises ne fonctionnent pas après la mise à jour, page 39](#)
- [La qualité des graphiques se dégrade lors du partage d'application ou du bureau, page 40](#)
- [Rejoindre avant l'organisateur de la réunion n'apparaît pas sur la page, page 40](#)
- [Le statut de réunion Rejoindre avant l'organisateur est incorrect, page 40](#)
- [Réception d'un courrier électronique concernant les réunions rencontrant des problèmes, page 40](#)
- [Les participants de la réunion ne peuvent pas composer un numéro sur leurs téléphones, page 41](#)
- [Les données des Tendances de réunions sont une heure plus tard sur les tableaux d'une journée et d'une semaine., page 41](#)
- [Problème lors du lancement d'une réunion sur Mozilla Firefox et Google Chrome en raison de l'inactivité du plug-in ActiveTouch General Plugin Container, page 42](#)
- [Blocage sur la page « Un instant s'il vous plaît » lors de la tentative pour démarrer ou rejoindre une réunion, page 42](#)
- [Les utilisateurs ne peuvent pas organiser ou participer à des réunions, page 42](#)
- [Impossible de démarrer une réunion., page 43](#)
- [URL saisie en caractères minuscules et majuscules, page 43](#)
- [L'utilisateur ne peut pas accéder au produit, page 43](#)
- [Utilisateur déconnecté de la conférence audio, page 43](#)

- [Le tableau WBX*RÉUNIONENCOURS n'enregistre pas les données lorsque la réunion se termine à une heure spécifique., page 44](#)
- [Le lancement de Cisco WebEx Meetings échoue à cause de problèmes avec Java, page 44](#)
- [Capacité maximum de réunions dépassée, page 45](#)

Échec de l'activation du compte

Problème Un administrateur ou un utilisateur reçoit une notification l'informant que son compte a été activé mais il lui est impossible de se connecter au compte.

Cause probable La période d'activation du compte a expiré. Après l'activation d'un compte, les administrateurs ont deux jours et les utilisateurs finaux trois jours pour se connecter avant que le compte ne soit désactivé.

Solution Allez sur votre page de connexion et sélectionnez le lien Mot de passe oublié pour réinitialiser votre compte. Lorsque vous recevez votre courrier électronique de réinitialisation du mot de passe, suivez les instructions pour réinitialiser votre mot de passe et vous connectez-vous à votre compte.

Des problèmes de connexion automatique se produisent après l'importation de cookies à partir de Microsoft Internet Explorer

Problème Un utilisateur coche l'option « Mémoriser mes informations » après s'être connecté à Cisco WebEx Meetings Server sur Microsoft Internet Explorer. Si l'utilisateur installe ensuite Mozilla Firefox et importe tous les cookies à partir d'Internet Explorer, ceci entraîne la connexion automatique de l'utilisateur lorsqu'il lance Firefox, même après qu'il se soit déconnecté manuellement. Lorsqu'un administrateur modifie la clé d'authentification sur le site d'administration ou qu'il effectue une mise à jour vers une nouvelle version, l'utilisateur est toujours déconnecté du site lorsqu'il lance Firefox, même si il a coché la case « Mémoriser mes informations » la dernière fois qu'il s'est connecté à Cisco WebEx Meetings Server.

Cause probable Firefox ajoute un « . » avant le cookie du nom de domaine lors de l'importation des cookies à partir d'Internet Explorer.

Solution Demandez à votre utilisateur de supprimer ses cookies Firefox manuellement.

Problèmes de compatibilité du navigateur

Problème Vous utilisez un navigateur Internet Explorer qui est répertorié compatible avec ce produit mais vous recevez un message indiquant que votre navigateur n'est pas compatible.

Cause probable Un paramètre de politique de groupe sur votre système fait que votre navigateur envoie un message indiquant qu'il s'agit d'Internet Explorer 6 au lieu d'Internet Explorer 8.

Solution Si vous utilisez Internet Explorer 8 pour Windows XP avec Service Pack 3, le message d'incompatibilité est faux et vous pouvez l'ignorer. Vous pouvez empêcher votre système d'envoyer ce message en changeant vos paramètres de compatibilité. Dans Internet Explorer 8, sélectionnez **Outils > Paramètres de l'affichage**

de compatibilité. Supprimez le nom de domaine de votre serveur Cisco WebEx Meetings à partir de la liste des sites web que vous avez ajoutés à votre liste d'affichage de compatibilité si elle est présente.

Connexion au site WebEx ou à l'Administration WebEx impossible

Problème Vous ne pouvez pas vous connecter au site WebEx ou au site d'Administration en utilisant un navigateur qui nécessite SSL 3.0.

Cause probable FIPS est activé ce qui bloque SSL 3.0.

Solution Désactivez FIPS.

Impossible de démarrer ou de rejoindre des réunions ou de lire les enregistrements en raison de la version Java non prise en charge

Problème Les utilisateurs ne peuvent pas démarrer ni rejoindre des réunions ou afficher les enregistrements sur n'importe quel navigateur.

Cause probable Les utilisateurs utilisent des versions de Java qui ne sont pas prises en charge.

Solution Si vous utilisez Microsoft Internet Explorer, activez ActiveX ou installez une version de Java supérieure à la version 1.6.034 ou 1.7.06. Si vous utilisez Mozilla Firefox ou Google Chrome, installez une version de Java supérieure à la version 1.6.034 ou 1.7.06 ou téléchargez et réinstallez manuellement votre client Cisco WebEx Meetings ou le Lecteur-Enregistreur basé sur le réseau. Puis réessayez de démarrer ou de rejoindre une réunion ou de lire un enregistrement.

Les invitations de réunions transmises ne fonctionnent pas après la mise à jour

Problème Un utilisateur programme une réunion puis transmet l'invitation à d'autres participants. Les participants sont initialement en mesure d'utiliser le courrier électronique qui leur a été envoyé pour participer à des réunions, mais une fois que le système a été mis à jour et qu'ils tentent de participer à la réunion, ils reçoivent le message d'erreur « La réunion n'existe pas ou est déjà terminée. »

Cause probable La procédure de mise à jour annule la validité de la réunion.

Solution Après avoir effectué une mise à jour du système, informez vos utilisateurs qu'ils doivent reprogrammer toutes les réunions. Transmettez des courriers électroniques de réunions si nécessaire.

La qualité des graphiques se dégrade lors du partage d'application ou du bureau

Problème Lorsque j'utilise la fonctionnalité de partage d'applications ou le partage du bureau ma qualité graphique se dégrade.

Cause probable Lorsque votre système utilise les fonctionnalités de partage d'application ou de bureau, Cisco WebEx Meetings Server désactive automatiquement certains paramètres graphiques, incluant le mode Aero et le type Clear-True.

Solution Cette fonctionnalité fonctionne comme prévu. Lorsque vous arrêtez les fonctionnalités de partage d'applications ou de bureau, Cisco WebEx Meetings Server active les paramètres graphiques qu'il a désactivés pendant l'utilisation de ces fonctionnalités.

Rejoindre avant l'organisateur de la réunion n'apparaît pas sur la page

Problème Une réunion configurée avec l'option « Rejoindre avant l'utilisateur » est activée si elle n'apparaît pas sur votre page de réunions.

Cause probable Un utilisateur autre que l'organisateur a rejoint la réunion et l'a ensuite quittée avant l'arrivée de l'organisateur. Sur le tableau de bord de la page Tendances de réunions, cette réunion sera affichée sans participants.

Solution Il s'agit d'un problème connu. Si un participant d'une réunion autre que l'organisateur participe à la réunion puis la quitte avant l'arrivée de l'organisateur, la réunion n'est pas enregistrée sur la page de réunions.

Le statut de réunion Rejoindre avant l'organisateur est incorrect

Problème Vous avez activé les options JMBH (RRAO/rejoindre la réunion avant l'organisateur) et RTAO (rejoindre la téléconférence avant l'organisateur) pour vos réunions. Le participant d'une réunion a rejoint une réunion uniquement par téléphone mais le bouton est toujours affiché sur la page **Réunions**.

Solution Il s'agit d'un problème connu. Le système attend que l'organisateur démarre la réunion dans son client Web ou il utilise encore le téléphone pour rejoindre la réunion pour l'audio uniquement.

Réception d'un courrier électronique concernant les réunions rencontrant des problèmes

Problème Vous recevez un courrier électronique indiquant que certaines réunions rencontrent des problèmes.

Cause probable Il peut y avoir des problèmes de latence et de distorsion dans l'environnement de l'utilisateur. Les utilisateurs, incluant ceux participant à des réunions via un réseau virtuel privé (VPN) ont peut-être une bande passante réseau limitée.

Solution Connectez-vous au site d'Administration, sélectionnez **Tableau de bord** et sélectionnez le tableau Réunions pour afficher la page **Tendances de réunions**. Examinez les réunions qui se sont déroulées à la date et à l'heure à laquelle l'alerte s'est produite. Recherchez les réunions ayant le statut moyen ou médiocre. Notez le sujet de la réunion, l'organisateur et le problème rencontré et contactez l'organisateur pour déterminer quelle erreur s'est produite avec la réunion.

Les participants de la réunion ne peuvent pas composer un numéro sur leurs téléphones

Problème Les participants de la réunion ne peuvent pas composer un numéro sur leurs téléphones. Ils reçoivent l'erreur « échec de la connexion ».

Cause probable Vos paramètres CUCM ne sont pas correctement configurés.

Solution Vérifiez vos paramètres CUCM sur la page Audio. Connectez-vous au site d'administration et sélectionnez **Paramètres > Audio > CUCM**. Vérifiez que vous avez configuré les adresses IP correctes et les paramètres de transport ainsi que les ports.

Les données des Tendances de réunions sont une heure plus tard sur les tableaux d'une journée et d'une semaine.

Problème Sur la page **Tendance de réunion**, les données des tableaux pour une heure et un jour a une heure de retard sur les données affichées dans les tableaux de 1 à 6 mois.

Cause probable Pour les tableaux de Tendances de réunions d'un jour et une semaine, les données des réunions futures (programmées) sont informatisées toutes les 4 heures. Si vous programmez une réunion, les informations de la réunion sont collectées pendant l'intervalle de quatre heures.

Solution Il s'agit d'un problème connu. La plupart des réunions programmées sont récurrentes et nous ne souhaitons pas informatiser les informations trop fréquemment car cela peut avoir un impact sur la performance du système.

Problème lors du lancement d'une réunion sur Mozilla Firefox et Google Chrome en raison de l'inactivité du plug-in ActiveTouch General Plugin Container

Problème Un utilisateur tente de démarrer une réunion à l'aide de Mozilla Firefox ou Google Chrome et reçoit l'un des messages d'erreur ci-dessous : « Nous avons rencontré un problème lors du lancement de votre réunion. Redémarrez votre navigateur web et réessayez, ou rejoignez votre réunion à partir d'un navigateur web différent. Si le problème persiste, contactez votre administrateur système. » Votre navigateur se bloque en boucle et le chargement de Meeting Center échoue.

Cause probable L'utilisateur a désactivé le module ActiveTouch General Plugin Container sur son navigateur.

Solution Sur Mozilla Firefox, demandez à votre utilisateur de sélectionner **Outils > Add-ons > Plugins**, et d'activer **ActiveTouch General Plugin Container**, de redémarrer le navigateur, et de réessayer de participer à la réunion. Sur Google Chrome, demandez à votre utilisateur d'aller à l'URL « <chrome://plugins> », d'activer **ActiveTouch General Plugin Container**, de redémarrer le navigateur, et de réessayer de participer à la réunion.

Blocage sur la page « Un instant s'il vous plait » lors de la tentative pour démarrer ou rejoindre une réunion

Problème Les utilisateurs sont bloqués sur la page « Un instant s'il vous plait... » lorsqu'ils tentent de démarrer ou de rejoindre une réunion

Cause probable Vous utilisez Mozilla Firefox 18 et Firefox pense que programme Java a un problème potentiel de sécurité et invite l'utilisateur à le désactiver. L'utilisateur sélectionne '« Ne jamais activer les modules externes pour ce site. » Cette action entraîne la désactivation de Java ce qui désactive la capacité des utilisateurs à démarrer ou rejoindre une réunion avec Java.

Solution Si vous pensez qu'il existe ici un problème de sécurité Java, demandez à vos utilisateurs de démarrer ou de rejoindre la réunion par l'une ou l'autre des deux méthodes indiquées sur la page : Installez l'application de réunion et démarrez ou rejoignez la réunion à nouveau ; ou sélectionnez **Exécuter une application temporaire** pour démarrer ou rejoindre la réunion. Si vous pensez qu'il n'y a pas de problème de sécurité Java, demandez à vos utilisateurs de supprimer leurs cookies, sélectionnez **Toujours activer les modules externes pour ce site**, puis de démarrer ou de rejoindre leur réunion en utilisant Java.

Les utilisateurs ne peuvent pas organiser ou participer à des réunions

Problème Un utilisateur ne peut pas organiser ou participer à une réunion.

Cause probable L'utilisateur a des autorisations PC restreintes.

Solution Configurez votre système pour pousser manuellement Cisco WebEx Meetings (Réunions Cisco WebEx) et les Outils de productivité sur le bureau de l'utilisateur. Sélectionnez **Paramètres > Téléchargements** et sélectionnez l'option **Pousser manuellement Cisco WebEx Meetings et les Outils de productivité sur le bureau de l'utilisateur**. Voir [Configurer vos paramètres de Téléchargement](#) pour plus d'informations.

Impossible de démarrer une réunion.

Problème Impossible de démarrer une réunion.

Cause probable Les ports de votre réseau ne sont pas correctement configurés.

Solution Vérifiez que votre pare-feu ou que la solution de répartition de charge redirige les demandes sur les ports appropriés pour que les utilisateurs puissent organiser et rejoindre des réunions avec succès.

URL saisie en caractères minuscules et majuscules

Problème L'URL du site ou de l'Administration est saisie en caractères minuscules et majuscules

Cause probable Les navigateurs envoient toujours les URL en minuscules au point de destination, ce qui entraîne une incohérence en raison du non respect de la casse.

Solution Les URL du site et de l'Administration doivent être saisies en minuscules.

L'utilisateur ne peut pas accéder au produit

Problème Impossible d'établir le protocole TLS. Lors de la vérification des analyseurs de paquets, il apparaît que CUCM envoie « Certificat de non prise en charge » au serveur Cisco WebEx Meetings pendant le début d'établissement de la communication (handshaking) entre CUCM et le serveur TLS Cisco WebEx Meetings.

Cause probable Sous Windows 7 32 bits et les environnements IE 8, le paramètre de sécurité local a les options suivantes : Activez les algorithmes de conformité FIPS pour le chiffrement, le hachage et la connexion. Le schéma d'options : gpedit.msc | Configuration de l'ordinateur | Paramètres Windows | Paramètres de sécurité | Politique locale | Options de sécurité.

Solution Si l'option TLSv1.0 dans les paramètres avancés d'IE est désactivée alors l'utilisateur doit pouvoir activer la politique locale. Après avoir activé la politique locale, IE 8 fonctionnera alors avec l'option TLSv1.0 désactivée.

Utilisateur déconnecté de la conférence audio

Problème Un utilisateur est déconnecté d'une conférence audio.

Cause probable L'utilisateur a une faible vitesse de connectivité au réseau (quelques Ko/sec).

Le tableau **WBX*REUNIONENCOURS** n'enregistre pas les données lorsque la réunion se termine à une heure spécifique.

Solution Augmentez la vitesse de connexion au réseau de l'utilisateur à 100 Ko/sec ou plus pour restaurer la capacité de connexion à la conférence audio.

Le tableau **WBX*REUNIONENCOURS** n'enregistre pas les données lorsque la réunion se termine à une heure spécifique.

Problème Si une réunion WebEx se termine à l'heure des statistiques, comme 18:45 pour les statistiques de 5 minutes, 19:00 pour les statistiques par heure, 9/27 00:00 pour les statistiques quotidiennes, le tableau **WBX*INPROGRESSMEETING** (**REUNIONENCOURS*WBX**) ne capture pas les données pendant le temps que le processus quotidien de statistiques capturerait normalement.

Cause probable La tâche des statistiques de la base de données fonctionne à vitesse réduite par rapport à la tâche d'exécution de la base de données en produisant de ce fait un délai de traitement des données de 5 minutes.

Solution Il n'y a aucune solution de résolution temporaire actuelle. Ce problème sera résolu lors de la révision du produit.

Le lancement de Cisco WebEx Meetings échoue à cause de problèmes avec Java

Problème Vos utilisateurs rencontrent des défaillances intermittentes lors du lancement de l'application Cisco WebEx Meetings lorsqu'ils sont connectés à l'intranet de leur entreprise via le client VPN Cisco Any-Connect. Cette défaillance se produit lorsque l'utilisateur tente de télécharger et d'installer l'application Cisco WebEx Meetings la première fois qu'il rejoint une réunion. Ce problème ne se produit plus lorsque l'application est installée sur le PC de l'utilisateur.

Problème Ce problème ne se produit plus lorsque l'utilisateur tente de rejoindre la réunion sans activer le client VPN (en supposant que l'accès public au site WebEx soit activé).

Cause probable Vos utilisateurs utilisent une version périmée de Java.

Solution Effectuez la mise à jour des bureaux Windows de vos utilisateurs finaux en installant la dernière version de Java. Si cela ne fonctionne pas, nous vous recommandons d'informer vos utilisateurs qu'ils doivent installer l'application Cisco WebEx Meetings à partir de la page **Téléchargements**. Les utilisateurs ont également la possibilité de télécharger l'application Cisco WebEx Meetings lorsqu'ils tentent de rejoindre la réunion pour la première fois. Ces méthodes de résolution ci-dessus supposent que les PC des utilisateurs de votre organisation disposent des privilèges administrateur. S'ils ne disposent pas des privilèges administrateur, vous pouvez pousser l'application Cisco WebEx Meetings sur leurs PC en utilisant les fichiers d'installation fournis sur la page **Téléchargement**.

Capacité maximum de réunions dépassée

Problème :

Le message d'erreur suivant s'affiche lorsque vous tentez de rejoindre une réunion WebEx :

Vous ne pouvez pas lire les vidéos maintenant car le nombre d'utilisateurs simultanés a atteint la limite du système. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.

Cause possible :

Ce message d'erreur s'affiche si un participant tente de rejoindre une réunion et dépasse le nombre de participants simultanés pris en charge par votre système.

Solution :

La partie audio d'une réunion WebEx n'a pas de limite pour le nombre d'utilisateurs simultanés. Lorsque le nombre maximum de concurrents simultanés aura rejoint la réunion WebEx, les autres utilisateurs peuvent appeler la réunion et l'écouter. Toutefois, dépasser le nombre maximum de participants simultanés peut entraîner des problèmes de performance.



Authentification unique

Cette section inclut les sujets de dépannage concernant les problèmes de signature unique (SSO).

- [Échec de la signature unique SSO après l'action de récupération après sinistre, page 47](#)
- [Erreur du protocole SSO, page 47](#)
- [Échec de la redirection SSO, page 48](#)
- [Code d'erreur SSO, page 50](#)

Échec de la signature unique SSO après l'action de récupération après sinistre

Problème Lorsqu'un utilisateur effectue une action de récupération après sinistre, la signature unique SSO échoue en raison de l'expiration des certificats.

Cause probable Les certificats SSO existants ont été installés avant que l'application ne soit installée.

Solution Réinstallez les certificats SSO à la fin de la procédure de récupération après sinistre. Après avoir effectué votre restauration sur le système de récupération après sinistre, connectez-vous au site Administration et sélectionnez **Paramètres > Sécurité > Certificat > Certificat SSL > Générer un CSR**. Sous **Plus d'options**, sélectionnez **Télécharger CSR** pour télécharger le CRS généré. Utiliser le CSR pour obtenir un nouveau certificat SSL. Référez-vous à la section « Générer des certificats SSL » du Guide d'administration pour plus d'informations. Importez votre nouveau certificat SSL en sélectionnant **Paramètres > Sécurité > Certificat > Plus d'options** (Importer un certificat SSL). Importez le même certificat SSL dans votre ADFS (Active Directory Federation Service) pour la partie relais de l'URL du site.

Erreur du protocole SSO

Problème Vous recevez l'erreur « Erreur du protocole SSO. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire. »

Cause probable Votre site d'administration SSO ou la configuration de l'IdP contient des erreurs.

Cause probable La Signature unique SSO n'est pas activée.

Cause probable Certains de tous les attributs IdP requis ne sont pas configurés : prénom, nom, adresse électronique.

Cause probable Le paramètre NameID de votre SAML n'est pas paramétré sur la messagerie électronique.

Solution Si vous ne parvenez pas à déterminer la cause de votre erreur de protocole SSO, générez un journal et contactez le CAT Cisco pour obtenir une aide supplémentaire. Si vous pensez que la cause est l'un des paramètres ci-dessus, assurez-vous que les attributs IdP requis sont configurés et assurez-vous que les attributs IdP suivants soient paramétrés sur l'adresse électronique de l'utilisateur : uid, SAML_SUBJECT..

Échec de la redirection SSO

Problème Un utilisateur tente de se connecter et reçoit le message « échec de redirection SSO ». L'utilisateur est dirigé vers un administrateur pour obtenir de l'aide.

Cause probable Une valeur de l'attribut IDP dans le compte de l'utilisateur a enfreint la réglementation. Les messages d'erreur suivants peuvent apparaître en conséquence de ce problème:

- **Cause probable** Erreur du protocole SSO. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire. Voir [Erreur du protocole SSO, à la page 47](#) pour plus d'informations.
- **Cause probable** Aucun compte utilisateur détecté sur le système. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Cause probable** Aucun certificat X.509 trouvé dans le système. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Cause probable** Le certificat X.509 a expiré. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Cause probable** Le compte utilisateur est bloqué. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Cause probable** Le compte utilisateur a expiré. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Cause probable** Le compte utilisateur a été désactivé. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Cause probable** L'assertion SAML a expiré. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Cause probable** Message de réponse non valide. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Cause probable** Échec de la création automatique du compte. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire. Voir [Échec de la création automatique de compte ou de la modification automatique du compte, à la page 61](#) pour plus d'informations.
- **Cause probable** Échec de la mise à jour automatique du compte. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire. Voir [Échec de la création automatique de compte ou de la modification automatique du compte, à la page 61](#) pour plus d'informations.

- **Cause probable** Erreur du protocole SSO. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Cause probable** Aucun nom d'utilisateur trouvé dans l'assertion SAML. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Cause probable** Seules les demandes de PUBLICATION sont prises en charge. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Cause probable** Données SAML SSO de PUBLICATION incorrectes. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Cause probable** Un certificat Cisco WebEx Meetings Server n'a pas été importé dans l'IdP SAML.
- **Cause probable** Le site n'est pas autorisé à utiliser le protocole SSO. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Cause probable** Certificat X.509 incorrect pour valider l'assertion SAML. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire. Voir [Certificat X.509 incorrect pour valider l'assertion SAML](#), à la page 5 pour plus d'informations.
- **Cause probable** Erreur survenue lors du chargement de la configuration. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Cause probable** La valeur de NameQualifier ne correspond pas à l'URL du site. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Cause probable** Impossible d'atteindre la partie d'assertion. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Cause probable** Échec de la résolution de l'artefact SAML. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Cause probable** Assertion SAML non valide. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Cause probable** Le destinataire ne correspond pas à webex.com. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Cause probable** L'assertion SAML n'est pas signée. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Cause probable** L'utilisateur ne dispose pas du rôle lui permettant de se connecter. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Cause probable** Jeton de sécurité demandé non valide. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Cause probable** Signature numérique non valide. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Cause probable** Émetteur non fiable. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Cause probable** Le format de l'identifiant du nom est incorrect. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Cause probable** Impossible de générer AuthnRequest. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.

- **Cause probable** Impossible de générer la demande de déconnexion. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Cause probable** EnRéponseÀ ne correspond pas à l'ID de requête. Contactez votre administrateur pour une aide supplémentaire.
- **Cause probable** Message de demande non valide. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Cause probable** Échec de la création automatique du compte. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Cause probable** Échec de la mise à jour automatique du compte. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Cause probable** Échec de la mise à jour des privilèges utilisateur ou l'utilisateur n'est pas autorisé à mettre à jour les privilèges utilisateur. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.

Solution Examinez l'API de votre URL pour déterminer les valeurs du compte qui sont à l'origine du problème. Reportez-vous à la section « Configurer et modifier les paramètres de l'API de l'URL SSO » dans le Guide de planification pour plus d'informations.

Code d'erreur SSO

La tableau suivant répertorie les codes d'erreur SSO.

Description de l'erreur	Code d'erreur
Erreur du protocole SSO	1
Aucun nom d'utilisateur trouvé dans l'assertion SAML	2
Aucun compte utilisateur détecté sur le système	3
Aucun certificat X.509 trouvé dans le système	4
Seules les demandes publiées sont prises en charge.	5
Données SAML SSO POST incorrectes	6
Le site n'est pas autorisé à utiliser le protocole SSO.	7
Certificat X.509 incorrect pour valider l'assertion SAML	8
Erreur survenue lors du chargement de la configuration	9
La valeur de NameQualifier ne correspond pas à l'URL du site.	10
Impossible d'atteindre la partie d'assertion	11
Échec de la résolution de l'artefact SAML	12

Description de l'erreur	Code d'erreur
Assertion SAML non valide	13
Le destinataire ne correspond pas à webex.com.	14
Le certificat X.509 a expiré.	15
Le compte utilisateur est bloqué.	16
Le compte utilisateur a expiré.	17
Le compte utilisateur a été désactivé.	18
L'assertion SAML a expiré.	19
L'assertion SAML n'est pas signée.	20
L'utilisateur ne dispose pas du rôle lui permettant de se connecter.	21
RequestedSecurityToken non valide	22
Signature numérique non valide	23
Émetteur non fiable	24
Le format de l'identifiant du nom est incorrect.	25
Impossible de générer AuthnRequest	26
Impossible de générer la demande de déconnexion	27
La variable InResponseTo ne correspond pas à l'identifiant de la demande.	28
Message de réponse non valide	29
Message de demande non valide	30
Échec de la création automatique du compte	31
Echec de la mise à jour automatique du compte	32



CHAPITRE

14

téléphonie

Cette section inclut les sujets de dépannage de la téléphonie.

- [L'appel a été interrompu sur le système TLS de haute disponibilité, page 53](#)
- [Problèmes de rappel, page 53](#)
- [Problèmes d'appel, page 54](#)
- [Impossible d'entrer dans la réunion, page 54](#)
- [Les appels des utilisateurs sont interrompus en cas de panne, page 54](#)
- [Problèmes de prise en charge de la Détection d'activité vocale \(VAD\), page 55](#)

L'appel a été interrompu sur le système TLS de haute disponibilité

Problème Dans un grand environnement avec une configuration TLS (conférence avec chiffrement de sécurité), les appels peuvent être interrompus.

Cause probable Votre serveur est déconnecté entre vos machines virtuelles primaire et de haute disponibilité pendant quelques minutes au cours d'une réunion. Le réseau récupère ensuite alors que la réunion est toujours en cours.

Solution Les participants doivent alors rejoindre leur réunion manuellement.

Problèmes de rappel

Problème Lorsque vous essayez que votre système appelle votre numéro de téléphone, le téléphone ne sonne pas et vous recevez un message d'erreur : « Échec du rappel ; aucune réponse. »

Cause probable Vous devez reconfigurer vos serveurs CUCM.

Solution Dans CUCM, allez aux tronc SIP configurés pour Cisco WebEx Meetings Server, et cochez le **Calling Search Space** configuré. Allez sur votre téléphone sous **Périphériques** et cochez la partition configurée.

Sélectionnez **Routage des appels > Niveau de contrôle > Calling Search Space**, allez au Calling search space configuré et vérifiez qu'il a bien la partition listée configurée pour le schéma de route pour votre téléphone.

Problèmes d'appel

Problème Les utilisateurs entendent une tonalité rapide avant ou après que le numéro complet ait été composé.

Problème Le message « votre appel ne peut pas aboutir » est transmis par l'annonceur.

Cause probable Vous devez reconfigurer vos serveurs CUCM.

Solution Dans CUCM, allez au schéma de route utilisé pour Cisco WebEx Meetings Server, et vérifiez la partition configurée. Puis allez sur le périphérique depuis lequel vous appelez et vérifiez le **Calling Search Space configuré**. Sélectionnez **Routage des appels > Niveau de contrôle > Calling Search Space**, allez au Calling Search Space configuré et vérifiez qu'il a bien la partition listée configurée pour le schéma de route pour Cisco WebEx Meetings Server. Si la partition est configurée sur **< Aucun > tout périphérique configuré dans Cisco Unified Communications Manager pourrait appeler Cisco WebEx Meetings Center**.

Impossible d'entrer dans la réunion

Problème Pendant un appel, l'appel d'un utilisateur se termine ou il n'y a aucun son après avoir entré l'ID de la réunion suivi de #.

Problème Pendant le rappel, l'appel d'un utilisateur se termine après avoir appuyé sur 1 pour rejoindre la réunion.

Cause probable Vous devez reconfigurer vos serveurs CUCM.

Solution Dans CUCM, vérifiez vos schémas de route SIP configurés pour Cisco WebEx Meetings Center et vérifiez la partition de routage configurée. Allez aux troncs SIP configurés pour les répartiteurs de charge et vérifiez le **Calling Search Space de réacheminement** et **Out-Of-Dialog Refer Calling Search Space**. Sélectionnez **Routage des appels > Niveau de contrôle > Calling Search Space**, allez au Calling Search Space de réacheminement configuré et Out-Of-Dialog Refer Calling Search Space et vérifiez que chacun a la partition listée configurée pour le schéma de route SIP pour Cisco WebEx Meetings Server.

Les appels des utilisateurs sont interrompus en cas de panne

Problème Les appels des utilisateurs sont interrompus en cas de panne sur votre système de haute disponibilité.

Cause probable TLS est activé sur votre système et utilise un téléphone IP KPML. TAS essaie d'envoyer un message d'inscription SIP à Cisco Unified Communications Manager (CUCM). Le message d'inscription ne peut pas passer la validation CUCM en raison d'un changement dans l'adresse IP TAS. Pour configurer vos paramètres CUCM, connectez-vous sur le site d'administration et sélectionnez **Paramètres > Audio** puis recherchez les champs CUCM.

Solution Il s'agit d'un problème connu et il n'existe actuellement aucun changement de configuration pouvant résoudre ce problème. Lorsque les appels sont perdus à cause de ce problème, les utilisateurs doivent ensuite rejoindre la réunion en recomposant le numéro.

Problèmes de prise en charge de la Détection d'activité vocale (VAD)

Problème Cisco WebEx Meetings Server ne reconnaît pas la condition activer/désactiver la VAD du pair distant et désactive le paramètre VAD par défaut. La VAD, également appelée détection d'activité vocale ou détection vocale, est une technique utilisée pour effectuer des discours pour lesquels la présence ou l'absence d'un discours humain est détectée.

Cause probable Cisco WebEx Meetings Server n'effectue pas la négociation SDP de prise en charge de la VAD. À partir de la version Cisco WebEx Meetings Server 1.1 MR2 et version plus récente, Cisco WebEx Meetings Center désactive la VAD. Les versions précédentes de Cisco WebEx Meetings Center active la VAD par défaut. En désactivant la VAD, la bande passante consommée pour le codec qui est utilisé ne dépassera pas les exigences de bande passante standard pour ce codec. Par exemple, la consommation de bande passante pour G.711 sera de 64 kbps lorsque la VAD est désactivée. La VAD n'a pas d'impact d'aucune sorte sur l'expérience de l'utilisateur. Lorsque la VAD est désactivée, Cisco WebEx Meetings Center aide à économiser de la bande passante du réseau en fonction de l'activité vocale détectée. Lorsqu'il y a du silence, Cisco WebEx Meetings Center envoie un paquet SID spécial qui indique le silence et arrête d'envoyer des paquets ce qui aide à économiser la bande passante du réseau. Il recommence à envoyer des paquets lorsqu'une activité vocale est détectée.

Solution La négociation VAD via SDP n'est actuellement pas prise en charge par Cisco WebEx Meetings Center.



Problèmes de mise à niveau, de mise à jour et d'extension

Cette section inclut les sujets de dépannage concernant les mises à niveau, les mises à jour les extensions.

- [Erreur interne du serveur reçue après démarrage de la mise à Jour, page 57](#)
- [Aucun message de confirmation reçu après avoir effectué une mise à jour, page 58](#)
- [Impossible de connecter l'image ISO dans le lecteur CD/DVD, page 58](#)
- [La mise à jour est terminée mais aucun bouton « Système mis à jour » ou « Redémarrer » n'apparaît., page 58](#)
- [Échec de la mise à jour, page 59](#)
- [Le processus de mise à jour du système est bloqué, page 59](#)
- [Bouton Mise à jour grisé, page 59](#)
- [Échec de la mise à jour ou de l'extension, page 60](#)

Erreur interne du serveur reçue après démarrage de la mise à Jour

Problème Après le démarrage d'une mise à jour, une page intempestive de mise à jour en cours s'affiche. Lors de la mise à jour, vous recevez le message d'erreur suivant : « Erreur interne du serveur (requête HTTP/Verrouiller/Déverrouiller la maintenance). »

Cause probable Le serveur d'applications Web de l'administration reçoit une erreur interne qui a interrompu la mise à jour.

Solution Redémarrez vos machines virtuelles en utilisant **Arrêter l'invité** sur chaque machine virtuelle utilisant le client vSphere. Puis allumez toutes les machines virtuelles. Vérifiez que le tableau de bord Administration affiche que la version a été mise à jour. Si tel est le cas, votre mise à jour a réussi et vous pouvez sortir votre système du mode de maintenance et continuer. Sinon, veuillez contacter l'assistance technique pour un complément d'aide.

Aucun message de confirmation reçu après avoir effectué une mise à jour

Problème Après l'affichage intempestif de la page de mise à jour en cours, il n'y a aucun message indiquant que la mise à jour a réussi ou échoué. Au lieu de cela, vous êtes dirigé(e) sur la page de connexion du site d'administration et le tableau de bord de l'administration affiche l'ancienne version.

Cause probable L'expiration de la session HTTP du serveur d'applications web de l'outil d'administration s'est produite ou votre session HTTP a été déconnectée.

Solution Redémarrez vos machines virtuelles en utilisant **Arrêter l'invité** sur chaque machine virtuelle utilisant le client vSphere. Puis allumez toutes les machines virtuelles. Vérifiez que le tableau de bord Administration affiche que la version a été mise à jour. Si tel est le cas, votre mise à jour a réussi et vous pouvez sortir votre système du mode de maintenance et continuer. Sinon, veuillez contacter l'assistance technique pour un complément d'aide.

Impossible de connecter l'image ISO dans le lecteur CD/DVD

Problème Vous ne pouvez pas vous connecter à l'image ISO dans le lecteur CD/DVD pour effectuer une installation.

Cause probable Le CD/DVD de la machine virtuelle de votre site d'administration ne se connecte pas au fichier image ISO. Vous tentez peut-être de vous connecter à la mauvaise machine virtuelle, ou la connexion est lente (ce qui peut être causé par l'activité dans VMware vCenter).

Solution Connectez l'image ISO en utilisant le client vSphere. Vérifiez que votre image ISO est connectée à la bonne machine virtuelle. Le site d'administration affiche le nom d'hôte de la machine virtuelle. Vérifiez qu'il correspond. Il s'agit normalement de la machine Admin primaire sauf si vous effectuez la mise à jour d'un système de haute disponibilité qui n'est pas encore rattaché à un système primaire. Si le lecteur CD/DVD affiche le statut « Connexion en cours », attendez jusqu'à ce que la connexion soit établie.

La mise à jour est terminée mais aucun bouton « Système mis à jour » ou « Redémarrer » n'apparaît.

Problème Vous effectuez une mise à jour et celle-ci réussit, mais vous ne voyez pas de bouton « Système mis à jour » ou « Redémarrer ».

Cause probable Il s'agit d'un problème connu. La notification par le système peut échouer lorsqu'une mise à jour est terminée.

Solution Si votre mise à jour ne se termine pas, et qu'un délai de plus une heure s'est écoulé, vous pouvez alors tenter de désactiver le mode de maintenance. Si vous ne pouvez pas désactiver le mode de maintenance, alors la mise à jour est toujours en cours d'exécution. Lorsque la mise à jour est terminée, redémarrez toutes les machines virtuelles à partir de VMware vCenter. Attendez que vos machines virtuelles soient en ligne et

vérifiez la version du système sur le tableau de bord pour déterminer si votre mise à jour s'est terminée avec succès.

Échec de la mise à jour

Problème Votre mise à jour échoue.

Cause probable Un problème de connexion se produit (par exemple une défaillance réseau, un problème d'entrée/sortie, ou un problème sslgw pour votre Proxy Internet inverse) ou une ou plusieurs machines virtuelles ne sont pas accessibles.

- **Solution** Collectez les journaux : /opt/log/upgrade/*, /opt/log/webadmin/*, etc.

- **Solution** Rétrogradez toutes vos machines virtuelles sur une version sauvegardée, ou restaurez la sauvegarde que vous avez effectuée avant de tenter votre mise à jour, puis réessayez d'effectuer votre mise à jour.

Le processus de mise à jour du système est bloqué

Problème Le processus de mise à jour du système est bloqué sur « Mise à jour du système... » depuis une heure ou plus.

- **Cause probable** Votre pack ISO ne peut pas être placé dans la banque de données et le client vSphere rencontre une connexion réseau lente.
- **Cause probable** Votre système rencontre une entrée/sortie du disque lente ou une entrée/sortie saturée sur la banque de données. Trop d'organismes se connectent et accèdent à la même banque de données ou au même disque.
- **Solution** Annulez votre mise à jour, placez votre ISO dans la banque de données, ou si le lecteur CD/DVD de votre machine virtuelle Admin se connecte localement en utilisant le client vSphere, vérifiez que le client vSphere est directement connecté sur le réseau Intranet de votre entreprise (pas sur le VPN).
- **Solution** Annulez votre mise à jour, migrez votre machine virtuelle sur une nouvelle banque de données, et retentez votre mise à jour.

Bouton Mise à jour grisé

Problème La page **Système** sur votre site d'administration n'a pas de bouton **Mise à jour** ou le bouton est grisé.

Cause probable Vous tentez une mise à jour, une mise à niveau ou une extension sur le site d'administration de haute disponibilité au lieu du site d'administration du système primaire.

Solution Vérifiez que votre machine virtuelle principale Admin fonctionne. Déconnectez-vous du site d'Administration, démarrez une nouvelle session de navigation et reconnectez-vous. Si le problème persiste, vérifiez que votre processus principal d'administration fonctionne toujours.

Échec de la mise à jour ou de l'extension

Problème Votre tentative de mise à jour ou d'extension échoue.

Cause probable Un fichier de votre système est peut-être corrompu.

Solution Vérifiez votre fichier de journalisation pour voir si une erreur ou un autre problème y figure. Rétrogradez votre système existant. Réinstallez un nouveau système, ou rétrogradez un nouveau système si des instantanés VMware avaient été pris ou si la récupération après sinistre a été configurée après l'installation du fichier OVA, puis retentez la mise à jour ou l'extension.



Gestion des utilisateurs

Cette section inclut les sujets de dépannage concernant les problèmes de gestion des utilisateurs.

- [Échec de la création automatique de compte ou de la modification automatique du compte, page 61](#)
- [L'importation des utilisateurs avec un fichier CSV échoue, page 64](#)
- [Aucun compte utilisateur détecté sur le système, page 64](#)

Échec de la création automatique de compte ou de la modification automatique du compte

Problème Vous recevez l'un des messages d'erreur suivants :

- **Problème** Échec de la création automatique du compte. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.
- **Problème** Échec de la mise à jour automatique du compte. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire.

Cause probable Votre attribut IdP n'est peut-être pas configuré. Il se peut qu'il y ait également d'autres problèmes de configuration de l'IdP.

Solution Vérifiez si les mappages des attributs requis sont correctement configurés dans l'IdP, tels que le *prénom*, *nom*, *adresse électronique*, *SAML_SUBJECT* (SUJET_SAML), ou *Name_ID* (ID_NOM). Faites spécialement attention aux paramètres *Name_ID* (ID_Nom) et *SAML_SUBJECT* (SUJET_SAML). Certaines configurations IdP utilisent *Name_ID* (Nom-ID) et d'autres utilisent *SAML_SUBJECT* (SUJET_SAML). Nous vous recommandons de configurer tous les comptes pour que *Name_ID* (ID_NOM) ait la même valeur que *SAML_SUBJECT* (SUJET_SAML).

Solution TC1 (Code de suivi 1),, TC10 (Code de suivi 10) sont des attributs spéciaux. Si le code de suivi est configuré comme requis dans l'administration sur **Utilisateurs > Codes de suivi**, ce sont des mappages d'attributs requis.

Solution Si le mode de saisie d'un code de suivi est menu déroulant, alors les règles suivantes s'appliquent :

- **Solution** Si le code de suivi est configuré sur **Requis**, la valeur d'attribut doit être l'une des valeurs actives dans le menu déroulant.
- **Solution** Si le code de suivi actuel est configuré sur Non requis, la valeur d'attribut peut être vide ou l'une des valeurs actives dans le menu déroulant.

Solution Par exemple si IdP est ADFS 2 et que vous n'avez pas configuré de codes de suivi (*SAML_SUBJECT* (SUJET_SAML) n'est pas requis dans ADFS 2), le mappage suivant est requis :

Attribut LDAP	Type de demande sortante
Adresses électroniques	Name_ID (IDNom)
Adresses électroniques	email (adresse électronique)
Nom attribué	Prénom
Surnom	Nom



Remarque

Solution

- **Solution** Nous vous recommandons de mapper le *Name_ID* (ID_Nom) à l'adresse électronique.
- **Solution** Le nom de l'attribut est sensible à la casse. Vérifiez que la valeur de l'attribut de l'utilisateur n'est pas vide.
- **Solution** Nous vous recommandons de ne pas configurer vos codes de suivi sur **Requis**.
- **Solution** Nous vous recommandons de ne pas configurer le mode de saisie de vos codes de suivi en tant que menu déroulant.

Solution Puis vérifiez que l'attribut de l'utilisateur n'est pas vide.

Référence API de l'URL SSO

Lorsque vous créez des utilisateurs, vous devez synchroniser les informations des utilisateurs de la base de données Cisco WebEx avec le site SSO. Le tableau suivant fournit les arguments qui doivent être synchronisés :

Argument	Valeur	Description
Prénom	Chaîne de caractères	Le prénom de l'utilisateur est requis et doit avoir une longueur maximum de 32 caractères.
Nom	Chaîne de caractères	Le nom de l'utilisateur est requis et doit avoir une longueur maximum de 32 caractères.
email (adresse électronique)	Chaîne de caractères	L'adresse électronique de l'utilisateur est requise et doit avoir une longueur maximum de 64 caractères.
TC1	Chaîne de caractères	Code de suivi 1 de l'utilisateur. Facultatif/requis (configuré dans le site d'Administration. Référez-vous au Guide d'administration pour plus d'informations sur la gestion des utilisateurs. La longueur maximum est de 132 caractères. • Si le code de suivi est configuré comme requis, alors vous devez donner sa valeur. • Si le mode de saisie du code de suivi actuel est Menu déroulant, alors fournissez la valeur que vous configurez dans le menu déroulant. Remarque La valeur doit être active dans le menu déroulant.

Les informations de compte décrites ci-dessus sont configurées avec les fonctionnalités suivantes :

- Configuration de l'utilisateur :
 - Site d'Administration : Sélectionnez **Utilisateurs** > **Modifier l'utilisateur** pour afficher les champs du compte utilisateur.

- Site de l'utilisateur final : Sélectionnez **Mon compte** pour afficher les champs du compte utilisateur.
- Configuration des codes de suivi :
 - Site d'Administration : Sélectionnez **Utilisateurs** > **Codes de suivi** et paramétrez votre **mode de saisie** sur **Menu déroulant** et configurez votre paramètre **Utilisation**. Puis sélectionnez **Modifier la liste** pour configurer les paramètres de votre menu déroulant.

L'importation des utilisateurs avec un fichier CSV échoue

Problème Vous tentez d'importer les utilisateurs avec un fichier CSV et l'opération échoue. Vous recevez un message d'erreur qui indique que vous avez sélectionné un fichier non valide.

Cause probable L'importation de fichiers doit être au format Unicode UTF-8 ou UTF-16. Microsoft Excel enregistre les fichiers UTF uniquement au format *.txt.

Solution Effectuez les modifications nécessaires à votre fichier dans Excel, puis enregistrez-le au format Unicode UTF-16 (*.txt). Une fois l'enregistrement terminé, renommez le fichier au format *.csv. Sélectionnez l'option de fichier délimité par des tabulations lors de l'importation du fichier CSV dans Cisco WebEx Meetings Server.

Aucun compte utilisateur détecté sur le système

Problème Vous recevez le message d'erreur « Aucun compte utilisateur détecté dans le système. Contactez votre administrateur pour une assistance supplémentaire. »

Cause probable L'utilisateur n'existe pas sur le système et la création de compte automatique n'est pas activée.

Solution Vérifiez que vous avez ajouté l'utilisateur sur le système et assurez-vous que la création automatique de compte est activée.



CHAPITRE

17

Problèmes avec les machines virtuelles

Cette section inclut les sujets de dépannage concernant les problèmes avec les machines virtuelles.

- [La machine virtuelle Admin sur votre système primaire ou de haute disponibilité est arrêtée., page 65](#)
- [Problèmes d'association des cartes réseau, page 65](#)
- [La machine virtuelle ne boote pas après le Déploiement, page 66](#)
- [La machine virtuelle tombe en panne et ne peut pas être récupérée, page 66](#)
- [Problèmes et pannes de la machine virtuelle, page 67](#)
- [La machine virtuelle ne cesse de redémarrer, page 67](#)

La machine virtuelle Admin sur votre système primaire ou de haute disponibilité est arrêtée.

Problème Votre machine virtuelle Admin sur votre système primaire ou de haute disponibilité est arrêtée. Vous pouvez afficher l'état de votre système en sélectionnant **Système > Afficher plus > Propriétés**. Le site d'administration est inaccessible et vous pouvez voir un message d'erreur dans la fenêtre de votre navigateur (par exemple, « Nous avons rencontré un problème dans le traitement de votre demande. »).

Cause probable Il peut y avoir un problème avec la gestion de la machine virtuelle dans VMware vSphere.

Solution Obtenez vos journaux VMware (kb.vmware.com) et fournissez-les à votre représentant du TAC Cisco. Votre représentant utilisera les logs pour déterminer s'il existe un problème sur une machine virtuelle de votre système. Notez que les messages concernant les tâches et les événements (événements de la machine virtuelle à partir de l'onglet Tâches et Événements) sont importants pour la résolution des problèmes.

Problèmes d'association des cartes réseau

Problème Vous avez configuré l'association de cartes réseau pour le basculement et la répartition de charge et toutes vos machines virtuelles semblent fonctionner correctement mais vous commencez à rencontrer des problèmes de fonctionnement du produit en situation de charge maximum en raison d'interruptions de réunions.

Cause probable Ouvrez votre console VMware vSphere et déterminez si votre association de cartes réseau fonctionne correctement sur les serveurs UCS qui hébergent les machines virtuelles de Cisco WebEx Meetings Server. Ceci se produit souvent en raison d'un échec de connexion de l'une des cartes réseau, imposant à une autre carte réseau de gérer l'intégralité de la charge du réseau. Ceci est particulièrement important si vos cartes réseau sont des cartes réseau Gigabit-Ethernet car à la charge maximum du port l'une de vos cartes réseau fonctionnerait au maximum de sa capacité de liaison. Donc une panne catastrophique sur une carte réseau Gigabit-Ethernet entraîne le basculement de l'intégralité de la charge réseau sur l'autre carte réseau, saturant le lien et causant des problèmes au niveau des applications sur le serveur Cisco WebEx Meetings Server.

Solution Mettre le serveur Cisco WebEx Meetings en mode de maintenance, réparez ou remplacez la carte réseau qui est en panne, puis restaurez le service des utilisateurs finaux.

La machine virtuelle ne boote pas après le Déploiement

Problème La machine virtuelle ne boote pas après le déploiement

Cause probable Le serveur Cisco UCS (sur lequel la machine virtuelle est déployée) ne répond pas à la configuration minimale requise pour la taille du système.

Solution Vérifiez la configuration du système requise pour la taille de votre système et vérifiez qu'il y ait assez de CPU, mémoire, et d'espace disque libre. Reportez-vous à la section *Exigences requises pour le système Cisco WebEx Meetings Server* pour plus d'informations.

La machine virtuelle tombe en panne et ne peut pas être récupérée

Problème L'une de vos machines virtuelles tombe en panne et vous ne pouvez pas la réparer même avec l'assistance du CAT Cisco.

Cause probable Il existe plusieurs causes possibles incluant les suivantes : votre base de données est corrompue, vous avez un défaut de configuration, une activité de maintenance non prise en charge, des pannes d'alimentation, des pannes matérielles et plus encore.

Solution Si l'une des machines virtuelles de votre configuration haute disponibilité tombe en panne, supprimez la machine virtuelle de haute disponibilité de votre système. Redéployez toutes vos machines virtuelles de haute disponibilité et reconfigurez la haute disponibilité sur le système. Reportez-vous à la section « Configurer un système de haute disponibilité » du *Guide d'administration de Cisco WebEx Meetings Server* pour plus d'informations. De même si une machine virtuelle Proxy Internet inverse tombe en panne, vous devez supprimer cette machine virtuelle de votre système. Puis redéployez et reconfigurez votre machine virtuelle Proxy Internet inverse. Reportez-vous à la section « Ajouter l'accès public » dans le *Guide d'administration Cisco WebEx Meetings Server* pour plus d'informations. Pour toute autre machine virtuelle, vous devez reconstruire votre système en utilisant la fonctionnalité de Reprise d'activité après sinistre. Reportez-vous à la section « Utiliser la fonctionnalité de Reprise d'activité après sinistre » dans le *Guide d'administration Cisco WebEx Meetings Server* pour plus d'informations.

Problèmes et pannes de la machine virtuelle

Problème Votre machine virtuelle s'arrête et son fonctionnement ne redémarre pas.

Cause probable

Solution Essayez les solutions suivantes :

- **Solution** Essayez de redémarrer votre machine virtuelle à partir de VMware vCenter.
- **Solution** Si vous aviez pris des instantanés des machines virtuelles, essayez de restaurer un instantané.



Remarque

Solution Les instantanés ne contiennent pas toutes les informations de configuration de votre système et il se peut que vous deviez effectuer certaines tâches de configuration pour restaurer toutes les fonctions sur votre système.

- **Solution** Si vous avez configuré un serveur de stockage, vous pouvez essayer d'effectuer une procédure de récupération après sinistre pour restaurer votre système. Reportez-vous à la section « Utiliser la fonctionnalité de récupération après sinistre » dans votre Guide d'administration pour plus d'informations.
- **Solution** Si aucune des solutions ci-dessus ne résout votre problème, contactez le CAT Cisco (Centre d'assistance technique) pour obtenir de l'aide. Vous pouvez contacter le CAT à l'URL suivante : <http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html>

La machine virtuelle ne cesse de redémarrer

Problème La machine virtuelle sur laquelle j'ai déployé l'OVA Cisco WebEx Meetings Center redémarrer incessamment.

Cause probable NTP non configuré sur l'hôte ESXi.

Solution Configurez NTP sur votre hôte ESXi, vérifiez le DNS sur votre hôte ESXi pour vous assurer qu'il résout le serveur NTP correctement, puis redéployez le fichier OVA sur la machine virtuelle.

